



订单处理操作引导

2018.03.13



培训师：Amy赵

主导实施多家大卖客户，开展多期培训课堂。

线上培训说明：

**在讲师讲解过程中，有遇到疑问点，请先记录下来，
培训时长30-40分钟，预有10-20分钟的答疑时间**

目 录

c o n t e n t

1 如何自动拉单&注意事项

2 订单处理流程

3 常见问题处理

01

如何自动拉单 & 注意事项



自动拉单

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传



- 已对接平台，进行店铺账号授权，
(注：各平台的授权流程，见在线的授权操作指引)
授权成功后，系统将自动从授权时间的前一天凌晨开始拉取订单。
- 已拉取的订单将运行设置好的分仓规则，
分配最优的发货仓库和运输方式。

注意事项

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

- 为避免账号关联，请注意使用该店铺常用的电脑登录后台授权；一个ec账号可授权多个店铺，不会产生账号关联，但一个店铺只允许授权到一个ec。
- 若要抓取特殊时间段（比如授权时间前三个月）的历史订单，需反馈给对应的实施&客服。
- 支持单个创建、批量导入线下订单及未对接的平台订单。

02

订单处理流程

订单各状态

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

订单状态：

付款未完成：订单付款未完成。

待发货审核：付款成功后的默认状态。

待发货：已提交给仓库进行发货操作。

已发货：包裹已发货。

缺货：订单SKU出现缺货。

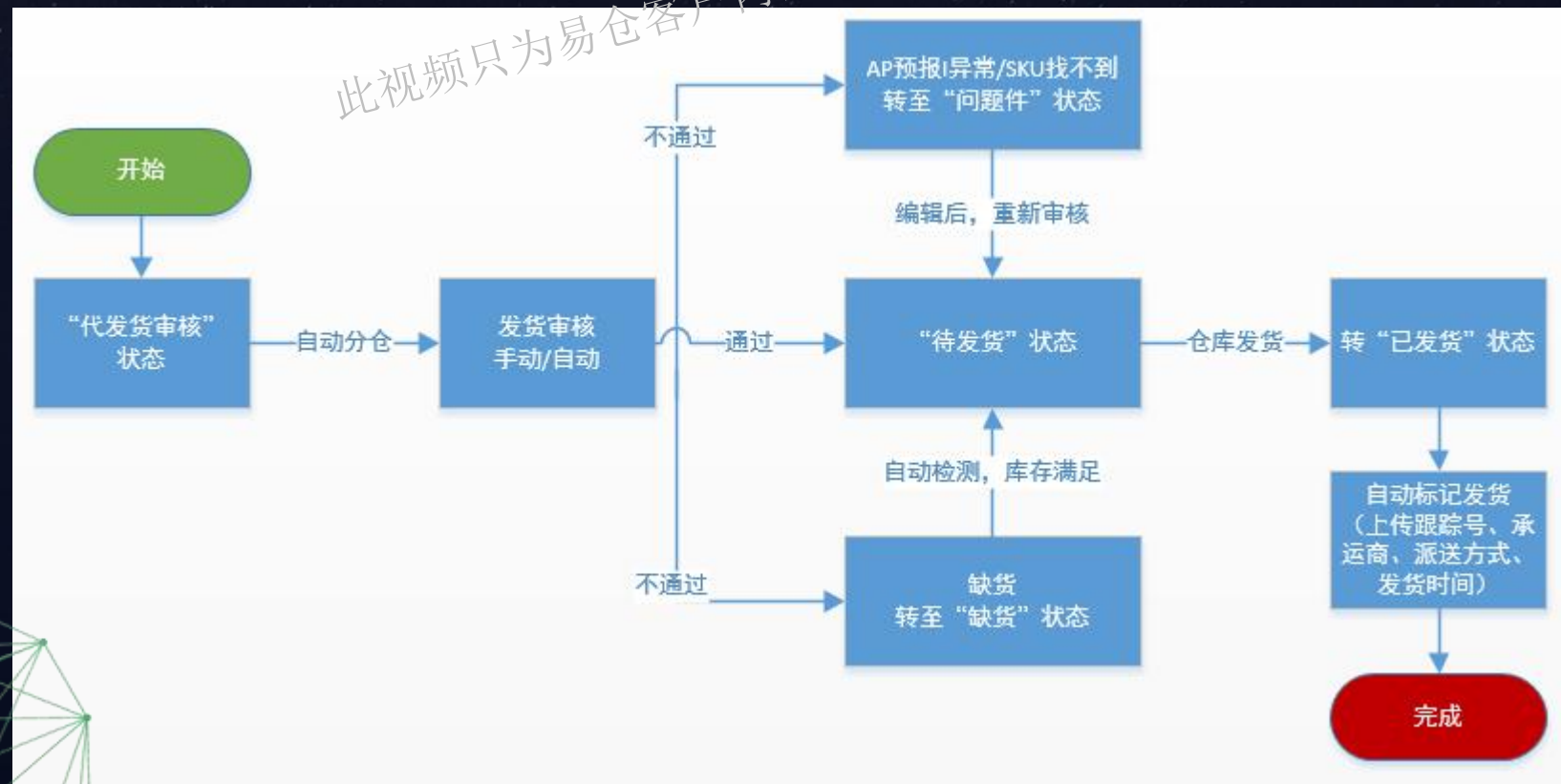
问题件：订单审核出现异常。

冻结中：冻结订单，需确认。

已作废：在ERP系统内已作废，非平台。

注：付款未完成状态，由于平台业务规则，目前适用于eBay，速卖通平台。

订单处理流程



- ① 发货审核前的相关日常处理事项。
- ② 问题件订单可以如何处理。
- ③ 缺货订单还可以如何处理。



审核前日常处理

回留言/消息

过滤出有买留言、
邮件的订单优先
单独处理。

合并订单

同一个店铺、买家、
收件人、国家、收
件地址。自动提示
可以合并。
地址，不同币种可
以配置支持合并。

拆分订单

由于超重或者特殊
要求，将原订单拆
分成多个订单。

编辑订单

需要更改地址或者
换SKU的特殊要求
编辑订单信息。

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传



问题件订单处理

API预报异常

根据具体原因操作：
换渠道、编辑订单、
重新审核。

SKU找不到

完善SKU关系，
维护仓库sku。

截单

已提交发货审核到‘代
发货状态’由于需改地
址或换渠道等原因，
进行截单后，可以进
行编辑订单，重新选
择渠道审核操作。

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传



缺货订单处理

拆分订单

针对部分缺货订单，
将有货SKU拆分单
独订单优先发货。

锁订单

当缺货订单,SKUA
缺5个，此时可售
库存2个，避免之
后只需2个的订单
抢走库存。

发站内信

主动发消息与买家
沟通，更佳的处理
缺货订单。
目前支持eBay、
amazon，速卖通平
台。

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

03

常见问题处理

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

Q1: 常用的筛选条件，如何保存？

Q2: 负利润订单，存在买家黑名单或地址黑名单的订单，如何提前自动标记？

Q3: 除特殊订单，其他订单需ec自动审核，如何设置？

Q4: 避免发货超时，如何设置提前提醒？

Q5: 平台标发时，针对特殊的渠道，不需要标跟踪号，或者需要转单号进行标等情况，如何设置？

Q6: 如何查看订单运输轨迹及订单妥投的情况？

A1

选择好筛选条件，点击“保存搜索条件”，自定义命名保存后，之后要筛选时则下拉选择即可。

The screenshot displays the eBay order management interface with a '设置搜索条件' (Set Search Conditions) dialog box open. The dialog box contains the following fields and options:

- 常用搜索条件名称:** A text input field containing '自定义名称' (Custom Name).
- 客服留言:** A dropdown menu set to '有留言' (Has Message).
- 邮件:** A dropdown menu set to '有邮件' (Has Email).
- Buttons:** '保存(Ok)' (Save) and '关闭(Close)' (Close).

Red arrows indicate the workflow: one arrow points from the '保存搜索条件' button in the main interface to the '自定义名称' input field, and another arrow points from the '保存(Ok)' button in the dialog box back to the '保存搜索条件' button in the main interface.

The background interface shows various filters for orders, including:

- 订单分类: 全部, 正常销售订单, 重发订单, 线下订单
- 订单类型: 全部, 一票一件, 一票多件, 一票一件多个, 一票多件[标准]
- 创建类型: 全部, 下载的订单, 批量上传订单, 手工创建订单
- 合并订单: 全部, 可合并订单, 已合并订单
- 买家/平台留言: 全部, 无留言, 买家留言(全部), 买家留言(未处理), 买家留言(已处理), eBay留言(全部)
- 客服留言: 全部, 无留言, 有留言
- 邮件: 全部, 无邮件, 有邮件
- CancelRequest: 全部, 否, 是
- 操作订单: 全部, 等待留评
- 单号: 订单号 (可输入多个, 以空格隔开)
- 买家信息: 买家ID (可输入多个买家ID, 以空格隔开)

Buttons at the bottom include '搜索' (Search), '保存搜索条件' (Save Search Conditions), and '快速审核订单' (Quick Review Order).

A2

① 设置自定义标记，
路径：订单管理》订单配置》订单状态自定义标签。
(比如“负利润订单”、“存在地址黑名单”等)

系统操作/Operations

标记名称: 必填

标记名称(EN): *

标记颜色:

平台:

订单状态:

排序值: *

状态: *

确定(Ok) 取消(Cancel)

② 设置订单审核规则，
路径：订单管理》订单规则》订单审核规则。

订单审核规则--创建

☐ 删除(删除)

☐ 是否有拍卖商品(仅限eBay订单)

☐ 是否有一口价商品(仅限eBay订单)

☐ 是否有买家运费

☐ 产品销售状态

☐ 订单利润分析结果

☐ 订单利润范围

先指定条件

设定动作

状态: ☒ 启用 ☐ 停用

审核规则: ☒ 人工审核 ☐ 自动审核

自定义标记: ☐ 支持覆盖 ☒ 低利润 ☐ 已处理 ☐ TEST ☐ 123

规则名称: 优先级: (越大优先级越高)

保存(Save) 关闭(Close)

A3

路径：订单管理》订单规则》订单审核规则

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

订单审核规则--创建

可选条件

☐ 订单范围

☒ 订单有无邮件信息

☐ 有 ☒ 无

☒ 订单有无客户备注(买家留言)

☐ 有买家留言 ☒ 无 ☐ 有ebay平台留言 ☐ 有买家留言或平台留言(仅针对ebay平台)

☐ 订单有无电话信息

☐ 是否验证门牌号

☐ 买家选择的运输类型

☐ 订单是否存在地址黑名单

设置满足不自动审核的订单的条件

设定动作

状态：☒ 启用 ☐ 停用

审核规则：☐ 人工审核 ☒ 自动审核

选择自动审核

规则名称：

优先级： 1 (越大优先级越高)

保存(Save)

关闭(Close)

注：

➤ 自动审核默认排除了可合并订单、重发订单。

➤ 重发订单可以配置支持自动审核。

➤ 自动审核运行时间，默认是每隔30分钟，也可以自定义设置运行时间，二者取一。



A4

① 设置发货超时规则，
路径：订单管理》订单配置》发货超时提醒规则
(对应平台店铺发货时效，需提前多久提醒)

系统操作/Operations

状态: 启用 *

平台: eBay *

店铺账户: ebay_1 *

发货时效(天): 3 *

提前提醒(小时): 24 *

确定(OK) 关闭(Close)

② 设置待确认订单规则，
路径：订单管理》订单规则》待确认订单规则。

待确定订单规则--创建

☐ 订单有无客户备注(买家留言)

☐ 订单有无电话信息

☐ 最晚发货剩余时间
(建委通待发货审核及待发货状态下的订单)

☐ 订单是否存在地址黑名单

☐ 订单是否存在买家黑名单

☐ 订单是否存在PayPal付款黑名单

☐ PayPal收款账户与系统绑定是否一致

☒ 订单是否检查发货时效提醒 选择条件

☐ 缺货订单审核天数

☐ 地址字符长度

设定动作

状态: ☒ 启用 ☐ 停用

动作: 无

规则名称: 发货即将超时 自定义设置规则名

优先级: 1 (越大优先级越高)

保存(Save) 关闭(Close)

A5

设置标记发货规则，
路径：订单管理》订单规则》标记发货规则。

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

添加

规则名称: 自定义编辑规则名称

优先级: 0 *须为整数,越大越优先

状态: 启用 *

规则类型: 正常标记

正常标记

不上传跟踪号

指定内容

截取内容

无跟踪号不标发

专线转运标发规则(Bata)

不标发(Bata)

运输方式: 10086[易仓渠道] *

指定哪些试用哪些渠道

确定(Ok)

取消(Cancel)

对应选择所需类型

指定哪些试用哪些渠道

A6

- 1、反馈实施/客服开通物流轨迹查询功能；
- 2、“运输方式管理” 单个/批量维护对应的轨迹服务商。
- 3、各个平台“已发货” 状态下的订单，ec系统会每隔30分钟将订单的跟踪号信息等同步到“物流轨迹平台”（见下图已同步会有图标标记）
- 4、物流轨迹平台每4小时更新轨迹数据，会返回到ec系统，此时可以在订单列表上看到“最新轨迹”，同时点击跟踪号可以查看物流轨迹的详情。

此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

☐ 订单:272739...35019690... 交易号:8f...1693F 买家ID:odjr... 买家名称:Si...ochran 卖家:【站点:UK】 仓库单号:SO0621802771047 参考号:272735...J5350196...	RecordNo: 149068 ItemID: 2...126 Location: London SKU: S2057002901@#R01 仓库SKU:S2057002901 Qty: 2	单价:26.310 GBP RMA管理	总金额: 52.620 运费: 0.000 GBP 利润: 117.676 RMB 查看金额	国家:GB[United Kingdom] 平台配送:Other Courier 5 发运仓库:UK [英国仓] 仓库配送:DPD_NEXT_DAY [dpd英国] 跟踪号:3836196300 最新轨迹 delivered, signed for by cochrane 查看地址 [40.897 RMB]	创建:2018-02-27 04:57 付款:2018-02-27 04:57 审核:2018-02-27 05:57 发货:2018-02-27 18:54 妥投:2018-02-28 14:12:00
--	---	------------------------	--	--	--

A6

订单妥投分析

路径：订单管理系统》应用中心》订单妥投分析

运输中：在该列表下可以查询订单的轨迹详情，记录该订单的发货时间以及“预计妥投时间”，超过“预计妥投时间”的会用红色进行标记。

已妥投：将不再更新物流轨迹，会记录订单“已妥投时间”。

妥投失败：各种原因导致妥投失败。

查询不到：运输方式对应的服务商代码维护错误会导致轨迹信息查询不到。

请去仓配系统-运输方式管理-填写正确的“轨迹服务商

已同步：刚同步，还没有返回轨迹，此时是可以换服务商，或者跟踪号的，已最新的去抓取轨迹。

运输中 (12)		已妥投 (65)		投递失败 (0)		查询不到 (115)		已同步 (13)		
全部	发货1天 (0)	发货2天 (0)	发货3天 (0)	发货4天 (0)	发货5天 (0)	发货6天 (0)	发货7天 (0)	发货超过7天 (0)	发货超过10天 (12)	到达待取 (3)
☐	订单号	账号名	仓库配送/轨迹服务商	跟踪号	发货时间	预计妥投时间	轨迹信息			

A6

订单管理系统-应用中心-统计面板-订单妥投分析，点击右上角的“渠道时效分析”

按月统计各个渠道商的妥投订单的情况，计算该渠道的平均妥投时长，以及妥投时长的分布情况
后期会增加“成功妥投率”数据来考核各个渠道商及服务商。



此视频只为易仓客户内部使用，请勿外传

系统常见问题解答

渠道：全部 搜索

2018年01月 2017年12月 2017年11月 2017年10月 2017年09月 2017年08月 2017年07月 2017年06月 2017年05月 2017年04月 2017年03月 2017年02月

渠道	发件百分比	平均妥投时长	妥投/总单量	详情
YANWEN (HLGHHD)	0.08%	26.2天	1/ 19	查看
USPS (USPS First Class Mail Internatio)	0.24%	15.1天	47/ 54	查看
USPS (USPS Priority Mail International)	0.23%	12.8天	46/ 53	查看
USPS (USPS Priority Mail)	44.11%	4天	8803/ 10079	查看
USPS (USPS First-Class Mail)	35.23%	3.9天	7153/ 8049	查看



已支持的服务商名单

分类	服务商代码	服务商名称	查询网址
邮政	YZ	中国邮政	http://intmail.183.com.cn/zdxt/yjcx/
		中国EMS	
		中国邮政平邮	
	PSCNEMS	中国邮政-E邮宝	http://shipping.ems.com.cn/index
	YNZX	印度尼西亚邮政	http://www.posindonesia.co.id/
	POSINDONESIA	印度尼西亚邮政EMS	http://ems.posindonesia.co.id/index.php
	PSNL	荷兰邮政	http://www.postnl.com/
	PSNLPY	荷兰邮政平邮	
	PTT	土耳其邮政	http://gonderitakip.ptt.gov.tr/en/
	RDYZ	瑞典邮政	https://www.postnord.se/
快递	USPS	USPS美国邮政	https://tools.usps.com/go/TrackConfirmAction_input
	DHL	DHL香港	http://www.dhl.com.hk/en.html
	DHLASIA	DHL电子商务(亚太区)	https://dhlecommerce.asia/track/Track
	DHLDE	DHL德国	https://nolp.dhl.de/nextt-online-public/en/search
	DPD	DPD	https://www.dpd.com/tracking
	DPDUK	DPD英国	http://www.dpd.co.uk/
	FEDEX	Fedex联邦快递	http://www.fedex.com/
	UPS	UPS	https://wwwapps.ups.com/WebTracking/track
	DTDC	DTDC快递	http://dtdc.com/track
其他物流	YANWEN	燕文物流	http://track.yw56.com.cn/zh-CN/
	CNE	CNE国际快递	http://www.cnexps.com/cnexx/15/d.htm

更多服务商持续对接中。。。

