

# 店小秘新用户指导

(2018年12月17日)

# 目录

- 一 注册店小秘账号
- 二 授权平台店铺
- 三 授权物流商
- 四 订单处理
- 五 刊登产品
- 六 客服
- 七 购销存管理（可自行选择使用）
- 八 数据、财务
- 九 服务、用户设置、首页介绍

本篇PDF包含上述目录的第五和第六模块，

五 刊登产品

六 客服

小秘页面功能可能会有更新，以大家当前的操作页面为准。

## 打开PDF 目录

【1】，网页版打开pdf:

- ①找到书签标识可查看该pdf文件的目录（不同的浏览器打开可能书签显示的位置不同，请根据自己的浏览器查找即可）
- ②大标题，点击左侧符号可点开查看子标题
- ③子标题，点击可跳转相应的内容页

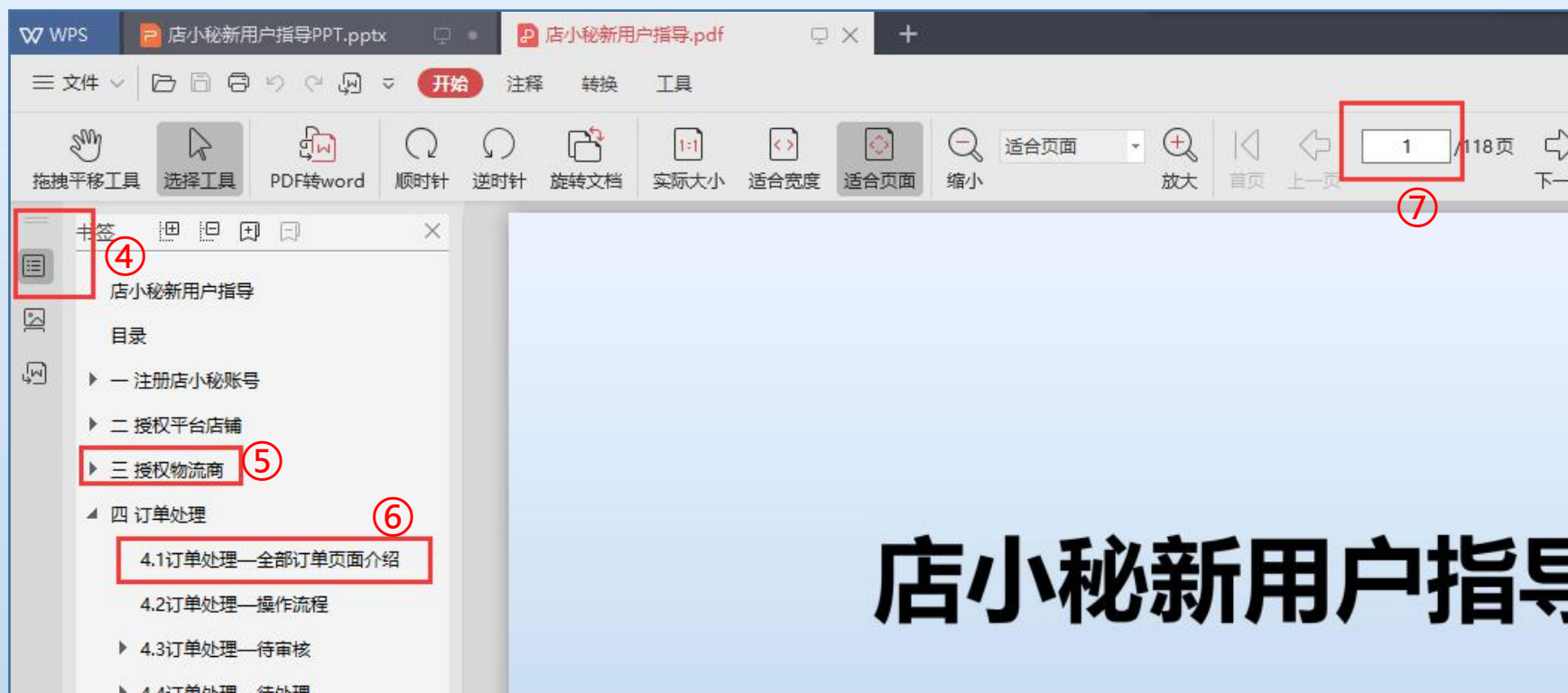


# 店小秘新用户指导

## 打开PDF 目录

【2】， pdf软件打开：

- ④找到左侧的书签标识，可查看本pdf文件的目录；
- ⑤大标题，点击左侧的符号可查看子标题
- ⑥子标题，点击会跳转相应的内容页
- ⑦可直接输入数字跳转相应页面



# 店小秘新用户指导

# 五 刊登产品

5.1刊登产品—刊登页面介绍

5.2刊登产品—刊登方法

5.3刊登产品—upc管理

5.4刊登产品—货源监控

## 5.1 刊登产品—刊登页面介绍

①**数据采集**—是将其它电商站点的产品信息用技术手段一键采集到店小秘，采集后经过一定的信息编辑发布到自己的平台店铺。

②**数据搬家**—可实现个人多个平台店铺间产品数据的相互搬家。

③**UPC管理**—用于购买并存放UPC、EAN、ISBN及其它号码，ebay、Amazon产品创建时可从号码池中随机获取号码。

④**货源监控**—针对来源是淘宝、1688，速卖通、天猫的wish的在线产品监控来源是否有货，后续支持更多平台。

⑤**wish常用模板**—可添加针对不同国家设置不同运费或屏蔽某个国家的模板，可引用到产品。

⑥**PB广告**—可在小秘创建PB或同步wish后台的PB活动。



The screenshot shows the '产品' (Products) section of the Dianxiaomi dashboard. The top navigation bar includes '首页', '产品', '订单', '客服', '采购', '仓库', '物流', '数据', '财务', and '服务'. Below the navigation bar, there are several rows of product management options for different platforms. The '通用功能' (General Functions) row includes '数据采集' (1), '数据搬家' (2), 'UPC管理' (3), and '货源监控' (4). The 'wish' row includes '采集箱' (5), '待发布' (6), '常用模板' (7), and 'PB广告' (8). The 'AliExpress' row includes '采集箱' (9), '待发布' (10), '常用模板' (11), '营销管理' (12), '活动管理' (13), and '产品诊断' (14). The 'ebay' row includes '采集箱' (15), '待发布' (16), '常用模板' (17), '自动功能' (18), '营销管理' (19), and '描述模板' (20). The 'amazon' row includes '采集箱' (21), '待发布' (22), '跟卖管理' (23), and '智能调价' (24). The 'LAZADA' row includes '采集箱' (25), '待发布' (26), '在线产品' (27), and '创建产品' (28). The 'DHgate.com' row includes '采集箱' (29), '待发布' (30), '常用模板' (31), '在线产品' (32), and '创建产品' (33). The 'shopify' row includes '采集箱' (34), '待发布' (35), '在线产品' (36), and '创建产品' (37). The 'Shopee' row includes '采集箱' (38), '待发布' (39), '在线产品' (40), and '创建产品' (41). The 'JOOO' row includes '采集箱' (42), '待发布' (43), '在线产品' (44), and '创建产品' (45). The 'TOPHATTER' row includes '采集箱' (46), '待发布' (47), '在线产品' (48), and '创建产品' (49).

支持刊登平台：wish 速卖通 ebay 亚马逊 lazada 敦煌 shopify shopee joom tophatter，后续其它平台开放刊登接口，小秘会支持更多，以当前页面显示为准。

## 5.1 刊登产品—刊登页面介绍

- ⑦**速卖通常用模板**—可设置产品模板、自定义模板、区域调价模板、尺码模板，创建好可引用到产品。
- ⑧**速卖通营销管理**—推荐其他产品促进购买详见<http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=814>
- ⑨**速卖通活动管理**—创建限时限量活动，具体详见 <http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=878>
- ⑩**速卖通产品诊断**—提示某些可能需要优化的产品<http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=905>
  
- ⑪**ebay常用模板**—可设置产品模板、自定义模板、尺码模板、配件兼容模板，创建好可引用到产品。
- ⑫**ebay自动功能**—针对ebay产品可设置自动补货、自动重新刊登、循环拍卖
- ⑬**ebay营销管理**—描述里推荐其他爆款产品，促进购买 [help.dianxiaomi.cn/pre/getContent.htm?id=711](http://help.dianxiaomi.cn/pre/getContent.htm?id=711)
- ⑭**ebay描述模板**—对产品描述设置统一模板具体详见<http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=769>
  
- ⑮**亚马逊跟卖管理**—可设置跟卖产品、防跟卖监控<http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=422>
- ⑯**亚马逊智能调价**—智能调价（抢购物车） <http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=427>
  
- ⑰**敦煌常用模板**—可设置产品模板，创建好引用到产品
- ⑱**shopee刊登**—vip的小秘账号可以进行刊登shopee产品
- ⑲**采集箱**—使用数据采集的功能采集产品或搬家认领到各个平台的采集箱，可在各个平台的采集箱编辑发布。
- ⑳**在线产品**—查看支持刊登的平台店铺的在线产品



## 5.2刊登产品—刊登方法

- 【1】 导入产品
- 【2】 数据采集
- 【3】 一键铺货
- 【4】 数据搬家
- 【5】 引用现有产品
- 【6】 引用产品模板
- 【7】 单个创建产品

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

**支持平台：**支持wish、速卖通、shopee、joom tophatter 产品的导入、导出。

### 产品导出：

- ①【在线产品】和【待发布】产品都可以导出，并支持导入
- ②【导入/导出】
- ③支持导出勾选中的产品，或按页导出，输入页码一次性导出多页产品信息。
- ④导出将保存为Excel文档



The screenshot shows the product management interface. On the left sidebar, '待发布产品' (1) and '在线产品' (1) are highlighted. The main area shows search filters and a table of products. A '导出产品' (Export Product) modal is open, displaying a progress bar and a '立即下载文件' (4) button. A dropdown menu for '导入/导出' (2) is visible, with options '按页导出' (3) and '按勾选项导出'.

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

所导出的产品模板，支持再次导入。例如从店铺1导出后再导入发布到店铺2，实现快速刊登。

### 注意事项：

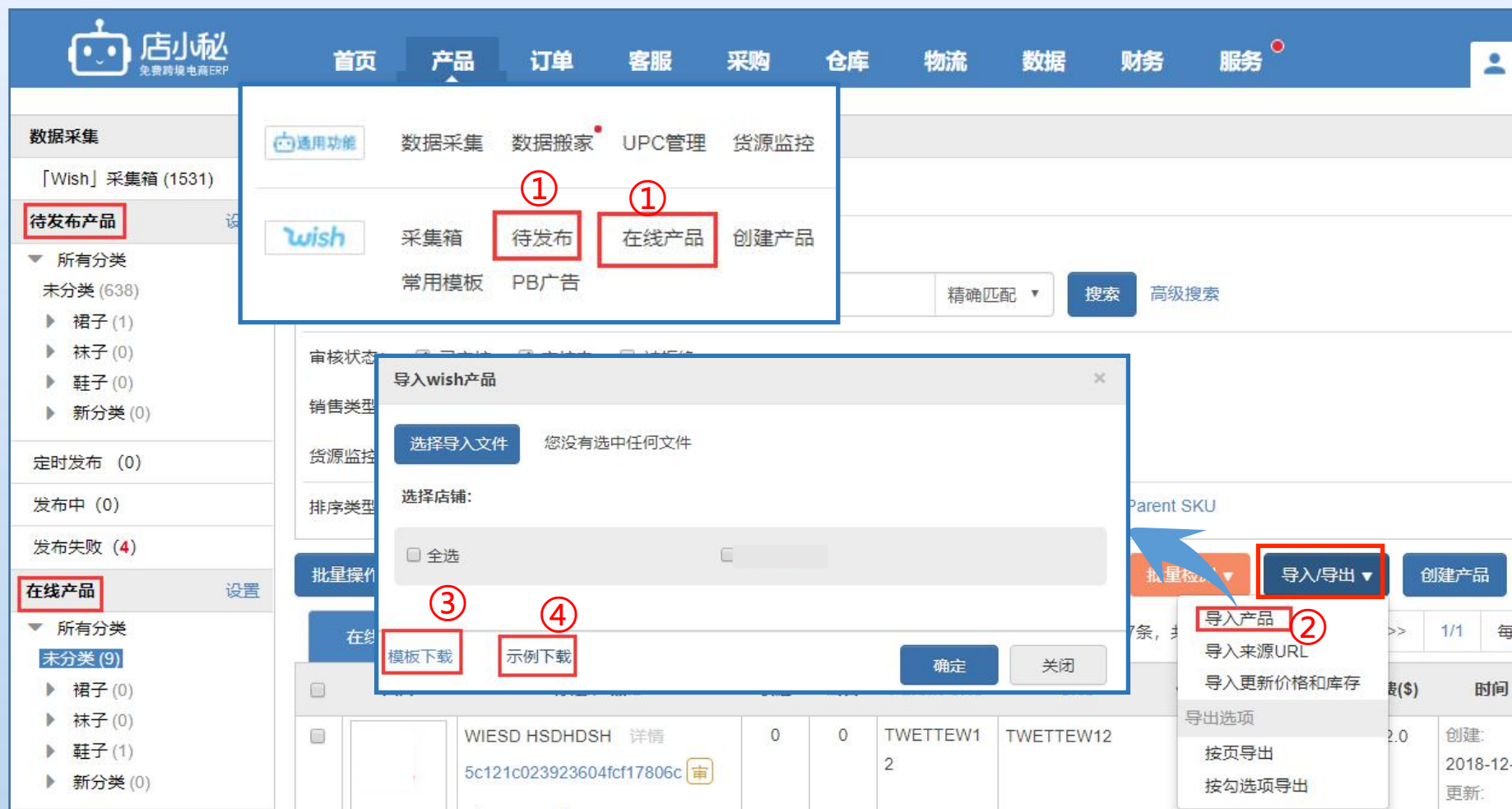
- 1、导入后将保存到【待发布】页面，而不是直接发布到线上。在【待发布】中可批量完成发布；
- 2、每个平台的导入模板不同，所导出的模板也仅支持同平台店铺间导入。例如在wish店铺导出的模板，不可以导入到速卖通店铺中（可将wish导出的信息复制到速卖通导入模板）；
- 3、为避免因多店铺间产品信息重复而造成账号关联，多店铺使用同一套模板导入后，建议做编辑修改，保持产品信息有一定的差异化再发布；
- 4、用户名—【系统设置】—可开启邮箱验证功能，开启后每次导出产品时需先向注册邮箱发送验证码，输入验证码后才可以导出。
- 5、wish、shopee、joom、tophatter产品导入时，支持下载导入模板，按模板要求填写后再导入。但速卖通不支持下载模板，仅可以使用所导出的模板文件完成导入。

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

### 操作流程：

#### 以wish平台为例

- ①产品—【待发布】或【在线产品】
- ②【导入/导出】—【导入产品】
- ③下载模板
- ④或下载示例



**操作流程：**

以wish平台为例

- ①产品—【待发布】或【在线产品】
- ②【导入/导出】—【导入产品】
- ③下载模板
- ④或下载示例

**界面操作说明：**

- 1. 在左侧菜单栏选择 **待发布产品** 或 **在线产品**。
- 2. 在顶部工具栏点击 **导入/导出** 按钮，选择 **导入产品**。
- 3. 在弹出的 **导入wish产品** 窗口中，点击 **模板下载**。
- 4. 在弹出的 **导入wish产品** 窗口中，点击 **示例下载**。

SKU	名称	数量	状态	操作
WIESD HSDHDSH	详情	0	0	TWETTEW1 TWETTEW12
5c121c023923604fcf17806c	审			2

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
*Parent SKU (必填)	*SKU (必填)	*产品标题 (必填)	*产品描述 (必填)	*产品标签 (必填)	品牌	UPC	landingPageUrl	msrp	颜色	尺寸值	来源url	价格 (\$)	运费 (\$)	库存量	最小送达时间	最大送达时间	主图 (URL) 地址
test	test-1	design solution	design	design solution for	123			20	red		<a href="https://www.loom.com">https://www.loom.com</a>	10	2	5	15	30	<a href="https://img">https://img</a>
test	test-2	design solution	design	design solution	123			20	blue		<a href="https://ww">https://ww</a>	10	2	5	15	30	<a href="https://i">https://i</a>
		<b>事项说明:</b> 1、红色字体带*号，字体为红色的，表示为必填项； 2、产品标签，多个标签以英文逗号进行分隔； 3、MSRP、价格、运费等涉及到金额的字段项，必须填写数字； 4、每条数据为一条变种信息，没有变种的产品，请把ParentSKU字段内容填写到SKU字段内； 5、有变种的情况下，多条数据的请保证ParentSKU一致，SKU值唯一且不会出现重复； 6、多个来源的情况下，请用“alt+Enter”换行隔开，最多支持5个来源网址；															

### 表格事项说明:

- 1、表格中标红的字段为必填项，必须按wish官方的规则完成填写；
  - 2、产品标签，多个标签以英文逗号进行分隔；
  - 3、MSRP、价格、运费等涉及到金额的字段项，必须填写数字；
  - 4、每行数据为一条变种信息，没有变种的产品，请把ParentSKU字段内容填写到SKU字段内；
  - 5、有变种的情况下，多条数据的请保证ParentSKU一致，SKU值唯一且不会出现重复；
  - 6、多个来源的情况下，请用【alt+Enter】换行隔开，最多支持5个来源网址；
  - 7、图片信息仅支持填写图片ULR，本地图片建议先上传到图片空间，然后复制空间的图片链接。
- ⑤按照上述说明完善表格。

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

⑥表格完善好，返回小秘页面，点击导入产品，选择导入文件

⑦可选择单个店铺，当有多个店铺都需要上传表格的产品，可勾选全选

⑧ 勾选之后点击确定



店小秘 免费跨境电商ERP

首页 产品 订单 客服 采购 仓库 物流 数据 财务 服务

通用功能 数据采集 数据搬家 UPC管理 货源监控

Wish 采集箱 待发布 在线产品 创建产品

常用模板 PB广告

搜索 高级搜索

审核状态:  已审核  审核中  被拒绝

导入wish产品

选择导入文件 wish 产品导入.xlsx

选择店铺:

全选  123

模板下载 示例下载 确定 关闭

导入产品 导入来源URL 导入更新价格和库存 导出选项 按页导出 按勾选项导出

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

⑨导入成功提示产品保存到待发布

⑩进入【待发布】可看到导入成功的产品

⑪在批量操作下可以再次编辑部分信息，也可批量发布产品或设置定时发布到店铺平台

⑫单个产品右侧也可单独点击编辑、发布或定时发布



The screenshot shows the Dianxiaomi ERP interface with several key elements highlighted by red boxes and numbered callouts:

- ⑨**: A modal window titled "批量操作" (Batch Operation) displays the status "状态: 已完成!" (Status: Completed!) and a message: "已成功导入2条, 已保存到「待发布」页, 请在待发布页编辑、发布。" (Successfully imported 2 items, saved to the 'Pending Release' page, please edit and release on the pending release page).
- ⑩**: The "待发布产品" (Pending Release Products) button in the left sidebar.
- ⑪**: The "批量操作" (Batch Operation) dropdown menu in the main navigation bar.
- ⑫**: The "编辑" (Edit) button in the "操作" (Action) column of the product list table.
- ⑬**: The "设置" (Settings) button in the "待发布产品" section.
- ⑭**: The "移动分类" (Move Category) button in the main navigation bar.
- ⑮**: The "批量发布" (Batch Release) option in the "批量操作" dropdown menu.

The main product list table contains the following data:

图片	标题/产品ID	Parent SKU	SKU	价格(\$)	库存	运费(\$)	时间	操作
	design solution for your house or workplace. This element of decor will attract attention of you and your guests 详情	testtest	test-1	10.00	5	2.00	创建: 2018-12-21	编辑
			test-2	10.00	5	2.00	更新: 2018-12-21	发布

⑬可对待发布状态的产品设置分组

⑭分组设置好，勾选产品将其移入相应的分组

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

### ⑮发布、定时发布

发布：产品立即发布到店铺平台

定时发布：设置一个具体的时间  
将产品发布到店铺平台

### 定时发布支持的平台：

除亚马逊平台外，店小秘支持产品刊登的平台都支持。

采集箱、待发布和创建产品页面都支持操作定时发布。

### 操作流程：如图

#### 批量定时发布：

A 产品—【待发布】（或采集箱）

B 勾选需要定时发布的产品

C 批量操作—批量定时发布



待发布产品 A 设置

所有分类

未分类 (2)

定时发布 (0)

发布中 (0)

发布失败 (1)

在线产品 设置

所有分类

未分类 (523)

帮助手册

搜索类型: Parent SKU SKU 标题 产品ID

搜索内容: 多个Parent SKU间用逗号隔开 精确匹配 搜索 高级搜索

排序类型: 按 批量操作 库存量

批量操作

批量编辑

批量发布

批量定时发布 C

批量删除

快捷操作

批量改价格

批量改运费

批量改库存

批量改运送时间

已选中1条数

图片

来源: joom

ID	Parent SKU	SKU	价格(\$)
or workplace. This ele	testtest	test-1	10.00
tion of you and your gu		test-2	10.00

第1-1条, 共1条 <<



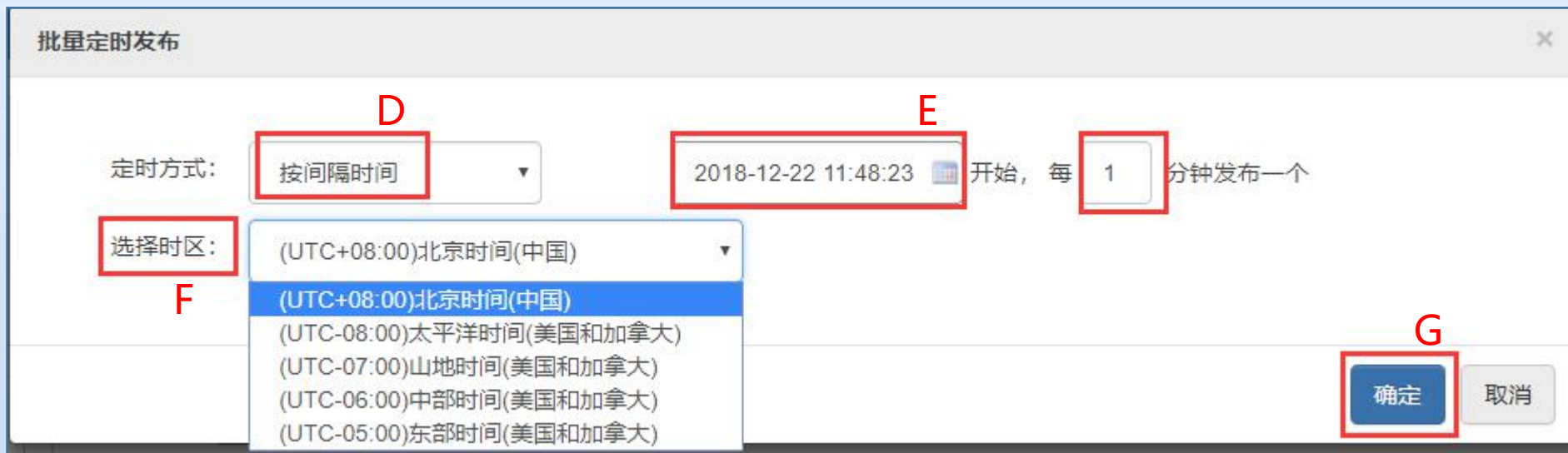
## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

### D 定时方式—按间隔时间

E 从某个具体时间开始，每几分钟发布一个产品，例如从12月22日 11:48:23 这个具体时间开始，每一分钟发布一个产品

F 可选择时区

G 设置好点击确定



批量定时发布

定时方式: 按间隔时间 ▼

2018-12-22 11:48:23 开始, 每 1 分钟发布一个

选择时区: (UTC+08:00)北京时间(中国) ▼

- (UTC+08:00)北京时间(中国)
- (UTC-08:00)太平洋时间(美国和加拿大)
- (UTC-07:00)山地时间(美国和加拿大)
- (UTC-06:00)中部时间(美国和加拿大)
- (UTC-05:00)东部时间(美国和加拿大)

确定 取消

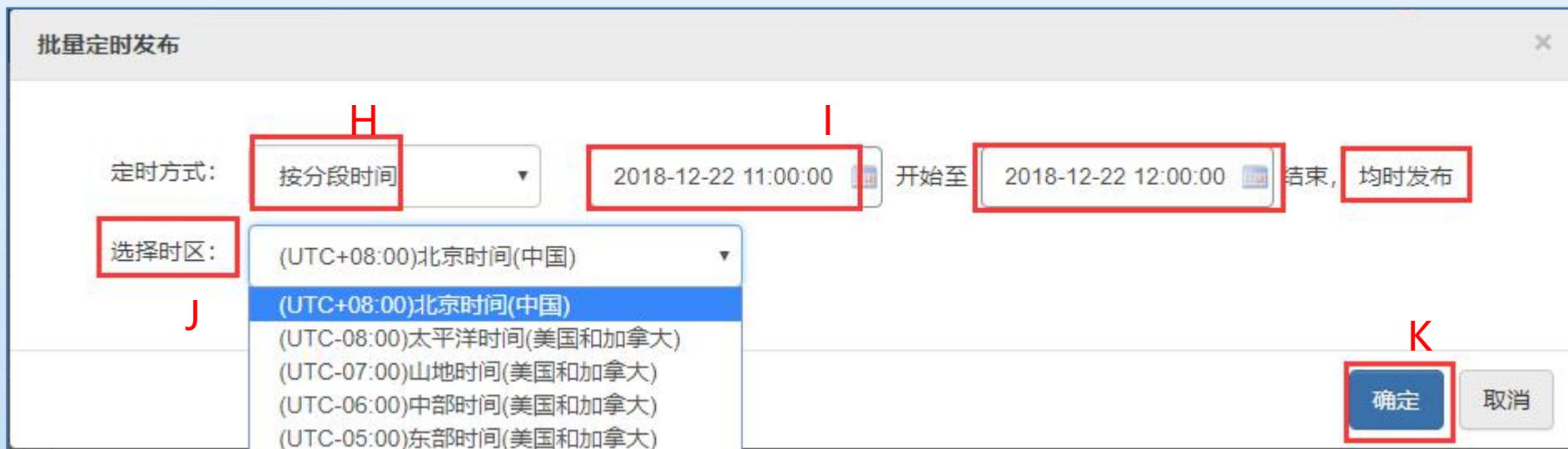
## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

### H 定时方式—按分段时间

I 从某个时间开始到某个时间结束，均时发布，例如，选择30个产品设置按分段时间的定时方式，从12月22日11点到12月22日12点在这60分钟内，均时发布，即这30个产品在60分钟内，每2分钟发布一个产品

J 选择时区

K 设置完成点击确定



批量定时发布

定时方式: H 按分段时间 I 2018-12-22 11:00:00 开始至 2018-12-22 12:00:00 结束, 均时发布

J 选择时区: (UTC+08:00)北京时间(中国)  
(UTC+08:00)北京时间(中国)  
(UTC-08:00)太平洋时间(美国和加拿大)  
(UTC-07:00)山地时间(美国和加拿大)  
(UTC-06:00)中部时间(美国和加拿大)  
(UTC-05:00)东部时间(美国和加拿大)

K 确定 取消

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

L 设置成功在定时发布一栏可看到设置定时发布的产品  
 页面右侧可单独的对此产品取消定时或批量操作下 批量的取消定时

**待发布产品** 设置

- ▼ 所有分类
- 未分类 (2)
- 定时发布 (1)
- 发布中 (0)
- 发布失败 (1)

**在线产品** 设置

- ▼ 所有分类
- 未分类 (523)

[帮助手册](#)

搜索类型: Parent SKU SKU 标题 产品ID

搜索内容:  精确匹配 ▼ 搜索 高级搜索

排序类型: 按创建时间 ▼ 按更新时间 按库存量

批量操作 ▼
移动分类 ▼
导入/导出 ▼
创建产品
同步产品 ▼

第1-1条, 共1条 << < > >> 1/1 每页 100条 ▼

	标题/产品ID	Parent SKU	SKU	价格(\$)	库存	运费(\$)	时间	操作
<input type="checkbox"/>	 design solution for your house or workplace. This element of decor will attract attention of you and your guests <a href="#">详情</a> 来源: joom	testtest	test-1	10.00	5	2.00	创建: 2018-12-21	<span style="border: 1px solid #0070c0; padding: 2px;">取消定时</span> <a href="#">更多 ▼</a>
			test-2	10.00	5	2.00	更新: 2018-12-21 定时: 2018-12-22	

# 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

## 单个产品定时发布:

A 产品—【待发布】

(或采集箱)

B 单个产品右侧—立即发布

C 选择具体时间

D 选择时区

E 确定

F 设置成功在定时发布一栏可看到设置定时发布的产品

页面右侧可单独的对此产品取消定时或批量操作下 批量的取消定时



The screenshot shows the product management interface with a modal dialog for scheduling a product. The modal dialog is titled '定时发布' (Scheduled publish) and contains the following fields:

- 定时发布时间:** 2018-12-21 15:10:49
- 选择时区:** (UTC+08:00)北京时间(中国)

The modal dialog has '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons. The '确定' button is highlighted with a red box labeled 'E'. The '立即发布' (Publish immediately) button in the background is highlighted with a red box labeled 'B'. The '定时发布' button in the background is highlighted with a red box labeled 'B'. The '待发布产品' (Products to be published) section is highlighted with a red box labeled 'A'. The '批量操作' (Batch operation) dropdown menu is highlighted with a red box labeled 'F'. The '取消定时' (Cancel scheduled) option in the dropdown menu is highlighted with a red box labeled 'F'. The '定时发布 (1)' (Scheduled publish (1)) section is highlighted with a red box labeled 'F'. The '取消定时' (Cancel scheduled) button in the table is highlighted with a red box labeled 'F'. The '更多' (More) button in the table is highlighted with a red box labeled 'F'.

标题/产品ID	Parent SKU	SKU	价格(\$)	库存	运费(\$)	时间	操作
design solution for your house or workplace. This element of decor will attract attention of you and your guests 详情 来源: joom	testtest	test-1	10.00	5	2.00	创建: 2018-12-21	取消定时 更多
		test-2	10.00	5	2.00	更新: 2018-12-21 定时: 2018-12-21	

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

### 产品编辑页面定时发布:

A 产品编辑页面—发布—定时发布

B 选择具体时间

C 选择时区

D 确定

E 设置成功在定时发布一栏可看到设置定时发布的产品

页面右侧可单独的对此产品取消定时或批量操作下批量的取消定时

The screenshot shows the '定时发布' (Scheduled Release) dialog box with the following fields and actions:

- 定时发布时间:** 2018-12-21 14:33:38 (labeled B)
- 选择时区:** (UTC+08:00)北京时间(中国) (labeled C)
- 确定** button (labeled D)
- 取消** button

In the background, the product list table is visible with the following columns: 标题/产品ID, Parent SKU, SKU, 价格(\$), 库存, 运费(\$), 时间, 操作.

标题/产品ID	Parent SKU	SKU	价格(\$)	库存	运费(\$)	时间	操作
design solution for your house or workplace. This element of decor will attract attention of you and your guests 详情	testtest	test-1	10.00	5	2.00	创建: 2018-12-21	取消定时 更多
		test-2	10.00	5	2.00	更新: 2018-12-21 定时: 2018-12-21	

On the left sidebar, the '定时发布 (1)' tab is selected (labeled E). The '批量操作' (Batch Operation) menu is open, showing options for '批量取消定时' and '批量删除'.

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

⑩产品发布成功，在在线产品查看

A 在线产品—可查看该店铺正在销售的产品

(也可查看下架的产品)

B 支持搜索sku、标题、产品id或更高级条件的产品

C 筛选相应审核状态的产品

D 可查看没有监控货源，供货来源是否有货的产品

E 可对在线产品设置分组，方便管理产品

**数据采集**

[Wish] 采集箱 (7)

**待发布产品** 设置

▼ 所有分类

未分类 (2)

定时发布 (0)

发布中 (0)

发布失败 (1)

**在线产品** 设置

▼ 所有分类

未分类 (523)

[帮助手册](#)

当前位置: Wish > 在线产品 > 所有分类 > 未分类

账号: 全部

**搜索类型:** Parent SKU SKU 标题 产品ID

**搜索内容:**  精确匹配 ▾ 搜索 高级搜索

**审核状态:** C  已审核  审核中  被拒绝

销售类型: 全部 加钻 不加钻 WishExpress 非WishExpress

**货源监控:** D 全部 未监控 有货 缺货 停用

排序类型: E 按创建时间 按更新时间 按收藏量 按出售量 按审核状态 按库存量 按Parent SKU

批量操作 移动分类 批量检测

在线(515) 已下架(6) 第1-100条, 共515条 << >>

	图片	标题/产品ID	收藏	出售	Parent SKU	SKU	价格(\$)
<input type="checkbox"/>		Protective Recovery Pet Soft Dogs and Cats Water-resistant Soft Design Creative <a href="#">详情</a> 5b6d4768cccd213fd7c3f281 <span style="border: 1px solid gold; padding: 2px;">审</span>	0	0	ddsad	ddsad	29.99

# 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

货源监控: **全部** 未监控 有货 缺货 停用

排序类型: **按创建时间** 按更新时间 按收藏量 按销售量 按审核状态 按库存量 按Parent SKU

**F** 批量操作 **G** 批量检测 **H** 导入/导出 **I** 创建产品 同步产品

批量检测仿品  
批量检测价格差异

第1-100条, 共515条

批量操作  
批量编辑  
运输设置  
批量下架  
批量删除  
快捷操作  
批量改价格  
批量改库存  
批量改运送时间

导入产品  
导入来源URL  
导入更新价格和库存  
导出选项  
按页导出  
按勾选项导出

同步全部产品  
同步选中产品  
同步国家运费

复制为“新产品” **J**  
添加“货源监控” **K**  
添加备注  
删除产品  
平台操作  
添加“国家运费设置”  
下架产品

标题/产品ID	收藏	出售	Parent SKU	SKU	价格(\$)	库存	销量	创建	编辑
Active Recovery Pet Soft Dogs	0	0	ddsad	ddsad				2018-11-22	同步
ats Water-resistant Soft Desi								更新:	更多
Dress women stretchy camisole sp	0	0	Sone-test69	Sone-test69-XXS-Beige	111.00	1	1.0		
aghetti strap long tank top slip mini dress				Sone-test69-XS-Beige	111.00	1	1.0		
				Sone-test69-S-Beige	111.00	1	1.0		

## 5.2刊登产品—刊登方法—【1】导入产品

F 对在线产品批量编辑修改部分信息，或下架产品（删除产品仅仅是删除在小秘页面的显示不会影响后台）

G 批量检测—【仿品检测】，仅仅是根据wish官方的敏感词库，完成了产品的文字信息的基础检测。产品信息中有命中官方 敏感词库的字符信息便给出提示，若没有命中敏感词，便提示仿品检测通过。提示结果也仅供参考，并不代表wish官方的最终审核结果。最终是不是仿品，还是要由wish官方审核判定哦

批量检测—wish价格差异政策规定，在一个产品列表中，最高变体价格必须小于最低变体价格的4倍。【检测价格差异】可以把有价格差异的产品导出来，然后根据表格显示的产品，在小秘页面更改价格

H 可导出产品，或使用表格的形式给在线产品导入添加来源url以及更新价格和库存

I 同步全部产品—从店铺后台同步到小秘，单向同步，点击即可看到最新状态的产品；

同步选中产品—勾选当前产品点击同步，则同步勾选的产品，也同步产品的收藏量；

同步国家运费—在wish商户平台，设置【账户】—【配送设置】，小秘的页面点击【同步国家运费】即可在产品右侧【添加国家运费设置】查看此配送设置

J 复制为“新产品”—将该产品复制一份到待发布，待发布页面可进行再次编辑成一个新的产品发布

K 添加货源监控—将该产品添加到货源监控的列表，监控供货来源是否有货



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

数据采集，是将其它电商站点的产品信息用技术手段一键采集到店小秘。采集后再经过一定的信息编辑、优化即可发布到wish、速卖通、ebay、Amazon、敦煌、Lazada等平台。

店小秘的数据采集支持**单品采集**和**分类采集**两种方法，其中单品采集是采集的单个产品信息，分类采集是一键批量采集店铺内某个分类下的全部产品。

单品采集支持站点 <http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=598>

### 操作流程：

- ① 下载、**安装数据采集插件**
- ② 打开插件，进入数据采集页
- ③ 采集产品：**单品采集、分类采集**
- ④ **【采集箱】** 查看并**认领**采集的**产品**到**【平台的采集箱】**（可直接编辑后在认领）
- ⑤ 在**【平台的采集箱】**里**编辑**，**移入待发布**或**直接发布**

## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

### 具体操作流程

#### ① 下载、安装数据采集插件

由于采集网站官方有相关限制，为保证采集得更稳定更快速，建议安装采集插件。（支持谷歌浏览器和360浏览器安装）

#### 谷歌浏览器安装插件

A 产品—数据采集

B 点击蓝色字体【采集插件】

C 跳转到采集插件安装的帮助链接，可直接按照帮助文档操作

D 下载插件



The screenshot shows the '产品' (Product) section of the Dianxiaomi.com dashboard. A red box labeled 'A' highlights the '数据采集' (Data Collection) option in the top navigation bar. Below it, a 'wish' product is shown with a '采集箱' (Collection Box) button. A red box labeled 'B' highlights the '完成发布' (Complete Release) button in the product workflow. A red box labeled 'C' highlights the '采集插件安装' (Data Collection Plugin Installation) link in the help section. A red box labeled 'D' highlights the '点击下载插件' (Click to download plugin) link in the first step of the installation guide. A red box labeled 'E' highlights the '确定' (Confirm) button in the browser's security warning dialog.

**强烈推荐!** 采集网站接口不稳定, **建议使用采集插件**, 功能更稳定更快速!

请填写产品的网址, 多个网址用Enter换行

### 采集插件安装

[采集插件使用方法 \(视频\)](http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=374&parentId=0)

数据采集定义: 采集别的站点的产品, 上传到自己的店铺

店小秘所支持的采集网站官方相关接口有限制, 所以通过【数据采集】网页采集时常不稳定, 建议安装插件后使用插件采集, 以保证采集更稳定、快速。注意采集插件谷歌浏览器安装使用。如下:

**第一步: 下载插件**  
插件最新版本为: dxm\_crawl\_2.0.64 [点击下载插件](#) 下载后如果浏览器提示下图请直接点击【确定】忽略该提示。如下图:

无法添加来自此网站的应用、扩展程序和用户脚本。 **确定** 忽略该提示, 操作下一步即可

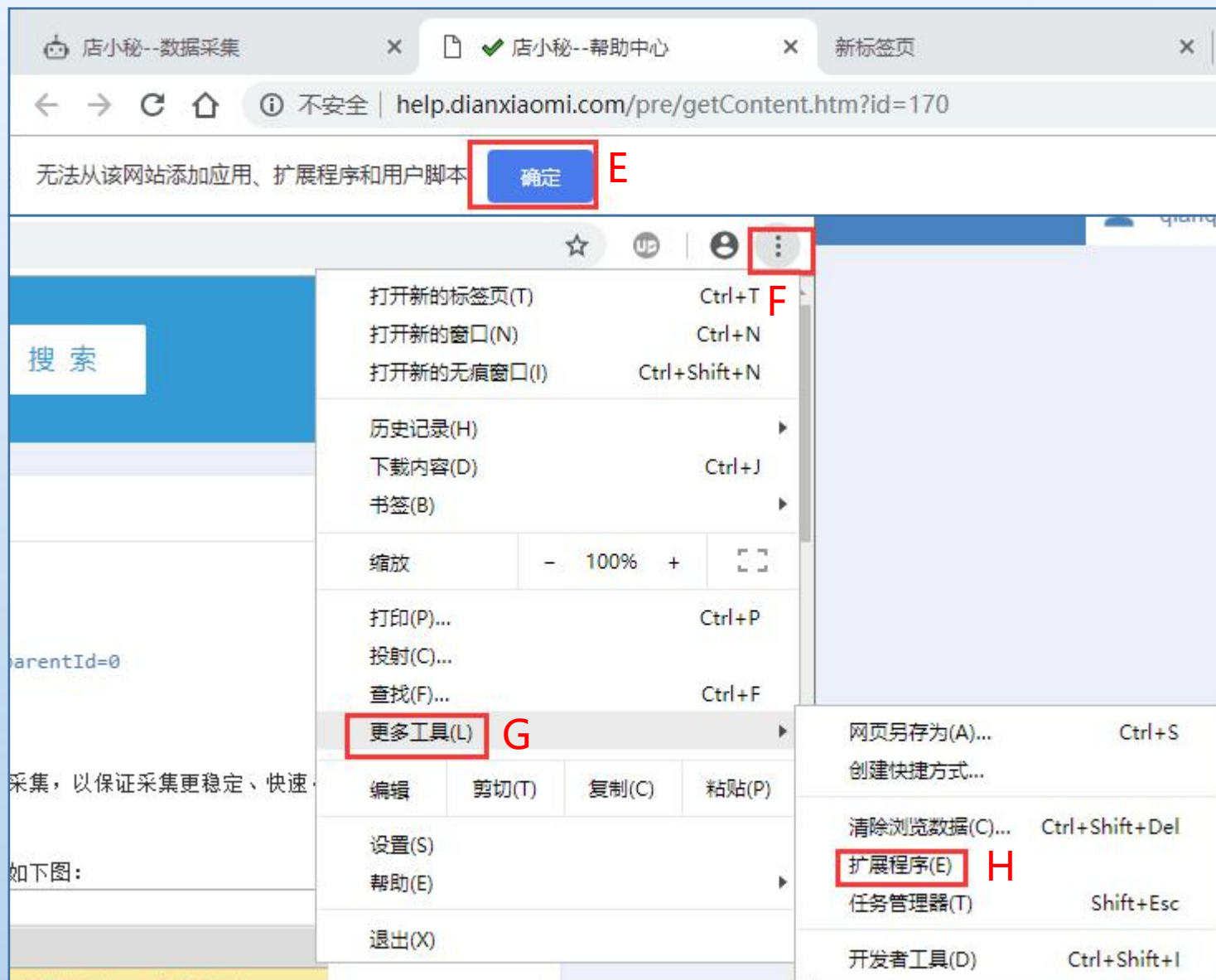
## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

E 下载后如果浏览器提示左图，请直接点击【确定】忽略该提示

F 打开浏览器的自定义设置页

G 更多工具

H 扩展程序



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

I 开启开发者模式

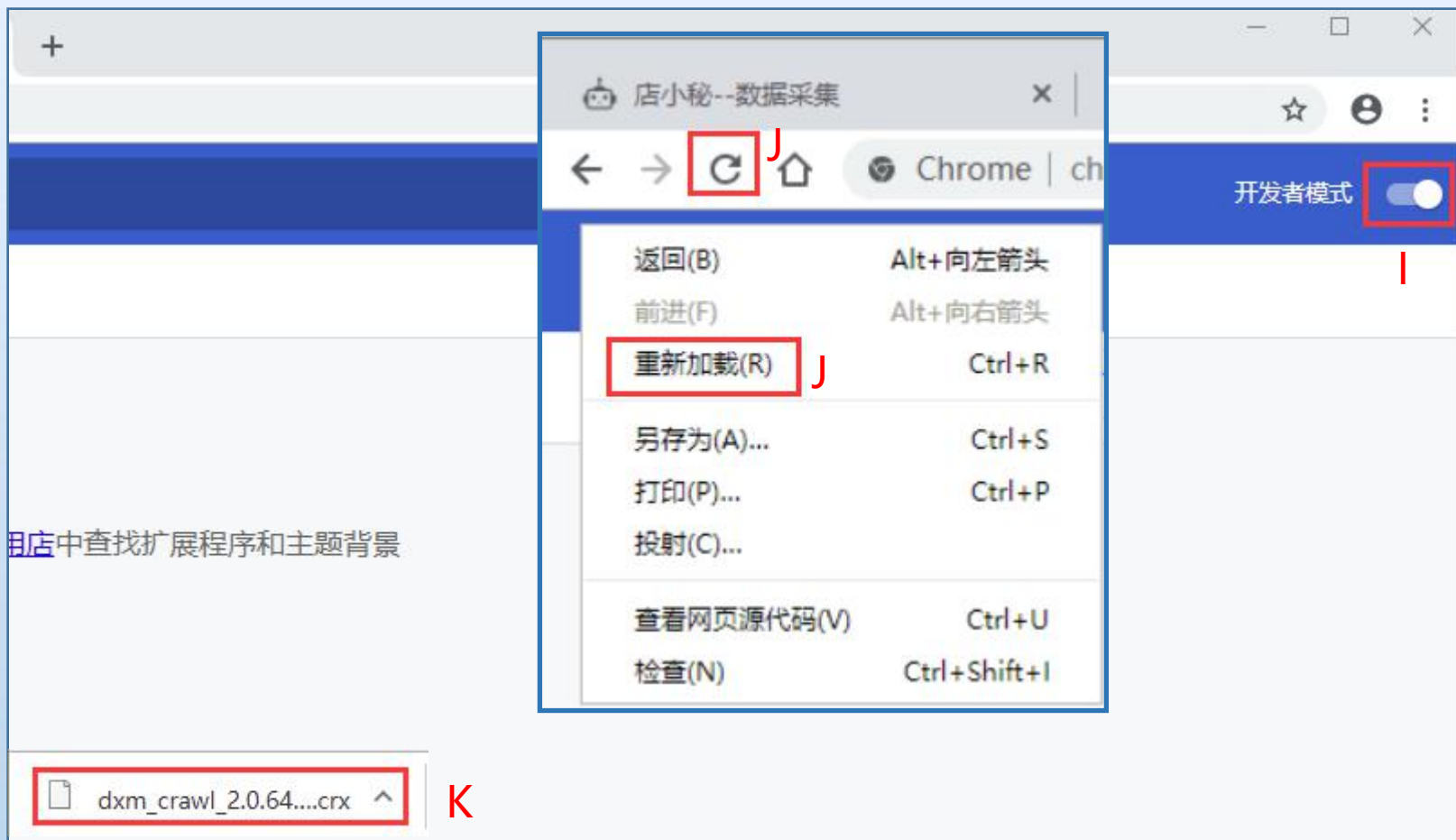
J 刷新当前页面

K 单价鼠标左键不松开，拖拽插件进当前页面，松开鼠标左键

**注意：**

新版chrome浏览器需先开启开发者模式，刷新页面之后再安装插件；

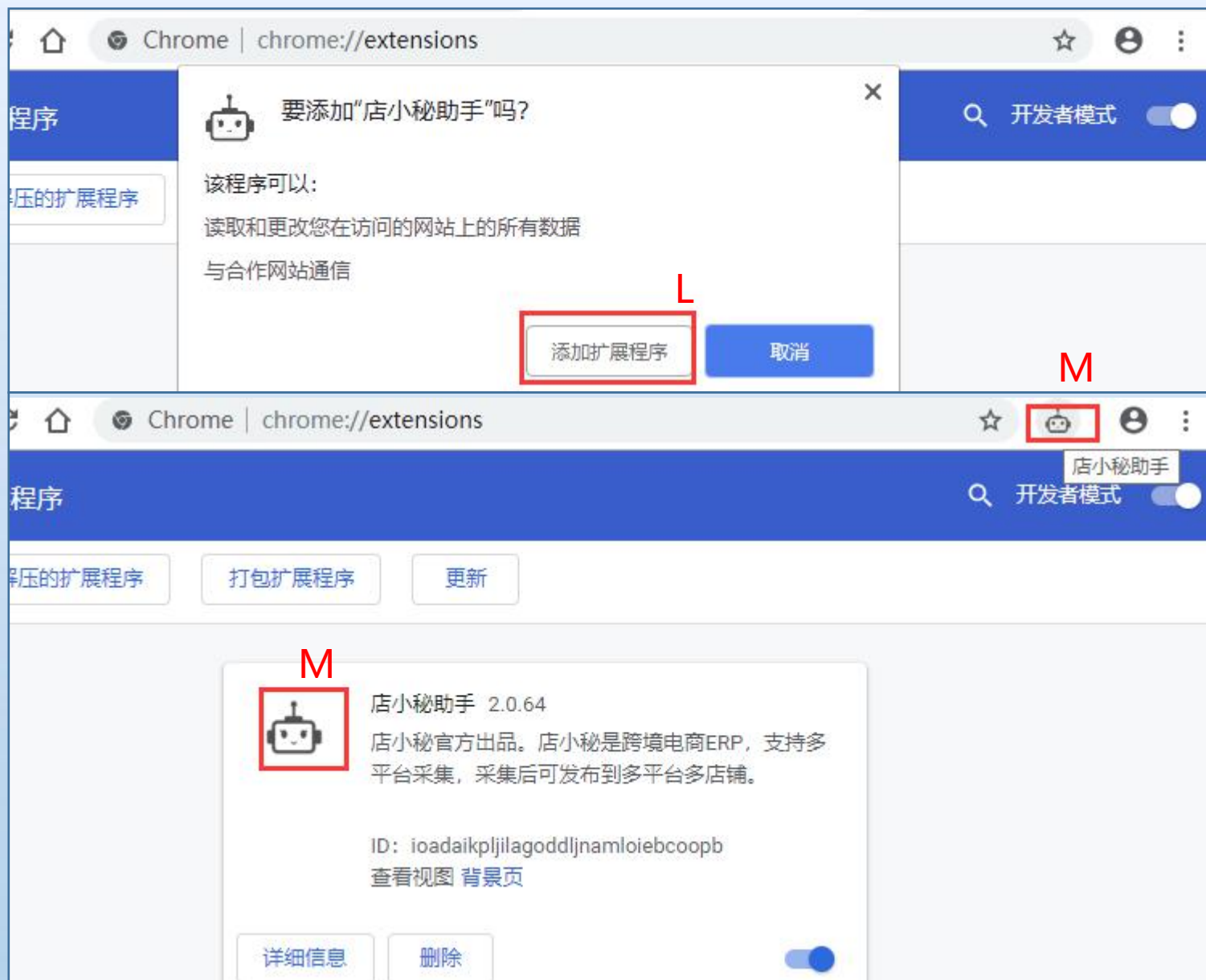
如果是老版的chrome浏览器则无需开启，直接拖拽插件放入扩展程序即可。



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

L 点击【添加扩展程序】

M 添加完成，浏览器右上角显示机器人的小图标，扩展程序页面也会显示店小秘助手的信息



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

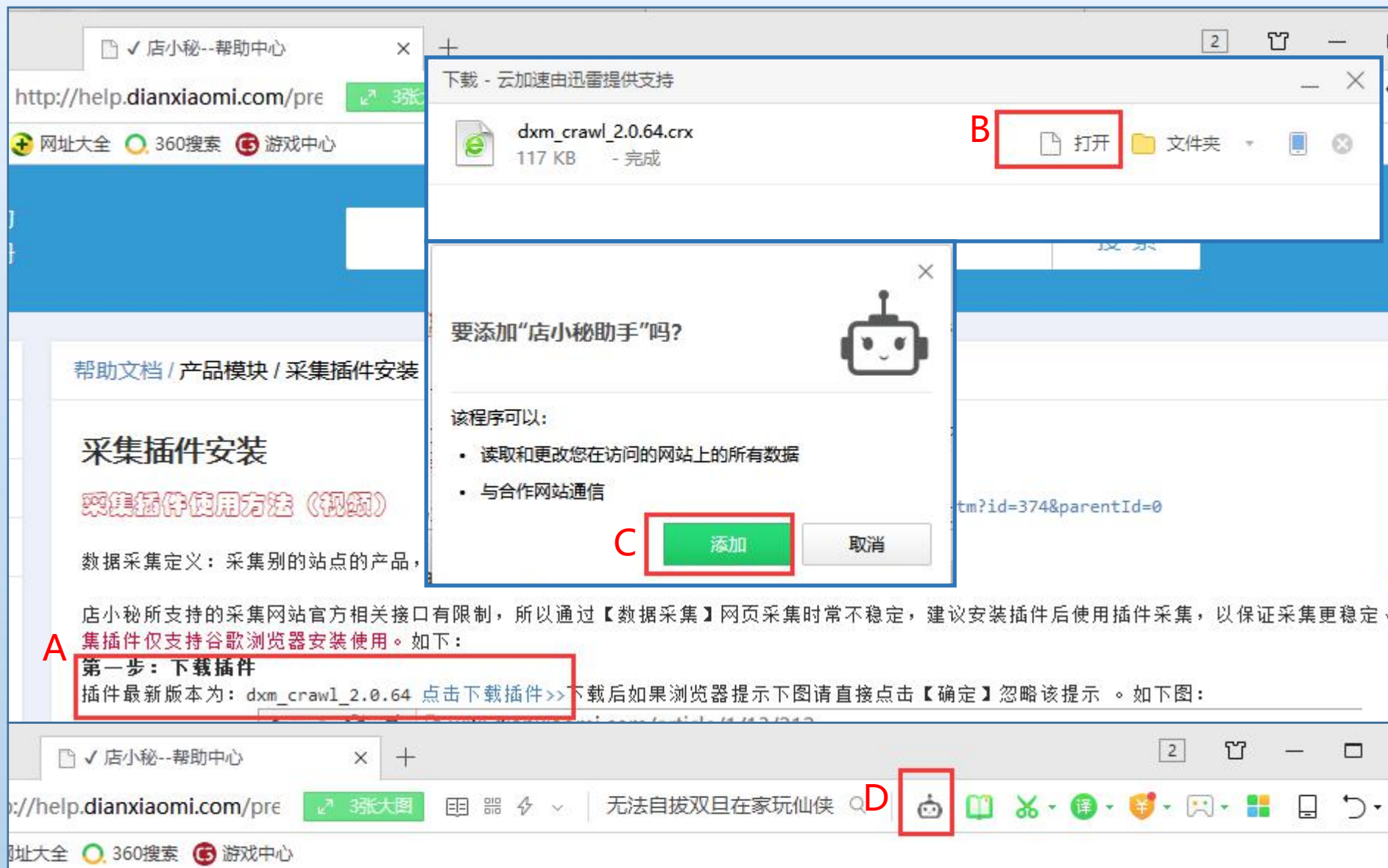
### 360浏览器安装插件

A 360 浏览器打开采集插件安装的帮助，下载插件

B 下载完成点击打开

C 点击【添加】

D 添加完成可在浏览器上方看到机器人图标



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

### ②打开插件，进入数据采集页

安装插件后，点击浏览器右上角的采集插件图标，打开采集页，如图



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

### ③采集产品：单品采集

A 打开产品的详情页（购买页），复制网址

B 网址粘贴到【单品采集】页的输入框，（多个产品网址enter键换行）

C 注意单品采集支持的平台站点

D 点击【开始采集】

E 采集成功，点击【查看已采数据】



The screenshot shows a web browser window with a URL bar containing a product page link, highlighted with a red box and labeled 'A'. Below the browser, a task flow diagram shows '采集数据' (Data Collection) as the active step. A '单品采集' (Single Item Collection) button is highlighted with a red box and labeled 'B'. The input field contains the copied URL, highlighted with a red box and labeled 'C'. A '开始采集' (Start Collection) button is highlighted with a red box and labeled 'D'. A modal window titled '采集结果' (Collection Results) is displayed, showing '采集完成!' (Collection Complete!) and '采集成功: 1' (Collection Success: 1), with the '查看已采数据' (View Collected Data) button highlighted with a red box and labeled 'E'. A blue arrow points from the '查看已采数据' button in the modal to the '开始采集' button on the main page.



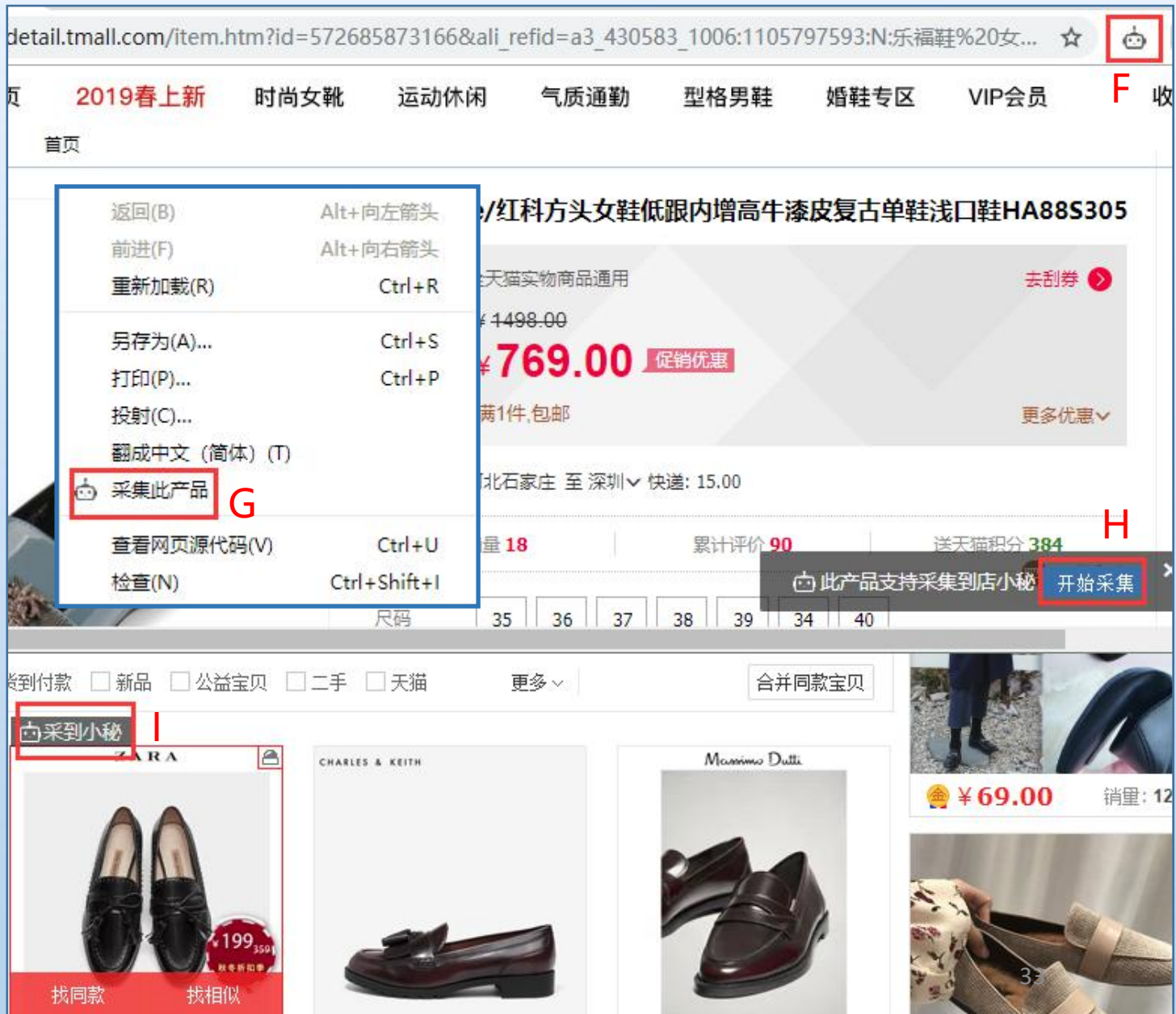
## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

F 安装插件之后不仅可以直接复制网址采集，还可以直接在产品详情和列表页面采集，如图

G 打开产品详情页后，鼠标指向页面任意地方单击右键，并点击【采集此产品】可以直接完成该产品的采集

H 直接点击页面右下方的【开始采集】也可完成采集

I 在产品列表页面，下载插件，将鼠标放在产品图片上即可显示【采到小秘】字样，点击采集即可



The screenshot shows a product detail page for a women's shoe. A context menu is open over the page, with the following items highlighted:

- 返回(B) Alt+向左箭头
- 前进(F) Alt+向右箭头
- 重新加载(R) Ctrl+R
- 另存为(A)... Ctrl+S
- 打印(P)... Ctrl+P
- 投射(C)...
- 翻成中文(简体)(T)
- 采集此产品 G**
- 查看网页源代码(V) Ctrl+U
- 检查(N) Ctrl+Shift+I

On the right side of the page, a button labeled **开始采集 H** is visible. At the bottom left, a red box highlights the **采到小秘 I** watermark on a product image. The page also displays the product name, price (¥769.00), and various navigation options.

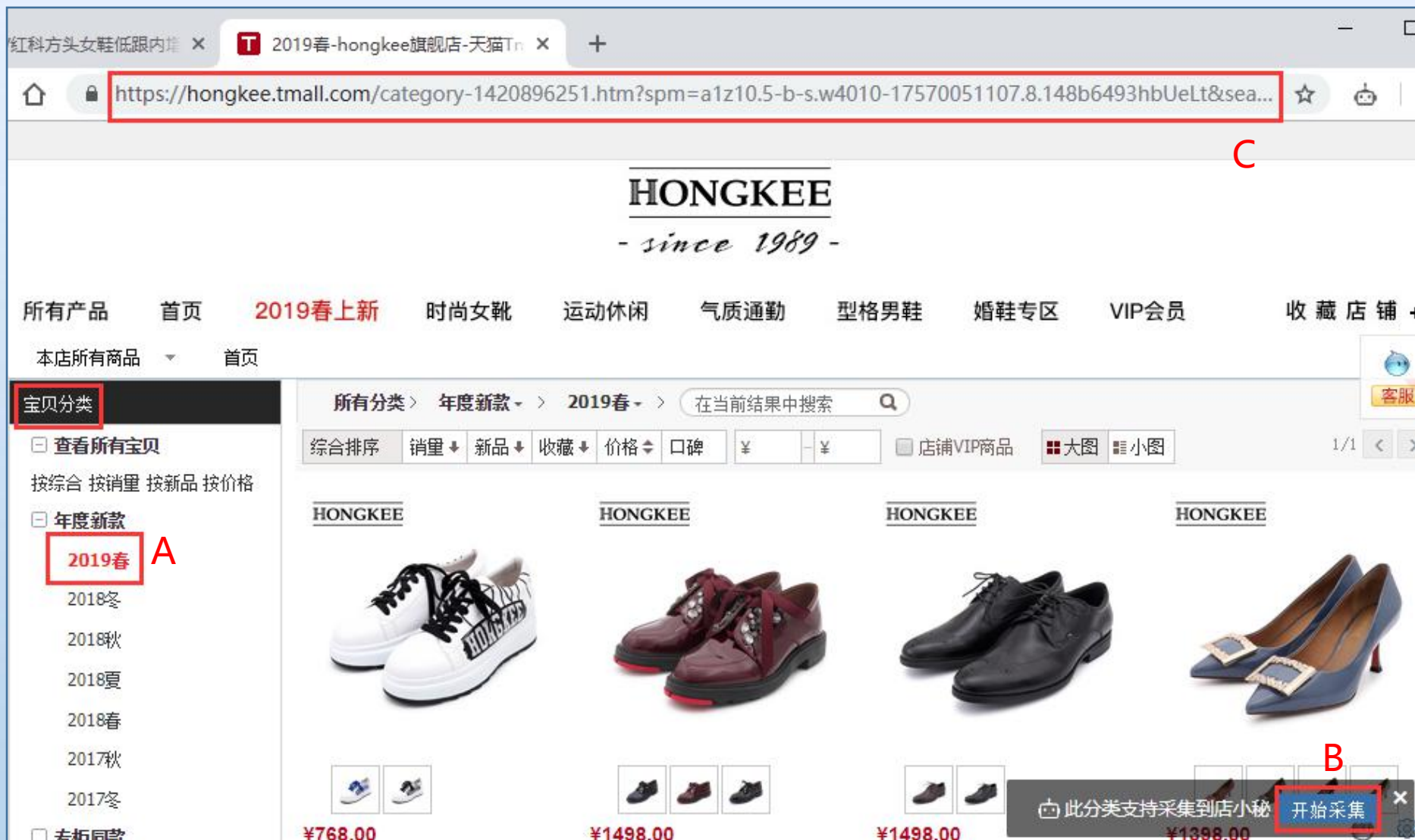
## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

### ③采集产品：分类采集

A 进入店铺，打开店铺里的分类列表，选择分类列表里最小的分类

B 安装插件，右下角显示此分类支持采集到小秘，点击【开始采集】即可

C 或复制此分类的链接地址



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

- D 进入小秘采集插件的页面
- E 注意分类采集支持的平台站点
- F 点击开始采集
- G 采集成功可查看已采数据

数据采集任务流程图

采集数据 → 认领产品 → 编辑数据 → 完成发布

单品采集 **分类采集** D

<https://hongkee.tmall.com/category-1420896251.htm?spm=a1z10.5-b-s.w4010-17570051107.8.148b6493hbUeLt&search=y&parentCatId=12894721>

**说明!** E 分类采集功能支持：淘宝、天猫、1688、速卖通、ebay(美国站)、amazon(美国站) [查看示例](#)

**开始采集** F 清空

**采集结果**

采集完成!

采集成功: 13  
采集失败: 0

**查看已采数据** G 关闭



## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

⑤在【平台的采集箱】里编辑，移入待发布或直接发布

A 从左侧列表可进入平台采集箱

B 也可从产品—对应平台菜集箱直接进入



通用服务	通用功能	数据采集	数据搬家	UPC管理	货源监控
数据采集					
采集箱					
Wish (7)	Wish	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
		常用模板	PB广告	WE库存	
速卖通 (6)	AliExpress	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
		常用模板	营销管理	活动管理	产品诊断
eBay (29)					
Amazon (0)					
Lazada (0)	ebay	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
		常用模板	自动功能	营销管理	描述模板
敦煌 (2)					
Shopify (0)					
Shopee (0)	DHgate.com	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
		常用模板			
Joom (0)					
Tophatter (0)	amazon	采集箱	待发布	在线产品	创建产品

## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

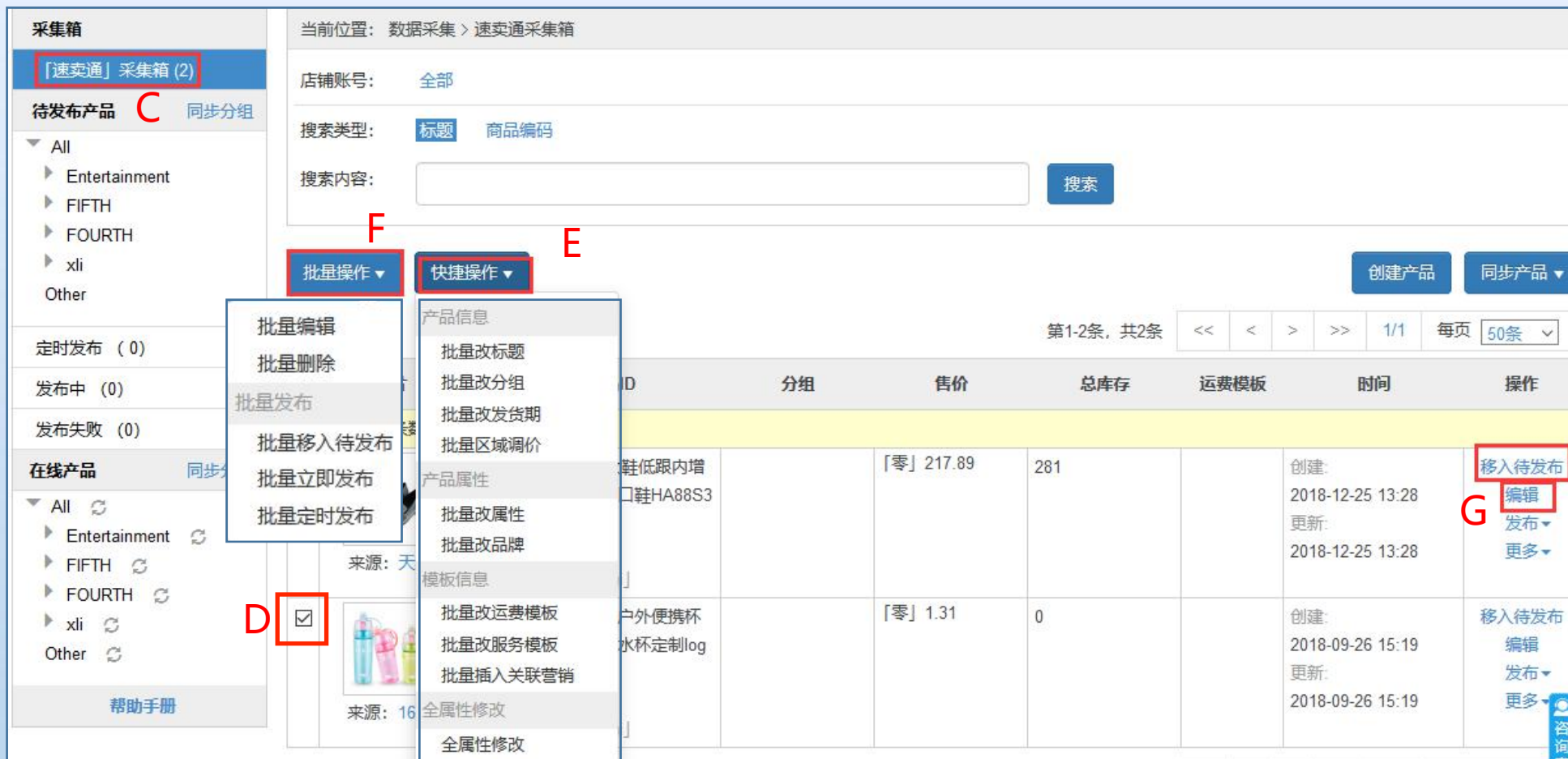
C 进入速卖通采集箱，可看到上一步骤认领的产品

D 勾选产品

E 快捷操作—可针对产品信息，属性模板等信息批量的修改完善

F 批量操作下可批量编辑、移入待发布的页面、产品编辑完成可设置定时发布或发布

G 单个编辑页面可使用一键翻译，在线美图等优化产品信息



当前位置：数据采集 > 速卖通采集箱

店铺账号：全部

搜索类型：标题 商品编码

搜索内容：  搜索

创建产品 同步产品

第1-2条，共2条 << < > >> 1/1 每页 50条

ID	分组	售价	总库存	运费模板	时间	操作
		[零] 217.89	281		创建：2018-12-25 13:28 更新：2018-12-25 13:28	移入待发布 编辑 发布 更多
		[零] 1.31	0		创建：2018-09-26 15:19 更新：2018-09-26 15:19	移入待发布 编辑 发布 更多

Annotations: C (速卖通采集箱), D (checkbox), E (快捷操作), F (批量操作), G (编辑).

# 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

**采集箱**

[速卖通] 采集箱 (2)

**待发布产品** 同步分组

▼ All

- ▶ Entertainment
- ▶ FIFTH
- ▶ FOURTH
- ▶ xli
- Other

定时发布 (0)

发布中 (0)

发布失败 (0)

**在线产品** 同步分组

▼ All

- ▶ Entertainment
- ▶ FIFTH
- ▶ FOURTH
- ▶ xli
- Other

当前位置: 速卖通 > 在线产品

店铺账号: 全部

搜索类型: 标题 商品编码 产品ID

搜索内容:  搜索 高级搜索

排序类型: 按更新时间 按创建时间 按下架

批量操作 快捷操作 开启自动上架

**快捷操作**

- 产品信息
- 批量改标题
- 批量改分组
- 批量改发货期
- 批量区域调价
- 产品属性
- 批量改属性
- 批量改品牌
- 模板信息
- 批量改运费模板
- 批量改服务模板
- 批量插入关联营销
- 全属性修改
- 全属性修改

标题/产品ID	商品编码	价格	库存	运
 DO NOT PURCHASE AliExpress Gemstone Test Item23 32873740085	连体衣/全身连体衣 & Bodysuits & Bodysuits Ivan2 test space	[零] 457.00 [批] 411.30	200	free
		[零] 457.00 [批] 411.30	200	9

批量编辑

批量删除

批量下架

已下架(10)

审核中(20)

删除(1)

第1-50条, 共975条

创建产品

导入/导出

同步产品

导入产品

导入来源URL

导入更新价格库存

导出选项

按页导出

按勾选项导出

同步全部产品

同步指定分组

同步选中产品

编辑

同步

更多

下架产品

编辑活动产品

添加备注

删除产品

## 5.2刊登产品—刊登方法—【2】数据采集

产品发布成功，可在**在线产品查看**

- A 同步分组—速卖通后台设置产品分组，小秘的页面点击同步即可查看； 或选择某一具体的分组进行同步产品
- B 点击三角符号可查看该分组下的子分组
- C 可按照具体的条件搜索产品
- D 对在线产品可批量编辑，下架，删除（删除产品仅仅是删除在小秘页面的显示，不会影响店铺后台）
- E 对在线产品的产品信息属性，模板信息等批量修改
- F **开启自动上架**—针对到期自动下架的产品自动上架（库存为0或手动下架的不会自动上架，下架前1小时自动上架
- G 导入/导出—在线产品支持导出，导出的模块可再次导入；在线产品支持导入更新价格和库存，导入添加来源url
- H 编辑活动产品—可对活动的产品编辑标题和描述信息
- I 单个删除产品—删除产品仅仅是删除在小秘页面的显示，不会影响店铺后台
- J 同步产品—同步全部产品：如果在店铺后台有更改在线产品信息或新添加了产品可对该店铺的全部产品进行同步  
同步指定分组：对某一个具体的分组里的产品进行同步  
同步选中产品：勾选某些产品进行同步



## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

**一键铺货**—把1688页面的产品信息快速的复制到店小秘，然后发布到多平台多店铺。

### 操作流程：

- ①授权1688账号
- ②1688页面找到铺货产品，确认铺货
- ③铺货成功，进入小秘数据采集—采集箱查看并认领平台店铺的采集箱
- ④在店铺平台的采集箱进行编辑，移入待发布或发布

### 具体操作流程：

- ①授权1688账号
  - A 用户名—平台授权—1688
  - B 点击【添加授权】
  - C 自定义1688账号名称
  - D 点击【授权】会跳转1688登陆页面



## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

E 输入1688的用户名和密码  
 F 点击【授权并登陆】  
 G 授权成功如右图所示  
 H 小秘的页面可看到授权时填写的店铺名称及授权有效期  
 I 授权到期可点击重新授权

当前位置：平台授权 > 1688授权

[添加授权](#) [查看授权帮助](#)

店铺名称	1688ID	密钥有效期	操作
1688测试 H		2018-12-25 15:30:19至2019-05-19 19:20:11	<a href="#">重新授权</a> <a href="#">删除</a> I

**说明!**

- 1、多店铺授权，防关
- 2、同一店铺不可重复
- 3、删除授权，不影响

**1688** 应用授权

dianxiaomi-erp将访问您在阿里巴巴的以下数据

会员信息

同意 阿里巴巴开放平台用户应用授权提醒

**1688会员**

手机号/邮箱/会员名 E

登录密码 F

[授权并登录](#)

免费注册



**店小秘**  
免费跨境电商ERP

为跨境电商而生，让您的生意更简单

**G**

1688采购授权成功!

9 秒后，该页面自动关闭.....立即关闭

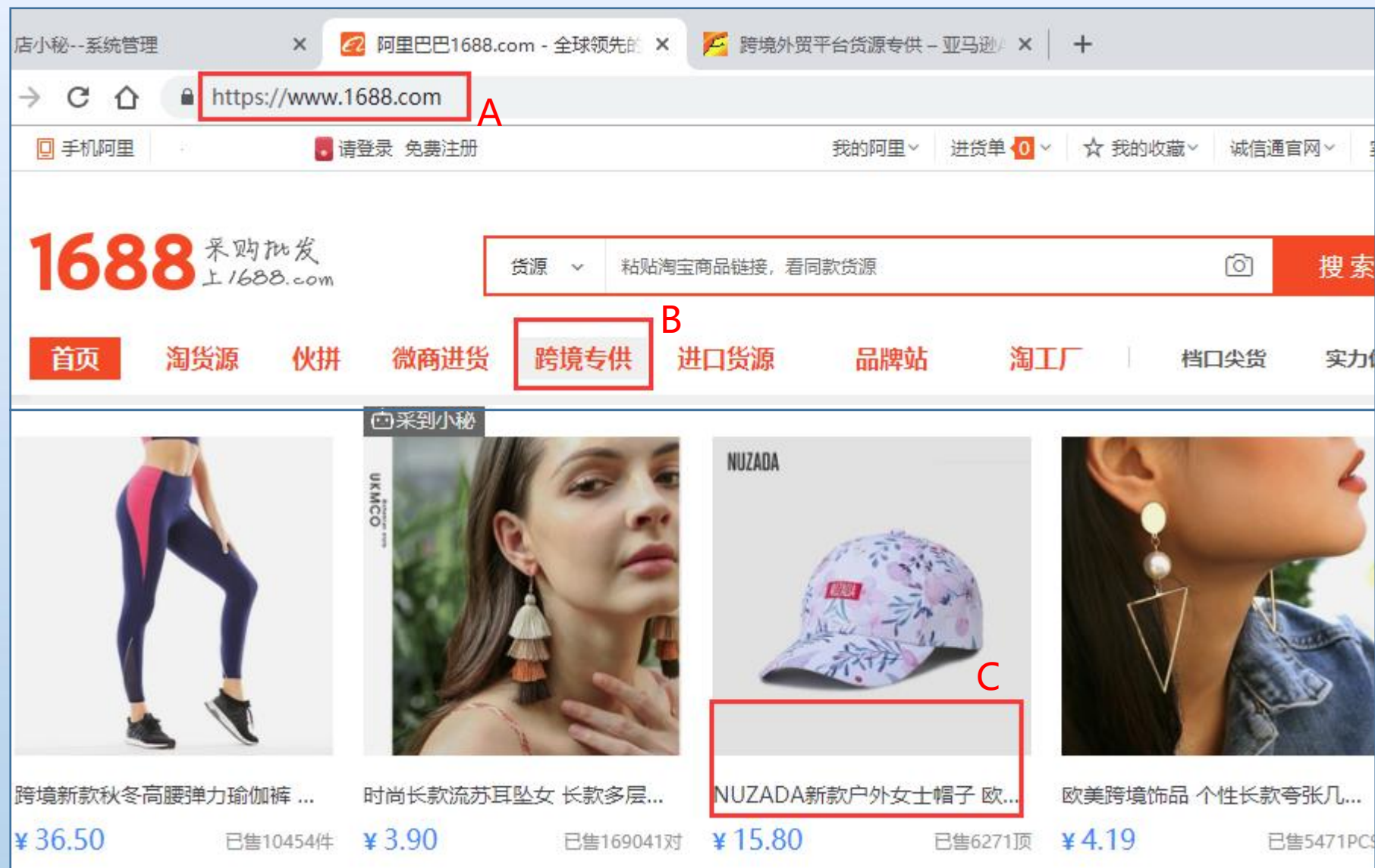
## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

### ②1688页面找到铺货产品，确认铺货

A 登陆1688 首页

B 【跨境专供】在跨境专供里大部分的产品都是支持一键铺货的

C 点击任意一个产品的详情页面



店小秘--系统管理 x 阿里巴巴1688.com - 全球领先的 x 跨境外贸平台货源专供 - 亚马逊 x +

→ C 家 https://www.1688.com A

手机阿里 请登录 免费注册 我的阿里 进货单 0 我的收藏 诚信通官网

1688 采购批发 上1688.com

货源 粘贴淘宝商品链接，看同款货源 搜索

首页 淘货源 伙拼 微商进货 跨境专供 B 进口货源 品牌站 淘工厂 档口尖货 实力

采到小秘

跨境新款秋冬高腰弹力瑜伽裤 ...  
¥ 36.50 已售10454件

时尚长款流苏耳坠女 长款多层...  
¥ 3.90 已售169041对

NUZADA新款户外女士帽子 欧...  
¥ 15.80 已售6271顶 C

欧美跨境饰品 个性长款夸张几...  
¥ 4.19 已售5471PCS

## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

D 产品详情一点击【一键铺货】

E 点击【确认】（如果不是这个页面，提示需要1688vip的窗口，请根据页面提示把信息完善好就可以使用这个功能）

F 如果安装了采集插件 页面右下角还可以点击采集产品或者点击找低价，即点击进去，就可以对比同款产品的最低价



The screenshot shows a product page with the following elements:

- Product Details:** 物流 (广东省 深圳市 至...), 成交\评价 (★★★★★), 颜色 (with image), 尺码 (55-60CM 可调节, 16.50元, 48927顶可...).
- Shipping Prompt (E):** A modal window titled "铺货提示" (Shipping Prompt) with the text: "一键铺货后，该商品将自动推送至您授权的所有跨境铺货服务商，您可到多渠道铺货页面查看铺货商品。" (After one-click shipping, the product will be automatically pushed to all authorized cross-border shipping service providers, and you can check the shipping products on the multi-channel shipping page.) It has "确认" (Confirm) and "取消" (Cancel) buttons.
- Product Actions (D):** A row of buttons: "立即订购" (Order Now), "加入进货单" (Add to Purchase Order), "一键铺货" (One-click Shipping), and "海外代发" (Overseas Distribution). The "一键铺货" button is highlighted with a red box and labeled 'D'.
- Product Guarantees:** 实力保障 (Guaranteed Strength), 交期保障 (Delivery Guarantee), 15天包换 (15-day replacement), 买家保障 (Buyer Protection), 免费赊账 (Free credit).
- Payment Methods:** 支付方式 (Payment Methods): 支付宝 (Alipay), 网上银行 (Online Bank), 大额支付 (Large Payment), 交易支持 (Transaction Support), 混批 (Mixed Batch), 担保交易 (Guaranteed Transaction), 银行转账 (Bank Transfer).
- Bottom Bar (F):** A dark bar at the bottom right with the text "此产品支持采集到店小秘" (This product supports collection to Dianxiaomi) and two buttons: "开始采集" (Start Collection) and "找低价" (Find Low Price). Both buttons are highlighted with a red box and labeled 'F'.

## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

G 在上述步骤E中点击确定，会显示商品已成功推送，点击

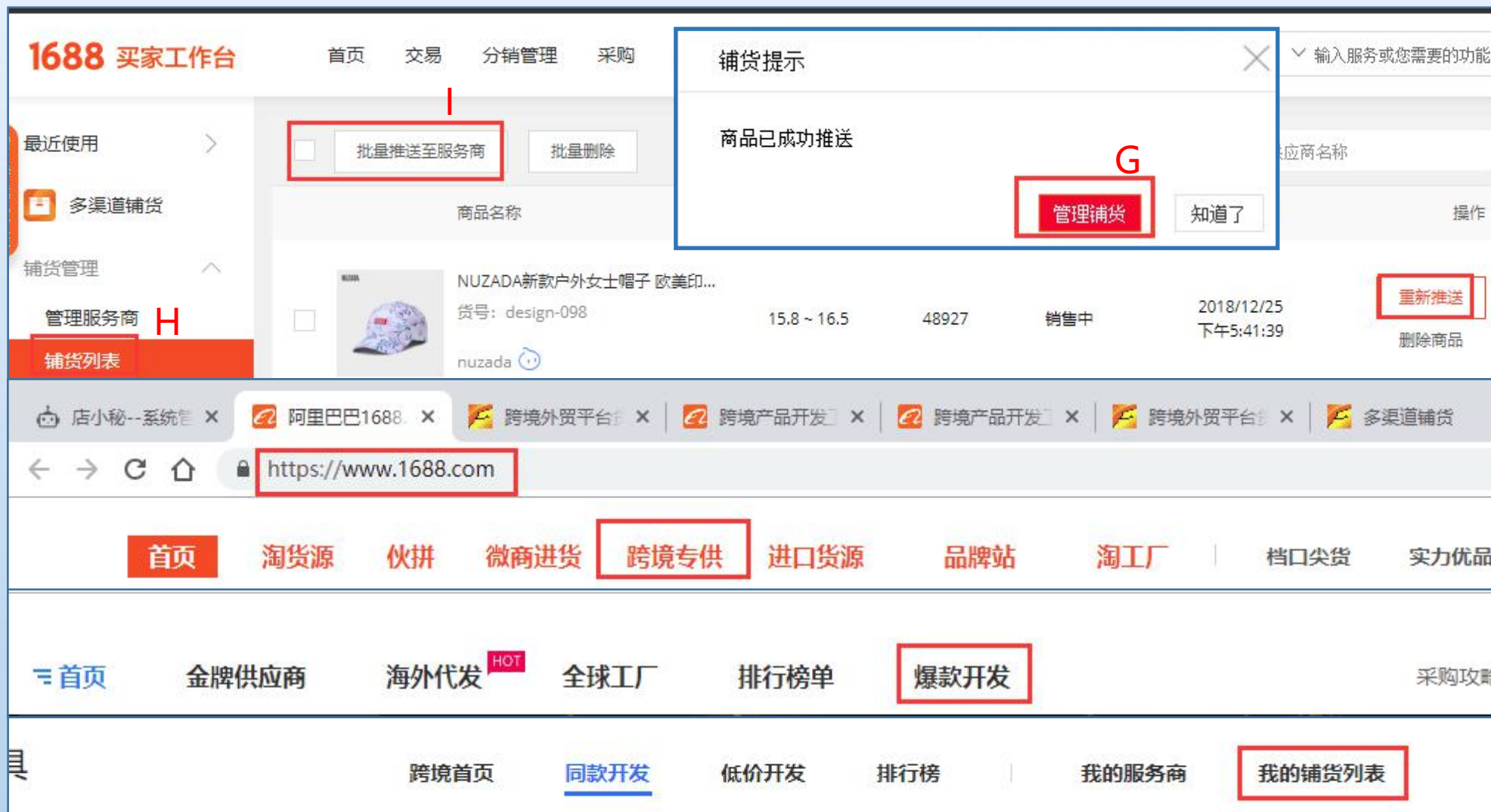
### 【管理铺货】

H 跳转到铺货列表页，可查看已成功推送的产品

I 可勾选多个产品，重新批量推送产品到小秘页面

### 注意：

如果不小心把管理铺货的页面关掉，可从【1688 首页—跨境专供—爆款开发—我的铺货列表】查看铺货的产品



The screenshot shows the 1688 Buyer's Workbench interface. At the top, there are navigation tabs: 首页, 交易, 分销管理, and 采购. A notification box titled '铺货提示' (Push Notification) is displayed, stating '商品已成功推送' (Product successfully pushed) and containing a '管理铺货' (Manage Push) button labeled 'G' and a '知道了' (Got it) button. Below the notification, there is a table of products. The first row shows a product named 'NUZADA新款户外女士帽子 欧美印...' with details like '货号: design-098', '15.8 ~ 16.5', '48927', '销售中', and '2018/12/25 下午5:41:39'. A '重新推送' (Re-push) button is visible for this product. In the bottom navigation bar, several buttons are highlighted with red boxes: '跨境专供' (Cross-border Special Supply), '爆款开发' (Hot Product Development), and '我的铺货列表' (My Push List). The browser's address bar shows 'https://www.1688.com'.

## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

### ③铺货成功，进入小秘数据采集—采集箱查看并认领平台店铺的采集箱

A 产品—数据采集页面即可查看已经铺货成功的产品

B 勾选产品

C 可单个的认领或批量的认领到平台店铺的采集箱，例如敦煌的采集箱

D 认领成功可直接点击左侧的敦煌采集箱或产品—敦煌采集箱



**通用服务**

**数据采集**

采集箱

- Wish (7)
- 速卖通 (2)
- eBay (29)
- Amazon (0)
- Lazada (0)
- 敦煌 (2)** D
- Shopify (0)
- Shopee (0)
- Joom (0)
- Tophatter (0)

**数据搬家**

- Wish数据
- 速卖通数据
- eBay数据
- Amazon数据
- Lazada数据
- 敦煌数据
- Shopee数据
- Joom数据

**通用功能**

**数据采集** A

数据搬家 · UPC管理 · 货源监控

Wish	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板	PB广告	WE库存	
AliExpress	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板	营销管理	活动管理	产品诊断
eBay	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板	自动功能	营销管理	描述模板
DHgate.com	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板			

**批量认领** B

**批量删除**

[Wish] 采集箱

[速卖通] 采集箱

[eBay] 采集箱

**[敦煌] 采集箱** C

第1-30条, 共125条

标题	描述	售价	创建时间	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 	NUZADA新款户外女士帽子 欧美印花平沿嘻哈男士棒球帽一件代发	2.40	2018-12-25 17:41	<b>认领到</b> C 编辑 更多

来源: 1688



## 5.2刊登产品—刊登方法—【3】—一键铺货

E 产品发布成功，在在线产品页面查看

F 根据具体条件筛选产品

G 批量下架或删除产品（删除产品仅仅是删除在小秘页面的显示不会影响店铺后台）

H 可给在线产品导入添加来源url

I 点击同步产品，可把店铺后台最新状态的产品同步到小秘



当前位置: 敦煌 > 在线产品

店铺账号: [全部](#)

搜索类型: [标题](#) [产品ID](#) [商品编码](#)

搜索内容:  [搜索](#) [高级搜索](#)

排序方式: [按创建时间](#) [按更新时间](#)

[批量操作](#)

批量删除 [下架\(191\)](#) [审核中\(177\)](#) [审核不通过\(25\)](#)

批量下架

第1-50条, 共359条

[导入/导出](#) [创建产品](#) [同步产品](#)

[导入来源URL](#) [跳转](#) 每页 [50条](#)

图片	标题	分组	商品编码	价格	库存	时间	操作
<input type="checkbox"/>			2016 New Men's Ring Non-mainstream Removable Cross Ring Titanium Men's Ring Hot Sell 382903499			创建: 2017-12-25 23:57 更新: 2018-12-14 23:48	<a href="#">编辑</a> <a href="#">下架</a> <a href="#">更多</a>
			ring-gold7.5	170.00	20		
			ring-steel7.5	170.00	20		
			ring-gold8.5	170.00	20		
			ring-steel8.5	170.00	20		



## 5.2刊登产品—刊登方法—【4】数据搬家

**数据搬家**—将所要相互搬家的多个店铺授权到同一个店小秘账号，并且将在线产品同步到店小秘，即可完成个人多个平台间产品数据的相互搬家。

店小秘支持刊登产品的所有平台都可以相互搬家。

### 操作流程：

- ①进入数据搬家页面
- ②选中要搬家的店铺，更新产品
- ③认领产品
- ④采集箱查看、编辑认领的产品，完成发布

### 具体操作流程：

- ①进入数据搬家页面
- 产品—数据搬家



## 5.2刊登产品—刊登方法—【4】数据搬家

### ②选中要搬家的店铺，更新产品

A 选中店铺，例如希望将wish产品搬家到其它平台，先选中wish店铺

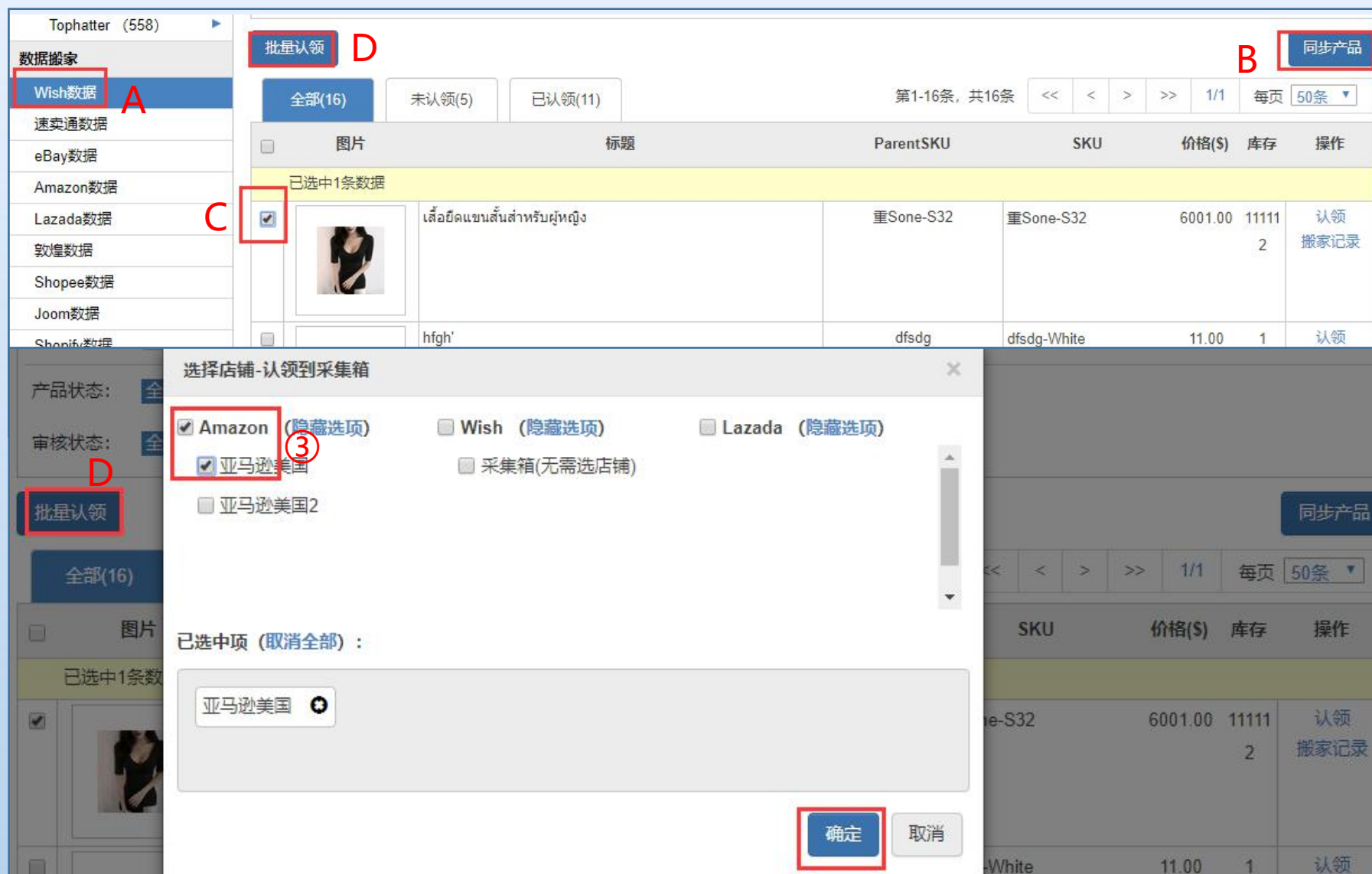
B 同步产品，把在线产品同步到当前页面

C 勾选要搬家的产品

D 批量的认领到需要刊登的店铺

### ③认领产品

【批量认领】到所要搬家到的店铺，例如要将wish产品搬家到Amazon，勾选Amazon店铺，点击确定即可



The screenshot displays the '数据搬家' (Data Migration) interface. On the left, a sidebar lists data sources: Wish数据 (A), 速卖通数据, eBay数据, Amazon数据, Lazada数据, 敦煌数据, Shopee数据, Joom数据, and Shopify数据. The 'Wish数据' source is selected. The main area shows a table of products with columns: 图片, 标题, ParentSKU, SKU, 价格(\$), 库存, and 操作. One product is selected, indicated by a checkbox (C). The '批量认领' (Batch Claim) button (D) is visible. A modal window titled '选择店铺-认领到采集箱' (Select Store - Assign to Collection Box) is open, showing options for Amazon (Amazon US), Wish, and Lazada. The 'Amazon' option is selected (3), and '亚马逊美国' is also selected. The '确定' (Confirm) button is highlighted in red.

## 5.2刊登产品—刊登方法—【4】数据搬家

### ④采集箱编辑认领的产品完成发布

A 认领成功，进入左侧亚马逊采集箱或产品—采集箱

B 单个产品编辑或批量操作下编辑，编辑完成可移入待发布或直接发布

C 导入更新在线产品的价格和库存



当前位置: 数据采集 > Amazon

店铺账号: **全部**

搜索类型: **标题** SKU

搜索内容:

站点: **全部** 美国

售卖形式: **全部** 单品

排序方式: **按更新时间**

**批量操作** 移动分类

- 批量编辑
- 批量删除
- 批量发布
- 批量移入待发布
- 批量立即发布

通用服务	数据源	状态	操作
数据采集			
采集箱			
Wish (650)			
速卖通 (649)			
eBay (425)			
<b>Amazon (549)</b>			
Lazada (705)			
敦煌 (450)			
Shopify (428)			
Shopee (605)			
Joom (447)			
Tophatter (558)			

品牌	采集箱	待发布	在线产品	操作
wish	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板	PB广告		
AliExpress	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板	营销管理	活动管理	产品诊断
ebay	采集箱	待发布	在线产品	创建产品
	常用模板	自动功能	营销管理	描述模板
amazon	<b>采集箱</b>	待发布	在线产品	创建产品
	跟卖管理	智能调价		
LAZADA	采集箱	待发布	在线产品	创建产品

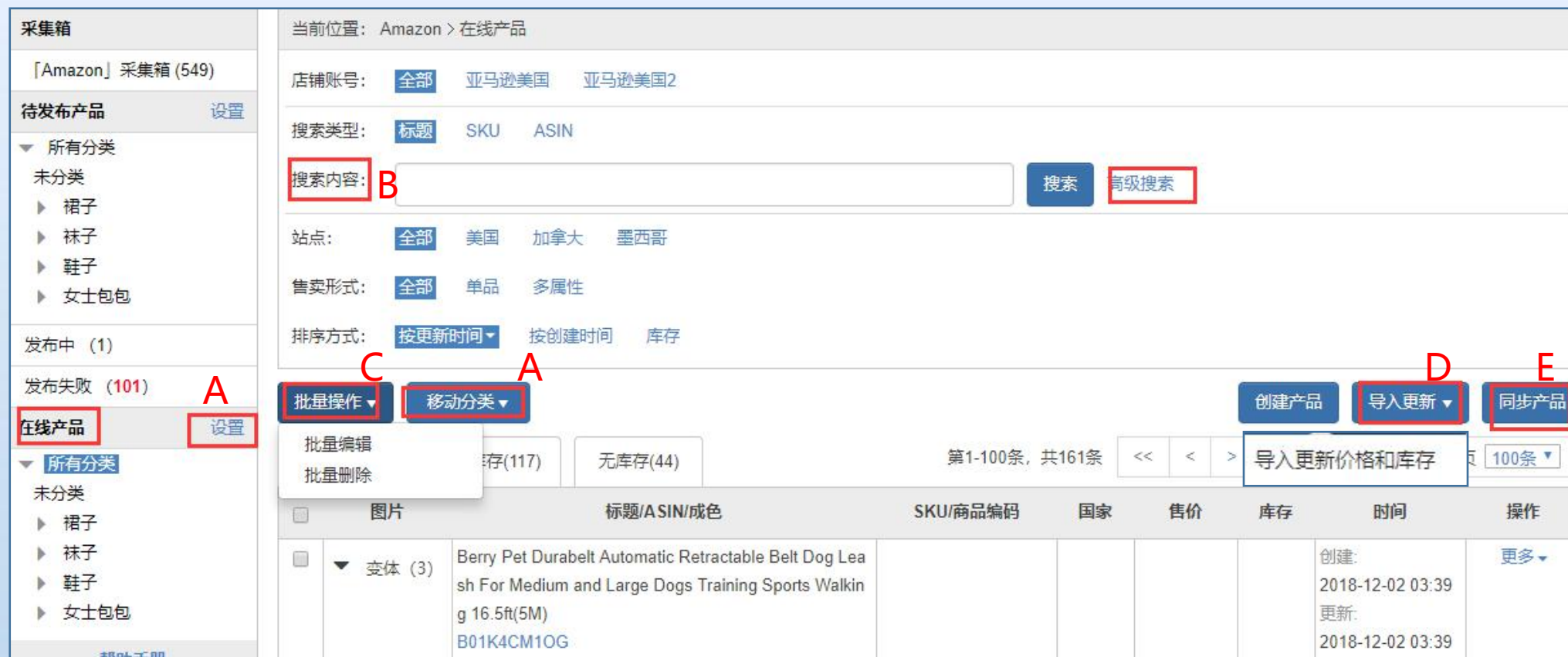
时间	操作
创建: 2018-12-25 20:51	移入待发布
更新: 2018-12-25 20:51	<b>编辑</b>
	发布
	更多

## 5.2刊登产品—刊登方法—【4】数据搬家

A 发布成功，可在在线产品页面查看，设置分组，将产品移入相应分组，方便管理  
 B 根据具体条件进行搜索

C 批量编辑在线产品的部分信息或删除产品（删除仅仅是删除小秘的页面显示不影响店铺后台）  
 D 导入更新在线产品的库存和价格

E 同步店铺后台最新状态的产品



当前位置: Amazon > 在线产品

店铺账号: [全部](#) [亚马逊美国](#) [亚马逊美国2](#)

搜索类型: [标题](#) [SKU](#) [ASIN](#)

搜索内容:  [搜索](#) [高级搜索](#)

站点: [全部](#) [美国](#) [加拿大](#) [墨西哥](#)

售卖形式: [全部](#) [单品](#) [多属性](#)

排序方式: [按更新时间](#) [按创建时间](#) [库存](#)

[发布成功 \(1\)](#) [发布失败 \(101\)](#) [在线产品](#) [设置](#)

[批量操作](#) [移动分类](#)

批量编辑 [有库存\(117\)](#) [无库存\(44\)](#)

第1-100条, 共161条 [导入更新价格和库存](#) [100条](#)

图片	标题/ASIN/成色	SKU/商品编码	国家	售价	库存	时间	操作
<input type="checkbox"/>	变体 (3) Berry Pet Durabelt Automatic Retractable Belt Dog Leash For Medium and Large Dogs Training Sports Walking 16.5ft(5M) B01K4CM10G					创建: 2018-12-02 03:39 更新: 2018-12-02 03:39	<a href="#">更多</a>

## 5.2刊登产品—刊登方法—【5】引用现有产品

**引用现有产品**—以之前刊登过的产品为模板，现在刊登的产品进行引用，编辑再发布，提升产品刊登效率。

店小秘支持刊登产品的所有平台店铺都支持引用现有产品。

以lazada平台为例，  
**操作流程：**

- ①产品—创建产品
- ②【引用现有产品】



当前位置: Lazada > 创建产品

通用功能 数据采集 数据搬家<sup>\*</sup> UPC管理 货源监控

Wish 采集箱 待发布 在线产品 创建产品  
常用模板 PB广告

AllExpress 采集箱 待发布 在线产品 创建产品  
常用模板 营销管理<sup>\*</sup> 活动管理<sup>\*</sup> 产品诊断<sup>\*</sup>

ebay 采集箱 待发布 在线产品 创建产品  
常用模板 自动功能<sup>\*</sup> 营销管理 描述模板

amazon 采集箱 待发布 在线产品 创建产品  
跟卖管理 智能调价

LAZADA 采集箱 待发布 在线产品 创建产品

店小秘信息 (注: 下列信息, 仅在店小秘系统内有效)

店小秘分类: 选择分类

来源URL: 1 用于记录

一键翻译 引用现有产品 保存 发布

②

①

访问 +添加

## 5.2刊登产品—刊登方法—【5】引用现有产品

③选择引用的产品所在的店铺

④按照标题或者sku搜索

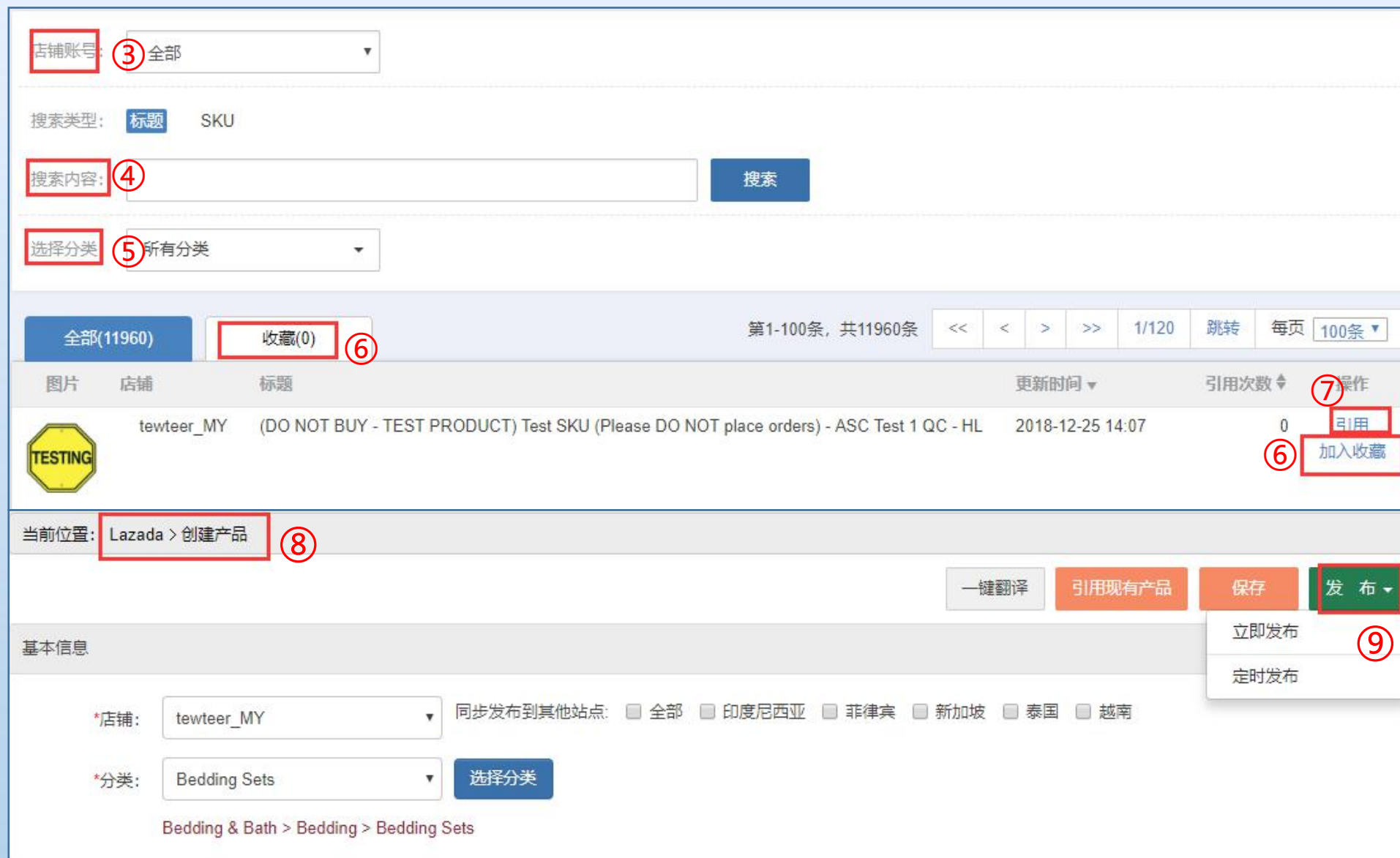
⑤筛选产品的分类

⑥把产品加入收藏，方便后续进行引用

⑦点击引用，自动跳转到产品编辑页面

⑧在编辑页面再次编辑产品信息

⑨编辑完成点击发布或设置定时发布




店铺账号: ③ 全部

搜索类型: 标题 SKU

搜索内容: ④ 搜索

选择分类: ⑤ 所有分类

全部(11960) 收藏(0) ⑥ 第1-100条, 共11960条 << < > >> 1/120 跳转 每页 100条

图片	店铺	标题	更新时间	引用次数	⑦ 操作
	tewteer_MY	(DO NOT BUY - TEST PRODUCT) Test SKU (Please DO NOT place orders) - ASC Test 1 QC - HL	2018-12-25 14:07	0	⑧ 引用 ⑨ 加入收藏

当前位置: ⑧ Lazada > 创建产品

一键翻译 引用现有产品 保存 发布 ⑨

立即发布  
定时发布

基本信息

\*店铺: tewteer\_MY 同步发布到其他站点:  全部  印度尼西亚  菲律宾  新加坡  泰国  越南

\*分类: Bedding Sets 选择分类

Bedding & Bath > Bedding > Bedding Sets

## 5.2刊登产品—刊登方法—【5】引用现有产品


⑩在线产品可设置分组方便管理产品

⑪根据具体条件进行筛选

⑫批量编辑修改在线产品，也可下架或删除，（删除产品仅仅是删除在小秘页面的显示不会影响店铺后台）

⑬使用表格导入更新在线产品的价格和库存

⑭同步全部产品—即可查看最新状态的产品；同步选中产品—勾选产品再进行同步，查看选中的这些产品的最新状态



当前位置: Lazada > 在线产品

店铺账号: 全部

搜索类型: 标题 SKU 产品id

搜索内容:  搜索 高级搜索

排序类型: 按创建时间 按更新时间 按库存量

批量操作 移动分类

导入更新 创建产品 同步产品

导入更新价格库存 跳转 同步全部产品 同步选中产品

标题	SKU	价格	促销价	库存	时间	操作
GELSBRIDEP Tulle Flower Girl Dr	vsd-Purple-Int:XXS-t7	152.56	110.22	166	创建: 2018-12-25 13:48	编辑
es With Lace Bodice Long Commu	vsd-Purple-Int:XXL-t7	152.56	110.22	166	更新: 2018-12-25 13:48	同步 更多
ation Dress For Prom Evening Gow	vsd-Purple-Int:XS-t7	152.56	110.22	166	2018-12-25 13:48	
vestidos de comunion	vsd-Purple-Int:XL-t7	152.56	110.22	166		

## 5.2刊登产品—刊登方法—【6】引用产品模板

**引用产品模板**—以产品通用的信息内容创建成模板，在创建编辑产品时可以直接引用模板信息，以避免相同产品信息重复输入，提升产品刊登效率。

支持平台：速卖通、ebay、敦煌

以ebay平台为例

**操作流程：**

- ①产品—ebay 常用模板
- ②【产品模板】
- ③【创建模板】





## 5.2刊登产品—刊登方法—【6】引用产品模板

- ④自定义设置一个模板名称
- ⑤选择店铺和站点
- ⑥勾选需要设置模板的产品信息进行编辑
- ⑦如果不需要某个信息为模板可以移除或在上一步骤勾掉选项
- ⑧设置完成点击保存

当前位置: ebay > 产品模板 > 创建模板

模板信息

④ \*模板名称:

⑤ 店铺:

\*站点:

⑥ 添加模块:  付款信息  退款政策  运输政策  其它

付款信息

\*PayPal:   立即支付

- American Express
- Cash On Pickup Accepted
- Discover Card
- Integrated Merchant Credit Card
- Money order / Cashier's check
- Other - See item description
- Personal check
- Visa or Master Card

⑧

保存

⑦

- 移除模块

## 5.2刊登产品—刊登方法—【6】引用产品模板

- ⑨产品—创建产品
- ⑩选择店铺和站点（必须和模板里选择的一样）
- ⑪点击【引用产品模板】
- ⑫即可看到已经创建好的模板信息，点击引用即可

当前位置： eBay > 创建产品

店铺信息

⑩ \*店铺： test测试

\*站点： 美国

\*产品分类1： --- 请选择分类  
未选择类目

产品分类2： --- 请选择分类  
未选择类目

店铺分类1： --- 请选择分类

店铺分类2： --- 请选择分类

店小秘信息（注：下列信息，仅在店小秘）

店小秘分类： 选择分类

通用功能： 数据采集 数据搬家<sup>●</sup> UPC管理 货源监控

Wish： 采集箱 待发布 在线产品 创建产品  
常用模板 PB广告

AliExpress： 采集箱 待发布 在线产品 创建产品  
常用模板 营销管理<sup>●</sup> 活动管理<sup>●</sup> 产品诊断<sup>●</sup>

ebay： 采集箱 待发布 在线产品 创建产品<sup>⑨</sup>  
常用模板 自动功能<sup>●</sup> 营销管理 描述模板

一键翻译 引用产品<sup>⑪</sup> 检测费用 保存 发布<sup>▼</sup>

引用现有产品  
引用产品模板

引用模板

模板名称：  搜索

模板名称	引用模块	创建时间	操作
123	付款信息、退款政策	2018-12-26 11:27:32	⑫ 引用

## 5.2刊登产品—刊登方法—【6】引用产品模板

⑬也可在相应的产品信息右侧选择引用模板

⑭产品编辑完成点击发布或定时发布

其它 123

买家要求：  
 允许所有买家购买我的商品  
 不允许以下买家购买我的商品

销售税：  
Palau 0.0 %  运费包括销售税

图片广告：  
橱窗展示

广告特色：  
 标题粗体  国际站点曝光

— 请选择引用模板 —  
123

一键翻译 引用产品 检测费用 保存 发布

## 5.2刊登产品—刊登方法—【6】引用产品模板

⑮产品发布成功可在在线产品查看，设置分组方便管理产品

⑯根据具体条件搜索产品

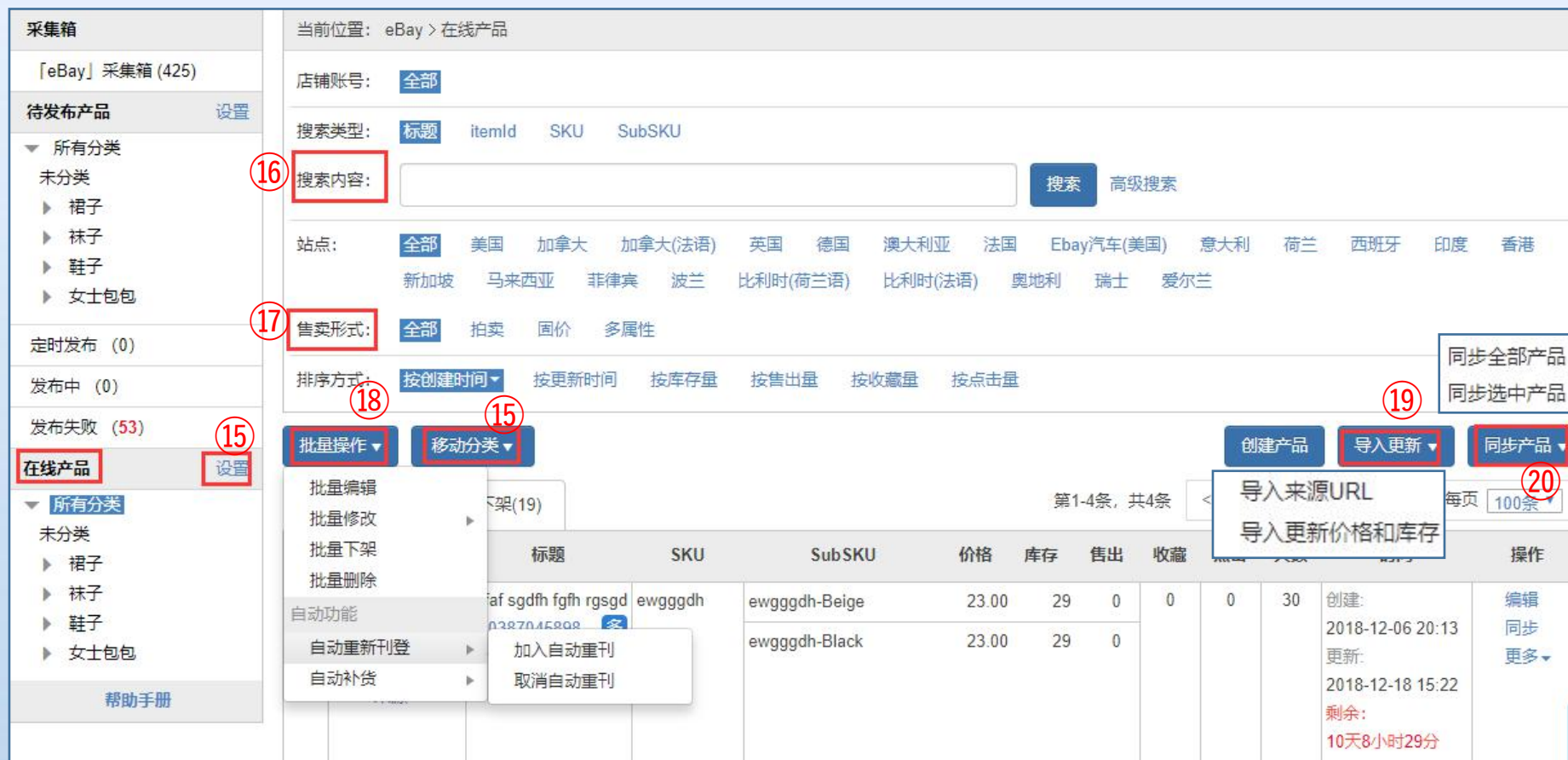
⑰根据售卖形式筛选产品

⑱对在线产品批量的编辑修改、下架和删除（删除仅仅是删除在小秘页面的显示不会影响到后台）；

可把在线产品加入自动补货和自动重新刊登的队列

⑲以表格导入的形式给在线产品添加来源，更新价格和库存

⑳同步全部产品—即可查看最新状态的产品；同步选中产品—勾选产品再进行同步，查看选中的这些产品的最新状态



当前位置: eBay > 在线产品

店铺账号: 全部

搜索类型: 标题 itemId SKU SubSKU

⑮ 搜索内容:  搜索 高级搜索

站点: 全部 美国 加拿大 加拿大(法语) 英国 德国 澳大利亚 法国 Ebay汽车(美国) 意大利 荷兰 西班牙 印度 香港 新加坡 马来西亚 菲律宾 波兰 比利时(荷兰语) 比利时(法语) 奥地利 瑞士 爱尔兰

⑰ 售卖形式: 全部 拍卖 国价 多属性

排序方式: ⑱ 按创建时间 按更新时间 按库存量 按售出量 按收藏量 按点击量

⑮ 批量操作 ⑮ 移动分类

批量编辑 批量修改 批量下架 批量删除

自动功能: 自动重新刊登 自动补货

加入自动重刊 取消自动重刊

同步全部产品 同步选中产品

创建产品 导入更新 同步产品

导入来源URL 导入更新价格和库存

标题	SKU	SubSKU	价格	库存	售出	收藏	操作
faf sgdfh fgfh rgsgd	ewgggdh	ewgggdh-Beige	23.00	29	0	0	30
0287045908		ewgggdh-Black	23.00	29	0		

第1-4条, 共4条

创建: 2018-12-06 20:13  
更新: 2018-12-18 15:22  
剩余: 10天8小时29分

编辑 同步 更多

## 5.2刊登产品—刊登方法—【7】单个创建产品

单个创建产品—不同的平台，刊登产品需要填写的信息不同，请选择实际的平台店铺—创建产品—编辑即可。

支持刊登平台：wish 速卖通 ebay 亚马逊 lazada 敦煌 shopify shopee joom tophatter，后续其它平台开放刊登接口，小秘会支持更多，以当前页面显示为准。

通用功能	数据采集	数据搬家	UPC管理	货源监控					
	采集箱 常用模板	待发布 PB广告	在线产品	<b>创建产品</b>		采集箱 常用模板	待发布	在线产品	<b>创建产品</b>
	采集箱 常用模板	待发布 营销管理	在线产品	<b>创建产品</b> 产品诊断		采集箱 (开通自建站)	待发布	在线产品	<b>创建产品</b>
	采集箱 常用模板	待发布 自动功能	在线产品	<b>创建产品</b> 营销管理 描述模板		采集箱	待发布	在线产品	<b>创建产品</b>
	采集箱 跟卖管理	待发布 智能调价	在线产品	<b>创建产品</b>		采集箱	待发布	在线产品	<b>创建产品</b>
	采集箱	待发布	在线产品	<b>创建产品</b>		采集箱	待发布	在线产品	<b>创建产品</b>

## 5.3刊登产品—upc管理

【1】 创建号码池

【2】 购买upc

【3】 号码池使用方法

## 5.3刊登产品—upc管理—【1】创建号码池

号码池—用于存放UPC、EAN、ISBN及其它号码，ebay、Amazon产品创建时可从号码池中随机获取号码。

### 创建号码池操作流程：

- ①产品—upc管理
- ②【添加号码池】
- ③自定义号码池的名称
- ④选择号码的类型
- ⑤【提交】即可
- ⑥号码池创建成功可在此编辑或删除

当前位置：通用服务 > UPC管理 查看帮助

搜索类型：全部 UPC EAN ISBN 其它

添加号码池 购买UPC

<input type="checkbox"/>	号码池名称	号码池类型	可用数量	最后导入时间	导入人员	操作
<input type="checkbox"/>	号码池测试	UPC	0	2018-12-26 19:17:36	dxm_test_number2	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">编辑</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">删除</span>

**添加号码池** ×

③ 名称：

④ 类型：  UPC  EAN  ISBN  其它

号码池：

提交 关闭

首页 产品 订单 客服 采购

通用功能 数据采集 数据搬家 UPC管理 货源监控

Wish 采集箱 待发布 在线产品 创建产品

常用模板 PB广告 WE库存

## 5.3刊登产品—upc管理—【2】购买upc

upc购买操作流程

- ①产品—upc管理
- ②【购买upc】
- ③选择购买的数量
- ④点击【立即购买】进行支付
- ⑤完成支付点击【支付成功】
- ⑥在购买记录里可以看到购买的upc



The screenshot displays the 'UPC Management' interface with the following elements and callouts:

- Callout 1:** Points to the 'UPC管理' (UPC Management) button in the top navigation bar.
- Callout 2:** Points to the '购买UPC' (Purchase UPC) button in the main content area.
- Callout 3:** Points to the '购买数量' (Purchase Quantity) dropdown menu, which is currently set to 10.
- Callout 4:** Points to the '立即购买' (Buy Now) button at the bottom of the purchase form.
- Callout 5:** Points to the '支付成功' (Payment Successful) button in the payment confirmation dialog.
- Callout 6:** Points to the '购买记录' (Purchase Record) button in the top navigation bar.

The purchase form includes the following details:

- 当前位置: 通用服务 > UPC管理
- 搜索类型: 全部, UPC, EAN, ISBN, 其它
- 购买类型:  UPC (¥0.70元/每个)
- 购买数量:  10,  100个,  1000个,  10000个
- 选择支付方式:  支付宝 (¥7)

Payment confirmation dialog: 是否支付成功? 支付成功, 重新支付

提醒: UPC属于不可二次销售的数字产品, 购买后有任何问题, 店小秘只提供换货服务, 不提供退货服务



## 5.3刊登产品—upc管理—【2】购买upc

- ⑦购买记录里可下载upc文件，upc证书，upc条码
- ⑧也可直接把upc导入号码池
- ⑨选择号码池
- ⑩点击导入
- ⑪导入成功可在号码池列表页查看此号码池可用的upc的数量
- ⑫点击编辑可查看upc或者再次编辑号码池

当前位置: UPC购买服务 > 购买记录 查看帮助>>

第1-24条, 共24条 << < > >> 1/1 每页 30条

购买时间	导入状态	操作
2017-12-19 11:25:48	未导入	⑧ 下载 ⑧ 导入
2017-11-15 21:20:17	未导入	下载
2017-11-15 14:09:50	未导入	UPC下载 证书下载 ⑦ 条码下载

导入

选择号码池: --请选择-- ⑨

--请选择--

号码池测试

⑩ 导入 取消

当前位置: 通用服务 > UPC管理 查看帮助

搜索类型: 全部 UPC EAN ISBN 其它

添加号码池 购买UPC ⑪ << < > >> 1/1 每页 50条

号码池名称	号码池类型	⑪ 可用数量	最后导入时间	导入人员	操作
号码池测试	UPC	1007	2018-12-26 19:46:32	wucansheng_test1	⑫ <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">编辑</span> 删除

## 5.3刊登产品—upc管理—【3】号码池使用方法

ebay、Amazon创建产品时，单品和多属性产品都可以通过号码池自动获取号码。

以亚马逊为例：

单品：

- ①产品编辑页面，选择upc
- ②点击自动获取
- ③选择号码池
- ④点击确定
- ⑤自动从号码池获取一个号码



\*产品ID: UPC 1 必填项, Product ID 2 自动获取

\*品牌: 批量编辑 x0 / 50

\*制造商: 自动获取 号码池测试 3 + 管理号码池

剩余可用数量1007个 购买UPC

\*物品状况: 手动填写 多个号码用Enter换行

状况描述:

4 确定 取消

(请勾选要展示的信息)

\*产品ID: UPC 700828498835 5 自动获取

# 5.3刊登产品—upc管理—【3】号码池使用方法

多变体：

- ①编码选择upc
- ②【批量编辑】
- ③选择号码池
- ④点击确定
- ⑤自动从号码池获取upc

**变种信息**

变种主题: Color

Color:

a     b

添加

**批量编辑**

自动获取 号码池测试 ③ + 管理号码池

剩余可用数量1006个 购买UPC

手动填写 多个号码用Enter换行

*SKU (一键生成·高级)	color_name	① <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">UPC</span> ② <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">(批量编辑)</span>	*Color Map (批量)	Condition and It's Note (修改)	*价格 (修改)	促销价 (修改)
<input type="text"/>	a	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	b	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

*SKU (一键生成·高级)	color_name	UPC (批量编辑)	*Color Map (批量)	Condition and It's Note (修改)	*价格 (修改)	促销价 (修改)
<input type="text"/>	a	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">7008284988</span>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	b	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">7008284988</span>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 5.4刊登产品—货源监控

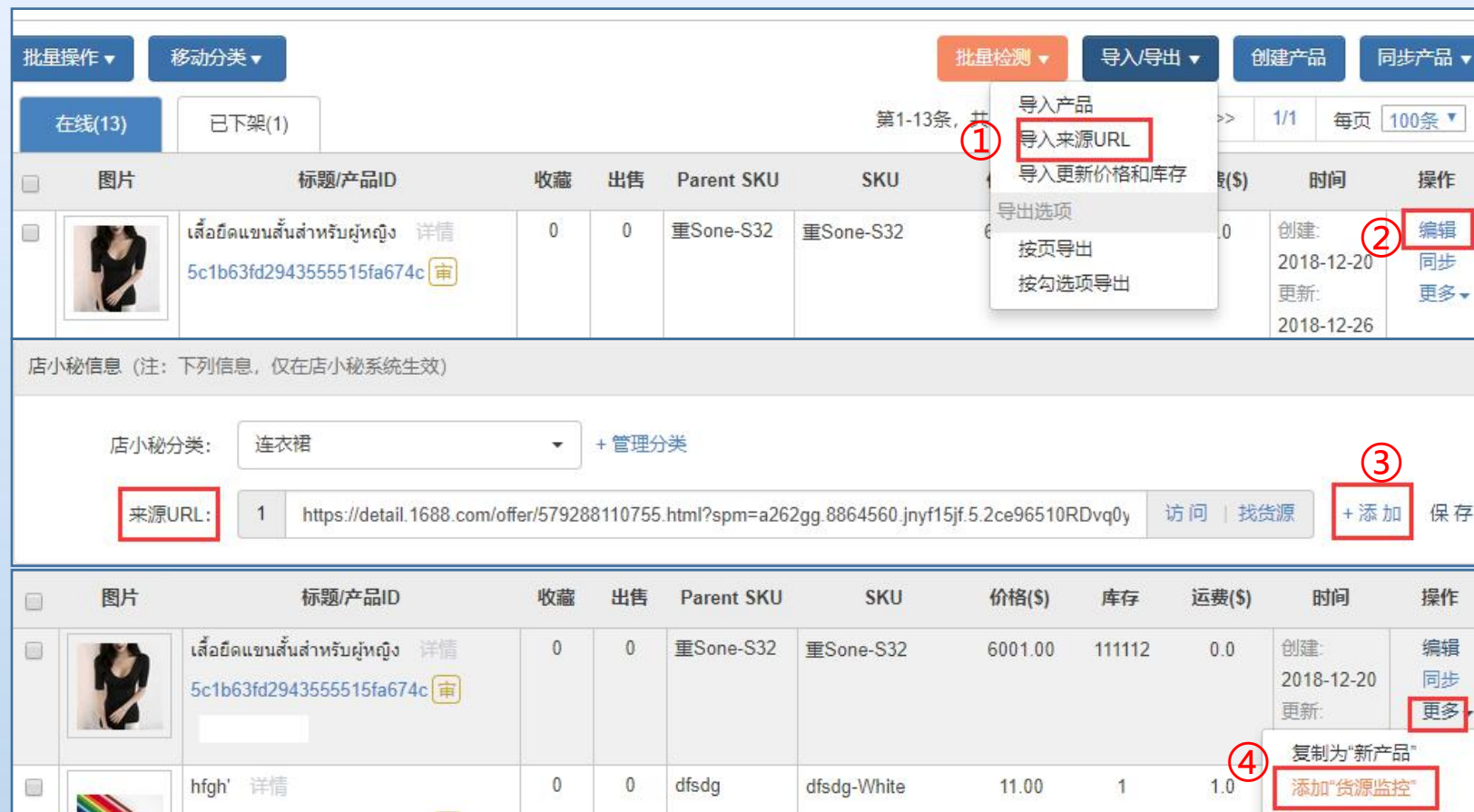
货源监控—监控产品的来源是否有货

**注意：**

- 1、目前只支持wish平台产品
- 2、监控的来源支持淘宝、1688、速卖通、天猫
- 3、当天添加后，晚上12点后会跑数据进行监控



**操作流程：**

- ①以表格导入的形式给在线产品添加来源url
- ②或点击单个的产品右侧的编辑
- ③添加来源，最多添加5个
- ④在线产品—右侧更多—添加“货源监控”



批量操作 ▾ 移动分类 ▾ 批量检测 ▾ 导入/导出 ▾ 创建产品 同步产品 ▾

在线(13) 已下架(1) 第1-13条, 共 1/1 每页 100条 ▾

图片	标题/产品ID	收藏	出售	Parent SKU	SKU	价格(\$)	库存	运费(\$)	时间	操作
	เสื้อยืดแขนสั้นสำหรับผู้หญิง 5c1b63fd2943555515fa674c <span>审</span>	0	0	重Sone-S32	重Sone-S32	6001.00	111112	0.0	创建: 2018-12-20 更新: 2018-12-26	编辑 同步 更多 ▾
	hfg'h' 详情	0	0	dfsdg	dfsdg-White	11.00	1	1.0		复制为“新产品” 添加“货源监控”

店小秘信息 (注: 下列信息, 仅在店小秘系统生效)

店小秘分类: 连衣裙 ▾ + 管理分类

来源URL: 1  访问 | 找货源 + 添加 保存

## 5.4刊登产品—货源监控

- ⑤点击【续费】充值
  - ⑥选择个数和时间
  - ⑦点击【立即支付】
- 支付成功返回步骤④，在线产品—右侧更多—添加“货源监控”



错误：操作失败！您的监控服务已过期，请先续费服务

审核状态： 已审核  审核中  被拒绝

销售类型：

货源监控：

排序类型：

批量操作

在线(13) 已下架(1)

图片

เสื้อยืดแขนสั้น

5c1b63fd29435555151a674c

安Parent SKU

第1-13条，共13条 << <

U	价格(\$)	库存
32	6001.00	11111

产品监控

购买数量

支付方式： 支付宝 (0.0)

促销活动！

单笔充值满 100 元，可享 9.5折优惠  
单笔充值满 200 元，可享 9.2折优惠  
单笔充值满 300 元，可享 8.8折优惠

30天  
30天  
60天  
90天  
180天  
360天

立即支付

## 5.4刊登产品—货源监控

⑧产品添加成功进入产品—货源监控查看

⑨停用—购买的监控服务到期，产品会在停用里显示

⑩无法监控—在线产品来源url删除，监控列表显示无法监控

⑪有一货源在线且有货

⑫无一货源下线或不支持的链接

⑬缺一货源在线但无货

⑭可在监控列表移除此产品，不再监控

当前位置：通用服务 > 货源监控

平台渠道：**Wish**

店铺账号：**全部**

搜索类型：**产品标题** 产品ID

搜索内容：

已监控：1616，剩余可用：8383 **购买**

当前位置：通用服务 > 货源监控

平台渠道：**Wish**

店铺账号：**全部**

搜索类型：**产品标题** 产品ID

搜索内容：

第1-50条，共1616条

全部 (1616)	有货 (117)	缺货 (1)	停用 (0) ⑨	操作
图片	广告信息	货源URL	状态	操作
	5a5cdb50a2ef5573a3b6f628 [ParentSKU:]		无法监控 ⑩	编辑 移除
	Crucifix pendant 5a4b69325cc9a64b60b8bc	<a href="https://detail.1688.com/offer/39064320833.html?spm=b2...">https://detail.1688.com/offer/39064320833.html?spm=b2...</a> <a href="https://detail.1688.com/offer/540663218073.html?spm=b...">https://detail.1688.com/offer/540663218073.html?spm=b...</a> <a href="https://detail.1688.com/offer/525296446899.html?spm=b...">https://detail.1688.com/offer/525296446899.html?spm=b...</a>	有 ⑪ 有货 无 ⑫ 无 ⑬	编辑 移除 ⑭
	Bible Cross Ring Cross Necklace Korean Men's Fashion Cros 5a4cc91bfb04de365231	<a href="https://detail.1688.com/offer/558731026006.html?spm=b...">https://detail.1688.com/offer/558731026006.html?spm=b...</a> <a href="https://item.taobao.com/item.htm?spm=a1z09.2.0.0.aXS...">https://item.taobao.com/item.htm?spm=a1z09.2.0.0.aXS...</a>	无 ⑬ 缺 ⑭	编辑 移除

# 六 客服

6.1 客服—客服页面介绍

6.2 客服—通用服务

6.3 客服—智能客服

6.4 客服—物流消息

6.5 客服—速卖通

6.6 客服—wish

6.7 客服—ebay

6.8 客服—亚马逊

6.9 客服—paypal

## 6.1 客服—客服页面介绍

①**客户管理**—统计买家下单的次数，付款金额，退款金额等；  
**黑名单**—查看自己标记的和其他小秘用户标记的黑名单买家；  
**常用回复**—设置通用回复消息的模板，在回复wish、速卖通、ebay 客服消息时方便引用；

**消息模板**—添加通用的智能客服和物流消息的模板，在设置智能客服和物流消息时方便引用。

②**发货提醒**—订单在小秘点击发货，速卖通、ebay 订单到已发货，会自动发消息给买家，wish提交单号给平台【虚拟发货】，会发货提醒（点击发货后不在做发货提醒）；

**自动催付**—ebay、速卖通，买家下单后未付款，可以设置规则，自动发消息提醒买家付款；

**自动评价**—ebay和速卖通，等待卖家评价的订单，系统可以根据所设置的规则自动完成评价；

**付款消息**—ebay和速卖通，买家付款之后自动发消息；

**延迟发货**—ebay和速卖通，为买家付款卖家没有及时发货的订单，发信息安抚客户，有个良好的购物体验；

**俄非全名**—ebay和速卖通，当小秘同步到俄罗斯的订单不符合非全名的条件时会自动发消息。

订单	客服	采购	仓库	物流	数据
通用服务 ①	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板	
智能客服 ②	发货提醒 延迟发货	自动催付 俄非全名	自动评价	付款消息	
物流消息 ③	到达待取 物流异常	已经签收	投递失败	运输过久	
速卖通 ④	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消	
Wish ⑤	Tickets				
eBay ⑥	客服消息	评价管理	纠纷管理	议价管理	
Amazon ⑦	Feedback	Review	邮件模板	邮箱管理	
PayPal ⑧	纠纷管理				



## 6.1 客服—客服页面介绍

- ③**物流消息**—支持ebay和速卖通进入小秘物流追踪下到达待取、已签收、投递失败、运输过久、物流异常这些状态的订单自动发消息。
- ④**站内信**—回复速卖通的买家消息；
  - 纠纷管理**—处理速卖通的纠纷订单；
  - 延长收货**—速卖通订单发货后，卖家可以自行延长买家的收货期，延长次数没有限制；
  - 买家取消**—速卖通订单在提交发货（虚拟发货）之前都可拒绝或同意买家取消的订单。
- ⑤**tickets**—可同步wish平台没有回复的消息并支持回复。
- ⑥**客服消息**—回复ebay的买家消息；
  - 评价管理**—给买家的评价留评；
  - 纠纷管理**—处理ebay纠纷；
  - 议价管理**—查看并处理买家议价。
- ⑦**Feedback**—授权绑定邮箱后可回复买家的评论；
  - Review**—添加产品，查看买家对产品的评论数据；
  - 邮件模板**—设置邮件模板回复feedback时方便引用；
  - 邮箱管理**—授权亚马逊的客服邮箱，并回复邮件。
- ⑧**纠纷管理**—支持处理paypal纠纷。

## 6.2 客服—通用服务

【1】 客户管理

【2】 黑名单

【3】 常用回复

【4】 消息模板

## 6.2 客服—通用服务—【1】客户管理

### 注意:

- 1、VIP1 年费用户方可使用
- 2、对客户下单、退款金额及次数统计
- 3、目前仅支持wish、速卖通、ebay、亚马逊
- 4、子账号可进行设置权限是否展示【用户名-权限管理-角色管理】

### 操作流程:

- ① 客服—客户管理

订单	客服	采购	仓库	物流	数据
通用服务 ①	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板	
智能客服	发货提醒 延迟发货	自动催付 俄非全名	自动评价	付款消息	
物流消息	到达待取 物流异常	已经签收	投递失败	运输过久	
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消	
Wish	Tickets				
eBay	客服消息	评价管理	纠纷管理	议价管理	
Amazon	Feedback	Review	邮件模板	邮箱管理	

## 6.2 客服—通用服务—【1】客户管理

- ② 筛选平台店铺国家区域，设置买家订单情况
- ③ 设置完成点击【筛选】刷新符合搜索的情况
- ④ 以上面设置的条件为规则，点击【保存规则】自定义一个规则名称点击【确定】
- ⑤ 可在【规则管理】查看，编辑
- ⑥ 可对规则进行快速筛选
- ⑦ 买家账号—买家id和收件人姓名
- ⑧ 下单时间—订单列表页面下单时间
- ⑨ 对筛选结果进行导出

当前位置：通用服务 > 客户管理 查看帮助

全部客户 <sup>⑥</sup>
规则管理(0) <sup>⑤</sup>

平台渠道:  全部  Wish  速卖通  eBay

店铺账号:  123  456  789

国家区域:  全部国家  美国  加拿大  英国  法国  德国  俄罗斯  巴西  澳大利亚 更多 ▾

日本  西班牙  意大利  荷兰  瑞典

下单数量:  ~  <sup>②</sup>      付款单数:  ~       退款单数: 小于  单

下单金额:  ~       付款金额:  ~       退款金额: 小于  美元

黑名单库:  排除我的黑名单用户

时间筛选: 过去1天 过去7天 过去30天

筛选 <sup>③</sup>
保存规则 <sup>④</sup>

规则名称 ✕

名称:

确定
取消

导出报表 <sup>⑨</sup>

买家账号 <sup>⑦</sup>	国家区域	下单金额 (\$)	下单数量	付款金额 (\$)	付款单数	退款金额 (\$)	退款单数	最后下单时间 <sup>⑧</sup>	店铺账号
vx07mnrq86m7dzx@marketplace.amazon.com (dann myers)	美国	15.98	1	15.98	0.00	0.00	0	2018-09-06 23:42	亚马逊美国

## 6.2 客服—通用服务—【2】黑名单

### 黑名单的意义

- 1、标记**黑名单**并不能**拦截买家再次下单**，如买家再次下单，**做出警示**，卖家可以自己进行处理；
- 2、A【**客服**】下的【**黑名单**】查看**自己标记的黑名单买家**（B **我的黑名单**）和**其他小秘用户标记的**（C **云黑名单**）；
- 3、云黑名单(开启VIP才能使用)，只要是**被小秘的用户标记的买家超过1次以上**，订单列表页显示【**?**】，如图 E；如果是自己标记的黑名单，订单列表页显示【**黑**】，如图 D。



产品 订单 客服 采购 仓库 物流 数据

通用服务 通用服务 客户管理 **黑名单** A 常用回复 消息模板

当前位置: 通用服务 > 黑名单

云黑名单已启用 (黑名单云库: 1351190人, 已帮助7291名卖家减少了经济损失 更新)

移除黑名单

C **云黑名单**(1351190) B **我的黑名单**(23)

买家ID

nh\*\*\*\*\*uc

<input type="checkbox"/>	XM2121718C9	<b>黑</b> D			
<input type="checkbox"/>	未配对 4567890-White x 1	USD 15.00	Héctor Aravena	[美国]	
	USD 7.00 Color: white				
<input type="checkbox"/>	XM2098177	<b>?</b> E			
<input type="checkbox"/>	未配对 GGG-aaa-bbb x 1	USD 49.53	test name	[美国]	
	USD 15.53 Color: black Size: 10086				

## 6.2 客服—通用服务—【2】黑名单

### 标记黑名单

#### 单个标记:

- ① 订单列表页右侧—详情
- ② 买家id的位置标记 (取消黑名单再次点击即可)
- ③ 异常处理—标记黑名单
- ④ 标记之后取消黑名单点击移除

包裹 [XM2126347] 详情 - 来源于 [ ]

卖家: [ ] 买家: us1053569542 ②  买家姓名/邮箱: rwoo evtbb/ 包裹总额: USD 0.01

已审核 > 已处理 > 已申请单号 > 已打拣货单 > 已打面单 > 已发货

物流信息 [编辑](#)

收货地址  买家指定: ePacket 设置规则 添加物流

报关信息  获取方式: 无

物流信息  物流方式: 请点右上角「编辑」选择物流方式

备注信息  预估运费: [运费总览](#)

订单号	报关信息	订单产品
97233562653062	帅哥 / shuaige / \$ 11.0 / 55 (g) / / 含电 (内电)	 5325 x ① USD0.01 Color: green

移入搁置 标记 优先分配库存 禁止处理 **移除黑名单** ④

移入搁置 标记 优先分配库存 禁止处理 **标记黑名单** ③

审核 异常处理 备注 关闭

审核 备注 详情 ①

## 6.2 客服—通用服务—【2】黑名单

### 批量标记:

①全部订单、已退款—②标记黑名单

③待审核、已搁置—④批量操作—⑤标记黑名单



The screenshot shows the 'Order Search' (订单搜索) interface. The left sidebar contains a search filter menu with the following items: '全部订单' (All orders) with a red box and circled '1', '待审核 (11)', '待处理 (5)', '运单号申请 (21)', '待打单', '有货 (2)', '缺货 (0)', '已交运', '发货失败 (0)', '发货成功 (168)', '其他', '已退款 (44)' with a red box and circled '1', '已搁置 (3)', and '批次发货'. The main content area shows filters for '180天内订单', '历史订单', '订单状态' (全部, 未付, 已退款, 已), '国家区域' (全部, 美国, 乌克兰, 波多黎各), '物流方式' (全部, 达达, 其它), and '排序方式' (按产品SKU). A red box highlights the '标记黑名单' (Mark as blacklist) button. The right sidebar shows filters for '全部订单', '待审核 (11)' with a red box and circled '3', '待处理 (5)', '运单号申请 (21)', '待打单', '有货 (2)', '缺货 (0)', '已交运', '发货失败 (0)', '发货成功 (168)', '其他', '已退款 (44)', '已搁置 (3)' with a red box and circled '3', and '批次发货'. A red box highlights the '批量操作' (Batch operation) button, which has a dropdown menu with options: '选择自定标记', '批量拣货说明', '批量修改收件人信息', '异常操作', '移入搁置', and '标记黑名单' with a red box and circled '5'. Other buttons like '批量审核' and '批量发消息' are also visible.

## 6.2 客服—通用服务—【2】黑名单

### 批量取消黑名单

- ① 客服—黑名单
- ② 【我的黑名单】
- ③ 选择需要移除的买家id
- ④ 【移除黑名单】或买家id右侧单个的移除黑名单

当前位置：通用服务 > 黑名单 查看帮助

平台渠道：[全部](#) [Wish](#) [速卖通](#) [eBay](#) [Amazon](#) [Lazada](#)

搜索内容：

云黑名单已启用（黑名单云库：1351409人，已帮助7299名卖家解决问题）

通用服务
客户管理
黑名单
常用回复
消息模板

智能客服
发货提醒
自动催付
自动评价
付款消息

延迟发货
俄非全名

移除黑名单
云黑名单(1351409)
我的黑名单(24)

	买家ID	平台	创建日期	操作
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	us1053544254	速卖通	2018-03-24 20:11:09	移除黑名单
<input type="checkbox"/>	us1053446150	速卖通	2018-03-24 20:11:09	移除黑名单



## 6.2 客服—通用服务—【3】常用回复

常用回复—设置通用回复消息的模板，在回复wish、速卖通、ebay客服消息时方便引用。

### 操作流程：

- ① 客服—常用回复
- ② 【创建模板】
- ③ 自定义模板名称
- ④ 填写常用回复的消息
- ⑤ 如果消息写中文可以点击一键翻译成英文
- ⑥ 点击【确定】
- ⑦ 添加成功可进行再次编辑或删除

当前位置：通用服务 > 常用服务

搜索类型：

搜索内容：

⑦

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	<b>常用回复</b>	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价 ①	付款消息
	延迟发货	俄非全名		

②

<input type="checkbox"/>	模板名称	模板内容	创建时间	操作
<input type="checkbox"/> ⑦	速卖通站内信常用回复	Thank you for your support. Look forward to your next visit.	2018-12-27 13:52:37	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> ⑦

添加模板

模板名称： ③

模板内容： ④

⑤

⑥

Copyright © 2018 深圳美云集网络科技有限公司  
意见反馈 帮助手册 亚马逊日本开店



## 6.2 客服—通用服务—【4】消息模板

**消息模板**—添加通用的智能客服和物流消息的模板，在设置智能客服和物流消息时方便引用。

### 操作流程：

- ① 客服—消息模板
- ② 【新建模板】
- ③ 选择模板类型，以发货提醒为例，点击确定



The screenshot displays the '消息模板' (Message Templates) management interface. The navigation menu includes '首页', '产品', '订单', '客服', '采购', '仓库', '物流', '数据', '财务', and '服务'. The '客服' (Customer Service) menu is expanded, showing '通用服务', '智能客服', and '物流消息'. The '消息模板' (Message Templates) option is highlighted with a red box and a circled '1'. A '新建模板' (New Template) button is highlighted with a red box and a circled '2'. A modal window titled '新建模板' (New Template) is open, showing a '模板类型' (Template Type) selection list with radio buttons for '发货提醒', '自动催付', '自动评价', '付款消息', '俄非全名', '延迟发货', and '物流消息'. The '发货提醒' option is selected, and the '确定' (Confirm) button is highlighted with a red box and a circled '3'.

## 6.2 客服—通用服务—【4】消息模板

- ④自定义设置模板名称
- ⑤输入要发送的信息内容
- ⑥说明里的字段按照格式填写，发送消息时会自动替换
- ⑦如果输入中文可以点击一键翻译成英文
- ⑧设置完成点击确定
- ⑨模板添加成功可再次编辑或删除

当前位置：通用服务 > 消息模板

模板类型：[全部](#) [发货提醒](#) [自动催付](#) [付款消息](#) [自动评价](#) [俄非全名](#) [延迟发货](#) [物流消息](#)

搜索内容： [搜索](#)

[批量删除](#)

<input type="checkbox"/>	模板名称	类型	操作
<input type="checkbox"/>	ebay发货提醒	发货提醒	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>

**发货提醒-新建模板**

模板名称  ④

提醒条件：订单提交平台后立即发货

提醒内容  ⑤

⑥ **说明!** 相关内容请统一用以下格式替代，发送时系统自动替换：  
 订单号=#order id#  
 买家姓名=#buyer#  
 运单号=#Tracking number#  
 物流方式=#Carriers#

⑦ [一键翻译](#)

⑧ [确定](#) [取消](#)

1/1 每页 30条

1/1 每页 30条

Copyright © 2018 深圳店小秘  
意见反馈 帮助中心

## 6.2 客服—通用服务—【4】消息模板

模板设置好，可在设置智能客服时引用，以ebay发货提醒为例，

⑩ 客服—发货提醒

⑪ 找到ebay平台

⑫ 单个店铺开启或多个店铺时批量设置

⑬ 选择创建好的模板

⑭ 确定即可



当前位置： 智能客服 > 发货提醒

平台渠道： 全部 Wish 速卖通 **eBay** ⑪

说明！ 每天最多发送50条提醒，今日已发送0条，想要发送更多...

批量操作 ⑫

- 设置
- 开启
- 停用

店铺	平台	操作
<input type="checkbox"/>	eBay	<b>开启</b> ⑫

**发货提醒**

**选择模板** ⑬

选择模板： ebay发货提醒 (下拉菜单)

不使用模板

提醒条件： ebay发货提醒

提醒内容： Dear #buyer#,Your order #order id# has been shipped,the tracking number is #Tracking number#,the carriers is #Carriers#.Thanks for your purchase!

说明！ 相关内容请统一用以下格式替代，发送时系统自动替换：  
 订单号=#order id#  
 买家姓名=#buyer#  
 运单号=#Tracking number#  
 物流方式=#Carriers#

一键翻译

**确定** ⑭ 取消

## 6.3 客服—智能客服

【1】 发货提醒

【2】 自动催付

【3】 自动评价

【4】 付款消息

【5】 延迟发货

【6】 俄非全名

## 6.3 客服—智能客服—【1】发货提醒

### 注意：

使用小秘的发货提醒必须是订单在小秘点击发货的才会生效，在其他软件或者后台处理的此处不会有提醒。

- 1、发货提醒目前支持wish、速卖通、ebay；
- 2、速卖通、ebay 是订单到已发货，会发货提醒；wish是提交单号给平台【虚拟发货】，会发货提醒（点击发货后不在做发货提醒）。

### 操作流程：

以wish平台为例

- ① 客服—发货提醒
- ② 选择wish平台
- ③ 可勾选多个店铺设置、开启或单个店铺开启（设置好如果不需要使用此功能点击停用）



提醒内容	开启状态	操作
Your order #order i shipped,the tracking racking number#,the	未开启	③ 开启

## 6.3 客服—智能客服—【1】发货提醒

④ 点击不选择模板或者右侧新建模板，或者下拉选择自己设置好的模板（创建模板可参考目录6.2 客服—通用服务—【4】消息模板）

⑤ 如果不选择模板，填写需要发送的信息，可写中文点击一键翻译成英文

⑥ 注意按照说明提示填写变量信息

⑦ 设置完成点击确定

⑧ 模板开启可停用或重新设置

⑨ 开启后，会显示发送的总条数

当前位置： 智能客服 > 发货提醒 查看帮助

平台渠道： 全部 **Wish** 速卖通 eBay

**说明!** ⑨ 每天最多发送50条提醒，今日已发送0条，想要发送更多请升级VIP!

批量操作 ▾

**发货提醒**

④ 选择模板  不使用模板  + 新建模板

提醒条件: ebay发货提醒

⑤ 提醒内容: Dear #buyer#,Your order #order id# has been shipped,the tracking number is #Tracking number#,the carriers is #Carriers#.Thanks for your purchase!

⑥ **说明!** 相关内容请统一用以下格式替代，发送时系统自动替换：  
 订单号=#order id#  
 买家姓名=#buyer#  
 运单号=#Tracking number#  
 物流方式=#Carriers#

⑦ **一键翻译**

⑧ **确定** 取消

提醒内容	开启状态	操作
Dear #buyer#,Your order #order id# has been shipped,the tracking number is #Tracking number#,the carriers is #Carriers#.Thanks for your purchase!	已开启	⑧ <b>停用设置</b>



## 6.3 客服—智能客服—【2】自动催付

ebay 速卖通订单，买家下单后未付款，可以设置规则，自动发消息提醒买家付款。

**注意：**

- 1、免费用户支持50条/天，更多请升级VIP（服务—VIP服务即可购买）；
- 2、催付时间必须大于30分钟；
- 3、支持ebay、速卖通。

**操作流程：**

- ① 客服—自动催付
- ② 选择平台
- ③ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置



当前位置： 智能客服

平台渠道： 全部

说明！ 每天最多发送

批量操作

提醒内容	开启状态	操作
	未开启	③ 开启
	未开启	开启

## 6.3 客服—智能客服—【2】自动催付

- ④ 不使用模板或下拉选择设置好的模板，也可新建模板（创建模板可参考目录 6.2 客服—通用服务—【4】消息模板）
- ⑤ 时间必须大于30分钟（短时间内订单还没有同步到小秘）
- ⑥ 针对订单金额符合此处设置范围的订单催付，不填默认所有订单
- ⑦ 可选择部分国家的订单催付
- ⑧ 设置催付内容，可以使用模板
- ⑨ 可手动输入中文—键翻译成英文
- ⑩ 设置完成保存即可

### 自动催付设置

选择模板: ④ 不使用模板 + 新建模板

催付条件: ⑤ 买家下单后未付款  分钟后发送

特殊条件:  ⑥ 仅发送订单金额为  —  USD的未付款订单（注:不填写默认全部金额）

⑦ 仅发送部分国家订单 选择国家  
美国

催付内容: ⑧

The goods you buy sales very well, please complete the payment ASAP, in order to avoid out of stock from the shelves, and affect your sign for it.

感谢您的光顾，请尽快完成支付，以便能及时发货，确保您能尽早签收。

翻译并使用

您购买的商品销售非常好，请尽快完成支付，以免缺货下架，影响您的签收。

翻译并使用

您好！请尽快完成支付哦，以免长时间不付款被取消订单。

翻译并使用

⑨ 一键翻译
⑩ 保存
关闭

## 6.3 客服—智能客服—【2】自动催付

设置完成，显示已开启的状态，可重新设置或停用，列表页会显示今日已发送的条数

当前位置：智能客服 > 自动催付 [查看帮助](#)

平台渠道：全部 **速卖通** eBay

**说明!** 每天最多发送50条提醒，今日已发送0条，想要发送更多请升级VIP!

批量操作 ▾

第1-1条，共1条 << < > >> 1/1 每页 30条 ▾

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条	The goods you buy sales very well, please complete the payment ASAP, in order to avoid out of stock	已开启	停用 设置

## 6.3 客服—智能客服—【3】自动评价

开启【自动评价】，等待卖家评价的订单，系统可以根据所设置的规则自动完成评价。

### 注意：

- 1、支持速卖通、ebay;
- 2、有纠纷的订单不会自动评价;
- 3、免费用户支持50条/天，更多升级VIP（服务下方的VIP服务即可查看购买）。

### 操作流程：

- ① 客服—自动评价
- ② 选择平台
- ③ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置



评价条件	开启状态	操作
	未开启	③ 开启

## 6.3 客服—智能客服—【3】自动评价

### 速卖通评价内容

④ 不使用模板或下拉选择设置好的模板，也可新建模板（创建模板可参考目录6.2 客服—通用服务—【4】消息模板）

⑤ 选择等待卖家评价的订单，全部进行评价，评级只能选择一种，评价内容可设置多条，每次随机发一条

⑥ 可设置不同的买家评价等级进行回评；可设置买家超过多少天没有评价的也进行回评

⑦ 不同买家评价可分别设置评价内容

⑧ 选择回评的评价等级

⑨ 可设置多条评价内容，每次随机发送一条

⑩ 添加多条评价内容

⑪ 输入中文一键翻译成英文

#### 自动评价设置

选择模板: ④ 不使用模板 + 新建模板

评价条件: ⑤  平台显示为“等待卖家评价”的订单,全部进行评价

根据买家的评价进行回评  若超过  天买家未评,也

评价内容:

买家评级	我的评价
★☆☆☆☆	<input type="checkbox"/> 自动评价
★★★★☆	<input type="checkbox"/> 自动评价
★★★★☆	<input type="checkbox"/> 自动评价
★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/> 自动评价 <span style="margin-left: 10px;">修改评价内容</span> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑦</span>
★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> 自动评价 <span style="margin-left: 10px;">修改评价内容</span> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑦</span>
超时未评	<span style="color: blue;">设置评价内容</span>

评价条件:  平台显示为“等待卖家评价”的订单,全部进行评价 ⑤

根据买家的评价进行回评

评价内容: ⑧ 我的评级: ★★★★★

⑨ 每次随机发送一条

Thank you for your support. Look forward to your next visit. ⊕ ⑩

2thanks ⊕ ⑪

⑪ 一键翻译 ⑫ 确定 关闭

⑬ 保存 关闭

⑫ 【确定】即可

⑬ 设置完成点击保存

## 6.3 客服—智能客服—【3】自动评价

### ebay评价内容

④不使用模板或下拉选择设置好的模板，也可新建模板（创建模板可参考目录6.2客服—通用服务—【4】消息模板）

⑤选择评价条件

⑥多条评价内容，每次随机发送一条

⑦添加多条评价内容

⑧输入中文可一键翻译成英文

⑨设置完成点击保存即可



## 6.3 客服—智能客服—【3】自动评价

设置完成，显示已开启的状态，可重新设置或停用，列表页会显示今日已发送的条数

当前位置：智能客服 > 自动评价 [查看帮助](#)

平台渠道：[速卖通](#) [eBay](#)

**说明!** 每天最多发送50条提醒，今日已发送0条，想要发送更多请升级VIP!

[批量操作](#)

<< < > >> 1/1 每页 30条 ▾

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	评价条件	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		eBay	0条	收到买家正面评价时	已开启	<a href="#">停用设置</a>

## 6.3 客服—智能客服—【4】付款消息

付款消息开启之后，买家付款之后自动发消息。

**注意：**

- 1、付款发消息目前支持速卖通、ebay；
- 2、对设置后的订单生效，两个小时跑一次数据，最迟付款后两个小时生效。

**操作流程：**

- ① 客服—付款消息
- ② 选择平台
- ③ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置



当前位置：智能客服

平台渠道：全部

说明！每天最多发送

批量操作

提醒内容	开启状态	操作
	未开启	③ 开启
	未开启	开启



## 6.3 客服—智能客服—【4】付款消息

④ 不使用模板或下拉选择设置好的模板，也可新建模板（创建模板可参考目录6.2 客服—通用服务—【4】消息模板）

⑤ 设置特殊条件对指定的订单发送

⑥ 自定义编辑发送内容，可点击蓝色字体变量信息添加到内容里

⑦ 输入中文可一键翻译成英文

⑧ 设置完成点击保存即可

### 付款发消息设置

选择模板: ④ 不使用模板 + 新建模板

发送条件: 买家下单付款后立即发送

特殊条件: ⑤  仅发送订单金额为: 30 — 600 USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单: 选择国家  
美国

发送内容: ⑥ #Order Id##Buyer#

系统变量: [订单号](#) [买家姓名](#) [收货地址](#) [产品链接](#) [邮编](#)

⑦ 一键翻译 ⑧ 保存 关闭

## 6.3 客服—智能客服—【4】付款消息

设置完成，显示已开启的状态，可重新设置或停用，列表页会显示今日已发送的条数

当前位置： 智能客服 > 付款消息 查看帮助

平台渠道： 全部 速卖通 eBay

说明! 每天最多发送50条提醒，今日已发送0条，想要发送更多请升级VIP!

批量操作 ▼

第1-2条，共2条 << < > >> 1/1 每页

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		eBay	0条		未开启	开启
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条	#Order Id##Buyer#	已开启	停用 设置

## 6.3 客服—智能客服—【5】延迟发货

为买家付款卖家没有及时发货的，发信息安抚客户，有个良好的购物体验。

### 注意：

- 1、适用于ebay 速卖通平台；
- 2、设置发送条件的时间是大于1天小于100天；
- 3、设置好规则后，如果没有及时生效耐心等待，因为店小秘会针对您的订单进行跑数据，符合规则的订单1天内完成信息提醒。

### 操作流程：

- ① 客服—延迟发货
- ② 选择平台
- ③ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置



提醒内容	开启状态	操作
	未开启	开启
	未开启	③ 开启

## 6.3 客服—智能客服—【5】延迟发货

- ④ 不使用模板或下拉选择设置好的模板，也可新建模板（创建模板可参考目录6.2 客服—通用服务—【4】消息模板）
- ⑤ 设置发送条件，（时间范围是1-100天之内）
- ⑥ 自定义编辑发送内容
- ⑦ 可使用说明提示里模板或在内容里添加变量，变量需要按照格式填写，发送时系统会自动替换
- ⑧ 输入中文可一键翻译成英文
- ⑨ 设置完成点击保存即可

### 延迟发货提醒

选择模板: ④ 不使用模板 + 新建模板

发送条件: ⑤ 买家付款后 3 天未发货的订单

发送内容: ⑥ I am sorry that your order is not shipped in time, we will deal with as soon as possible.

⑦ 说明! 相关内容请统一用以下格式替代，发送时系统自动替换：  
订单号=#order id#  
买家姓名=#buyer#

很抱歉您的订单没及时发货，我们一定会尽快处理。  
感谢您的支持，我们会尽快处理您的订单。

⑧ 一键翻译 翻译并使用 翻译并使用

⑨ 保存 关闭

## 6.3 客服—智能客服—【5】延迟发货

设置完成，显示已开启的状态，可重新设置或停用，列表页会显示今日已发送的条数

当前位置：智能客服 > 延迟发货 查看帮助

平台渠道：全部 速卖通 eBay

**说明!** 每天最多发送50提醒，今日已发送0，想要发送更多请升级VIP!

批量操作 ▾

第1-1条，共1条 << < > >> 1/1 每页 30条 ▾

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		eBay	0条	I am sorry that your order is not shipped in time, we will deal with as soon as possible.	已开启	停用设置

## 6.3 客服—智能客服—【6】俄非全名

俄罗斯非全名—俄罗斯的买家的姓名一般是三部分组成，比如：Aabichav Walariy Ravlavich如果买家的收货地址是两部分可能就不是全名，这个时候可以自动发消息给买家核实

### 注意：

- 1、适用于速卖通、ebay；
- 2、开启设置好后，当店小秘同步到俄罗斯的订单不符合非全名的条件时会执行规则共发布一次。



The screenshot shows the '客服' (Customer Service) settings page. The '智能客服' (Smart Customer Service) section is active, and the '俄非全名' (Russian Non-Full Name) rule is highlighted with a red box and circled with '1'. The '平台渠道' (Platform Channel) dropdown is set to '全部' (All) and is circled with '2'. The '批量操作' (Batch Operation) dropdown is circled with '3'. Below the settings, a table shows the rule's status for different stores.

提醒内容	开启状态	操作
	未开启	③ 开启
	未开启	开启

### 操作流程：

- ① 客服—俄非全名
- ② 选择平台
- ③ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置

## 6.3 客服—智能客服—【6】俄非全名

- ④ 不使用模板或下拉选择设置好的模板，也可新建模板（创建模板可参考目录6.2 客服—通用服务—【4】消息模板）
- ⑤ 自定义编辑发送内容
- ⑥ 在内容里添加变量，变量需要按照格式填写，发送时系统会自动替换
- ⑦ 可引用小秘的文字模板
- ⑧ 或输入中文可一键翻译成英文
- ⑨ 设置完成点击保存即可

### 俄罗斯非全名订单提醒

选择模板: 不使用模板 + 新建模板

发送条件: 收件人国家是“俄罗斯”，且姓名非全名的订单

发送内容: Dear buyer, thank you very much for your purchase. According to the requirements of the Russian post, we need your full name, thank you.

**说明!** 相关内容请统一用以下格式替代，发送时系统自动替换:

订单号=#order id#  
买家姓名=#buyer#

亲爱的买家，非常感谢您购买我们的商品。根据俄罗斯邮政的要求，我们需要您提供全名，谢谢您。感谢您的支持，为了您能顺利收到商品，我们需要您的全名。

您好，请提供您的全名，以免影响您商品的邮寄。

一键翻译

翻译并使用  
翻译并使用  
翻译并使用

保存 关闭

## 6.3 客服—智能客服—【6】俄非全名

设置完成，显示已开启的状态，可重新设置或停用，列表页会显示今日已发送的条数

当前位置：智能客服 > 俄非全名 查看帮助

平台渠道：全部 速卖通 eBay

**说明!** 每天最多发送50提醒，今日已发送0，想要发送更多请升级VIP!

**批量操作** ▼

- 设置
- 开启
- 停用

第1-2条，共2条 << < > >> 1/1 每页

	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		eBay	0条		未开启	开启
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条	Dear buyer, thank you very much for your purchase. According to the requirements of the Russian p	已开启	停用 设置



## 6.4 客服—物流消息

【1】 物流消息介绍

【2】 到达待取

【3】 已经签收

【4】 投递失败

【5】 运输过久

【6】 物流异常

## 6.4 客服—物流消息—【1】物流消息介绍

物流消息—设置之后进入店小秘物流追踪下**到达待取、已签收、投递失败、运输过久、物流异常**这些状态的订单自动发消息，如右图。

### 注意：

- 1、只支持速卖通、eBay平台；
- 2、文本内容不超过1000。

**到达待取**—包裹到达买家的当地邮局等待买家取件；

**已经签收**—包裹已经被买家签收；

**投递失败**—物流订单会有一种状态叫做尝试妥投，会在投递失败里面；

**运输过久**—如果订单有了物流信息之后，15天却没有信息变化了会在运输过久；

**有异常**—只要创建了订单在未查询里面，超过7天没有物流信息会在有异常。



包裹号 「订单号」	收件人 「国家」	物流方式	最新信息	运输时间	平台/店铺
<input type="checkbox"/>					

## 6.4 客服—物流消息—【2】到达待取

### 操作流程：

#### 创建模板

- ① 客服—消息模板
- ② 新建模板
- ③ 选择物流消息—到达待取
- ④ 点击确定



The screenshot displays the '消息模板' (Message Templates) management interface. The main menu includes '消息模板' (Message Templates), which is circled with a red '1'. The '物流消息' (Logistics Message) sub-menu is also circled with a red '2'. In the '新建模板' (New Template) modal, the '物流消息' (Logistics Message) radio button is selected and circled with a red '3'. Within this category, the '到达待取' (Arrive for pickup) option is selected and circled with a red '4'. The '确定' (Confirm) button at the bottom right of the modal is also circled with a red '4'.

## 6.4 客服—物流消息—【2】到达待取

- ⑤ 自定义模板名称
- ⑥ 设置发送条件
- ⑦ 可设置特殊条件，对指定订单发送消息
- ⑧ 自定义消息内容，字数不超1000
- ⑨ 插入变量，自动填写发送订单的具体信息
- ⑩ 可输入中文一键翻译成英文
- ⑪ 设置完成点击确定

到达待取-新建模板

模板名称: ⑤ 123

发送条件: ⑥ 当「订单物流状态」更新为「到达待取」 1 天后发送

特殊条件: ⑦  仅发送订单金额为: 20 — 500 USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单: ⑦ 选择国家  
俄罗斯

发送内容: ⑧

⑨ 插入变量: 订单号 买家姓名 运单号 物流方式 下单时间 订单金额 收货地址

⑩ 一键翻译 ⑪ 确定 取消

## 6.4 客服—物流消息—【2】到达待取

### 模板引用到店铺

⑫ 客服—物流消息—到达待取

⑬ 注意说明提示，首先在【订单—物流追踪】获取【订单跟踪信息】，才可发送消息

⑭ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置

当前位置： 物流消息 > 到达待取

平台渠道：[全部](#) [速卖通平台](#) [eBay平台](#)

**说明!** ⑬ 启用 [ 物流消息 ] 功能，首先在 [ 订单 > 物流追踪 ] 获取 [ 订单跟踪信息 ]，才可发送消息，[前往添加](#)

**批量操作** ⑭

第1-3条

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条		未开启	⑭ <a href="#">开启</a>
<input type="checkbox"/>		eBay	0条		未开启	<a href="#">开启</a>
<input type="checkbox"/>		eBay	0条		未开启	<a href="#">开启</a>

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	⑫ <a href="#">到达待取</a>	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			

## 6.4 客服—物流消息—【2】到达待取

- ⑮ 下拉选择设置好的模板发送内容会自动填充模板设置的内容，也可新建模板
- ⑯ 不使用模板，发送内容可自行编辑
- ⑰ 设置完成点击保存即可
- ⑱ 保存即可看到已开启的状态
- ⑲ 可停用或重新设置
- ⑳ 查看已发送的订单信息

到达待取
✕

⑮

选择模板:

+ 新建模板

不使用模板  
123

发送条件: 当「订单物流状态」更新为「到达待取」  天后发送

特殊条件:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

⑯

发送内容:

#orderId##logisticType##address##buyerName##orderId#

插入变量: [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

一键翻译
⑰ 保存
关闭

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	⑳ 0条	#orderId##logisticType##address##buyerName##orderId#	㉑ 已开启	㉒ 停用 设置

110

## 6.4 客服—物流消息—【3】已经签收

### 操作流程：

#### 创建模板

- ① 客服—消息模板
- ② 新建模板
- ③ 选择物流消息—已经签收
- ④ 点击确定



The screenshot displays the '消息模板' (Message Templates) management page. The '新建模板' (New Template) modal is open, showing the following options:

- 模板类型 (Template Type):
  - 发货提醒 (Shipping Reminder)
  - 自动催付 (Automatic Payment Reminder)
  - 自动评价 (Automatic Review)
  - 付款消息 (Payment Message)
  - 俄非全名 (Russian/Non-Full Name)
  - 延迟发货 (Delayed Shipping)
  - 物流消息 (Logistics Message)
- 物流消息子类型 (Logistics Message Sub-type):
  - 到达待取 (Arrival Pending Pickup)
  - 已经签收 (Already Signed)
  - 投递失败 (Delivery Failed)
  - 运输过久 (Transportation Too Long)
  - 物流异常 (Logistics Abnormal)

The '确定' (Confirm) button is highlighted with a red box and a circled '4'.

## 6.4 客服—物流消息—【3】已经签收

- ⑤ 自定义模板名称
- ⑥ 设置发送条件
- ⑦ 可设置特殊条件，对指定订单发送消息
- ⑧ 自定义消息内容，字数不超1000
- ⑨ 插入变量，自动填写发送订单的具体信息
- ⑩ 可输入中文一键翻译成英文
- ⑪ 设置完成点击确定

已经签收-新建模板

模板名称:

发送条件: 当「订单物流状态」更新为「已经签收」后发送  天后发送

特殊条件:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单: [选择国家](#)

发送内容:

插入变量 [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

[一键翻译](#) [确定](#) [取消](#)



## 6.4 客服—物流消息—【3】已经签收

### 模板引用到店铺

⑫ 客服—物流消息—已经签收

⑬ 注意说明提示，首先在【订单—物流追踪】获取【订单跟踪信息】，才可发送消息

⑭ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置

当前位置： 物流消息 > 已经签收 查看帮助

平台渠道：全部 速卖通平台 eBay平台

**说明!** ⑬ 启用【物流消息】功能，首先在【订单 > 物流追踪】获取【订单跟踪信息】，才可发送消息，前

**批量操作** ⑭

店铺	平台	今日已发送	提醒内容	物流消息	启用状态	操作
<input type="checkbox"/>	速卖通	0条	#orderId##buyerName##shipNum##logisticType#	通用服务 智能客服 物流消息	已开启	停用 设置
<input type="checkbox"/>	eBay	0条		通用服务 智能客服 物流消息	未开启	⑭ 开启

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	⑫ 已经签收	投递失败	运输过久

## 6.4 客服—物流消息—【3】已经签收

- ⑮ 下拉选择设置好的模板发送内容会自动填充模板设置的内容，也可新建模板
- ⑯ 不使用模板，发送内容可自行编辑
- ⑰ 设置完成点击保存即可
- ⑱ 保存即可看到已开启的状态
- ⑲ 可停用或重新设置
- ⑳ 查看已发送的订单信息

已经签收

⑮ **选择模板:** 不使用模板 + 新建模板

**发送条件:** 当「订单物流状态」更新为「已经签收」    天后发送

**特殊条件:**  仅发送订单金额为:    —    USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

⑯ **发送内容:**

#orderId##buyerName##shipNum#

插入变量: [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

一键翻译
保存
关闭

<input type="checkbox"/>		eBay	⑳ <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">0条</span>	#orderId##buyerName##shipNum#	⑱ <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">已开启</span>	⑲ <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">停用设置</span>
--------------------------	--	------	---	-------------------------------	--	---

## 6.4 客服—物流消息—【4】 投递失败

### 操作流程：

#### 创建模板

- ① 客服—消息模板
- ② 新建模板
- ③ 选择物流消息—投递失败
- ④ 点击确定



The screenshot displays the '客服' (Customer Service) section of the '店小秘' system. The navigation bar includes '首页', '产品', '订单', '客服', '采购', '仓库', '物流', '数据', and '服务'. The '客服' menu is expanded, showing '消息模板' (Message Template) circled with a red 1. Below it, the '物流消息' (Logistics Message) category is selected, and the '投递失败' (Delivery Failure) sub-type is chosen, circled with a red 3. A '新建模板' (New Template) dialog box is open, showing the '物流消息' sub-type selected and the '投递失败' option chosen. The '新建模板' button in the top right of the dialog is circled with a red 2, and the '确定' (Confirm) button at the bottom right is circled with a red 4.

当前位置: 通用服务	通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
模板类型: 全部	智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
搜索内容:		延迟发货	俄非全名		
批量删除	物流消息	到达待取	已经签收		
模板名称		物流异常			
	速卖通	站内消息	纠纷管理		
	Wish	Tickets			
	eBay	客服消息	评价管理		
	Amazon	Feedback	Review		
	PayPal	纠纷管理			

## 6.4 客服—物流消息—【4】投递失败

- ⑤ 自定义模板名称
- ⑥ 设置发送条件
- ⑦ 可设置特殊条件，对指定订单发送消息
- ⑧ 自定义消息内容，字数不超1000
- ⑨ 插入变量，自动填写发送订单的具体信息
- ⑩ 可输入中文一键翻译成英文
- ⑪ 设置完成点击确定

投递失败-新建模板

模板名称

发送条件: 当「订单物流状态」更新为「投递失败」后发送  天后发送

特殊条件:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单: [选择国家](#)

发送内容:

插入变量: [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

[一键翻译](#) [确定](#) [取消](#)

## 6.4 客服—物流消息—【4】 投递失败

### 模板引用到店铺

⑫ 客服—物流消息—投递失败

⑬ 注意说明提示，首先在【订单—物流追踪】获取【订单跟踪信息】，才可发送消息

⑭ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置

当前位置： 物流消息 > 投递失败

平台渠道：[全部](#) [速卖通平台](#) [eBay平台](#)

**说明!** ⑬ 启用 [ 物流消息 ] 功能，首先在 [ 订单 > 物流追踪 ] 获取 [ 订单跟踪信息 ]

**批量操作** ⑭

					订单	客服	采购	仓库	物流	查看帮助
					通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板	
					智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息	
						延迟发货	俄非全名			
					物流消息	到达待取	已经签收	⑫ 投递失败	运输过久	
						物流异常				
<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	模板内容	状态	操作				
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条	#orderId##buyerName##shipNum##logisticType##orderTime##orderAmount##address#	未开启	⑭ 开启				

1/1 每页 30条

## 6.4 客服—物流消息—【4】投递失败

- ⑮ 下拉选择设置好的模板发送内容会自动填充模板设置的内容，也可新建模板
- ⑯ 不使用模板，发送内容可自行编辑
- ⑰ 设置完成点击保存即可
- ⑱ 保存即可看到已开启的状态
- ⑲ 可停用或重新设置
- ⑳ 查看已发送的订单信息

投递失败

⑮
选择模板:

不使用模板

▼
+ 新建模板

发送条件: 当「订单物流状态」更新为「投递失败」  天后发送

特殊条件:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

⑯
发送内容:

#orderId##buyerName##shipNum##logisticType##orderTime##orderAmount##address#

插入变量:
[订单号](#)
[买家姓名](#)
[运单号](#)
[物流方式](#)
[下单时间](#)
[订单金额](#)
[收货地址](#)

⑰
一键翻译
保存
关闭

<input type="checkbox"/>		eBay	<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑳</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">0条</span>	#orderId##buyerName##shipNum#	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">已开启</span> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑱</span>	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">停用设置</span> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑲</span>
--------------------------	--	------	--	-------------------------------	---	--

## 6.4 客服—物流消息—【5】运输过久

### 操作流程：

#### 创建模板

- ① 客服—消息模板
- ② 新建模板
- ③ 选择物流消息—运输过久
- ④ 点击确定



The screenshot displays the '消息模板' (Message Templates) management interface. The main menu includes '首页', '产品', '订单', '客服', '采购', '仓库', '物流', '数据', and '服务'. The '客服' (Customer Service) section is active, showing a list of template categories: '通用服务', '智能客服', '物流消息', '速卖通', 'Wish', 'eBay', 'Amazon', and 'PayPal'. The '物流消息' (Logistics Message) category is selected, and a modal window titled '新建模板' (New Template) is open. In this modal, the '模板类型' (Template Type) is set to '物流消息' (Logistics Message), and the specific sub-type '运输过久' (Transportation Delay) is selected. The '确定' (Confirm) button is highlighted, indicating the final step in the process.

## 6.4 客服—物流消息—【5】运输过久

- ⑤ 自定义模板名称
- ⑥ 设置发送条件
- ⑦ 可设置特殊条件，对指定订单发送消息
- ⑧ 自定义消息内容，字数不超1000
- ⑨ 插入变量，自动填写发送订单的具体信息
- ⑩ 可输入中文一键翻译成英文
- ⑪ 设置完成点击确定

运输过久-新建模板

模板名称:

发送条件: 当「订单物流状态」更新为「运输过久」后发送  天后发送

特殊条件:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

发送内容:

插入变量 [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)



## 6.4 客服—物流消息—【5】运输过久

### 模板引用到店铺

⑫ 客服—物流消息—运输过久

⑬ 注意说明提示，首先在【订单—物流追踪】获取【订单跟踪信息】，才可发送消息

⑭ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置

当前位置： 物流消息 > 运输过久 查看帮助

平台渠道：全部 速卖通平台 eBay平台

**说明!** ⑬ 启用 [ 物流消息 ] 功能，首先在 [ 订单 > 物流追踪 ] 获取 [ **订单跟踪信息** ]

**批量操作** ⑭

					订单	客服	采购	仓库	物流
					通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
					智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
						延迟发货	俄非全名		
					物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	<b>运输过久</b> <span>⑫</span>
						物流异常			

> >> 1/1 每页 30条

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	消息数	消息状态	操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条	未开启	<b>开启</b> <span>⑭</span>
<input type="checkbox"/>		eBay	0条	未开启	开启

## 6.4 客服—物流消息—【5】运输过久

- ⑮ 下拉选择设置好的模板发送内容会自动填充模板设置的内容，也可新建模板
- ⑯ 不使用模板，发送内容可自行编辑
- ⑰ 设置完成点击保存即可
- ⑱ 保存即可看到已开启的状态
- ⑲ 可停用或重新设置
- ⑳ 查看已发送的订单信息

**运输过久** ✕

⑮ **选择模板**: 不使用模板 + 新建模板

**发送条件**: 当「订单物流状态」更新为「运输过久」  天后发送

**特殊条件**:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

⑯ **发送内容**: #orderId##buyerName##shipNum##logisticType##orderTime#

插入变量: [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

一键翻译
⑰ 保存
关闭

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	⑳ 0条	#orderId##buyerName##shipNum##logisticType##orderTime#	⑱ 已开启	⑲ 停用设置

## 6.4 客服—物流消息—【6】物流异常

### 操作流程：

#### 创建模板

- ① 客服—消息模板
- ② 新建模板
- ③ 选择物流消息—物流异常
- ④ 点击确定



The screenshot displays the 'Message Templates' (消息模板) management interface. The navigation menu at the top includes '首页', '产品', '订单', '客服', '采购', '仓库', '物流', '数据', and '服务'. The '客服' (Customer Service) section is active, and the '消息模板' (Message Templates) option is highlighted with a red circle ①. Below the navigation, there are filters for '当前位置' (Current Location: 通用服务), '模板类型' (Template Type: 全部), and a search bar. A '批量删除' (Batch Delete) button is visible. The main content area shows a list of template categories, with '物流消息' (Logistics Message) highlighted with a red circle ②. A '新建模板' (New Template) dialog box is open, showing a list of template types. '物流消息' (Logistics Message) is selected with a radio button, and '物流异常' (Logistics Exception) is selected as the specific message type. The '确定' (Confirm) button is highlighted with a red circle ④. Other options in the dialog include '发货提醒', '自动催付', '自动评价', '付款消息', '俄非全名', and '延迟发货'. The '操作' (Action) column in the main table has a '新建模板' (New Template) button highlighted with a red circle ③.

## 6.4 客服—物流消息—【6】物流异常

- ⑤ 自定义模板名称
- ⑥ 设置发送条件
- ⑦ 可设置特殊条件，对指定订单发送消息
- ⑧ 自定义消息内容，字数不超1000
- ⑨ 插入变量，自动填写发送订单的具体信息
- ⑩ 可输入中文一键翻译成英文
- ⑪ 设置完成点击确定

物流异常-新建模板

模板名称:

发送条件: 当「订单物流状态」更新为「物流异常」后发送  天后发送

特殊条件:  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

发送内容:

插入变量 [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

## 6.4 客服—物流消息—【6】物流异常

### 模板引用到店铺

⑫ 客服—物流消息—物流异常

⑬ 注意说明提示，首先在【订单—物流追踪】获取【订单跟踪信息】，才可发送消息

⑭ 默认是关闭状态，可单个店铺开启或勾选多个店铺批量开启或设置

当前位置： 物流消息 > 物流异常 查看帮助

平台渠道：全部 速卖通平台 eBay平台

说明! ⑬ 启用 [ 物流消息 ] 功能，首先在 [ 订单 > 物流追踪 ] 获取 [ 订单跟踪信息 ]，才

批量操作 ⑭

	店铺	平台	今日已发送			操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	0条		未开启	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">⑮ 开启</span>
<input type="checkbox"/>		eBay	0条		未开启	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">开启</span>

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">物流异常</span> <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑫</span>			

## 6.4 客服—物流消息—【6】物流异常

- ⑮ 下拉选择设置好的模板发送内容会自动填充模板设置的内容，也可新建模板
- ⑯ 不使用模板，发送内容可自行编辑
- ⑰ 设置完成点击保存即可
- ⑱ 保存即可看到已开启的状态
- ⑲ 可停用或重新设置
- ⑳ 查看已发送的订单信息

**物流异常**

⑮ **选择模板:** 不使用模板 + 新建模板

**发送条件:** 当「订单物流状态」更新为「物流异常」  天后发送

**特殊条件:**  仅发送订单金额为:  —  USD的订单 (注:不填写默认全部金额)

仅发送部分国家订单:

⑯ **发送内容:**

插入变量: [订单号](#) [买家姓名](#) [运单号](#) [物流方式](#) [下单时间](#) [订单金额](#) [收货地址](#)

⑰ 一键翻译 保存 关闭

<input type="checkbox"/>	店铺	平台	今日已发送	提醒内容	开启状态	操作
<input type="checkbox"/>		速卖通	⑳ <span style="border: 1px solid #007bff; padding: 2px 5px;">0条</span>	#buyerName##orderTime##orderAmount#	⑱ <span style="border: 1px solid #007bff; padding: 2px 5px;">已开启</span> ⑲	⑲ <span style="border: 1px solid #007bff; padding: 2px 5px;">停用设置</span>

## 6.5 客服—速卖通

【1】 站内消息

【2】 纠纷管理

【3】 延长收货

【4】 买家取消

## 6.5 客服—速卖通—【1】站内消息

### 站内信页面介绍

- ① 站内信—查看并回复速卖通买家消息
- ② 同步即可查看最新的消息
- ③ 可根据具体条件搜索
- ④ 筛选站内信和订单留言
- ⑤ 筛选做颜色标记的信息
- ⑥ 支持批量回复消息
- ⑦ 支持单个回复
- ⑧ 添加站内信筛选规则
- ⑨ 刷新规则，系统会自动把符合条件的未处理消息移入相应规则内
- ⑩ 支持筛选查看符合规则的消息
- ⑪ 手动标记消息的处理状态
- ⑫ 给消息标记颜色

当前位置: 客服 > 速卖通 > 站内消息

店铺账号: <span>全部 (0)</span>
搜索类型: <span>订单号</span> <span>买家姓名</span> <span>消息内容</span>
<input type="text" value="搜索内容"/>
消息类型: <span>全部</span> <span>站内信</span> <span>订单留言</span>
查看状态: <span>全部</span> <span>已读</span> <span>未读</span>
颜色标记: <span>全部</span> <span>红 (21)</span> <span>黄 (4)</span> <span>绿 (6)</span> <span>蓝 (2)</span>
消息时间: <span>全部</span> <span>昨天</span> <span>今天</span> <span>7天以内</span> <span>30天以内</span> <span>自定义</span>
筛选规则: <span>全部</span> <span>其它 (0)</span>

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			
速卖通	<b>站内消息</b>	纠纷管理	延长收货	买家取消

批量回复
标记为 已处理 / 未处理
颜色为 红 / 黄 / 绿 / 蓝 / 紫 / 白
添加规则
刷新规则
同步消息

第1-30条, 共230条 << < > >> 1/8 跳转 每页 30条

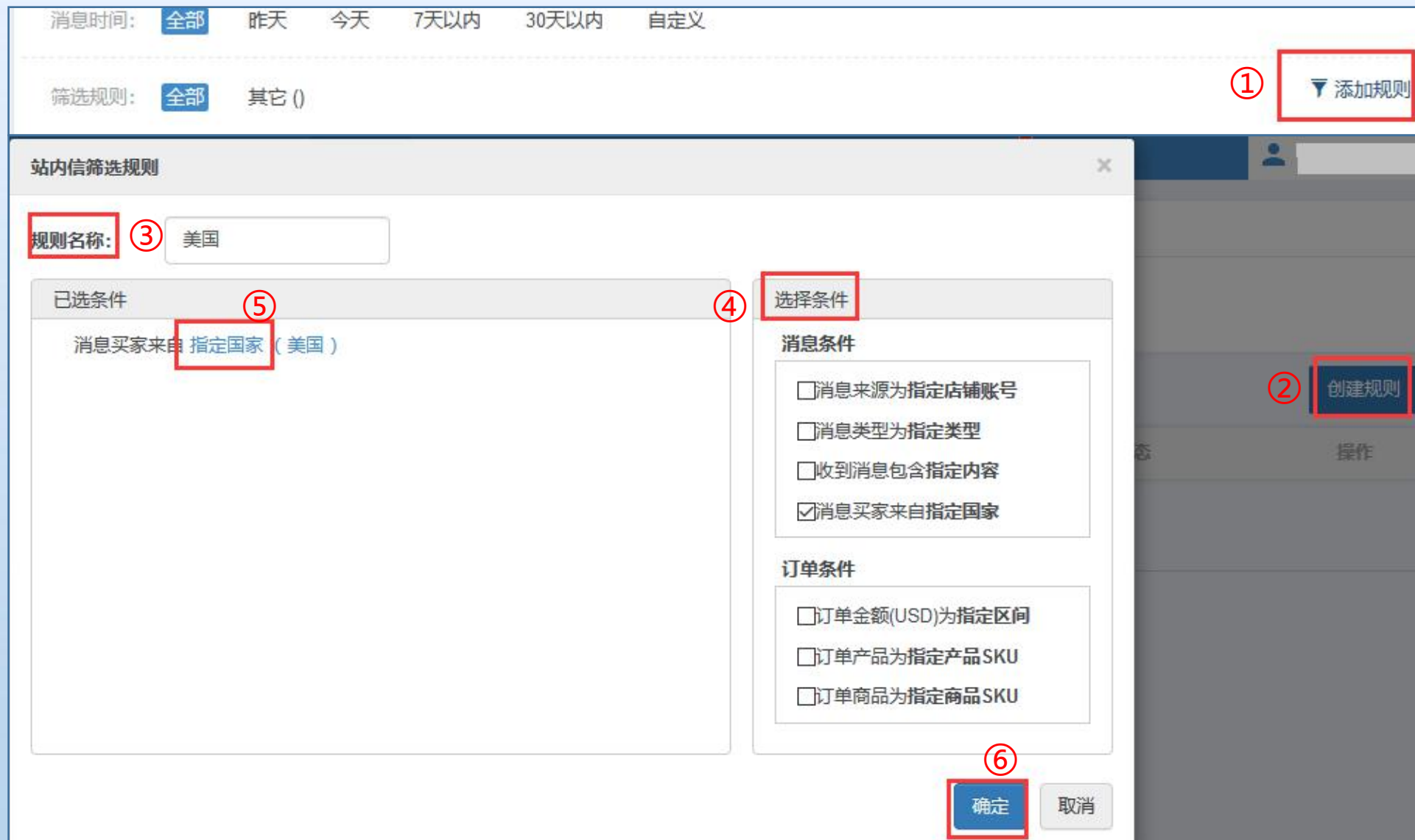
订单	订单状态 [跟踪号]	订单金额	发送时间	操作
今天 (4)	已处理	Shop Master ni	2018-12-28	<span>回复</span> 标为未处理



## 6.5 客服—速卖通—【1】站内消息

### 添加站内信筛选规则

- ① 点击【添加规则】
- ② 【创建规则】
- ③ 自定义规则名称
- ④ 勾选条件
- ⑤ 点击蓝色字体设置具体条件
- ⑥ 设置完成点击确定



消息时间: **全部** 昨天 今天 7天以内 30天以内 自定义

筛选规则: **全部** 其它 ()

① 添加规则

站内信筛选规则

规则名称: ③ 美国

已选条件

⑤ 消息买家来自 指定国家 (美国)

④ 选择条件

消息条件

- 消息来源为指定店铺账号
- 消息类型为指定类型
- 收到消息包含指定内容
- 消息买家来自指定国家

订单条件

- 订单金额(USD)为指定区间
- 订单产品为指定产品SKU
- 订单商品为指定商品SKU

⑥ 确定 取消

② 创建规则

## 6.5 客服—速卖通—【1】站内消息

⑦规则添加好支持修改、删除、停用

⑧可添加多个规则，当一个消息符合多个规则可设置规则的优先级，让消息优先匹配其中一个规则

⑨刷新规则，系统会自动把符合条件的未处理消息移入相应规则内

⑩筛选出符合规则的消息再回复

当前位置： 客服 > 速卖通 > 站内消息 > 站内信分类规则

规则状态：

[创建规则](#)

优先级	规则名称	规则详情 (+ 展开)	状态	操作
<input type="text" value="1"/>	美国	消息买家来自 指定国家 (美国)	已开启	<input type="button" value="停用"/> <input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

筛选规则：   [添加规则](#)

全部(1) 未处理(1) 已处理(0) 第1-1条, 共1条

<input type="checkbox"/>	处理状态	买家姓名	消息内容	订单	订单状态 [跟踪号]	订单金额	发送时间	操作
今天 (1)								
<input type="checkbox"/>	未处理	Gan JiaJun	ad ads asd		已完成	\$23.39	2018-12-28	<input type="button" value="回复"/> <input type="button" value="标为已处理"/>

# 6.5 客服—速卖通—【1】 站内消息

## 回复站内信消息

### 单个回复

- ① 选择需要处理的消息点击【回复】
- ② 回复消息可插入表情
- ③ 也可插入图片
- ④ 插入变量，发送时系统会自动转换
- ⑤ 在【客服—常用回复】设置模板，此处可插入消息模板
- ⑥ 勾选之后，此消息发送后自动打开下一封消息
- ⑦ 查看订单号和包裹号
- ⑧ 给此消息标记颜色
- ⑨ 标记是否处理的状态
- ⑩ 查看相关订单的商品信息，时间，物流信息等。

和 Gan JiaJun 的消息记录

颜色为 [8] 标记为 [9] 上一封 下一封 [10]

关于该订单  
订单号: 96432245693570  
包裹号: XM2124862

回复 [8]

/:000 Express Ali 18-11-20 00:30 [10]

收件人: kingkong  
收货地址: motoback fly Colorado L 01001

买家指定: ePacket  
物流方式:  
跟踪号: [ ]

下单: 2018-11-20 00:26 付款:  
提交: 发货:

32949800536 x 1  
USD 10.0  
Beige

全部(1) 未处理(1) 已处理(0) 第1-1条, 共1条 << < > >> 1/1 每页 30条

处理状态	买家姓名	消息内容	订单	订单状态 [跟踪号]	订单金额	发送时间	操作
今天 (1)							
<input type="checkbox"/>	未处理			已完成	\$23.39	2018-12-28	回复 [1] 标为已处理

订单号#Order Id# 32949800536  
买家姓名#Buyer# 96432245693570

运单号#Tracking Number#

物流方式#trackingState#

下单时间#Order Time#

订单金额#Order amount#

收货地址#Receiving address#

本地图片  
空间图片  
网络图片  
图片银行 (速卖通)

插入变量 [4] 插入模板 [5]

测试  
templateTest  
速卖通消息  
问候语

关于该订单 [7]  
订单号: 96432245693570  
包裹号: XM2124862

发送成功后, 自动打开下一封消息 [6]  发送 关闭

## 6.5 客服—速卖通—【1】 站内消息

### 批量回复

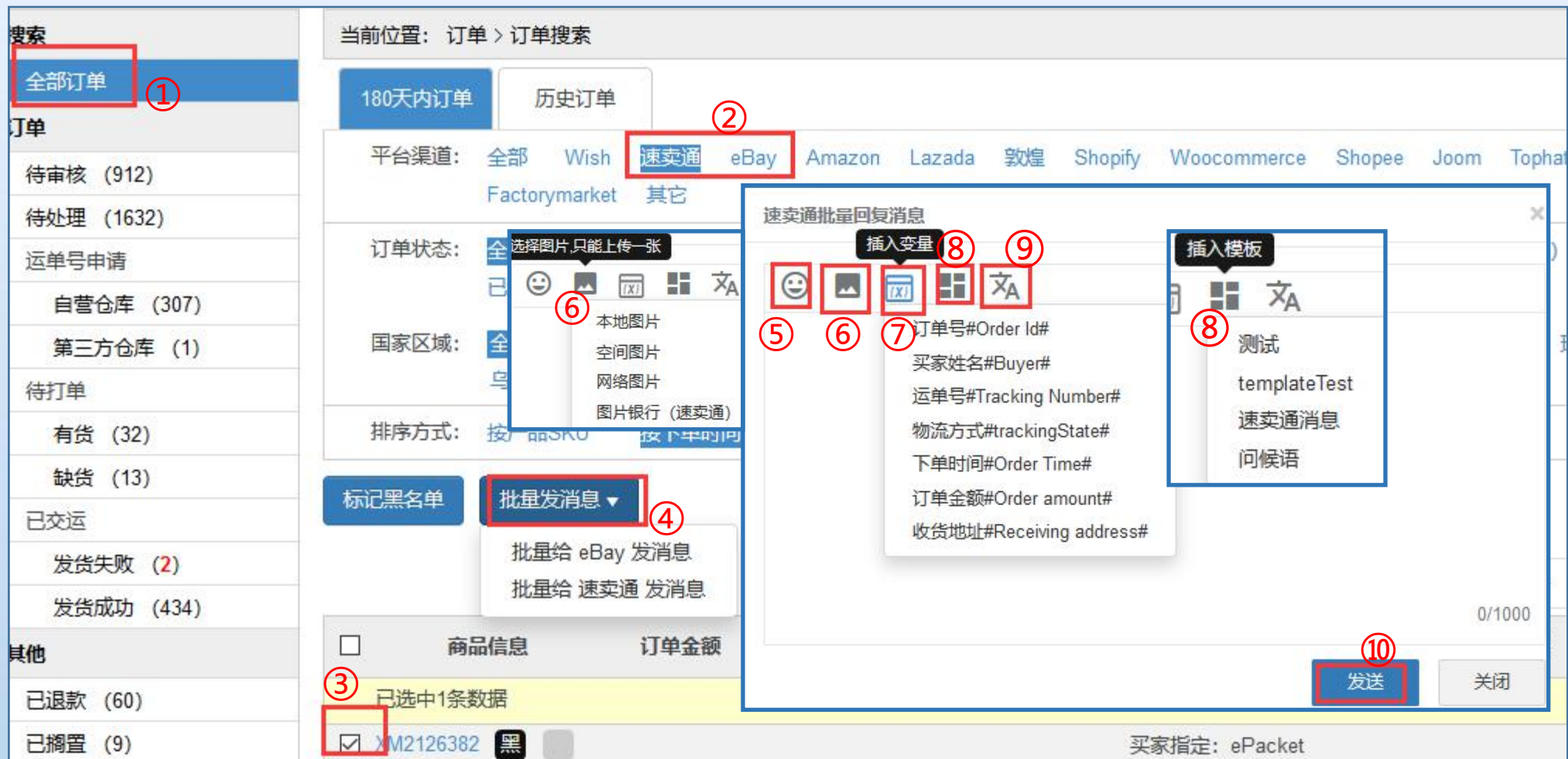
- ①勾选多个消息
- ②点击【批量回复】
- ③插入表情
- ④插入图片，只能上传一张
- ⑤在【客服—常用回复】设置模板，此处插入消息模板
- ⑥输入中文点击可一键翻译成英文
- ⑦填写完成点击发送即可



# 6.5 客服—速卖通—【1】 站内消息

## 批量发消息

- ①【全部订单】
- ②选择平台店铺
- ③勾选订单
- ④选择给速卖通发消息
- ⑤插入表情
- ⑥插入图片
- ⑦插入变量信息发送时系统自动替换相应的订单信息
- ⑧【客服—常用回复】设置模板，此处可直接引用
- ⑨输入中文可点击一键翻译
- ⑩填写完成点击发送即可



当前位置: 订单 > 订单搜索

平台渠道: 全部 Wish **速卖通** eBay Amazon Lazada 敦煌 Shopify Woocommerce Shopee Joom Tophat Factorymarket 其它

订单状态: 全部 **选择图片, 只能上传一张** 已  待  已  文

国家区域: 全部 乌

排序方式: 按  按  按

标记黑名单 **批量发消息**

批量给 eBay 发消息  
批量给 速卖通 发消息

商品信息 订单金额

已选中1条数据

XM2126382 黑

买家指定: ePacket

速卖通批量回复消息

插入变量

插入模板

订单号#Order Id#  
买家姓名#Buyer#  
运单号#Tracking Number#  
物流方式#trackingState#  
下单时间#Order Time#  
订单金额#Order amount#  
收货地址#Receiving address#

测试  
templateTest  
速卖通消息  
问候语

发送 关闭

### 注意:

- 1、只支持速卖通、eBay;
- 2、有对应订单同步到店小秘

## 6.5 客服—速卖通—【2】纠纷管理

### 注意：

1、**同步**：需**手动同步**，只**同步处理中状态的纠纷**，在后台已处理的纠纷不会同步；如果同步到小秘是处理中的状态，在非小秘页面完成了纠纷 小秘这边点击同步会从处理中消失

2、**处理**：可新增方案、同意方案，对于买家退货的，暂时没办法确认收货。

### 操作流程：

- ① 客服—速卖通纠纷管理
- ② 【同步纠纷】
- ③ 【处理纠纷】

当前位置： 客服 > 速卖通 > 纠纷管理

店铺账号：[全部](#)

搜索类型：[订单号](#) 买家姓名

搜索内容：

纠纷状态：[全部\(2\)](#) 等待响应(0) 纠纷协商(0) 已完成(2)

订单	客服	采购	仓库	物流	数据
通用服务	黑名单	常用回复	消息模板		
智能客服	发货提醒 延迟发货	自动催付 俄非全名	自动评价	付款消息	
物流消息	到达待取 物流异常	已经签收	投递失败	运输过久	
速卖通	站内消息	<b>纠纷管理</b>	延长收货	买家取消	已取消(0)

[查看帮助](#)

[同步纠纷](#)

纠纷产品	金额总计	状态	时间	操作
订单号：31068204129545	买家姓名：erin chu			店铺： <a href="#">处理纠纷</a> <a href="#">查看详情</a>
17T0-Green * 1 USD 27.99 Color: Green Size: free size	USD 27.99	等待响应	下单时间：2018-11-19 21:40 发货时间： 纠纷开始：2018-12-11 23:03	

## 6.5 客服—速卖通—【2】纠纷管理

- ④ 点击【同意】确定后该方案不可修改
- ⑤ 拒绝买家的方案并提供自己的方案
- ⑥ 先【拒绝并新增】再上传证据
- ⑦ 选择自己的方案
- ⑧ 输入自己想要退款的金额（拒绝退款输入0）
- ⑨ 输入自己的详细问题可引用常用回复的模板
- ⑩ 设置完成点击【提交】即可

2018-12-11
发起退款/退货

---

订单号: 310682041295

纠纷原因: 货物仍然在运输途中

纠纷状态: 等待响应

提醒: 买家已提起纠纷, 请务必在 undefined 内做出响应

接受方案

买家方案

方案: 退款 USD 35.36

备注: you told me there is no stock and you confirmed to cancel t  
der before Please cancel it, thanks

拒绝并新增
上传证据
同意

请先“拒绝并新增”后再上传证据!

拒绝并新增方案

您期望的解决方案 ⑦

仅退款/拒绝退款

退货退款

退款金额 ⑧

USD

请详细描述您的问题 (必填):

⑨ --选择常用回复模板-- +管理模板

⑩ 提交 取消

## 6.5 客服—速卖通—【2】纠纷管理

- ①可根据订单号买家姓名搜索纠纷的订单
- ②筛选不同纠纷状态的订单
- ③查看纠纷的订单详情

搜索类型: 订单号 买家姓名

搜索内容: ① 搜索

纠纷状态: 全部(2) 等待响应(0) 纠纷协商(0) 平台介入(0) 等待买家发货(0) 等待您收货(0) 售后宝处理中(0) 已取消(0)

② 已完成(2)

同步纠纷

第1-2条, 共2条 << < > >> 1/1 每页 100条

纠纷产品	金额总计	状态	时间	操作
订单号: 95383079345903		买家姓名: ma aoba		店铺: <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">⑬</span>
32910151139 * 1 USD 0.01	USD 0.01	纠纷已结束	下单时间: 2018-10-10 23:28 发货时间: 2018-10-13 05:17 纠纷开始: 2018-10-27 13:37	<span style="border: 1px solid #0070C0; padding: 2px;">查看详情</span>



## 6.5 客服—速卖通—【3】延长收货

**延长收货期**，即速卖通订单收货时间到期后，可自动延长收货时间。选择需要延长的速卖通店铺，开启功能，并设置一定的条件即可自动执行。

### 注意：

- 1、只支持速卖通；
- 2、发货后，卖家可以自行延长买家的收货期，延长次数没有限制，延长次数若设置多次（比如2次），则第1次延长到期后未签收，会自动再发送1次，直至所设置的次数用完为止；
- 3、买家的收货期由速卖通系统默认的收货时间及卖家延长收货时间两部分组成，两者之和不能大于120天（自然日）。

### 操作流程：

- ① 客服—延长收货
- ② 勾选开启

当前位置： 客服 > 速卖通 > 站内信消息

店铺账号：

说明！ 该功能仅对VIP用户开放！ 升级VIP！

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒 延迟发货	自动催付 俄非全名	自动评价	付款消息
物流消息	到达待取 物流异常	已经签收	投递失败	运输过久
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消

189条 << <

## 6.5 客服—速卖通—【3】延长收货

- ③倒计时时间以速卖通后台显示的时间为准
- ④延长次数若设置多次（比如2次），则第1次延长到期后未签收，会自动再发送1次，直至所设置的次数用完为止
- ⑤设置指定物流和国家，对指定的订单发送（同时指定物流和国家，订单必须满足这2个条件才会延长）
- ⑥延长后可同时给买家发消息，不填写则不发送
- ⑦可在发送的消息内容里添加变量，发送时系统自动替换
- ⑧输入中文可一键翻译成英文
- ⑨设置完成点击保存

### 自动延长收货期

买家收货倒计时: 2 天时, 收货期自动延长: 5 天

同一订单最多延长: 2 次

指定物流: 自定义-321  
选择物流

指定国家: 刚果  
选择国家

提醒内容:

**说明!** 相关内容请统一用以下格式替代, 发送时系统自动替换:  
订单号=#order id#  
买家姓名=#buyer#  
运单号=#Tracking number#  
物流方式=#Carriers#

一键翻译

保存 关闭

## 6.5 客服—速卖通—【3】延长收货

订单符合上述的设置条件，  
在延长收货的列表页可查看  
订单延长的状态

速卖通客服

当前位置: 客服 > 速卖通 > 站内信消息 [查看帮助](#)

站内消息

纠纷管理

**延长收货**

买家取消

店铺账号:

**说明!** 该功能仅对VIP用户开放! [升级VIP!](#)

**设置**  开启功能

第1-50条, 共189条 << < > >> 1/4 每页 50条 ▾

订单号	商品信息	收件人「国家」	包裹号	订单金额	发货时间	延期时间	延长状态	订单状态
967076936659	111-Beige x <sup>1</sup> USD 12.10 Color: Beige	123 [美国]	XM2124916C1	USD 0.01	2018-11-27 02:05:24	2018-12-27 20:43:04	已延长5天	已发货

## 6.5 客服—速卖通—【4】买家取消

### 注意：

- 1、仅支持速卖通订单
- 2、在提交发货（虚拟发货）之前都可取消或同意买家取消
- 3、接口暂时无法同步申请取消原因，需要耐心等待速卖通开放此字段。

### 操作流程：

- ① 客服—买家取消
- ② 可根据订单号搜索买家取消的订单
- ③ 查看买家留言内容
- ④ 同意取消，不再操作发货
- ⑤ 拒绝买家取消，继续处理订单



The screenshot shows the AliExpress Seller Center interface. The search bar is set to 'Order Number' (订单号) and contains the order number '040906264'. The 'Batch Operation' (批量操作) dropdown menu is open, and the 'Buyer Cancellation' (买家取消) option is selected. The order details for '040906264' are displayed, including the product name '003 x USD 1.47 Marco Garcia [加拿大]', the amount 'USD 1.47', and the status '已处理' (Processed). The 'Buyer Cancellation' button is highlighted with a red box and a circled '1'. The 'Contact Buyer' (联系买家) button is highlighted with a red box and a circled '7'. The 'Refuse' (拒绝) button is highlighted with a red box and a circled '5', and the 'Agree' (同意) button is highlighted with a red box and a circled '4'. The 'Search' (搜索) button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Batch Operation' dropdown is highlighted with a red box and a circled '6'. The 'Message' (留言) button is highlighted with a red box and a circled '3'.

## 6.5 客服—速卖通—【4】买家取消

- ⑥可选择多个批量同意或拒绝
- ⑦联系买家沟通
- ⑧查看订单信息
- ⑨联系买家时可引用【客服—常用回复的模板】或点击【管理模板】创建模板
- ⑩可上传图片注意说明提示，每次可插入一张图片
- ⑪填写完成点击回复即可

### 发留言

订单号:	⑧ 0906264	跟踪号:	
买家账号:	ca1107631146	国家:	加拿大
付款时间:	2018-11-20	总金额:	\$1.47
留言内容:	Dear friend, sorry		

--- 选择消息模板 --- ⑨ +管理模板



1 of 9 Page

0 / 1000

**说明!** 每次仅可插入一张图片，图片大小在2MB以下，仅支持jpg, png, gif, bmp格式

⑩ 选择图片 ▾

⑪ 回复 关闭

## 6.5 客服—速卖通—【4】买家取消

⑫操作完成之后请到【订单】-【待审核或者待处理】页面同步订单最新状态或者耐心等待系统自动同步

订单	Factorymarket 其它																
待审核 (906)	国家区域: <a href="#">全部</a> <a href="#">美国</a> <a href="#">加拿大</a> <a href="#">英国</a> <a href="#">法国</a> <a href="#">德国</a> <a href="#">俄罗斯</a> <a href="#">巴西</a> <a href="#">澳大利亚</a> <a href="#">日本</a> <a href="#">西班牙</a> <a href="#">意大利</a> <a href="#">荷兰</a> <a href="#">瑞典</a> <a href="#">以色列</a> <a href="#">瑞士</a> <a href="#">乌克兰</a> <a href="#">波多黎各</a> <a href="#">比利时</a> <a href="#">捷克</a> <a href="#">挪威</a> <a href="#">波兰</a> <a href="#">智利</a> <span>更多 ▾</span> <span>多选 +</span>																
待处理 (1232)	订单规则: <a href="#">全部 (906)</a> <a href="#">有备注 (6)</a> <a href="#">有留言 (0)</a> <a href="#">买家指定多物流 (2)</a> <a href="#">俄罗斯收件人非全名 (39)</a> <a href="#">缺货 (860)</a> <a href="#">未配对SKU (734)</a> <a href="#">仓库无此SKU (48)</a> <a href="#">黑名单买家 (0)</a> <a href="#">其它 (0)</a> <span>添加规则 ▾</span>																
运单号申请	排序方式: <a href="#">按产品SKU</a> <a href="#">按下单时间</a> <a href="#">按剩余发货时间</a> <a href="#">按付款时间 ▲</a> <a href="#">按订单金额</a> <a href="#">按买家指定物流</a>																
自营仓库 (425)	<span>说明!</span> 「刷新规则」重新计算规则, 并自动移入相应规则内																
第三方仓库 (1)	<a href="#">批量审核</a> <a href="#">批量操作 ▾</a> <a href="#">刷新规则</a> <a href="#">导出订单 ▾</a> <a href="#">同步订单</a> <span>⑫</span>																
待打单	第1-100条, 共906条 <span>&lt;&lt;</span> <span>&lt;</span> <span>&gt;</span> <span>&gt;&gt;</span> <span>1/10</span> <a href="#">跳转</a> <a href="#">每页 100条 ▾</a>																
有货 (55)	<table border="1"> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>商品信息</th> <th>订单金额</th> <th>收件人「国家」</th> <th>订单号</th> <th>时间</th> <th>状态</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>XM2125435 <span>拣客礼</span></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>[手工订单]</td> </tr> </tbody> </table>	<input type="checkbox"/>	商品信息	订单金额	收件人「国家」	订单号	时间	状态	操作	<input type="checkbox"/>	XM2125435 <span>拣客礼</span>						[手工订单]
<input type="checkbox"/>	商品信息	订单金额	收件人「国家」	订单号	时间	状态	操作										
<input type="checkbox"/>	XM2125435 <span>拣客礼</span>						[手工订单]										
缺货 (272)																	
已交运																	
发货失败 (2)																	
发货成功 (436)																	
其他																	

## 6.6 客服—wish

**tickets**—可同步wish平台没有回复的消息并支持回复。

- ① 客服—tickets
- ② 点击同步即可看到最新的消息
- ③ 支持搜索问题编号和买家账号
- ④ 可筛选标签
- ⑤ 可对消息进行标记
- ⑥ 已回复的消息支持查看，未处理的可点击回复

当前位置: 客服 > Wish > Tickets

账号: 全部 (0)

搜索类型: 问题编号 买家账号

搜索内容: ③

时间: 全部 昨天 今天 7天以内 30天

标签筛选: ④ 请选择标签-----

全部(2) 未处理(0) 已回复(1)

旗帜为 ⑤

问题编号	状态	[国家]	时间	标签	操作
5b7ca7164e816b3c	已回复	5b60ca8465ee5a5b36 [美国]	创建:2018-08-22 更新:2018-08-24	物流配送状态或预计到达时间查询	⑥ 查看
5a53d5c76344ff5f	已关闭	5a32c03c9ae8a6312a [美国]	创建:2018-01-09 更新:2018-01-09		查看

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消
Wish	Tickets ①			
eBay	客服消息	评价管理	纠纷管理	议价管理

② 同步消息

## 6.7 客服—ebay

【1】 客服消息

【2】 评价管理

【3】 纠纷管理 (待更新)

【4】 议价管理



# 6.7 客服—ebay—【1】 客服消息

## 客服消息页面介绍

- ① 客服——ebay 客服消息
- ② 同步即可看到最新消息
- ③ 收件箱包含买家发的消息和ebay平台的系统消息
- ④ 可根据条件搜索
- ⑤ 回复消息
- ⑥ 给消息标记未读或已读
- ⑦ 给消息标记颜色
- ⑧ 可查看已经回复的消息
- ⑨ 筛选有颜色标记的消息

当前位置: 客服 > eBay > 买家消息

账号: [全部](#)

搜索类型: [消息主题](#) [发件人](#) [物品号](#)

搜索内容:

状态: [全部](#) [未回复](#) [已回复](#)

接收时间: [全部](#) [昨天](#) [今天](#) [7天以内](#) [30天以内](#)

标记为: [全部\(223\)](#) [未读](#) [已读\(223\)](#)

旗帜为: [标为已读](#) [标为未读](#)

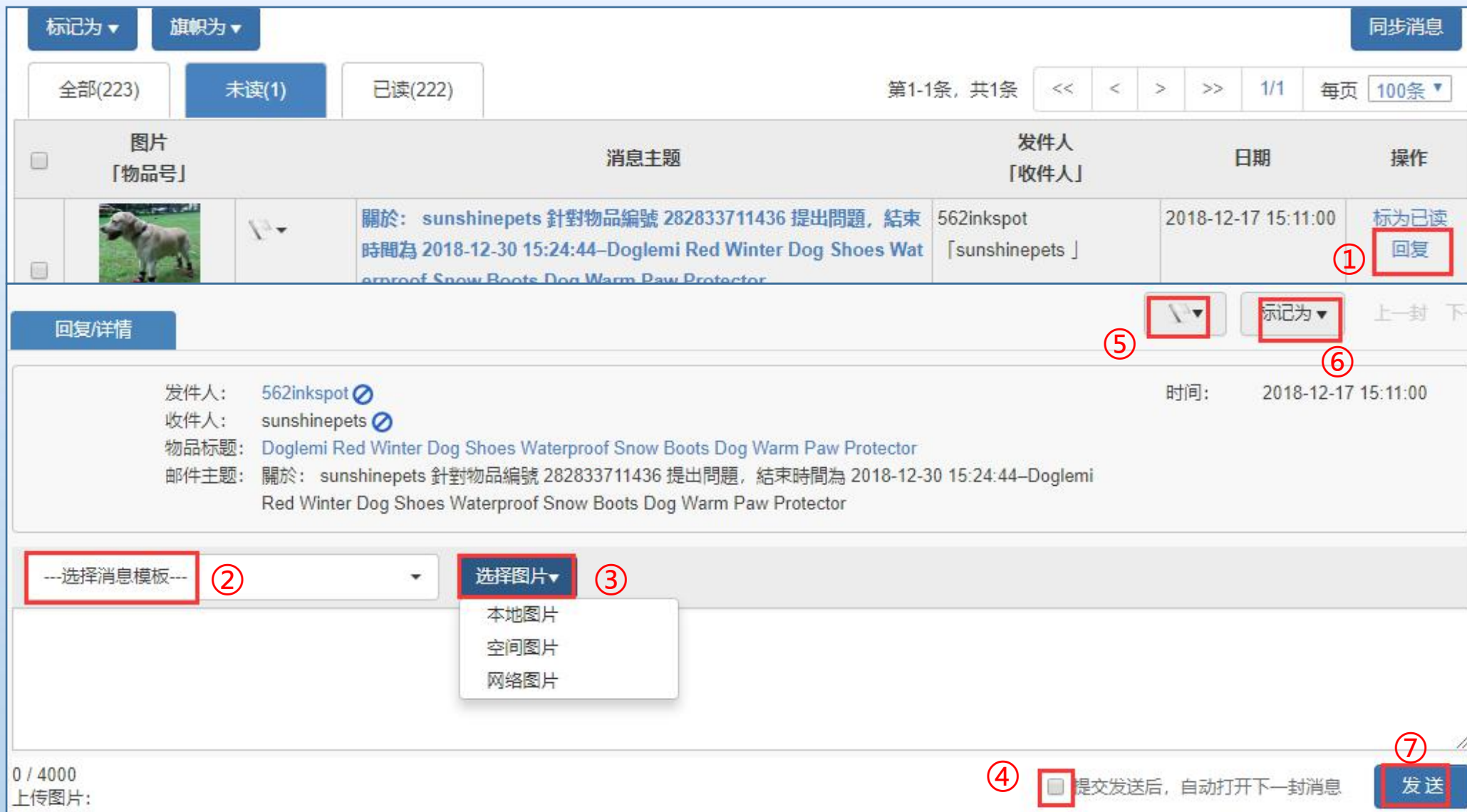
同步消息 [同步消息](#)

消息主题	发件人 「收件人」	日期	操作
關於: sunshinepets 針對物品編號 282833711436 提出問題, 結 賬時間為 2018-12-30 15:24:44-Doglemi Red Winter Dog Shoes Waterproof Snow Boots Dog Warm Paw Protector	562inkspot [sunshinepets]	2018-12-17 15:11:00	<a href="#">标为未读</a> <a href="#">回复</a>

# 6.7 客服—ebay—【1】 客服消息

## 回复消息

- ① 点击【回复】
- ② 回复消息时可引用【客服—常用回复的模板】
- ③ 可上传图片
- ④ 勾选此消息发送后自动打开下一封消息
- ⑤ 给消息标记颜色
- ⑥ 给消息标记是否处理
- ⑦ 填写完成点击发送即可

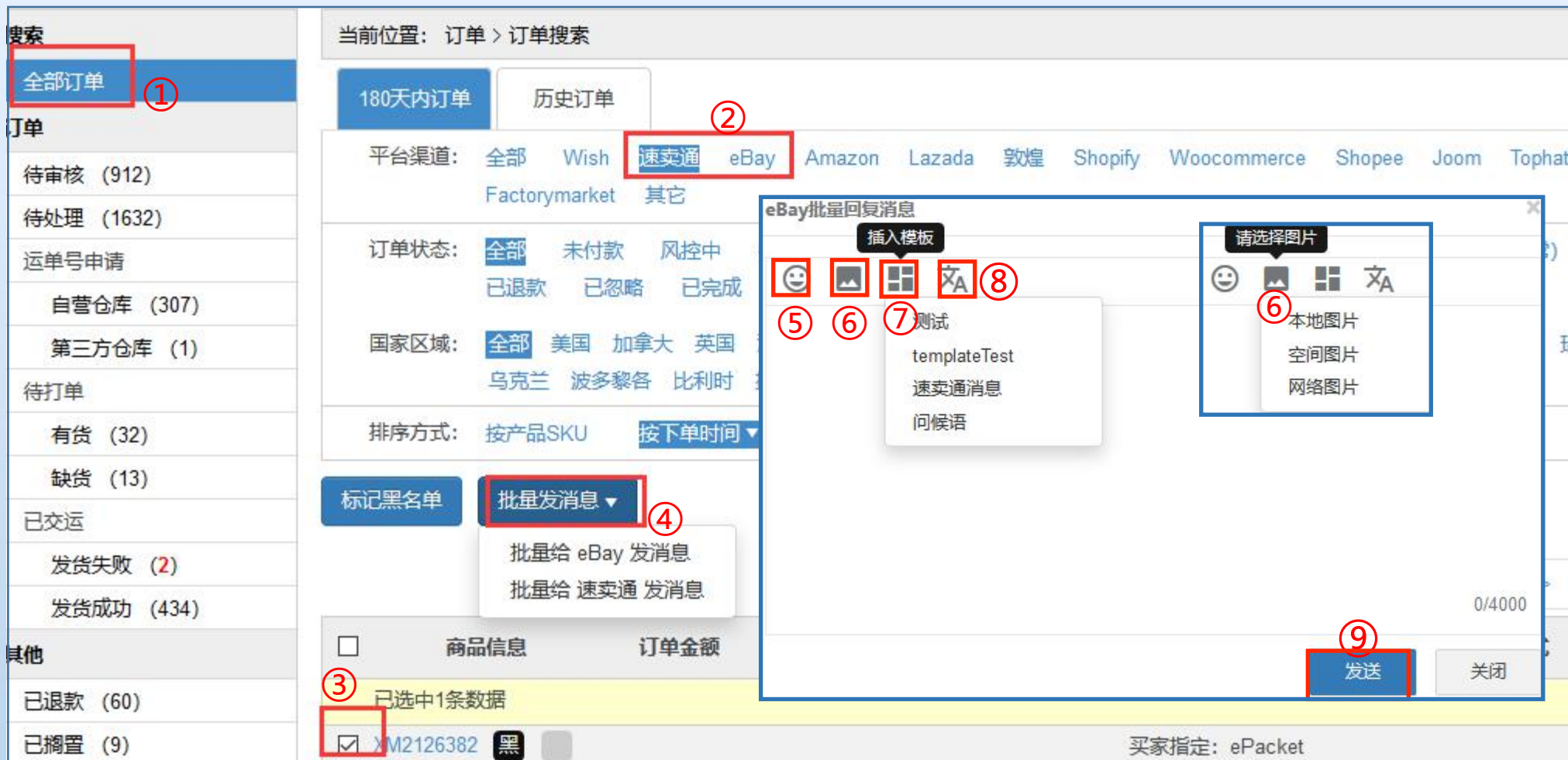


The screenshot shows the eBay customer message interface. At the top, there are filters for '标记为' (Mark as) and '旗帜为' (Flag as), and a '同步消息' (Sync messages) button. Below these are buttons for '全部(223)' (All), '未读(1)' (Unread), and '已读(222)' (Read). The message list shows one message with a dog image, subject '關於: sunshinepets 針對物品編號 282833711436 提出問題, 結束時間為 2018-12-30 15:24:44-Doglemi Red Winter Dog Shoes Wat...', sender '562inkspot', and date '2018-12-17 15:11:00'. The '操作' (Action) column has '标为已读' (Mark as read) and '回复' (Reply) buttons. Below the list is the '回复/详情' (Reply/Details) section. It shows the sender '562inkspot', recipient 'sunshinepets', and subject 'Doglemi Red Winter Dog Shoes Waterproof Snow Boots Dog Warm Paw Protector'. At the bottom, there is a '---选择消息模板---' (Select message template) dropdown, a '选择图片' (Select image) button, and a '发送' (Send) button. A checkbox for '提交发送后, 自动打开下一封消息' (Submit and send, automatically open the next message) is also present.

# 6.7 客服—ebay—【1】 客服消息

## 批量发消息

- ①【全部订单】
- ②选择平台店铺
- ③勾选订单
- ④选择给ebay发消息
- ⑤插入表情
- ⑥插入图片
- ⑦【客服—常用回复】设置模板，此处可直接引用
- ⑧输入中文可点击一键翻译
- ⑨填写完成点击发送即可



当前位置： 订单 > 订单搜索

180天内订单 | 历史订单

平台渠道： 全部 Wish **速卖通** eBay Amazon Lazada 敦煌 Shopify Woocommerce Shopee Joom Tophat Factorymarket 其它

订单状态： 全部 未付款 风控中 已退款 已忽略 已完成

国家区域： 全部 美国 加拿大 英国 乌克兰 波多黎各 比利时

排序方式： 按产品SKU 按下单时间

标记黑名单 | **批量发消息**

批量给 eBay 发消息  
批量给 速卖通 发消息

商品信息 | 订单金额

已选中1条数据

XM2126382 黑

买家指定： ePacket

0/4000

发送 | 关闭

## 注意：

- 1、只支持速卖通、eBay；
- 2、有对应订单同步到店小秘

# 6.7 客服—ebay—【2】评价管理

- ① 客服—ebay评价管理
- ② 点击同步可看到最新的评价
- ③ 可根据条件搜索或高级搜索
- ④ 筛选买家的评价
- ⑤ 单个的给买家的评价留评
- ⑥ 批量的回复或留评

当前位置: 客服 > eBay > 评价

账号: [全部](#)

搜索类型: [产品标题](#) [买家账号](#) [物品编号](#) [订单号](#)

搜索内容 ③


买家评价: [全部](#) [好评](#) [中评](#) [差评](#) [未评](#)

买家时间: [全部](#) [昨天](#) [今天](#) [7天以内](#) [30天以内](#) [自定义](#)

全部(549) **待评价(3)** 已评价(546)

**批量操作** ▼

**批量留评** ⑥ **批量回复**

产品信息 [物品编号]	下单时间	买家评价	操作
 Dogleml Red Winter Dog Shoes Wat 买家账号: 562inks	2018-12-17 11		<input type="button" value="留评"/> <span>⑤</span>

订单 客服 采购 仓库 物流

通用服务: 客户管理, 黑名单, 常用回复, 消息模板

智能客服: 发货提醒, 自动催付, 自动评价, 付款消息, 延迟发货, 俄非全名

物流消息: 到达待取, 已经签收, 投递失败, 运输过久, 物流异常

速卖通: 站内消息, 纠纷管理, 延长收货, 买家取消

Wish: Tickets

eBay: 客服消息, **评价管理** ①, 纠纷管理, 议价管理

同步eBay ②

# 6.7 客服—ebay—【4】 议价管理

- ① 客服—ebay 议价管理
- ② 同步可看到最新的议价信息
- ③ 根据条件搜索
- ④ 未处理里可进行还价或拒绝

**客服消息**

- 收件箱 (180)
- 买家消息 (0)
- 系统消息 (180)
- 发送中 (0)
- 发件箱 (354)
- 旗帜标记
- 红旗 (0)
- 蓝旗 (0)
- 绿旗 (0)
- 黄旗 (0)
- 紫旗 (0)

**评价管理**

- 评价 (3)

**纠纷管理**

- 纠纷 (0)
- 退货 (1)
- 交易取消 (0)

**议价管理**

- 议价 (0)

当前位置: 客服 > eBay > 议价管理

账号: [全部](#)

站点: [全部](#) [美国](#) [加拿大](#) [加拿大\(法语\)](#) [新加坡](#) [马来西亚](#) [菲律宾](#) [波兰](#)

搜索类型: [产品ID](#) [买家账号](#)

搜索内容: ③

状态筛选: [全部](#) [已接受](#) [已拒绝](#) [已过期](#)

待处理(0) [已完成\(2\)](#)

④

产品信息	SKU	买家出价										
 28285525	32830252	USD 6.97	⑤	1	chao_34	US	2018-12-06 20:52:31	卖家已拒绝				
		USD 6.99										
	32830252	USD 6.71		2	chao_34	US	2018-12-06 20:03:18	卖家已拒绝				

印度 香港

通用服务 客户管理 黑名单 常用回复 消息模板

智能客服 发货提醒 自动催付 自动评价 付款消息

延迟发货 俄非全名

物流消息 到达待取 已经签收 投递失败 运输过久

物流异常

速卖通 站内消息 纠纷管理 延长收货 买家取消

Wish Tickets

eBay 客服消息 评价管理 纠纷管理 **议价管理** ①

>> 1/1 每页 50条

② [同步议价](#)

时间 状态 操作

## 6.8 客服—亚马逊

【1】 Feedback

【2】 Review

【3】 邮件模板

【4】 邮箱管理

## 6.8 客服—亚马逊—【1】Feedback

### 注意：

- 1、需要授权绑定邮箱才可以回复；
- 2、只可同步三星以下的邮件；
- 3、系统同步是一天同步一次。

### 操作流程：

授权店铺绑定邮箱

- ① 用户名—亚马逊平台授权
- ② 添加亚马逊店铺授权（如果店铺已经授权可跳过此步骤）
- ③ 绑定邮箱
- ④ 邮箱绑定成功可在此查看



当前位置：平台授权 > Amazon授权

添加授权 查看授权帮助

②

① amazon

店铺名称	授权国家	代理邮箱	授权时间	操作
亚马逊美国	加拿大	vfoon35816@sina.com、13760269220@163.com	2015-10-29 20:44:58	③ 重新授权 绑定邮箱 删除
	美国			

④

# 6.8 客服—亚马逊—【1】 Feedback

## 添加邮件模板

- ① 客服—邮件模板
- ② 添加模板
- ③ 模板类型默认 feedback
- ④ 自定义名称
- ⑤ 插入标签变量，回复邮件时系统自动替换
- ⑥ 填写完成确定即可

添加/编辑模板

模板类型: Feedback ③

模板名称:  ④

使用标签变量，帮您减少信息输入  
示例：  
Dear #buyername# 表示 Dear zhangsar  
#orderid# 表示 订单号: 110-113436678  
#productlink#表示 产品链接

**B I U** | 列表 | 列表 | 列表 | 列表 | 列表 | 列表 | 列表

插入标签 ⑤

插入标签

#buyername#

#orderid#

#productlink#

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消
Wish	Tickets			
eBay	客服消息	评价管理	纠纷管理 <span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">①</span>	议价管理
Amazon	Feedback	Review	邮件模板 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">②</span>	邮箱管理

总字符数: 0

确定 关闭



# 6.8 客服—亚马逊—【1】 Feedback

## 回复邮件

- ① 客服—feedback
- ② 同步可查看最新的邮件
- ③ 根据具体条件搜索
- ④ 筛选评论的星级
- ⑤ 对评论进行标记
- ⑥ 回复邮件

Amazon

Feedback

发送失败(0)

发送中(0)

已发送(0)

邮箱

邮箱模板

当前位置: 客服 > Amazon > Feedback

店铺: [全部](#)

站点: [全部](#) 美国 加拿大 墨西哥 英国

搜索类型: [SKU](#) 订单号 ASIN 买家名称

搜索内容: ③

评价时间: [全部](#) 今天 3天内 7天内 30天内

星级: ④ [全部](#) 1星 2星 3星

批量标记 ⑤

全部(2) 待回复(0) 已回复(2) 已解决(0) 无法解决(0)

星级	图片	SKU	评论内容	是否	是否	是否	时间	操作
★ ★ ★ ☆ ☆		14Y0111G-7XL	Looks cute still waiting for the product	否	否	是	评论: 2017-11-21	<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">⑥</span> 回复邮件 标记

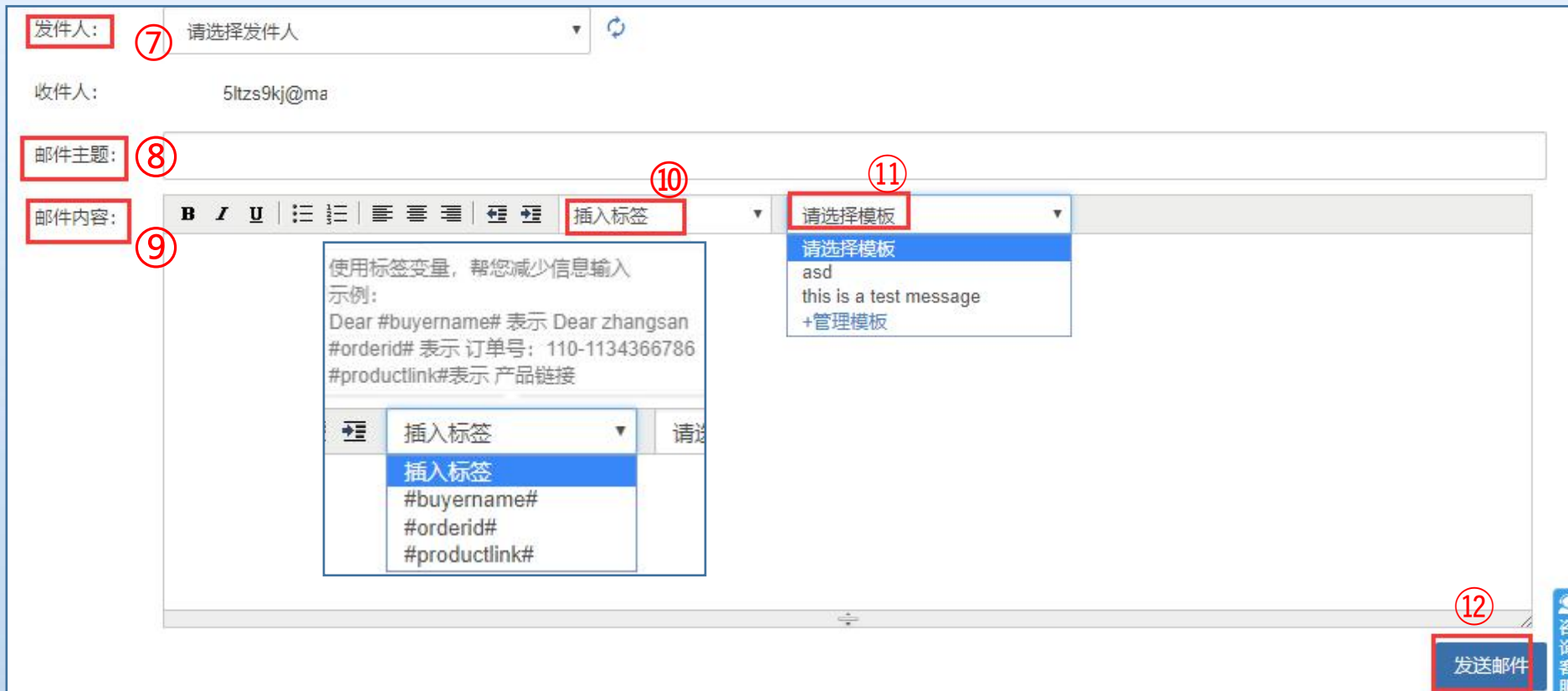
订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消
Wish	Tickets			
eBay	客服消息	评价管理	纠纷管理	议价管理
Amazon	<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">①</span> Feedback	Review	邮件模板	邮箱管理

同步 ②

每页 100条

## 6.8 客服—亚马逊—【1】Feedback

- ⑦ 下拉选择发件人信息
- ⑧ 自定义邮件主题
- ⑨ 没有模板可直接输入内容
- ⑩ 插入标签变量，系统自动替换
- ⑪ 如果已经创建好模板可插入邮件模板
- ⑫ 填写完成点击发送即可



The screenshot shows an email composition window with the following elements and annotations:

- 发件人:** 请选择发件人 (Annotation 7)
- 收件人:** 5ltzs9kj@ma
- 邮件主题:** (Annotation 8)
- 邮件内容:** (Annotation 9)
- 插入标签:** (Annotation 10) - A dropdown menu is open showing options: #buyername#, #orderid#, and #productlink#.
- 请选择模板:** (Annotation 11) - A dropdown menu is open showing options: asd, this is a test message, and +管理模板.
- 发送邮件:** (Annotation 12) - A button at the bottom right.

Additional text in the email content area:

使用标签变量，帮您减少信息输入  
 示例：  
 Dear #buyername# 表示 Dear zhangsan  
 #orderid# 表示 订单号：110-1134366786  
 #productlink#表示 产品链接

# 6.8 客服—亚马逊—【2】Review

- ① 客服—review
- ② 点击【添加产品】即可查看买家对产品的评论数据 (一天同步一次)



The screenshot shows the '客服' (Customer Service) menu with a dropdown containing various service options. The 'Review' option under the 'Amazon' category is highlighted with a red box and a circled '1'. In the main content area, the '添加产品' (Add Product) button is highlighted with a red box and a circled '2'. The interface also shows a list of monitored products with columns for image, title/SKU, total reviews, difference score, average rating, price, and time.

图片	标题/SKU/成色	总评论数	差评数	平均星级	售价	时间	操作
<input type="checkbox"/>	ASIN:B002S					账号/站点:	
<input type="checkbox"/>	AMD HDZ965FBGMBBOX C	0	5	暂无数据	955.0	创建: 2017-11-03 10:11:25	移除

## 6.8 客服—亚马逊—【2】Review

进入Review，这里可以同步所  
 监控产品下单三星以下的评论  
 ③支持搜索ASIN和评论人名称  
 ④可筛选星级  
 ⑤差评只可以标记，不可以回  
 复

当前位置: 客服 > Amazon > Review

店铺: **全部**

站点: **全部** 美国 加拿大 墨西哥 美国 英国 德国 法国 意大利 西班牙 美国 美国

搜索类型: **ASIN** 评论人名称

搜索内容:  **③** **搜索**

评价时间: **全部** 今天 3天内 7天内 30天内 自定义

**④** 星级: **全部** 1星 2星 3星

**⑤** **批量标记** **▼**

- 标记待确认
- 标记待回复
- 标记已回复
- 标记已解决
- 标记无法解决
- 标记已关闭

待回复(4) 已回复(1) 已解决(1) 无法解决(2) 已关闭(1)

第1-100条, 共256条 << < > >> 1/3 跳转 每页 100条

图片	SKU	评论标题	评论	评论人	时间	操作
	FX4300	Don't get this!	It does ok especially if you're upgrading fro	jeff3	暂无数据	标记

账号/站点:

## 6.8 客服—亚马逊—【3】 邮件模板

- ① 客服—邮件模板
- ② 添加模板
- ③ 模板类型默认 feedback
- ④ 自定义名称
- ⑤ 插入标签变量，回复邮件时系统自动替换
- ⑥ 填写完成确定即可

添加完成可在回复 feedback 中引用

添加/编辑模板

模板类型: ③ Feedback

模板名称: ④

使用标签变量，帮您减少信息输入  
示例：  
Dear #buyername# 表示 Dear zhangsar  
#orderid# 表示 订单号: 110-113436678  
#productlink# 表示 产品链接

**B I U** | 列表 | 插入 | 格式 | 更多

插入标签 ⑤

插入标签

#buyername#

#orderid#

#productlink#

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消
Wish	Tickets			
eBay	客服消息	评价管理	纠纷管理 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">①</span>	议价管理
Amazon	Feedback	Review	邮件模板 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">②</span>	邮箱管理

总字符数: 0

⑥ 确定

关闭

## 6.8 客服—亚马逊—【4】 邮箱管理

### 邮箱管理—授权亚马逊的客服邮箱，并回复邮件

#### 授权邮箱操作流程：

①**在需要授权到店小秘的邮箱账号里开启imap和pop3服务**（目前支持以下邮箱的授权，后续可能会支持更多，不同的邮箱操作方法不同，具体请参考下面的链接）

qq邮箱操作指导	<a href="http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=582&amp;parentId=9">http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=582&amp;parentId=9</a>
sina邮箱操作指导	<a href="http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=583&amp;parentId=9">http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=583&amp;parentId=9</a>
outlook邮箱操作指导	<a href="http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=581&amp;parentId=9">http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=581&amp;parentId=9</a>
yahoo邮箱操作指导	<a href="http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=584&amp;parentId=9">http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=584&amp;parentId=9</a>
gmail/hotmail邮箱操作指导	<a href="http://help.dianxiaomi.cn/pre/getContent.htm?id=591">http://help.dianxiaomi.cn/pre/getContent.htm?id=591</a>
163/126邮箱操作指导	<a href="http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=580&amp;parentId=9">http://help.dianxiaomi.cn/help/getRefreshContent.htm?id=580&amp;parentId=9</a>

## 6.8 客服—亚马逊—【4】 邮箱管理

### ②在店小秘授权邮箱

A 客服—邮箱管理

B 【邮箱设置】

C 添加邮箱

D 输入邮箱账号，密码或授权码（163和QQ邮箱需要输入授权码）和发件昵称

E 点击【下一步】按照页面显示操作

F 也可查看授权帮助，按照帮助文档操作



## 6.8 客服—亚马逊—【4】邮箱管理

G 邮箱添加成功可进行测试

H 注意说明提示，邮箱收到测试邮件说明发件成功

I 可进行编辑

J 添加签名

当前位置：客服 > 邮箱 > 邮箱设置

搜索类型：**邮箱账号**

搜索内容：

筛选：**全部** 有签名 无签名

**邮箱测试**

收件状态：**成功!**

发件测试： **发送**

**说明!** 输入邮箱点击发送，邮箱收到测试邮件说明发件成功!

发件状态：

**批量删除**

邮箱账号	操作
<input type="checkbox"/> ?20@163.com	<b>G</b> <b>测试</b> 编辑 删除
<input type="checkbox"/> @gmail.com	编辑 删除 测试
<input type="checkbox"/> @qq.com	<b>I</b> <b>编辑</b> 删除 测试

**编辑邮箱**

基本信息 服务器设置

发件昵称：

邮箱签名： **J** **+ 添加签名**

签名名称	操作

如何配置邮箱? **保存** 关闭

**添加邮箱**



## 6.8 客服—亚马逊—【4】邮箱管理

### ③ 亚马逊店铺授权的位置绑定邮箱

- A 用户名—亚马逊平台授权
- B 添加亚马逊店铺授权（如果店铺已经授权可跳过此步骤）
- C 绑定邮箱
- D 邮箱绑定成功可在此查看



当前位置：平台授权 > Amazon授权

添加授权 [查看授权帮助](#)

平台授权

- wish
- AliExpress
- amazon
- LAZADA
- ebay
- DHgate.com

店铺名称	授权国家	代理邮箱	授权时间	操作
亚马逊美国	加拿大			
	美国	vfoon35816@sina.com、13760269220@163.com	2015-10-29 20:44:58	<a href="#">重新授权</a> <a href="#">绑定邮箱</a> <a href="#">删除</a>

## 6.8 客服—亚马逊—【4】 邮箱管理

### 回复客服邮件操作流程：

#### 注意：

- 1、邮箱内容只支持手动同步；
- 2、内容只支持文本，不支持图片，字数不超过2000；
- 3、只能同步结尾是 Amazon.com 的收件箱。

- ① 客服—邮箱管理
- ② 同步即可查看最新的邮件
- ③ 支持搜索发件人和主题
- ④ 支持筛选
- ⑤ 点击回复邮件
- ⑥ 可标记邮件未读或已读



当前位置：客服 > 邮箱 > 收件箱

邮箱账号：全部

搜索类型：发件人 主题

③ 搜索内容：

④ 状态筛选：全部 未回复 已回复

接收时间：全部 今天 3天内 7天内

⑥ 标记为  全部 未读(0) 已读(1)

标为已读

标为未读

订单	客服	采购	仓库	物流
通用服务	客户管理	黑名单	常用回复	消息模板
智能客服	发货提醒	自动催付	自动评价	付款消息
	延迟发货	俄非全名		
物流消息	到达待取	已经签收	投递失败	运输过久
	物流异常			
速卖通	站内消息	纠纷管理	延长收货	买家取消
Wish	Tickets			
eBay	客服消息	评价管理	纠纷管理	① 议价管理
Amazon	Feedback	Review	邮件模板	① 邮箱管理

同步

1/1 每页 100条

时间 操作

2017-09-26 19:12:43

⑤ 回复 标为未读

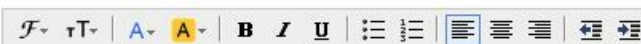
## 6.8 客服—亚马逊—【4】 邮箱管理

- ⑦填写邮件主题
- ⑧输入文本内容，内容不超过2000字符，不支持上传图片
- ⑨下拉选择已创建的签名模板，如图所示显示在正文下方
- ⑩点击保存到草稿箱
- ⑪或直接点击发送邮件

当前邮箱账号: 69220@163.com


\*收件人: Amazon.com

⑦ \*主题: Re:Amazon password assistance


⑧ 正文: 

⑨ 2131231232

Sep 26, 2017 19:12 GMT+08:00, Amazon.com

 Password assistance

To verify your identity, please use the following code:

⑨ 签名:  

- 选择签名
- 123123
- 12312

⑩ 存草稿 ⑪ 发送

## 6.9 客服—paypal

### 注意:

- 1、默认同步3个月纠纷，需要手动点击同步
- 2、可查看纠纷进度、处理纠纷提交证据
- 3、同步paypal已介入待处理、买家提起纠纷、paypal审核中、等待买家回复

### Paypal纠纷管理操作流程:

- 【1】授权纠纷API，具体可参考以下链接 <http://help.dianxiaomi.com/pre/getContent.htm?id=291>
- 【2】小秘页面【客服—paypal纠纷管理—查看处理纠纷】

## 6.9 客服—paypal

### 【2】小秘页面【客服—paypal 纠纷管理—查看处理纠纷】操作流程

- ① 客服—paypal 纠纷管理
- ② 同步即可查看最新状态的纠纷
- ③ 支持搜索
- ④ 筛选纠纷原因
- ⑤ paypal 后台时间
- ⑥ paypal 剩余截止时间
- ⑦ 点击处理纠纷



当前位置: 客服 > 通用服务 > 黑名单 > 常用回复 > 消息模板

查看帮助

1 PayPal已介入待处理

8 买家新提起纠纷

8 PayPal审核中

0 等待买家回复

搜索类型: 纠纷

Wish Tickets

搜索内容: eBay 客服消息 评价管理 纠纷管理 议价管理

Amazon Feedback Review 邮件模板 邮箱管理

PayPal 纠纷管理

搜索

全部纠纷原因

同步纠纷

第1-1条, 共1条 << < > >> 1/1 每页 50条

纠纷号	订单金额	原因	纠纷状态	时间	操作
PP-D-6715 @shopmaster.com	GBP 66.0	商品或服务与描述不符	待处理	创建: 2018-12-26 10:00:00 更新: 2018-12-27 02:20:00 剩余回复: 7天11小时29分	处理

## 6.9 客服—paypal

⑧ 选择处理类型

⑨ 完善证据，点击上传

⑩ 买家订单详情，“--”代表订单没有同步到小秘页面

⚠ 请在 2019-01-06 02:20:00 前回复，否则PayPal将倾向于买家利益做出仲裁决定。

纠纷详情	纠纷交易
<p><b>PP-D-6715</b> <span>升级索赔阶段</span></p> <p>纠纷原因: 商品或服务与描述不符</p> <p>纠纷金额: <b>GBP 66.0</b></p> <p>纠纷状态: paypal介入待处理</p> <p>纠纷渠道: PayPal</p> <p>创建时间: 2018-12-26 10:00:00</p> <p>更新时间: 2018-12-27 02:20:00</p>	<p><b>48L31165AU322490N</b></p> <p>买家名称: [ ]</p> <p>买家邮箱: [ ]</p> <p>订单号: [ ]</p> <p>交易金额: GBP 66.0</p> <p>交易状态: <b>--</b> [ ]</p> <p>创建时间: 2018-12-26 09:52:00</p>

⑩

### 纠纷处理

处理类型: [ ] ⑧

- 提供已退款证据
- 请选择处理类型
- 接受退款
- 提供已退款证据
- 提供其他证据

详情描述: [ ]

⑨ 上传文件:  JPG JPEG PNG GIF PDF | 每个文件不能超过5MB, 总大小不能超过20MB

未选择任何文件

## 6.9 客服—paypal

⑪如果纠纷已解决，对裁决争议，可筛选可上诉纠纷，点击详情进行提交资料

PayPal纠纷

当前位置: 客服 > PayPal纠纷 查看帮助

待处理 (17)

**已解决 (53)** ⑪

搜索类型: **纠纷号** 交易号 买家姓名 买家邮箱

搜索内容:

能否上诉: **全部** **可上诉** 不可上诉

纠纷时间: **全部** 昨天 今天 7天以内 30天以内 自定义

全部纠纷原因

第1-50条, 共53条 << < > >> 1/2 跳转 每页 50条 ▾

纠纷号	纠纷结果	退款金额	订单金额	原因	时间	操作
PP-D-6724	纠纷结果对客户有利	USD 361.79	USD 361.79	商品或服务与描述不符	创建: 2018-12-26 13:15:00 更新: 2018-12-27 02:37:00	<b>详情</b>
PP-D-6724	纠纷结果对客户有利	USD 361.79	USD 361.79	商品或服务与描述不符	创建: 2018-12-26 13:15:00 更新: 2018-12-27 02:37:00	详情

以上是本篇PDF所介绍的内容，包含两个模块，

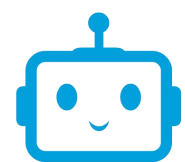
五 刊登产品

六 客服

其它模块请查看下一个PDF文件。

小秘页面功能可能会有更新，以大家当前的操作页面为准。





店小秘

让您的生意更简单

谢谢