

eTower 文档

发件人使用手册 V_2.5

电话 / +86-021-51079811

邮箱 / etowercs@walltechsystem.cn

网站 / <http://etowertech.com/>



版本说明

版本	时间	修改人员	备注
2.5	2020/6/19	Macro Ning	更新文档说明

简介.....	5
1. eTower 平台概述.....	6
1.1 前提条件.....	7
1.2 常用发件人模块.....	7
2. eTower 账户.....	7
2.1 开通 eTower 账户.....	7
2.2 登录 eTower 账户.....	8
2.3 重置密码.....	9
2.4 更改密码.....	10
3. 创建物流订单.....	10
3.1 手动录入.....	11
3.2 批量上传.....	11
3.3 API 创建.....	15
4. 打印运输标签.....	16
5. 交运预报.....	16
6. 跟踪包裹.....	17
6.1 不登录跟踪.....	17
6.2 登录跟踪.....	18
7. 运单列表.....	19
7.1 编辑订单.....	19
7.2 搜索订单.....	20
7.3 打印商业发票.....	20
7.4 导出订单.....	21
7.5 删除订单.....	21
7.6 批量操作.....	22
8. 取货.....	23
9. 商品目录.....	24
9.1 添加.....	24
9.2 修改.....	24
9.3 上传.....	25
10. 操作日志.....	25
11. 清单列表.....	26
12. 派送退件.....	26
13. 管理用户账号.....	28
13.1 基本信息.....	29

13.2 用户.....	30
13.3 角色.....	31
13.4 服务.....	32
13.5 接口令牌.....	32

简介

本指南提供了创建物流订单、标签打印、货物跟踪、退货处理等所有必要的信息说明。eTower 是一个物流平台，在平台上有不同的角色和服务，此用户指南只专注于发件人的通用功能。针对每一个物流服务的特殊性和限制条件，请参阅 eTower 提供的特定服务说明文档。

如果您在浏览此文档后仍没有得到满意的答案，请联系 eTower 客服团队获得进一步帮助。

eTower 客服邮箱：etowercs@walltechsystem.cn

1. eTower 平台概述

eTower 是一个跨境电商物流平台，其独特之处在于以下几点：

- 全球性部署

eTower 采用全球分布式部署，以有效应对网络的延迟和不稳定性。目前，eTower 有三个服务器集群，分别位于中国、澳大利亚和美国，数据在每个集群中相互复制，所有时间敏感性操作都在本地完成，所有的功能都是专门设计的，以尽量减少分布式锁定的必要性。

- 物流合作协同平台

eTower 有一个内置的工作流定义物流过程链，一个服务集成商可以很容易地共享其合作伙伴的业务资源。

- 充分运用云计算技术设计和实现的

eTower 从最初就是基于云设计的应用，具有云的高度可扩展性，可用性，可靠性与安全性。eTower 的生产环境链接是：<http://www.eTowertech.com>，通过使用 DNS 地理特性，您将自动访问到您最近的服务器集群，在一些特殊情况下，您可以通过以下链接访问特定的服务器：<https://cn.eTowertech.com>，<https://au.eTowertech.com> 或 <https://us.eTowertech.com>。eTower 还有沙箱供您测试和 API 集成使用：<http://qa.eTowertech.com>。要访问特定地理位置的沙箱，请使用 <http://qa-cn.eTowertech.com> 或 <http://qa-us.eTowertech.com>。在 eTower 平台，有 3 个主要角色：发件人、运输商和集成商。集成商是指在 eTower 平台上提供端到端物流服务的实体。集成商的合作伙或自己的工作人可以根据工作流的定义处理托运货物。发件人可以在 eTower 平台创建运输订单，打印标签和跟踪货物的状态。大多数情况下，发件人是电子商务的卖家。我们在本文档中变换

使用发件人，电子商务卖家和卖家等词汇，他们都指的是相同的角色。

1.1 前提条件

eTower 的用户界面是基于 Web 的，您可以使用最新的网络浏览器进行访问，但是鉴于性能和标准化，推荐使用谷歌浏览器。

1.2 常用发件人模块

作为发件人，您需要物流平台具备的基本功能有：创建物流订单、打印运输标签、向服务商预报、跟踪货物、管理异常件（含退件）、维护产品目录和库存等。

eTower 平台拥有以上相应的功能模块，并且我们在持续不断的为您改进，以下是目前常用的模块功能：取货、商品目录、添加订单、导入订单、运单列表、操作日志、清单列表、派送退件。

另外，eTower 也会提供相应的账号管理模块功能：基本信息、服务、用户、角色等功能。

2. eTower 账户

eTower 是多租户系统，每个租户都是逻辑上独立的区域，在您的租户中，至少有一个租户为管理员账户，还有额外的管理员和普通的用户账户，其他租户的用户不能访问您的租户数据，即使他们是您的服务供应商。您可以订阅多个服务提供商的服务，一个服务供应商只能看到您通过他发送的货物。每个用户是用邮箱作为唯一识别的。

2.1 开通 eTower 账户

如果您还没有 eTower 账户，请向您的服务供应商提供以下信息以创建账户：

公司名称（含中英文）、联系人姓名、联系邮箱、联系手机号、语言偏好、

公司地址等。

联系人的电子邮件地址用来创建租户管理员账户，服务提供者创建您的账户后，您将收到一封从 Walltech 公司发来的电子邮件，其中包含一个链接用来设置您的账户密码。

2.2 登录 eTower 账户

开通账号并且设置好密码后，请访问：<http://www.eTowertech.com> 进行系统登录，如图 2.2.1 eTower 首页所示。

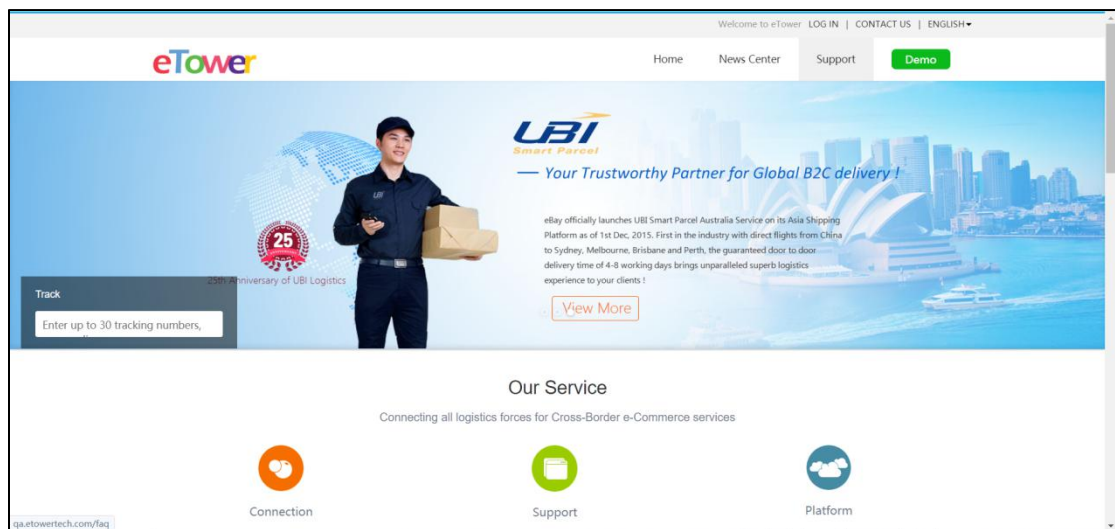


图 2.2.1 eTower 首页

用户点击【LOG IN】，系统将自动跳转到 WallTech 身份验证界面，如图 2.2.2 登录界面所示。用户填写正确的电子邮件、账号密码和验证码，点击【Sign In】，便可以开始访问您的账户。

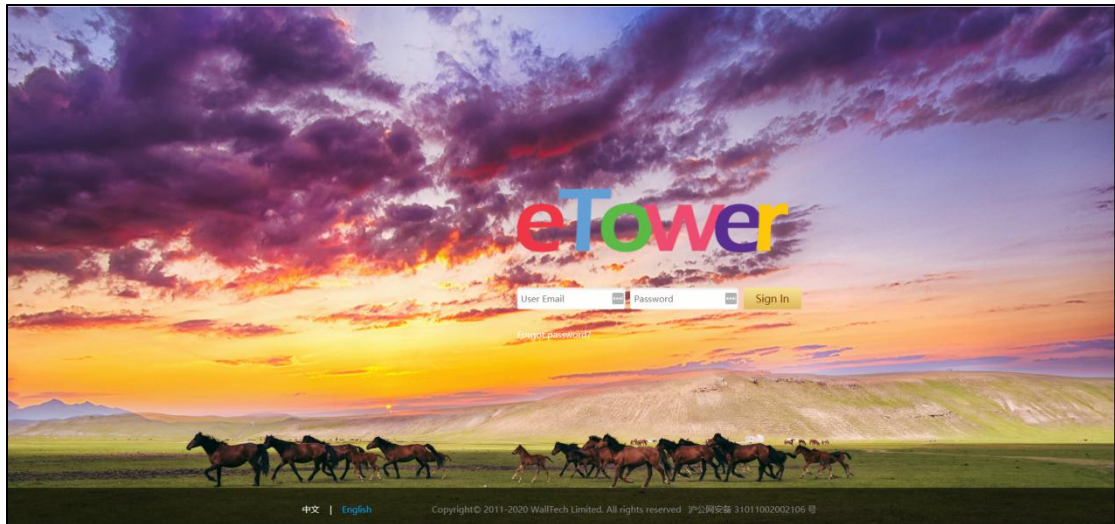


图 2.2.2 登录界面

注意：为了您的账户安全，第一次登录时，请按要求填写验证码。

2.3 重置密码

如果您忘记了账号密码，可在登录界面点击“忘记密码？”，然后系统会自动跳转到重置密码界面，如图 2.3.1 重置界面所示。



图 2.3.1 重置界面

填完信息后，系统会自动发送重置密码链接到您的邮箱中，您可以通过链接重置您的密码，注意该链接有效期为 24 小时。

2.4 更改密码

更改账号密码, 请先登录到 eTower 系统, 然后点击【更改密码】, 如图 2. 4. 1 更改密码所示。

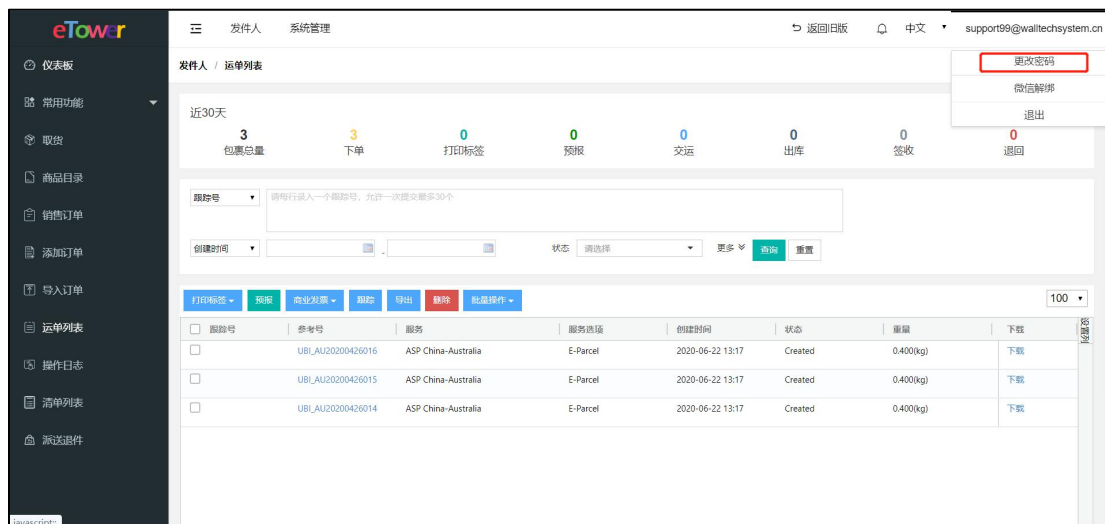


图 2.4.1 更改密码

系统会自动跳转到更改密码界面, 用户填写相关信息, 再重新登录系统即可, 如图 2. 4. 2 密码重置界面所示。

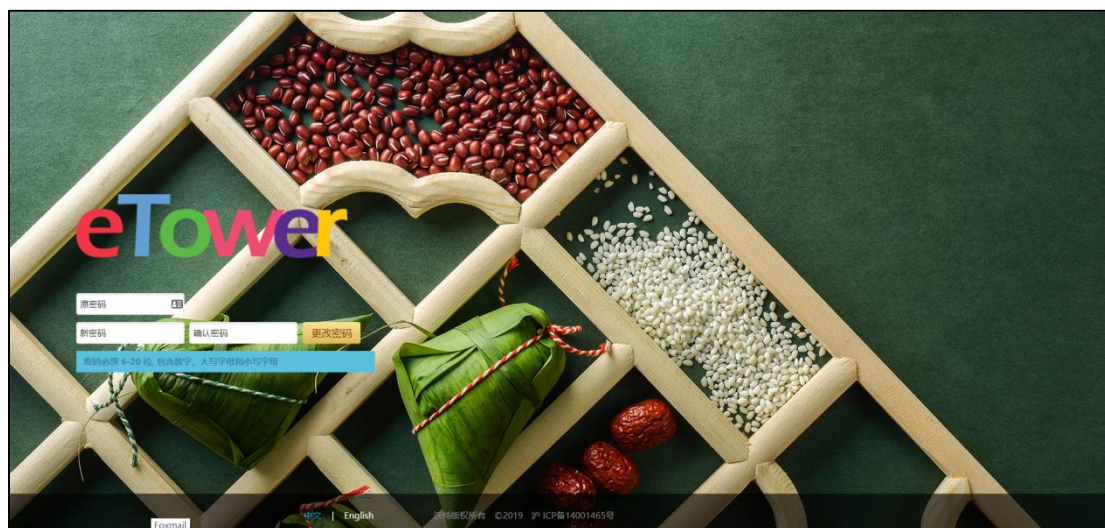


图 2.4.2 密码重置

3. 创建物流订单

在 eTower 系统中, 用户可以通过以下三种方式创建物流订单: 手动创建物

流订单、Excel 文件批量上传订单、API 对接创建物流订单。

3.1 手动录入

用户点击【添加订单】，在添加订单界面，用户可以填写相对应的订单信息，如图 3.1.1 添加订单界面所示。



图 3.1.1 添加订单

用户根据将界面订单信息填写完成，点击底部【保存】按钮即可。

注意：1. 带 “*” 为必填项；

2. 如果有多个网点，请先选择网点。（网点也称为发货地）

3.2 批量上传

手工录入每一票运单是非常繁琐的，在大多数情况下，您可能更倾向与把所有的货物信息从一张电子表格上传。您可以从 ERP 系统或电子商务平台导出 Excel 文件，或着卖家通过 Excel 来管理订单。

eTower 支持 Excel 文件批量上传功能，上传模块有标准的 Excel 模块可供下载，另外您也可以通过映射配置自定义 Excel 模板。

3.2.1 标准订单模板

用户点击【导入订单】，在导入订单界面，用户可以下载标准订单模板，如图 3.2.1 下载模板所示。



图 3.2.1 下载模板

用户下载好模板，并根据模板内容进行订单信息填写，填写好 Excel 后，用户需要选择好订单相对应的服务信息：模板映射、发件网点、目的国家/区域、服务。

选择好服务后，点击【选择文件】按钮，选择上传填写好的 Excel 文件，点击【点击上传文件】即可，如图 3.2.2 上传模板所示。



图 3.2.2 上传模板

注意：

- 每个服务的订单信息要求不一致，具体的请参考具体的服务文档；

- 在 Excel 表单中无注明目的地国家时，系统会自动设置一个默认国家；
- 有多个网点，系统会提供一个默认的站点或者始发地，如电子表格中有网点值则优先设置；
- 在上传文件时，eTower 将根据您的服务要求自动检查数据，如果您的数据有错误，eTower 将提供具体的错误信息，以方便用户修改；
- 为了提高效率，我们将文件选择和上传按钮分开，您可以在上传和修复期间保持打开您的 Excel 表格，当您修改好错误后无需再次选择文件，点击上传即可。
- 如果上传成功，系统会显示上传的订单总数，经过短暂停顿后，页面将自动跳转回到运单列表界面；
- 默认情况下，物流订单将以 Excel 表格中相反的排序显示。

3.2.2 自定义映射配置

如果您的物流订单有固定的来源，如电子商务平台、ERP 系统或您的客户，重复的改变 Excel 文件的格式无疑是非常低效的。现在您可以通过自定义映射配置，来提高 Excel 文件格式的灵活性。

用户可以在导入订单界面，点击【设置映射】，如图 3.2.3 设置映射所示。



图 3.2.3 设置映射

系统自动跳转到“发件人/导入订单/设置映射”页面，您需要一份样本文件，然后点击【添加】按钮，如图 3.2.4 添加映射所示。

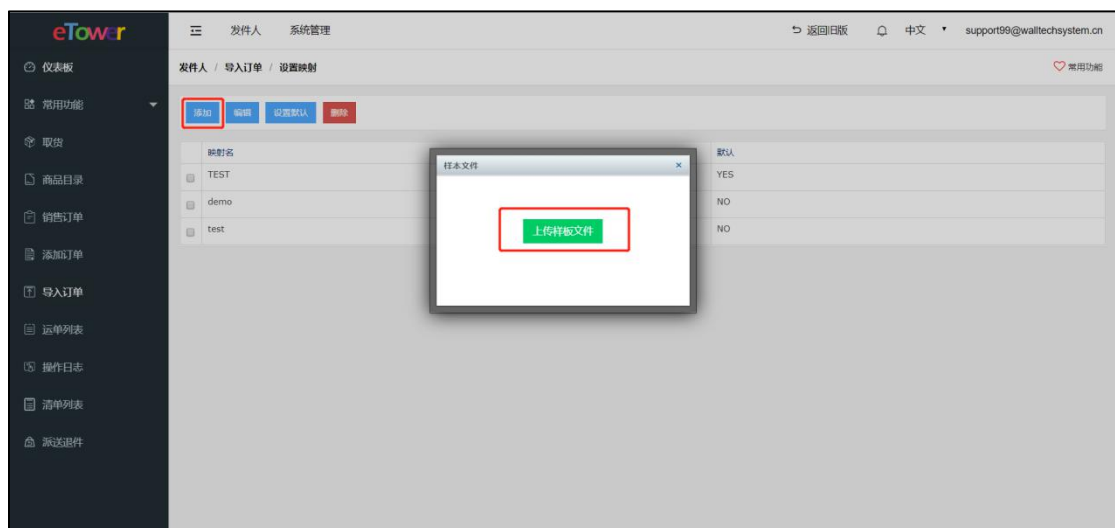


图 3.2.4 添加映射

上传样本文件，映射相关列到 eTower 对应的字段中，如图 3.2.5 映射配置所示。填写映射配置名称和映射所有必须的栏目后，保存映射配置，如果选择此映射作为默认选项，下次批量上传文件时，系统将自动选择它，而非标准配置。

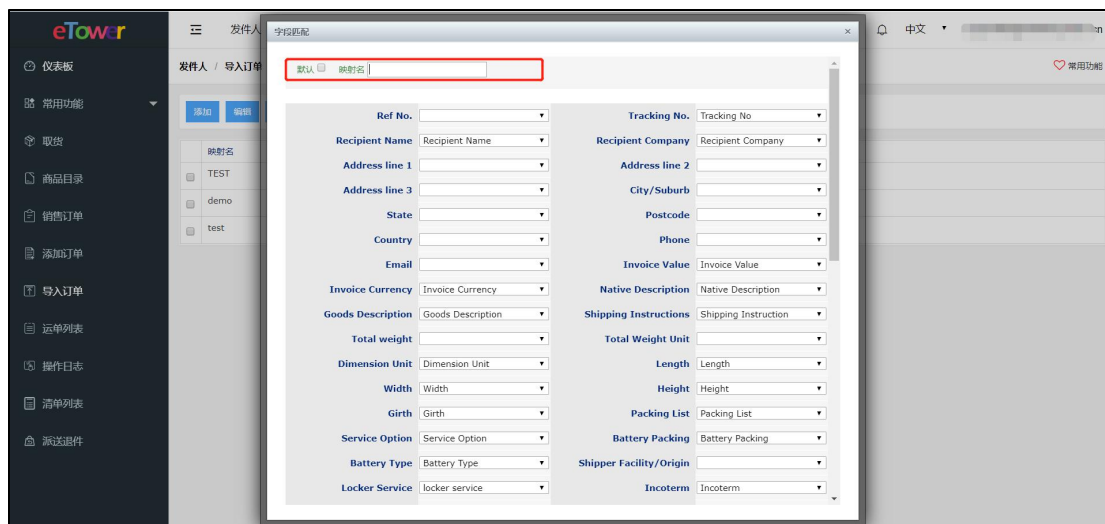


图 3.2.5 映射配置

另外，在映射管理界面上，您可以修改映射配置、设置默认映射、删除映射。使用已经定义好的配置文件，只需从模板映射下拉选择相应的配置即可，如图 3.2.6 选择映射所示。



图 3.2.6 选择映射

配置好映射后，批量上传订单可参考模块 3.2.1 标准模板上传订单。

3.3 API 创建

用户可以通过 API 进行创建物流订单。通过 API 接口下单具体操作手册说明，请参考 eTower 发货人 API V_6.9 (中文版)。

如需该文档，可联系 eTower 团队获取。

4. 打印运输标签

用户在“运单列表”菜单栏中，选择对应的订单，点击【打印标签】，如图

4.1 打印标签所示。

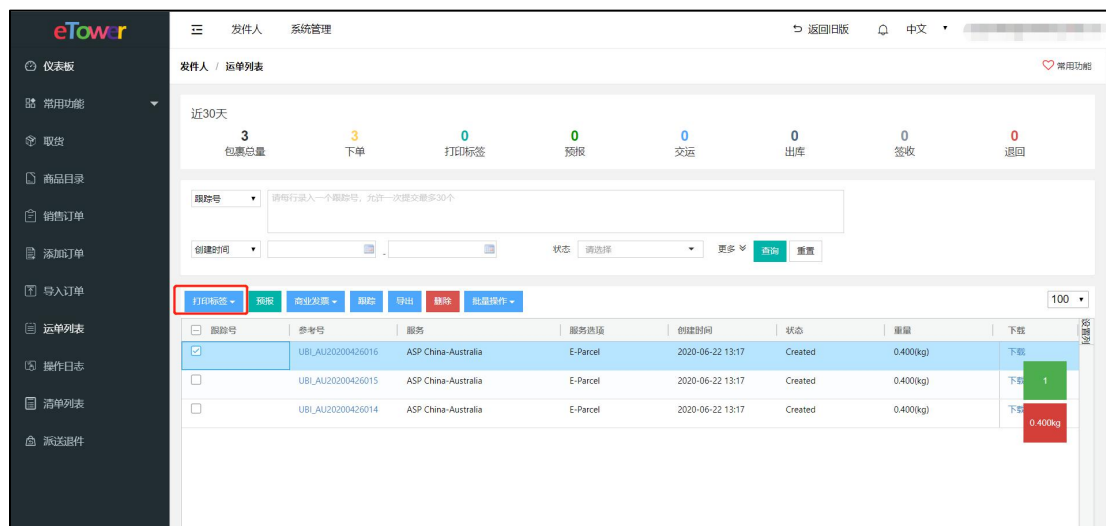


图 4.1 打印标签

在 eTower 系统中提供了多种格式的标签：10*15、10*15 (拣货清单)、10*10、10*10 (拣货清单)、A4、A4 (拣货清单)、拣货清单。打印的标签顺序将与您在页面中选择的顺序是一致的。为了能够有效的识别标签上的信息，建议使用高质量的打印机和纸。

5. 交运预报

标签打印完成后，需要通知服务提供商。

用户在“运单列表”菜单栏中，选择对应的订单，点击【预报】，如图 5.1 预报订单所示。在预报后系统会将运单信息发送给您的服务提供商，他们会安排取货或做其它处理。

注意：预报后，您不能修改订单信息。

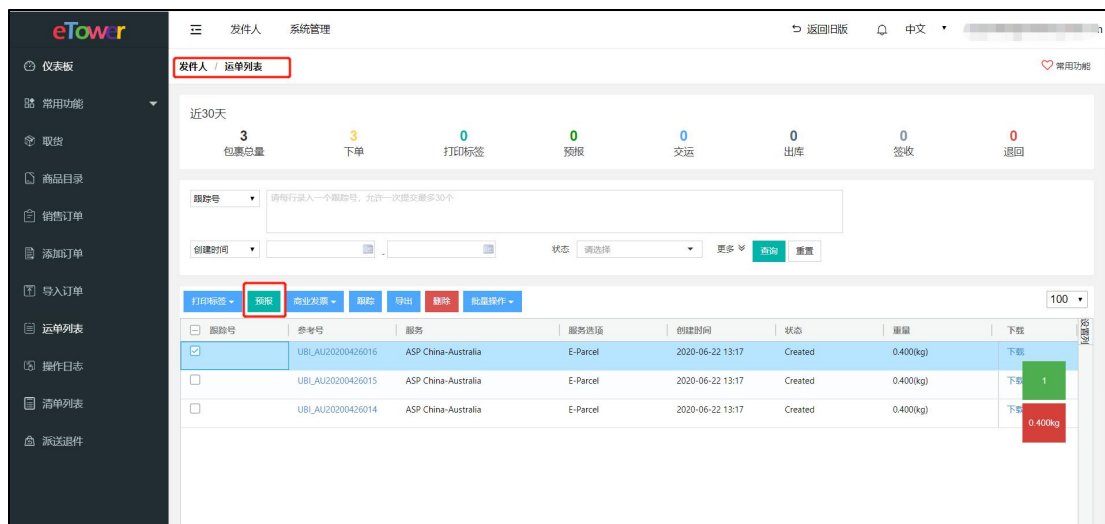


图 5.1 预报订单

6.跟踪包裹

6.1 不登录跟踪

在不登录 eTower 系统的情况下，用户可以在 eTower 系统首页，用订单跟踪号进行查询，如图 6.1.1 跟踪货物所示。

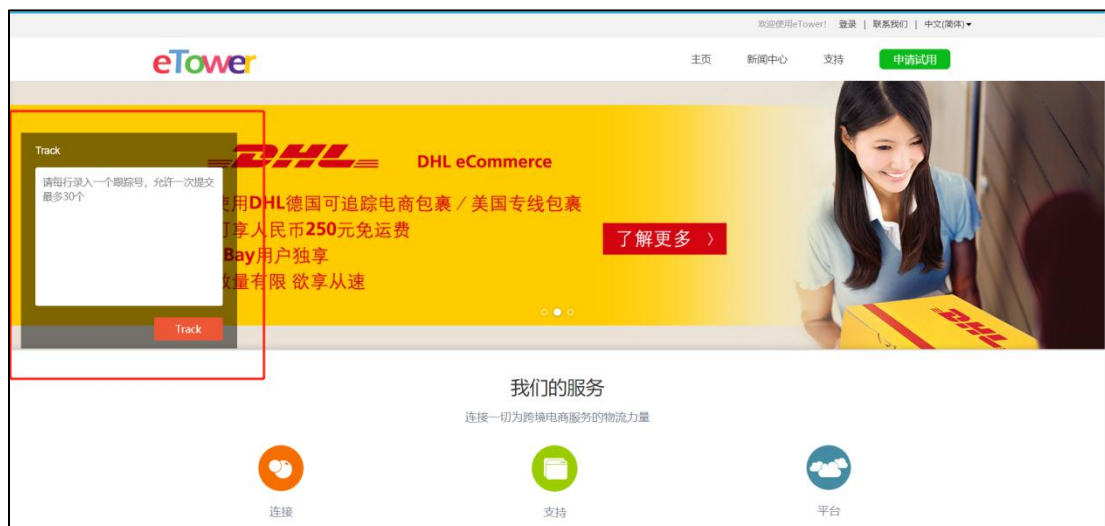


图 6.1.1 跟踪货物

用户输入跟踪号后，点击【跟踪】，即可查询订单物流信息，如图 6.1.2 跟踪信息页面所示。



图 6.1.2 跟踪信息页面

为了能够让用户可以查看到具体的跟踪信息节点，用户可以点击跟踪号后面的箭头标志，即可查看详细节点，如图 6.1.3 跟踪信息详情所示。

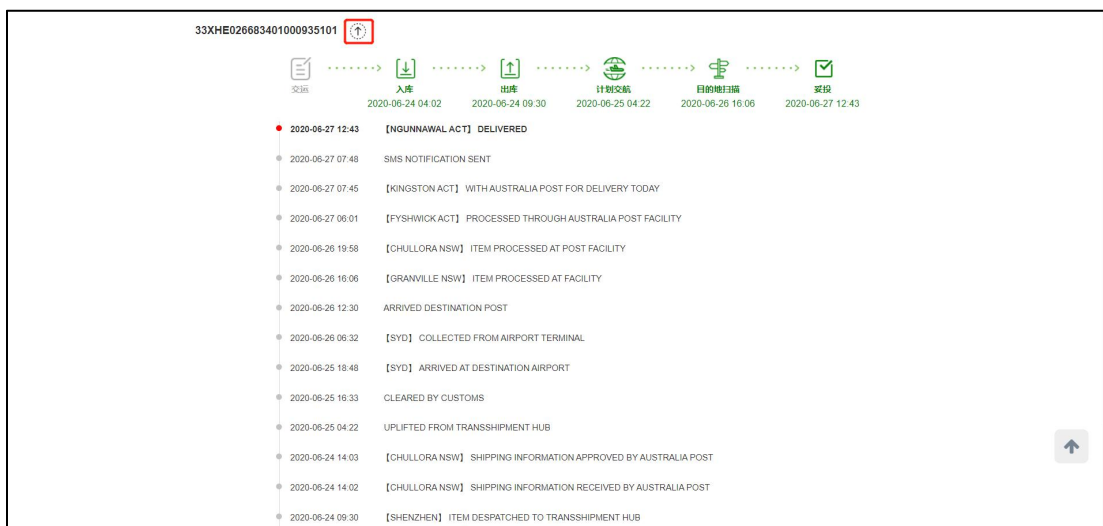


图 6.1.3 跟踪信息详情

注意：跟踪信息查询支持多个跟踪号查询。

6.2 登录跟踪

用户登录 eTower 系统通过手动输入跟踪号来追踪货物。

此外，您可以选中运单进行跟踪，如图 6.2.1 登录跟踪货物所示。

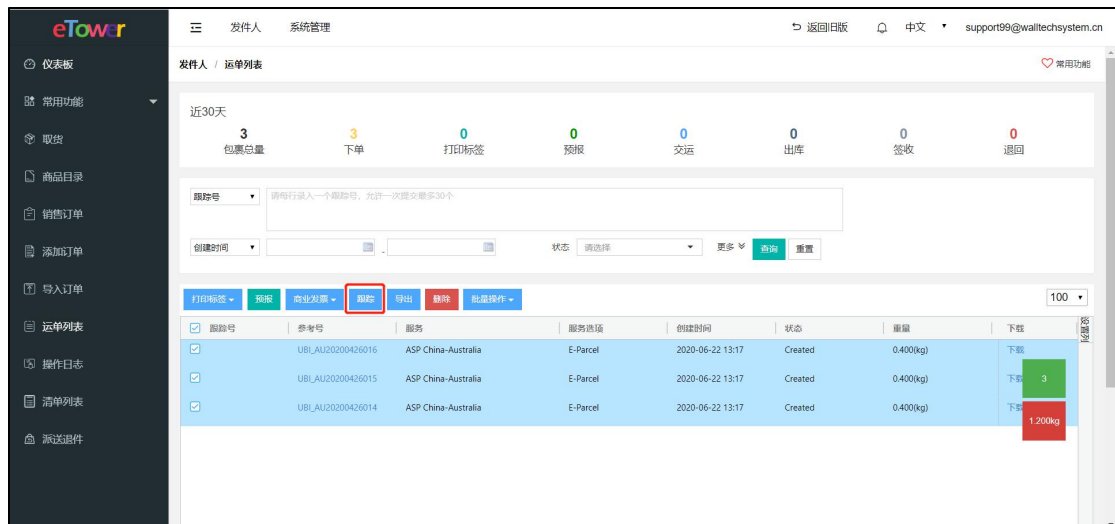


图 6.2.1 登录跟踪货物

当您勾选好需要查询的订单后，点击【跟踪】，系统会自动填写跟踪号跳转到跟踪首页，以便您查看订单跟踪信息。

7. 运单列表

7.1 编辑订单

用户在“运单列表”模块点击订单的跟踪号或者参考号，系统自动跳转到订单的详情页，用户重新编辑好订单，点击保存即可，如图 7.1.1 编辑订单所示。

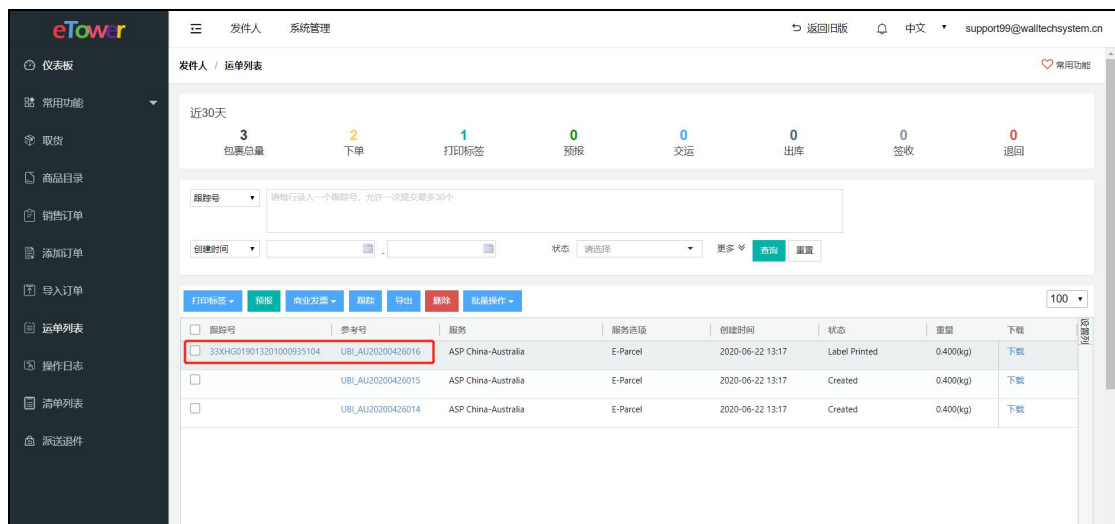


图 7.1.1 编辑订单

注意：

- 如果订单已打印运输标签后再次修改，特殊要求的服务需要重新打印运输标

签;

- 针对不同的服务，系统会根据订单的状态来判断订单是否可以编辑;

7.2 搜索订单

用户可以在“运单列表”界面进行搜索订单信息，在运单列表中用户可以根据多个条件进行查询，如图 7.2.1 搜索订单所示。

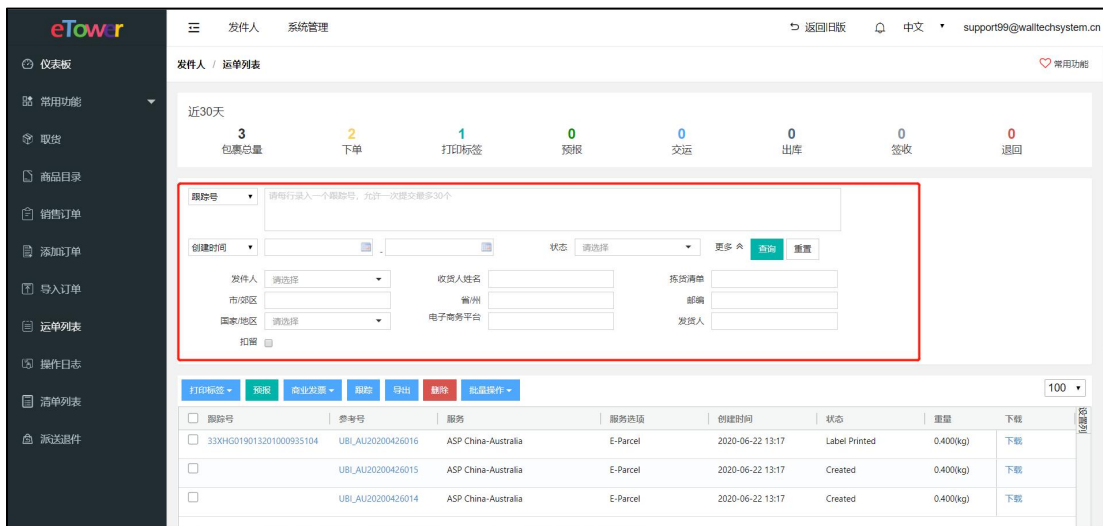


图 7.2.1 搜索订单

注意：运单列表支持多个跟踪号进行查询;

7.3 打印商业发票

在海关清关时会使用到商业发票，eTower 系统提供内置的商业模板，可供用户有选择性的打印，如图 7.3.1 商业发票所示。

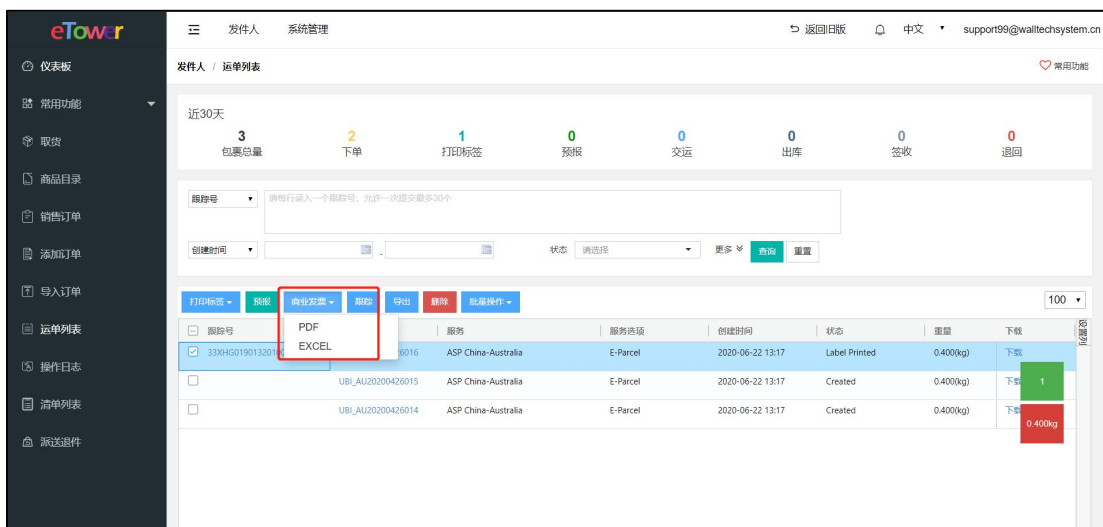


图 7.3.1 商业发票

7.4 导出订单

用户使用“运单列表”的导出功能，将订单信息导出为文件形式，以便进一步的处理订单信息，如图 7.4.1 导出订单所示。

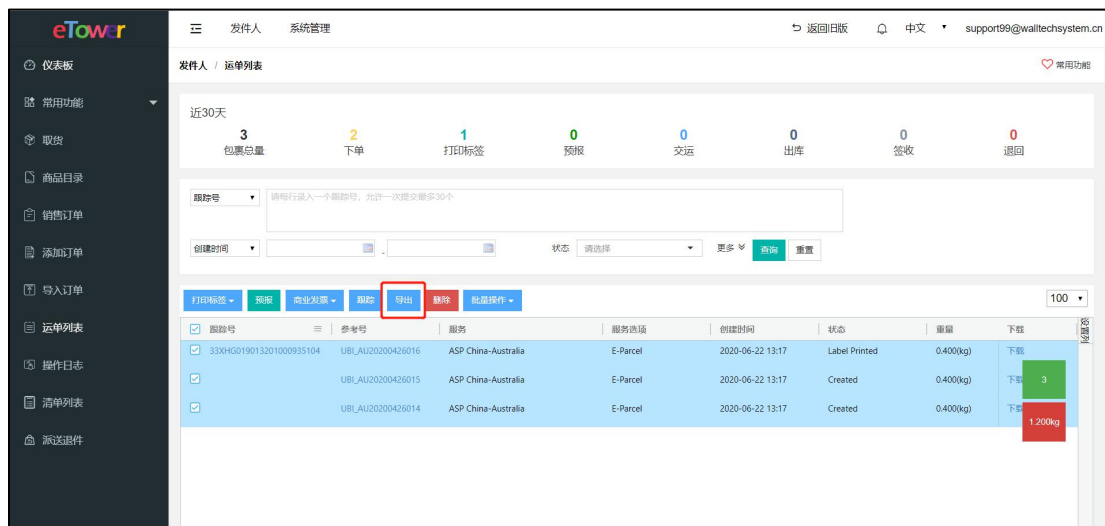


图 7.4.1 导出订单

注意：

- 用户可以选择相应文件模板操作导出；
- 导出 shipper details 文件时，用户可以自行选择导出的字段；

7.5 删除订单

用户使用“运单列表”中的订单删除功能，将已经创建的订单进行删除，如图 7.5.1 删除订单所示。

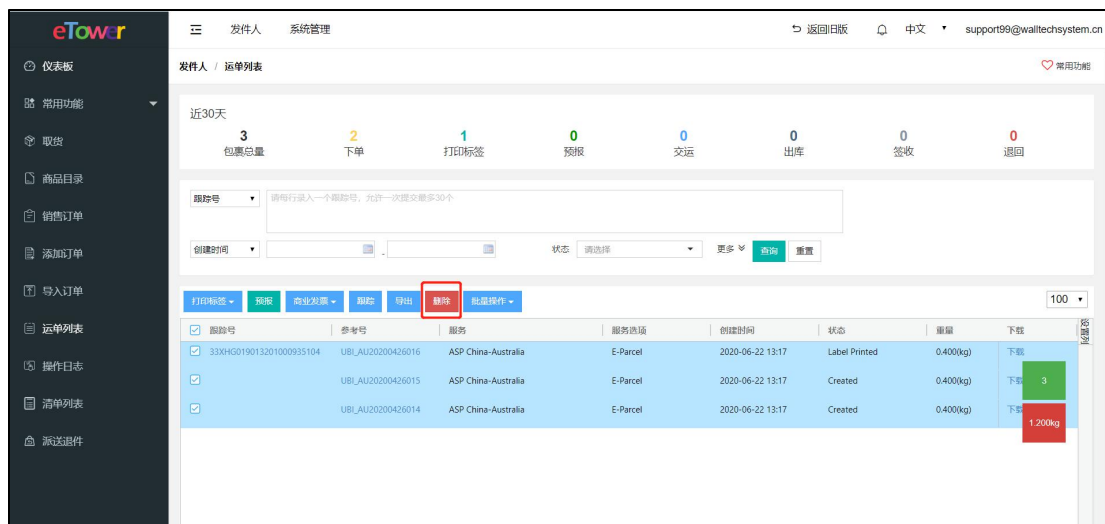


图 7.5.1 删除订单

注意：

- 删除订单请谨慎；
- 对于不同的服务，删除订单有不同的要求，具体参考各服务要求；

7.6 批量操作

用户使用“运单列表”的批量操作功能对订单信息进行编辑，目前 eTower 系统批量修改操作仅支持：货物描述、发票货币、发票金额、订单扣留状态。

用户勾选好需要批量修改的订单，点击【批量操作】，选择需要修改的相应信息，如图 7.6.1 批量操作所示，填写好信息，点击【确定】即可保存成功。

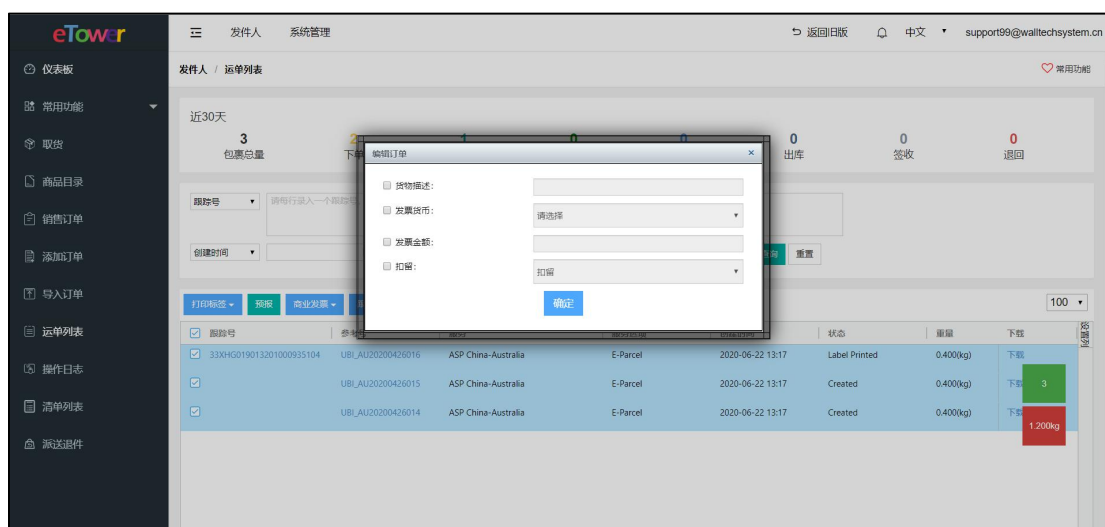


图 7.6.1 批量操作

8. 取货

为了进一步方便用户向运输商发起取货请求，eTower 提供“取货”功能。

用户在“取货”功能模块下，点击【添加】按钮，系统会显示如图 8.1 添加取货信息界面。

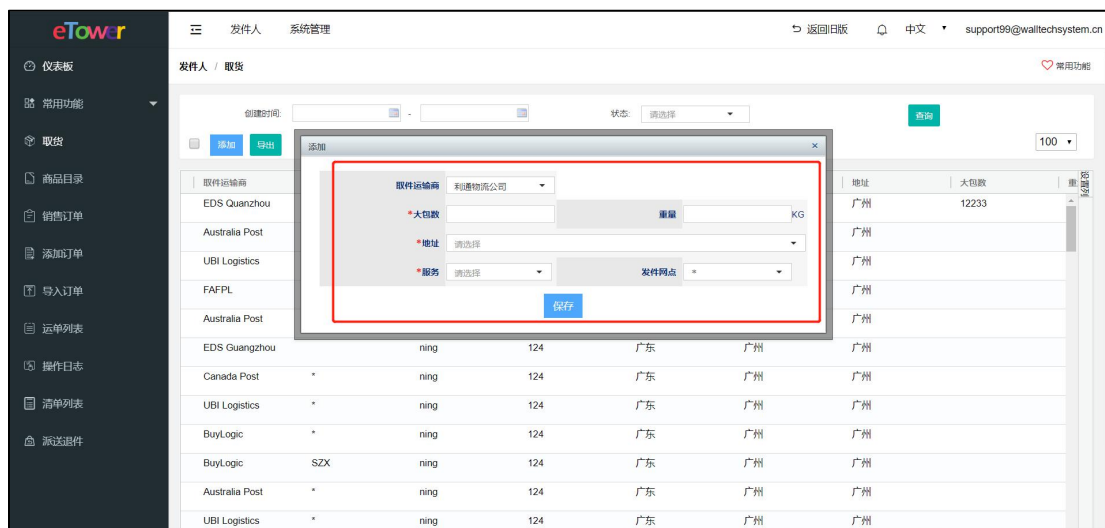


图 8.1 添加取货信息

用户选择好相应的取货信息，点击保存即可，系统将会把你发起的取货信息发送给取件运输商，然后取货运输商就会上门揽货。

另外，用户使用“取货”模块下的导出功能，将取货信息导出到本地，如图

8.2 导出取货信息所示。

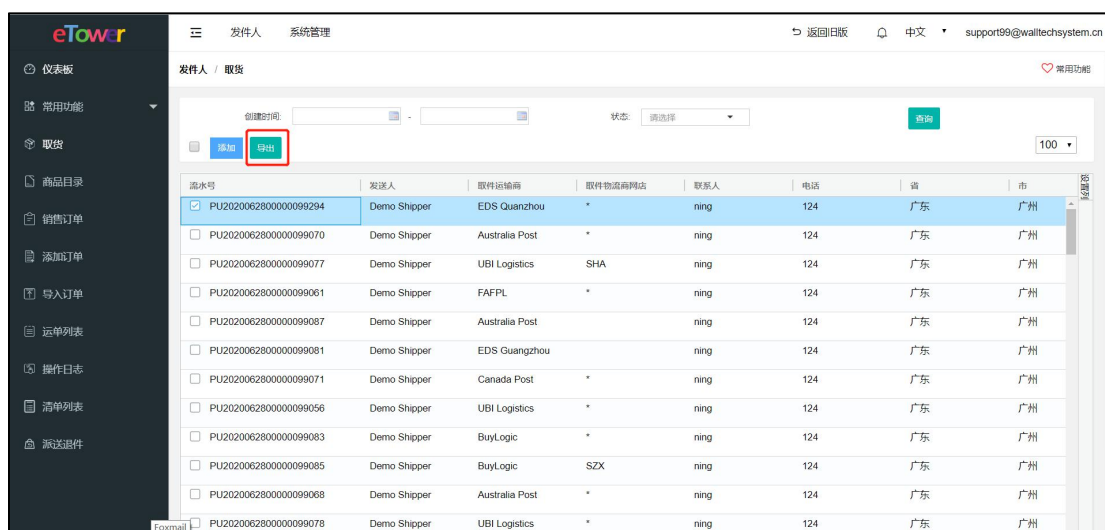


图 8.2 导出取货信息

9. 商品目录

为了进一步方便用户管理自己的商品信息，eTower 系统提供了“商品目录”功能。

9.1 添加

用户点击“商品目录”菜单，点击【添加】按钮，系统会自动弹出商品列表，如图 9.1.1 添加商品目录所示。

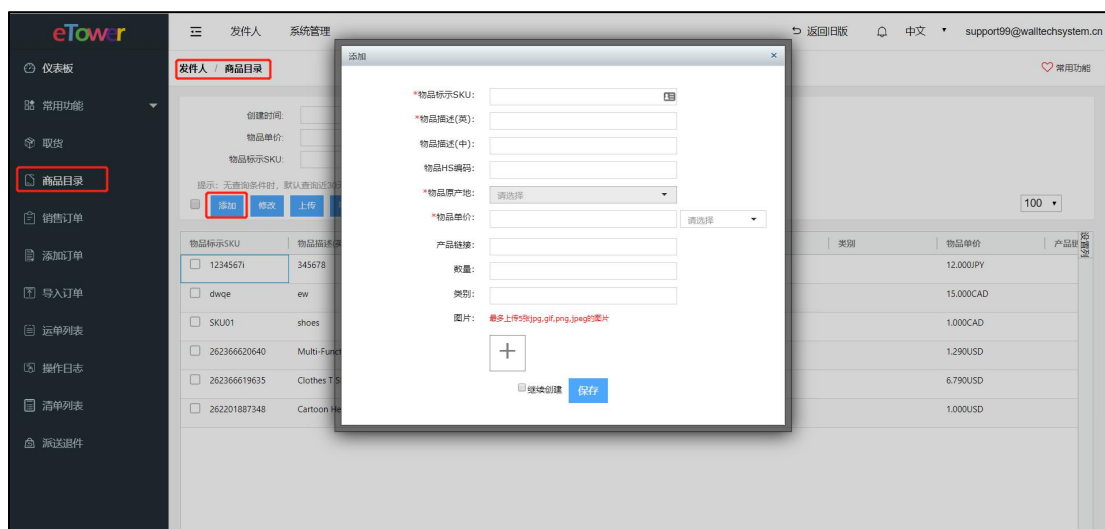


图 9.1.1 添加商品目录

用户将相应的商品信息填写完整，其中带“*”为必填项，然后点击【保存】，即可。

9.2 修改

用户修改商品目录的信息，先勾选需要编辑的条目，点击【编辑】按钮，重新填写商品目录信息即可，如图 9.2.1 修改商品目录所示。

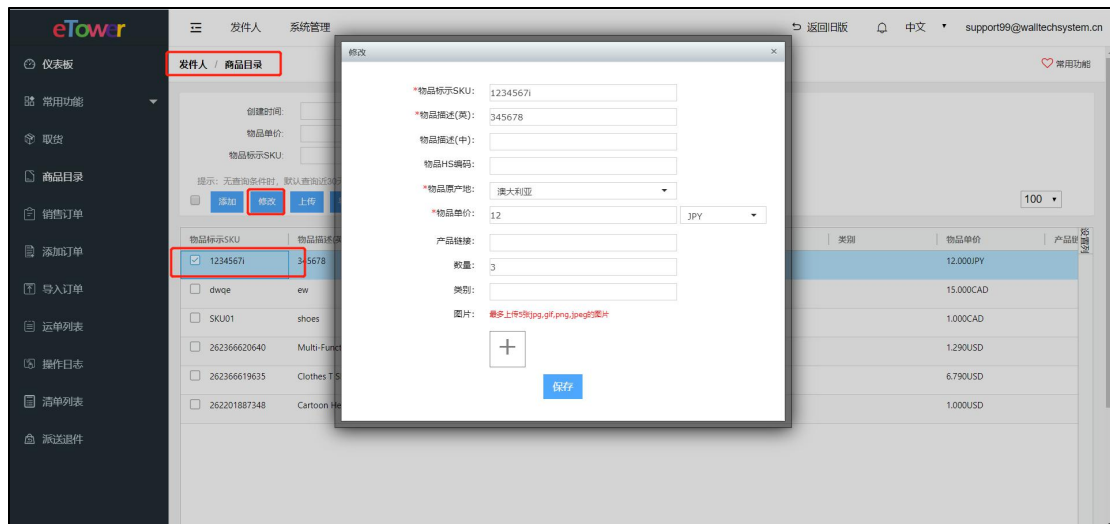


图 9.2.1 修改商品目录

9.3 上传

用户批量上传商品信息，在“商品目录”模块下，点击【上传】按钮，系统会弹出批量上传界面，用户从系统下载商品目录模板，根据模板要求填写相应的商品信息，填写好后，选择【上传文件】，点击【点击上传文件】即可，如图

9.3.1 上传商品目录所示。

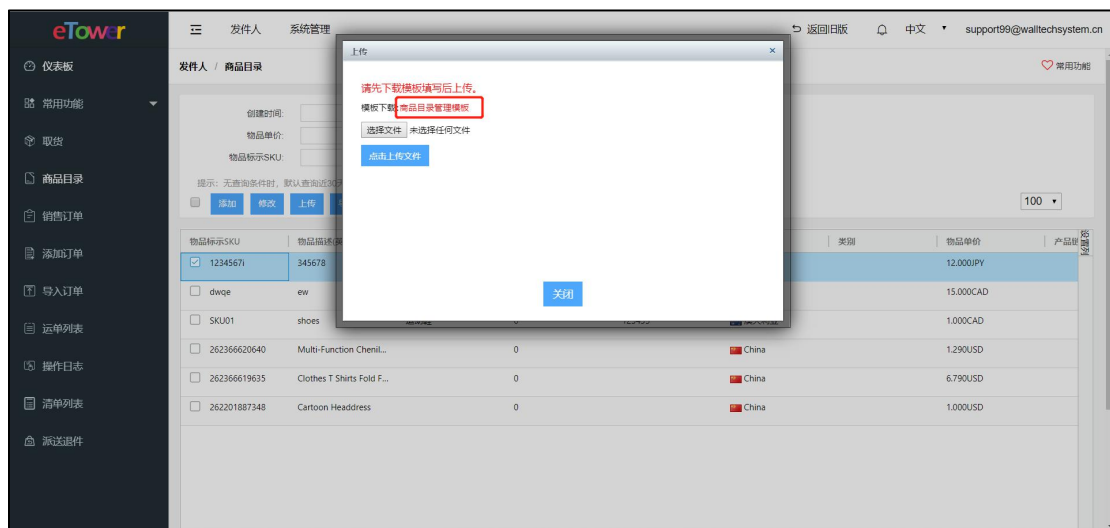


图 9.3.1 上传商品目录

10. 操作日志

为了让用户查询到订单的操作历史记录，eTower 系统提供操作日志模块，在该模块下用户可以查看到订单的删除、更新的记录，如图 10.1 操作日志所示。

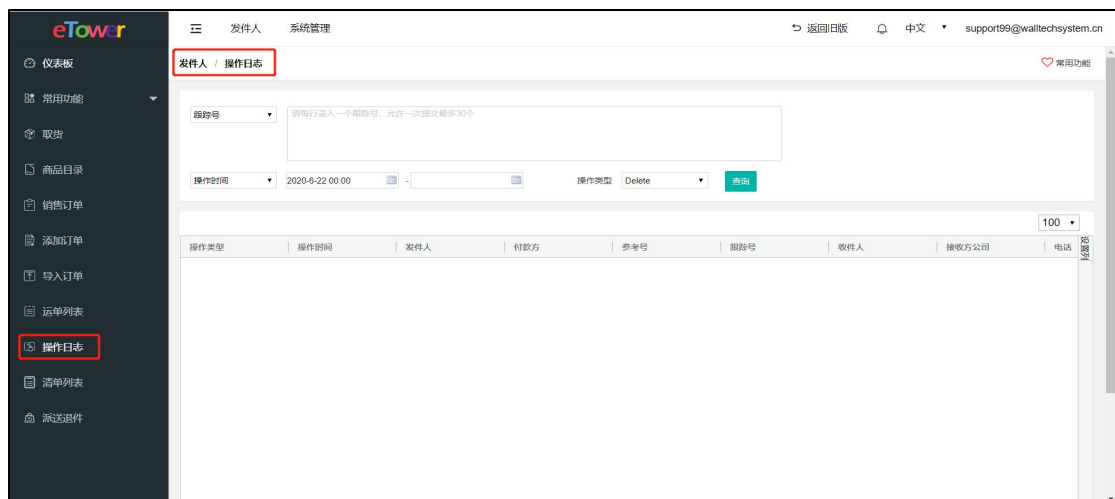


图 10.1 操作日志

11. 清单列表

预报后，系统将生成预报清单，这是各方之间传递的主要文件，在“清单列表”模块，您可以浏览已经预报的包裹，搜索您想要的预报清单列表。与“运单列表”模块相比，它是通过预报清单分组来查找包裹的。

用户可以用订单跟踪号进行查询预报情况，如图 11.1 清单列表所示。

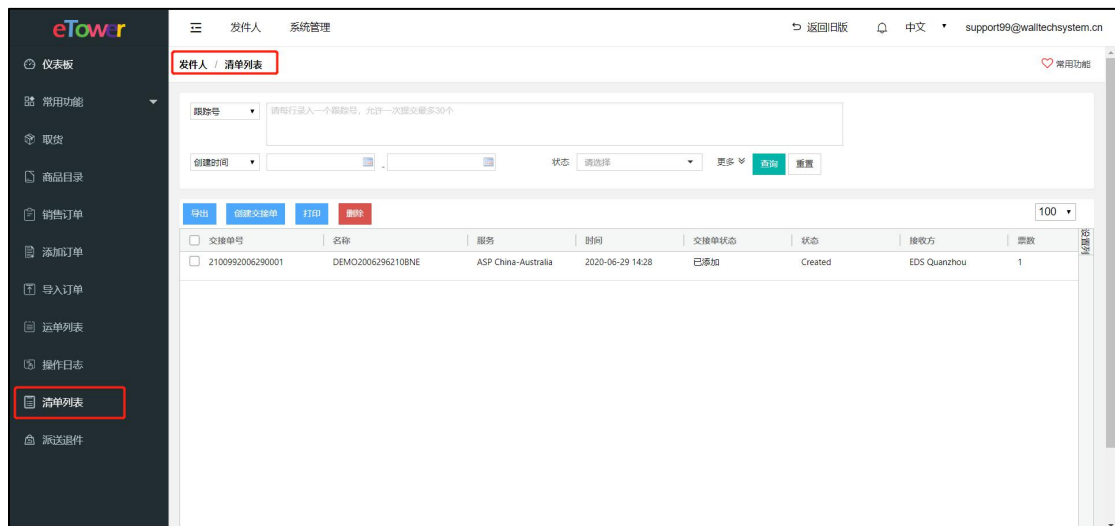


图 11.1 清单列表

12. 派送退件

对于跨境派送，将无法妥投的包裹退还给发货人成本不菲。通常，服务供应

商在目的地国家安排一个仓库来处理所有的退货。

如果您的服务供应商使用 eTower 管理退货，您所有没有派送成功的运单将在这个“派送退件”模块中显示，如图 12.1 派送退件所示。

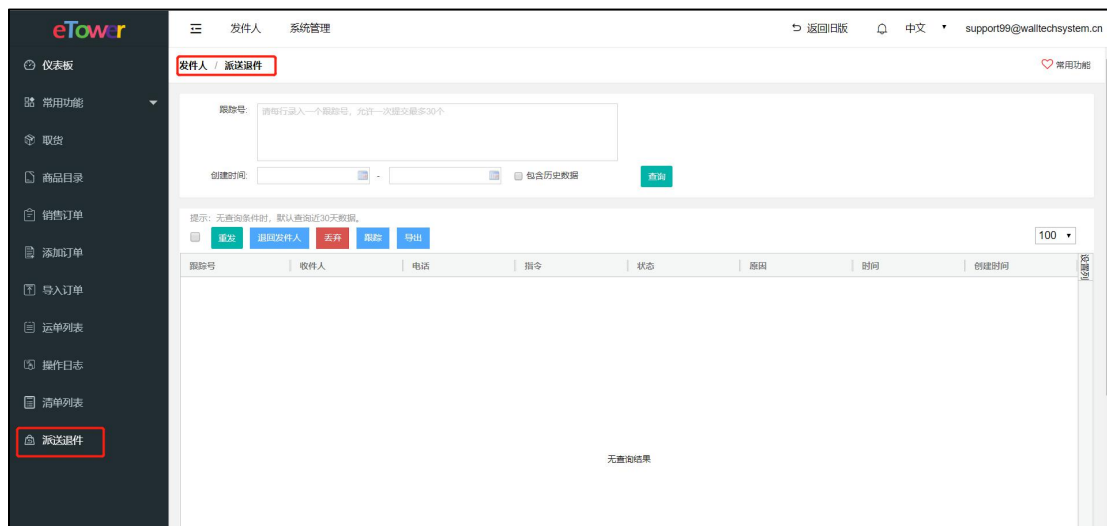


图 12.1 派送退件

用户在该模块下可对包裹进行以下处理：

- 重发：更正收货地址和/或收件人，然后重新派送。

用户对于需要重新派送的订单，需要重新填写收件人信息，如图 12.2 重发所示，点击【保存】即可。

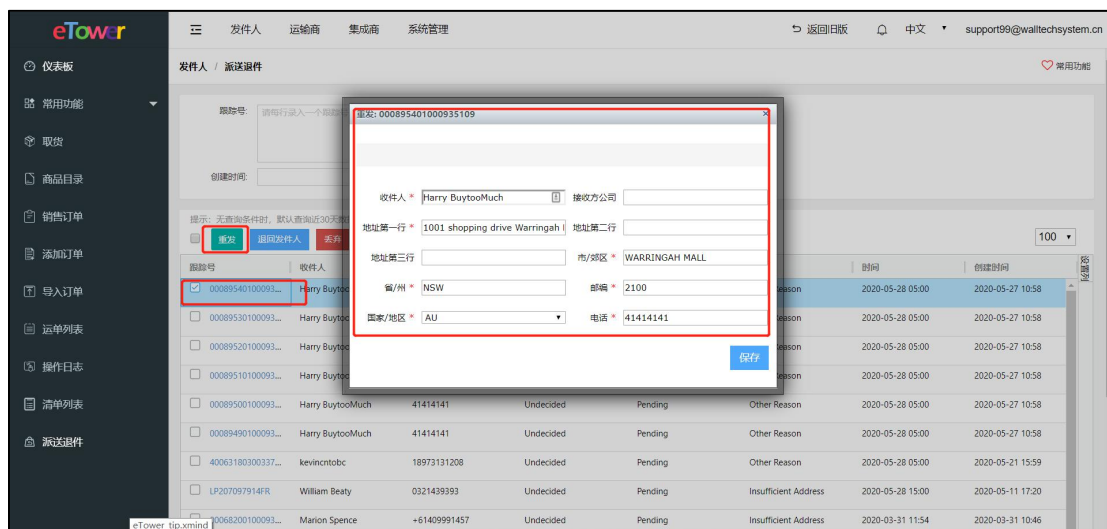


图 12.2 重发

- 退回发件人：将包裹退回给发件人

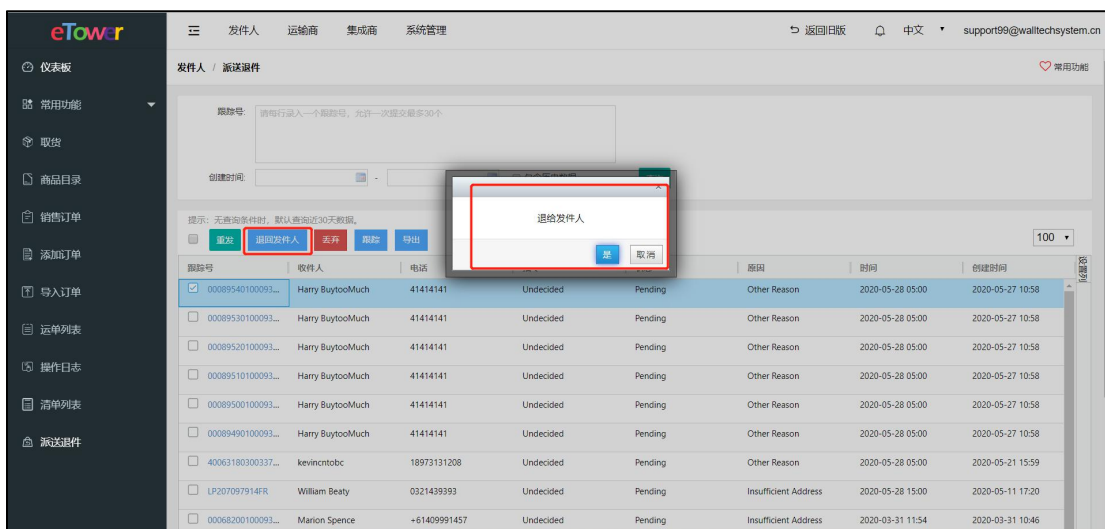


图 12.3 退回发件人

- 丢弃：丢弃包裹，不需要重新配送或者退回给发件人

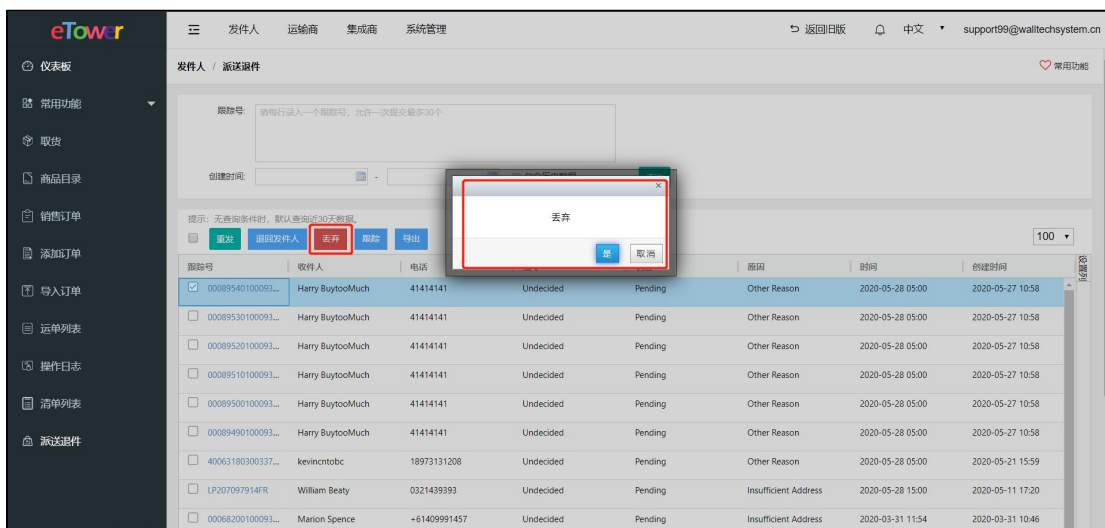


图 12.3 丢弃

13. 管理用户账号

一个用户账户也被称为 eTower 租户，只有租户管理员有权管理。用户需要进入系统管理界面，如下图 13.1 系统管理所示：

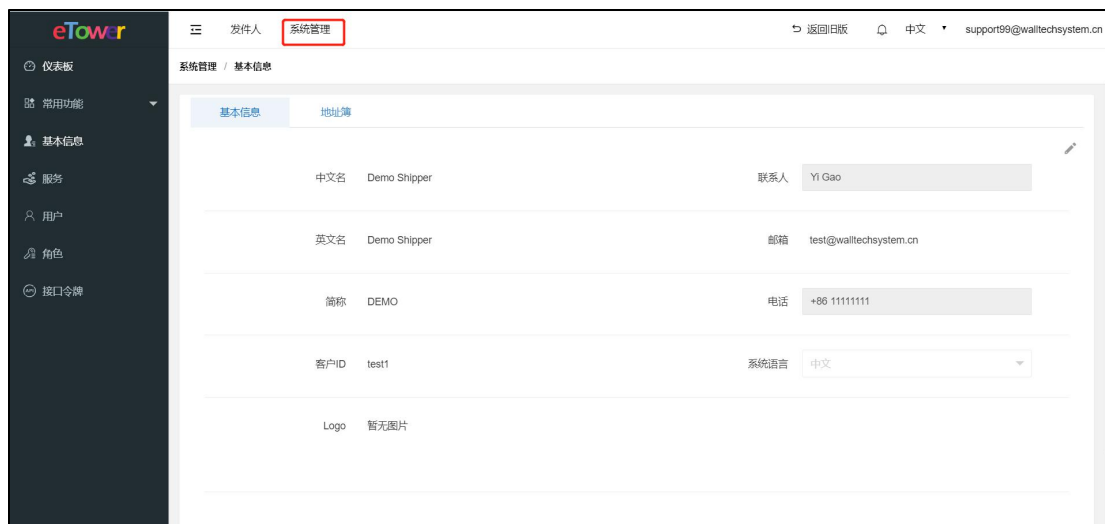


图 13.1 系统管理

13.1 基本信息

用户在“基本信息”模块可以查看到管理员账号的基本信息以及该账号下的地址信息，用户点击“系统管理”模块下的“基本信息”即可查看，如图 13.1.1 基本信息所示。



图 13.1.1 基本信息

用户在此界面编辑相应的基本信息：联系人、电话、系统语言、Logo。另外点击【地址簿】可添加或者修改地址信息，如图 13.1.2 修改地址所示。

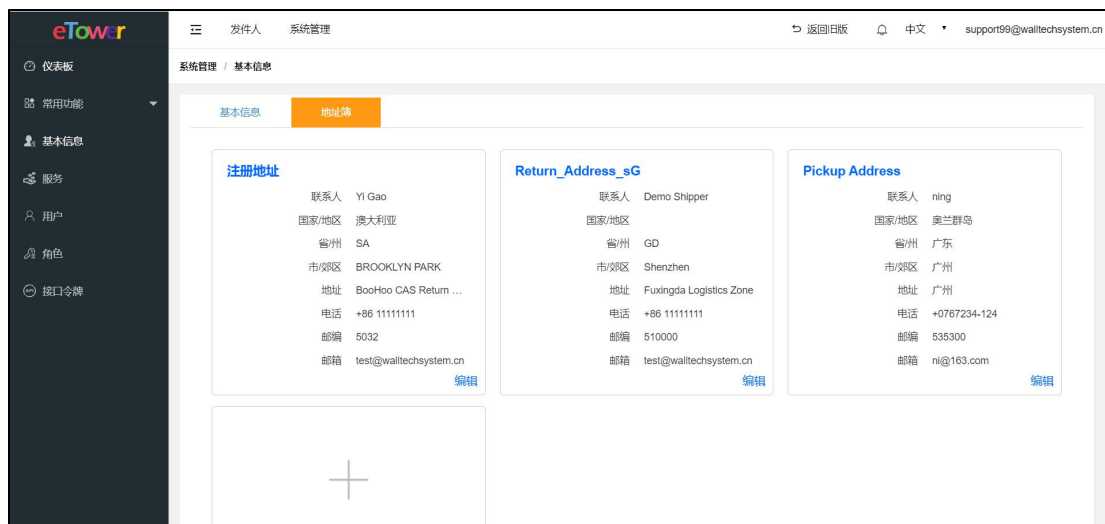


图 13.1.2 修改地址

13.2 用户

一个管理员账号下，可以配置多个子用户，需要用户在“系统管理”模块下的“用户”添加相应的账号，并配置相对应的角色功能，如图 13.2.1 用户所示。

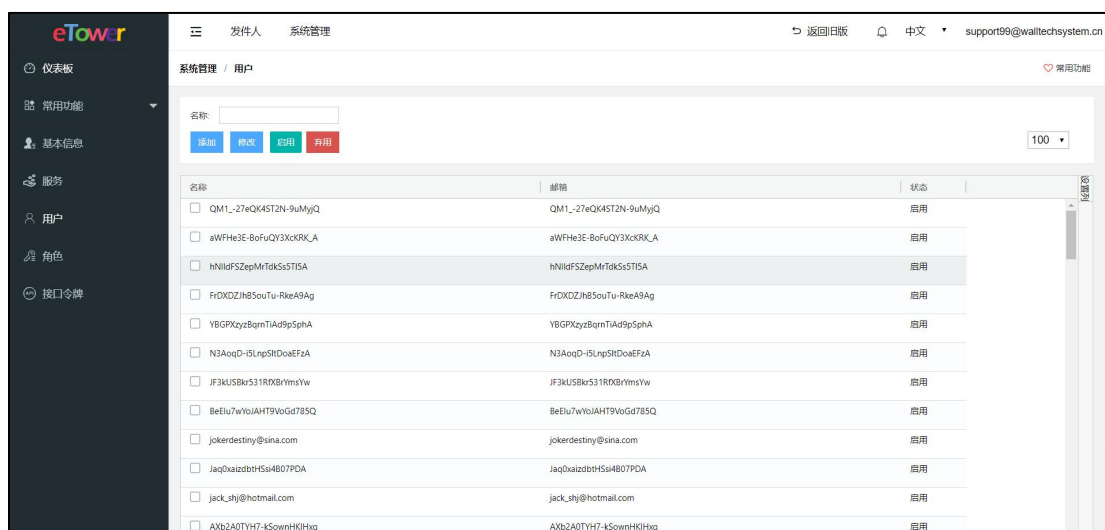


图 13.2.1 用户

用户点击【添加】按钮，填写相应的账号信息，如图 13.2.2 添加用户所示；

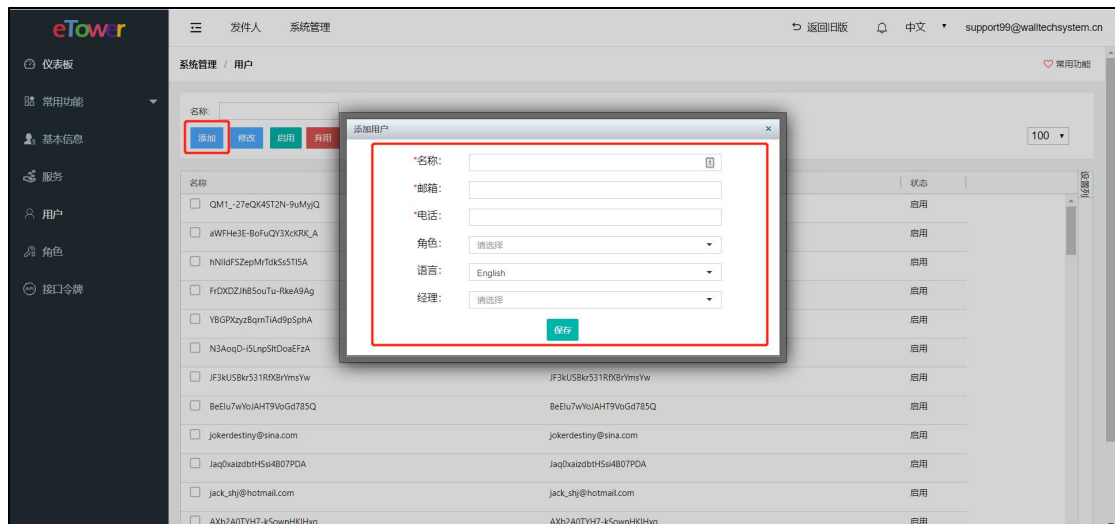


图 13.2.1 添加用户

用户填写好信息后，点击【保存】即可。

另外管理员账号可以对用户账号进行编辑、启用、弃用等操作。

13.3 角色

用户在“角色”模块下设定不同的用户角色，角色主要是用来配置不同的系统菜单模块。

用户在“角色”模块下点击【添加】按钮，如图 13.3.1 添加角色所示。

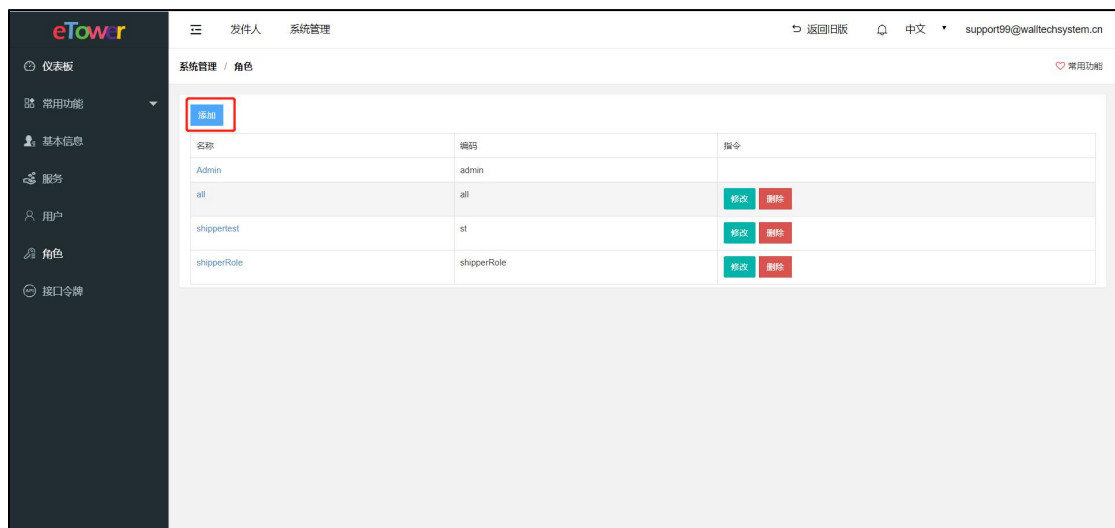


图 13.3.1 添加角色

系统会跳转到角色配置界面，如图 13.3.2 配置角色所示。用户需要填写相应的角色名称和编码，并且选择相应的菜单模块，点击【保存】即可。

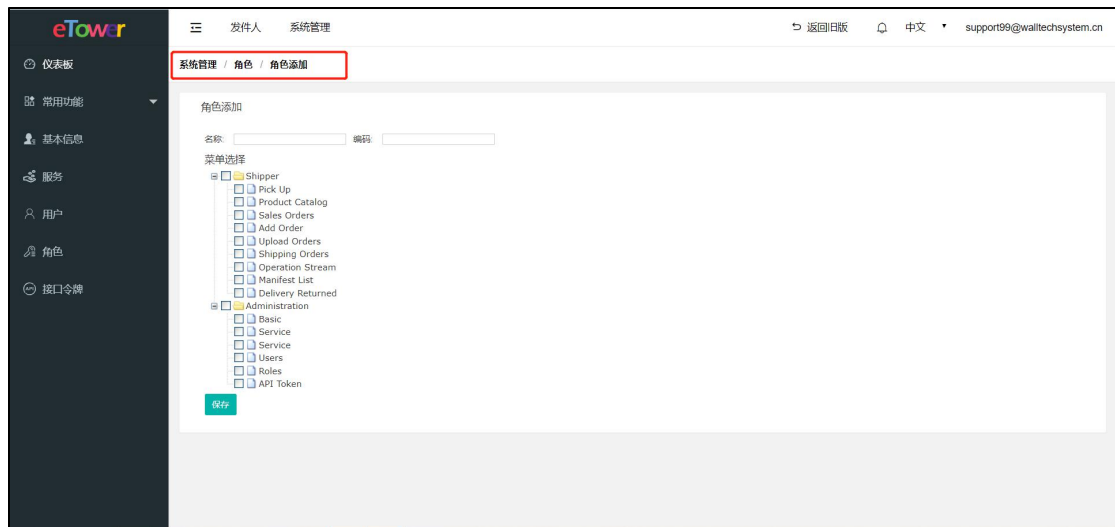


图 13.3.2 配置角色

13.4 服务

在“服务”模块,用户查询到服务供应商为您提供服务的信息,如图 13.4.1 服务所示。

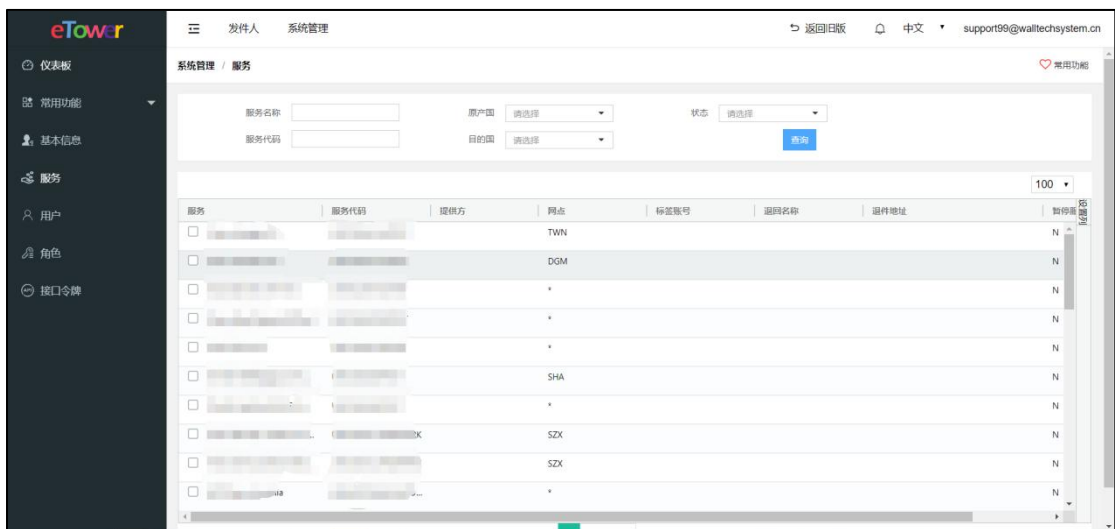


图 13.4.1 服务

13.5 接口令牌

在“接口令牌”模块,用户可以添加、丢弃和创建 API Header,如图 13.5.1 接口令牌所示。

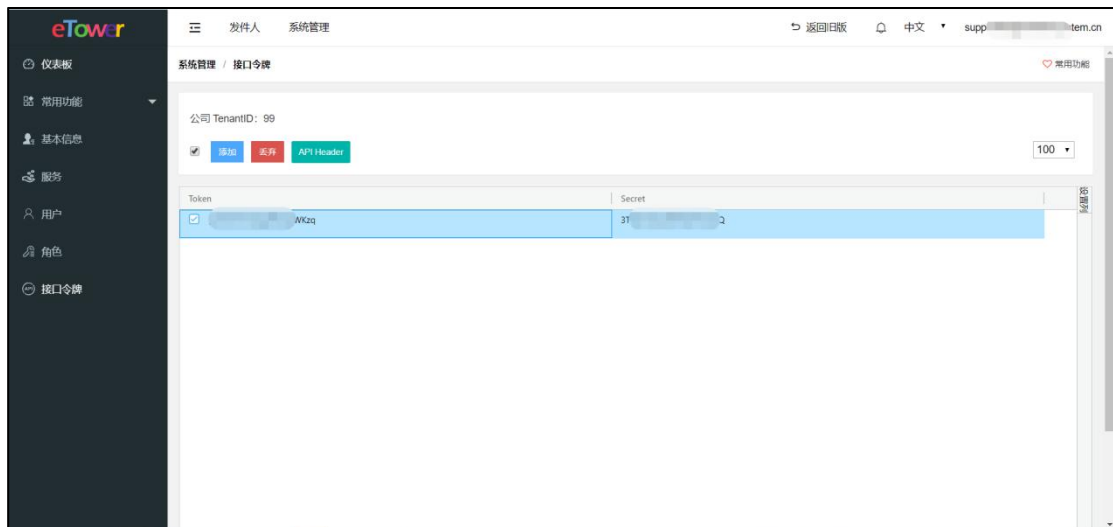


图 13.5.1 接口令牌

用户想进一步了解与 eTower 系统 API 对接详情，可参考 eTower 发件人 API 文档。