



Boot Camp 2021

**ความสำคัญของ CBT Seller Dashboard**

# ความสำคัญของ CBT Seller Dashboard

เห็นนโยบายที่สำคัญและการเข้าร่วม Campaign พิเศษ

## ● SEA Service Metrics นโยบายเกี่ยวกับสินค้าและการจัดส่ง

- Direct Shipping Service Standard (Speedpack) นโยบายสำหรับผู้ขายจีน
- Warehouse Service Standard นโยบายสำหรับผู้ขายที่มี Warehouse ต่างประเทศ
- Global Selling Performance ภาพรวมสุขภาพบัญชี ไขว้ข้อมูลเดียวกันกับ Seller Hub
- Sales & Marketing Events Campaign พิเศษ สำหรับผู้ขายยอดถึง \$10K

# CBT Seller Dashboard

วิธีการเริ่มต้นการใช้งาน เพื่อตรวจสอบ SEA Service Metrics

## 1. Log in eBay.com

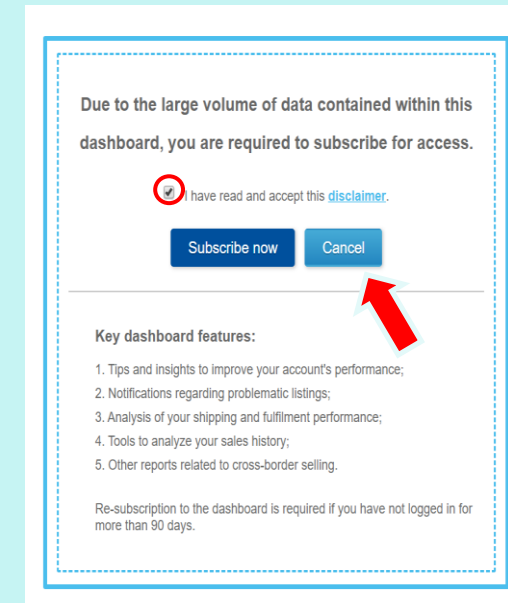


## 2. สมัครใช้งาน CBT Dashboard เพื่อตรวจสอบ SEA Service Metrics

พิมพ์เข้าไปที่ URL Bar ว่า

dashboard.ebay.com.sg

## 3. ตอนที่สมัครครั้งแรก ระบบจะขอให้ท่านยอมรับข้อตกลงและเงื่อนไข



# CBT Seller Dashboard

**CBT Seller Dashboard** Performance Dashboard Sales & Marketing Events

Please scroll down to view your global selling performance

### Cross-Border Selling Performance

- Item SNAD Claim Performance**

✓ Your item SNAD claim performance during 2020.11.01 - 2021.01.23 is **compliant**

Sellers will be evaluated on the number of transactions with item snad claim issues. For more information, click [here](#).
- Unsatisfactory Delivery Rate**

**SEA Service Metrics**

SNAD claim rate threshold **0.0%** (Previous week exceed SNAD claim rate threshold: 0.0%)

**Compliant** **Non-compliant**

[Direct Shipping Service Standard](#)  
[Warehouse Service Standard](#)

[Listings with SNAD claims](#) | [Country breakdown](#) | [Download](#)

Title	Listing end date	Total sales	Unsatisfactory item transaction(s) / Total transaction(s)	Unsatisfactory item rate
No related data, please try again later if is due to net problem.				

[First Page](#) | [Previous Page](#) | [Next Page](#) | [Last Page](#)

Note: 1. The data above serves only as reference. Final evaluation results are subject to the terms of the relevant policy.  
 2. Only the top 100 listings with highest defect are displayed. Please [download](#) report for all listings with defect transactions.  
 3. Defect transactions refer to transactions with SNAD claim.

Next evaluation: 2021.01.31

Note: The data above serves only as reference. Final evaluation results may differ and are at eBay's sole discretion.

Compliance with above policy does not confer compliance with other policies. You should ensure your account meets minimum requirements for all policies.

## Global Selling Performance

**Global Selling Performance**

Global | US | UK | DE

Current Seller Standard

Global	US	UK	DE
Above Standard	Top Rated	Above Standard	Above Standard

Seller standard forecast on 2/20: Last data refresh: 2021-01-28

Metric	Value	Standard
Transaction Defect Rate	0.0% (0)	<=0.5% or <=3
Cases Closed Without Seller Resolution	0.0% (0)	<=0.3% or <=2
Late Shipment Rate	0.0% (0)	<=0.0% or <=5
Transactions	43	Standard: >=100

[View full report](#)

**Service Metrics** Last refresh date: 2021-01-28

**Item Not As Described (INAD)**

Your INAD performance compared against your peers, by site and category. Click here to understand the impact of this policy.

	Very High	High	Average	Low
Current Evaluation	-	-	1	-
Forecast Evaluation	-	-	1	-
Past Rate	-	-	1	-

**Item Not Received (INR)**

Your INR performance compared against your peers, by site and shipping category. Click here to understand the impact of this policy.

	Very High	High	Average	Low
Current Evaluation	-	-	1	-
Forecast Evaluation	-	-	1	-
Past Rate	-	-	1	-

[Download Transaction Detail Report](#)

View your Service Metrics on Seller Hub

Global | US | UK | DE

Kindly take note that the latest 3 months transaction is not final and subject to change.

**Transaction Defect Rate (Global)**

**Case Closed Without Seller Resolution (Global)**

**Late Shipment Rate (Global)**

# SEA Service Metrics

นโยบายด้านมาตรฐานสินค้าและการจัดส่ง  
(SEA Service Metrics) แบ่งออกเป็น 2 เรื่องสำคัญคือ

อัตราสินค้าที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ซื้อ	Unsatisfactory Item Rate	รอบ 12 สัปดาห์
อัตราการจัดส่งที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ซื้อ	Unsatisfactory Delivery Rate	รอบ 12 สัปดาห์



## CBT Seller Dashboard

### Cross-Border Selling Performance

✔ Unsatisfactory Item Rate

✔ Unsatisfactory Delivery Rate

⊖ SpeedPAK Policy

✔ Warehouse Service Standard

ซึ่งหากไม่ผ่านเกณฑ์ อาจส่งผลให้ถูกปรับลดจำนวนชิ้นและมูลค่ารวมของสินค้าที่สามารถลงขาย  
(Selling Limit Reductions) หรือถูกจำกัดการขาย (Account Restricted)



**ผู้ขายควรตรวจสอบ SEA Service Metrics ของตนเอง ที่ CBT Seller Dashboard ทุกวันพุธ หลังบ่าย 2 โมง เวลาไทย ที่ Dashboard.ebay.com.SG**

# SEA Service Metrics วัดจากอะไร?

## Unsatisfactory Item Rate

คำนวณจากปริมาณธุรกรรมที่มีปัญหาด้านสินค้า ในข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

- ผู้ซื้อเปิดเคสสินค้าไม่ตรงตามที่บรรยาย Case: Item Not as Described (SNAD) หรือ
- ผู้ซื้อคืนสินค้า โดยให้เหตุผลในการคืนว่าสินค้าไม่ตรงตามบรรยาย "Item Not as Described" หรือ
- Out-of-stock Cancellation หรือผู้ขายไม่จัดส่งแต่คืนเงินให้ผู้ซื้อ (โดยที่ผู้ซื้อไม่ได้ขอ) หรือ
- ผู้ซื้อให้ Detailed Seller Rating (DSR) เพียง 1-3 ดาว (จาก 5 ดาว) ในส่วน Item as Described หรือ
- ผู้ซื้อให้ Neutral หรือ Negative feedback แก่ผู้ขาย

ผู้ขายไม่ควรมียอด Unsatisfactory Item Rate สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเกิน **2%** เมื่อเทียบกับผู้ขายคนอื่นๆ

## Unsatisfactory Delivery Rate

คำนวณจากปริมาณธุรกรรมที่จัดส่งจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และประเทศจีน และพบว่าเกิดปัญหาด้านการจัดส่ง ตามคำจำกัดความดังนี้

- ผู้ซื้อเปิดเคสว่าไม่ได้รับสินค้า Case: Item Not Received (INR) หรือ
- ผู้ซื้อยกระดับเคสไม่ได้รับสินค้า Escalated Case: Item Not Received (INR) หรือ

ผู้ขายไม่ควรมียอด Unsatisfactory Delivery Rate สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเกิน **4%** เมื่อเทียบกับผู้ขายคนอื่นๆ

## → Unsatisfactory Item rate

(สินค้าไม่ตรงตามที่บรรยาย)

## → Unsatisfactory Delivery Rate

(มีปัญหาขนส่งไม่ถึง - ถึงช้า)

**สีเขียว = ผ่านเกณฑ์**

**สีแดง = ไม่ผ่านเกณฑ์**

ควรกด **Download**

ดึงรายงานมาดูว่า  
ขั้นตอนใดที่มีปัญหาเรื่องขนส่ง  
หรือสินค้าไม่ตรงตามบรรยาย

CBT Seller Dashboard
Performance Dashboard

---

### Cross-Border Selling Performance

- ✔ Unsatisfactory Item Rate
- ✔ Unsatisfactory Delivery Rate
- ⊖ SpeedPAK Policy
- ⊖ Warehouse Service Standard

### Current Seller Standard

Global Top Rated	US Top Rated	UK Top Rated	DE Top Rated
---------------------	-----------------	-----------------	-----------------

Seller standard forecast on 9/20:  
Last data refresh: 2019-09-17

<span style="color: green;">✔</span>	<span style="color: green;">✔</span>	<span style="color: green;">✔</span>	<span style="color: green;">✔</span>
Top Rated	Top Rated	Top Rated	Top Rated

<span style="color: green;">✔</span> Transaction Defect Rate	0.14% (4)	Standard: <=0.5% or <=3
<span style="color: green;">✔</span> Cases Closed Without Seller Resolution	0.14% (4)	Standard: <=0.3% or <=2
<span style="color: green;">✔</span> Late Shipment Rate	0.05% (1)	Standard: <=5.0% or <=5

✔ Your shipping performance during 2019.06.16 - 2019.09.07 is **compliant**

Shipping-related defect rate: **0.0%** (Previous week defect rate:0.0%)

**Compliant** Non-compliant

Shipping-related defect transactions
Country breakdown
Download

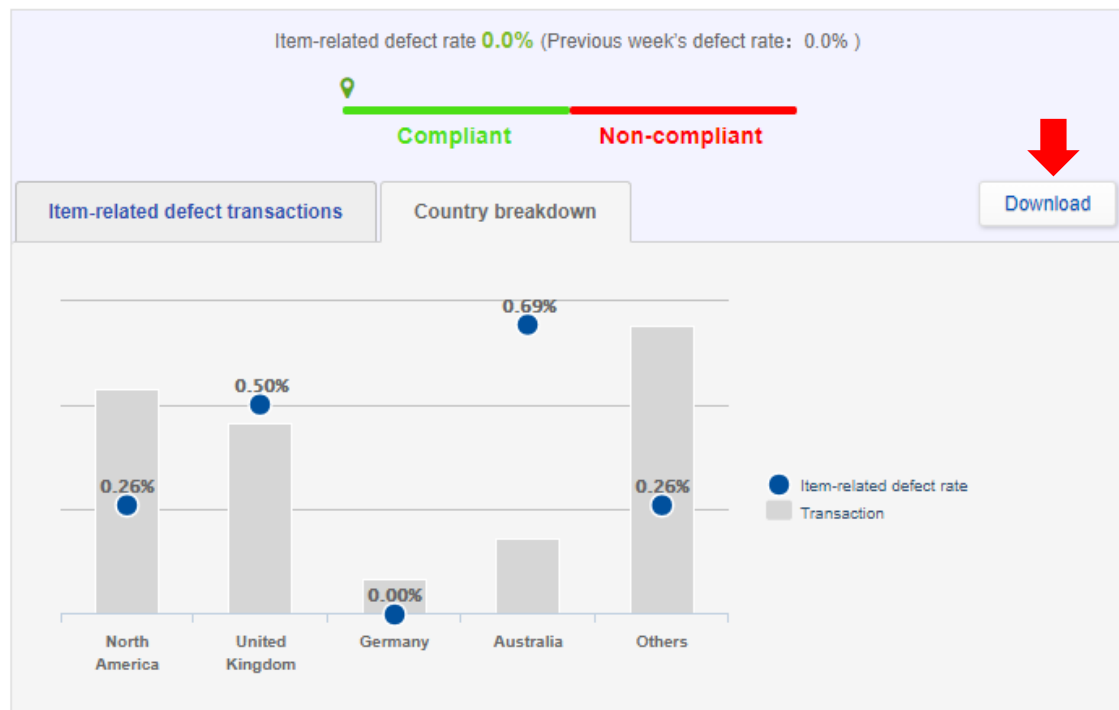
Title	Listing end date	Sold for	Defect transaction(s) / Total transaction(s)	Defect rate
[Redacted]	2019-10-06	[Redacted]	[Redacted]	100.00%
[Redacted]	2019-09-25	[Redacted]	[Redacted]	33.33%
[Redacted]	2019-09-10	[Redacted]	[Redacted]	25.00%
[Redacted]	2019-10-03	[Redacted]	[Redacted]	25.00%
[Redacted]	2019-09-26	[Redacted]	[Redacted]	16.67%

First Page Previous Page 1 2 3 4 5 Next Page Last Page 25 total records

หากอยากรู้ว่า ประเทศปลายทาง (ลูกค้า) ประเทศใดที่มีปัญหามาก  
เราก็ตรวจสอบดูได้ โดยคลิกเลือกดู "Country breakdown"

## → Unsatisfactory Item Rate (สินค้าไม่ตรงตามที่บรรยาย)

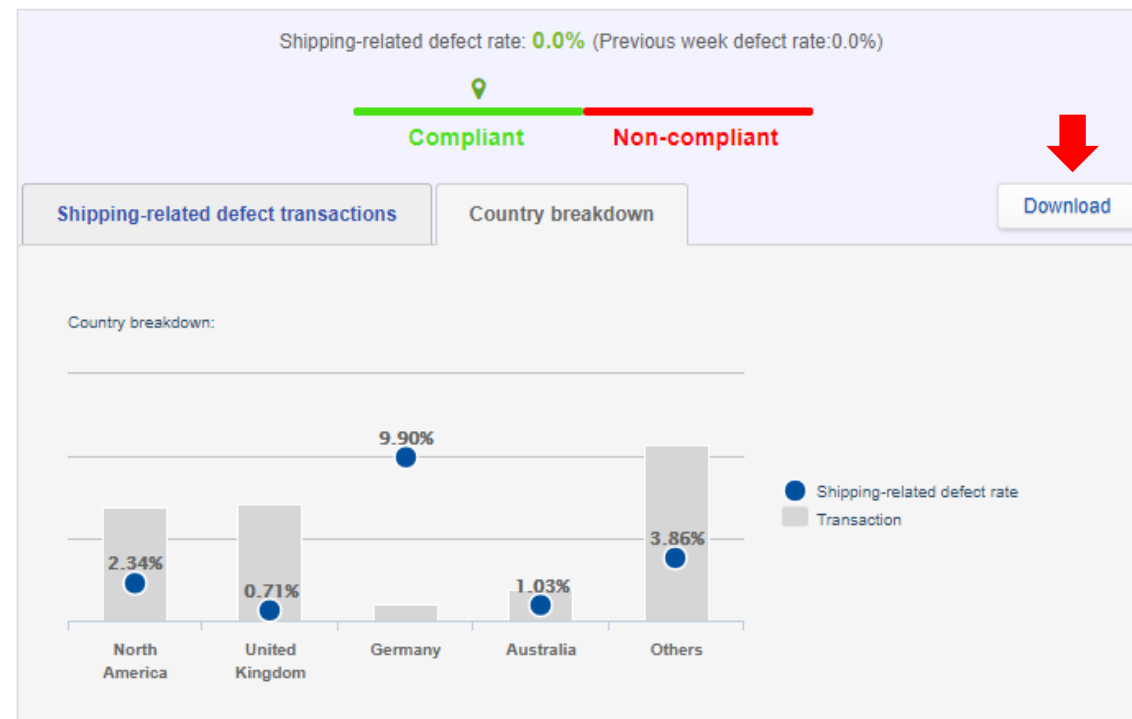
✔ Your item-related performance during 2019.07.14 - 2019.09.07 is **compliant**



Next evaluation date: 2019.09.15

## → Unsatisfactory Delivery Rate (มีปัญหามาขนส่งไม่ถึง - ถึงช้า)

✔ Your shipping performance during 2019.06.16 - 2019.09.07 is **compliant**



Next evaluation date: 2019.09.15



**Q: ถ้าหากตรวจ SEA Service Metrics แล้วพบว่าไม่ผ่านเกณฑ์  
ต้องทำอะไร?**

**A: ต้องเพิ่มจำนวนออเดอร์เพื่อลด defect %**

**สแกน QR Code  
เพื่อดูวิธีการคำนวณจำนวนออเดอร์  
(คลิปวิดีโอสอน พร้อมสูตรคำนวณ)**





ebay