

解决方案实践

云徙 GOS 增长运营平台解决方案实践

文档版本 1.0
发布日期 2024-04-29



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

目录

1 方案概述	1
2 资源和成本规划	4
3 实施步骤	6
3.1 平台功能（操作指南）	6
3.2 电商管理-订单管理	7
3.2.1 销售订单	8
3.2.2 发货前退款单	11
3.2.3 发货后退款单	13
4 修订记录	15

1 方案概述

应用场景

客户痛点：

- 平台订单线下促销活动，手动添加商品效率低下，且无法有效监控商品利润等数据；
- 订单审核、配货等操作手工处理占用大量人力，自动化程度低；
- 电商应收与实收核销难；
- 库存无法统筹共享至平台上销售。

通过此方案实现的业务效果：

- 商品信息统一上下架至各平台，系统能监控订单的交易价格是否存在风险，防止毛利率受损；
- 订单从平台下载后能快速处理，寻源到合适的发货仓库；
- 售后订单能对接平台所有场景，减少人工建单，有利于后期对账；
- 账单核销能从订单商品行维度，区分各费用类型，自动核销同步至财务系统，电商业务合规化；

方案架构

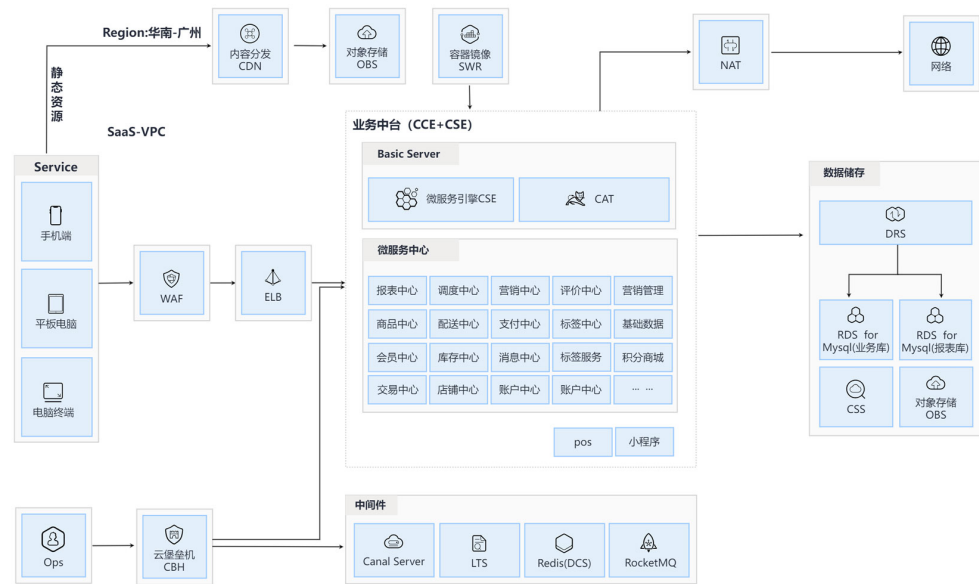
- 全链路渠道数字化运营方案架构

图 1-1 业务架构



- a. 全域消费者运营：基于全链路营销一体化数字中台，聚焦高客单企业在交易、营销、服务方面的经营痛点，赋能品牌总部及零售门店实现全面数智化，让生意更好，管理更轻松！
 - b. 全渠道供应链运营：专注提供基于中台的BC一体化全渠道商品运营解决方案，帮助企业实现订单履约效率提升、提高库存周转率以及降低供应链综合成本。
 - c. 全链路渠道运营：以分销渠道为销售通路的品牌商企业提供全链路F2B2b2C的完整解决方案，通过BC一体化终端运营能力提升交易效率和透明度，实现终端网点的差异化运营，帮助消费品牌企业实现渠道数字化经营增长。
- 全链路渠道数字化运营技术架构

图 1-2 部署架构



- 互联网用户访问域名后，通过WAF保护应用安全，通过ELB负载均衡，接入到业务应用；前端页面采用华为云CDN实现访问加速，进一步增强业务体验
- 业务应用采用云原生微服务架构，基于华为云CCE、CSE实现容器、微服务管理，提升资源、应用可靠性
- 缓存、消息等中间件采用华为云DCS、DMS云服务，增强服务稳定性，降低维护投入
- 数据库采用主备架构RDS服务，同时开启定期备份功能，确保数据安全，报表库通过DRS服务自动同步生成

方案优势

- 全域消费者运营:** 赋能消费者为核心的营销、服务和交易流，实现全场景消费者数字化运营，通过大数据平台分析客户画像，提升消费者准确匹配及全域体验。
- 全渠道供应链运营:** 赋能供应链与商品运营为核心的订单、库存、物流、结算流，提升供应链韧性与服务水平，实现企业经营业绩增长。
- 全链路渠道运营:** 赋能经销渠道和终端为核心的交易、政策和运营流，通过BC一体化提升交易效率和透明度，实现全链路渠道数字化运营和终端网点的差异化运营，提升渠道政策效果。

2 资源和成本规划

表 2-1 资源和成本规划

序号	云服务名称	云服务类型	规格	数量	每年费用 (元)
1	弹性云服务器	云服务器	弹性云服务器 ECS (通用计算增强型 c6.4xlarge.4 16vCPUs 64GiB、CentOS CentOS 7.9 64bit (40GiB), 数据盘: 200G)	4	83494
2	云容器引擎	容器	云容器引擎CCE (50节点高可用)	1	12624
3	云日志服务	管理与监管	云日志服务 LTS (读写流量包 100GB * 12、索引流量包 100GB * 60存储包、100GB * 14)	1	26188.32
4	分布式消息服务RocketMQ	应用中间件	分布式消息服务RocketMQ/专享版 rocketmq.4u8g.cluster.small 单个代理最大Topic数 2,000 单个代理最大消费组数 2,000 存储空间300G	1	38850
5	分布式对象存储(OBS)	存储	分布式对象存储(OBS) (500G 存储包 2T流量包)	1	9657
6	云搜索服务	云搜索服务	云搜索服务 CSS (Elasticsearch-7.10.2-3个数据节点-通用计算型-ess.spec-4u16g-高I/P-500G一年)	1	26241

序号	云服务名称	云服务类型	规格	数量	每年费用(元)
7	分布式缓存服务Redis	分布式缓存服务Redis	分布式缓存 (Redis基础5.0版本Cluster集群模式)-8GB (redis.cluster.xu1.large.r2.8)	1	7349.6
8	云数据库 RDS	云数据库 RDS	云数据库 RDS for MySQL (MySQL-5.7-主备-通用型-4vCPUs 16GB-500G)	1	20600
9	弹性负载均衡	网络	负载均衡 (ELB) (独享, 小型, 按带宽计费20M, 包年)	1	17150
10	弹性公网IP	网络	弹性公网IP EIP (5m包年)	1	1150
11	NAT网关	NAT网关	NAT网关 (NAT 小型)	1	3060
12	弹性公网IP	网络	弹性公网IP EIP (共享流量包8TB/年)	3	16317
总计: 262680.92					

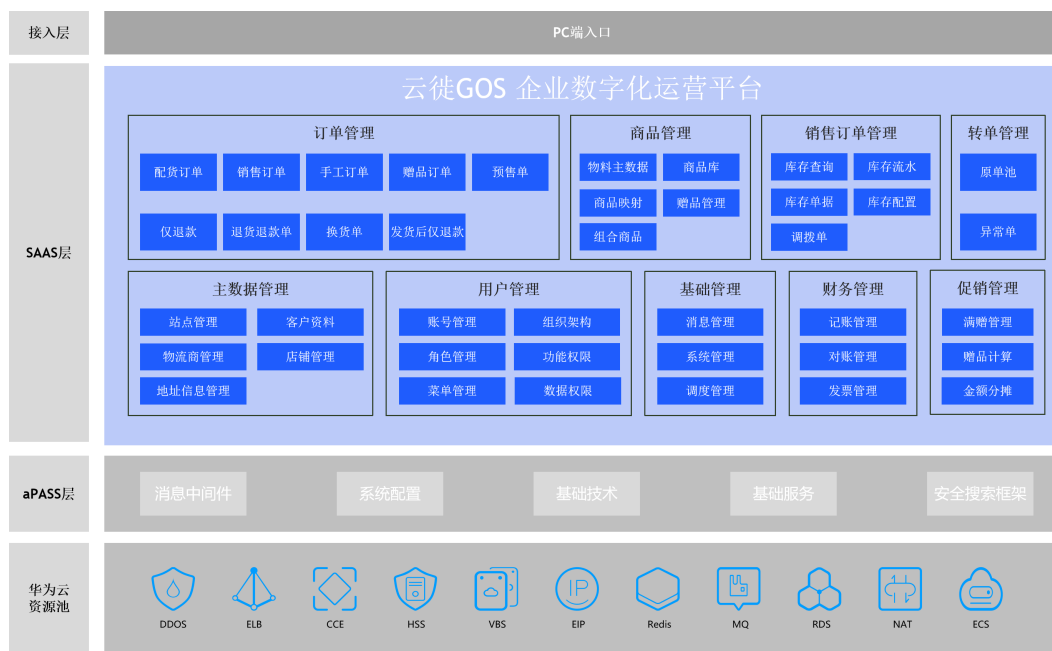
3 实施步骤

3.1 平台功能（操作指南）

3.2 电商管理-订单管理

3.1 平台功能（操作指南）

图 3-1 平台功能全景图



以下以订单管理模块为例，介绍平台操作步骤

步骤1 用户登录

图 3-2 登录

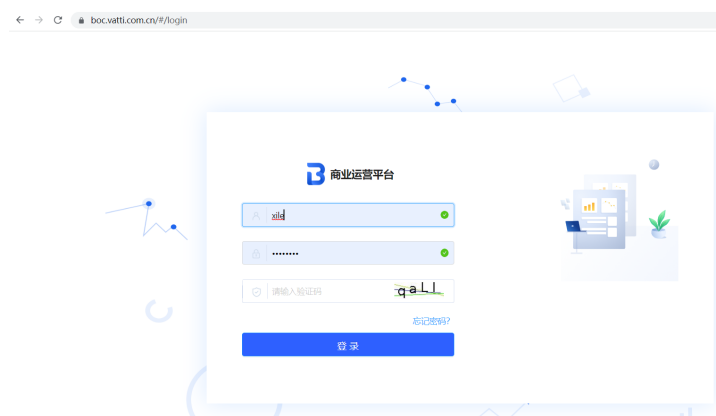
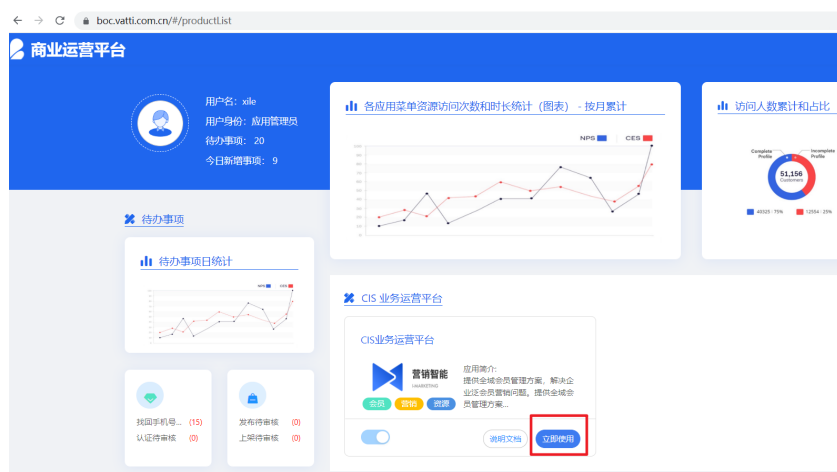


图 3-3 立即使用



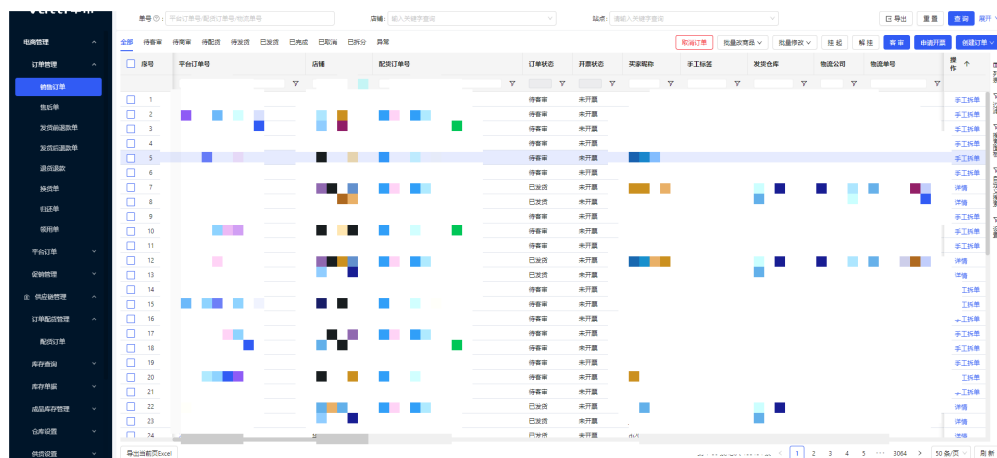
登录界面如上图所示。操作员输入自己的用户名（工号）、密码，单击登录，即可进入BOC商业运营中心，单击CIS业务运营平台【立即使用】，即可进入系统。

----结束

3.2 电商管理-订单管理

3.2.1 销售订单

图 3-4 销售订单

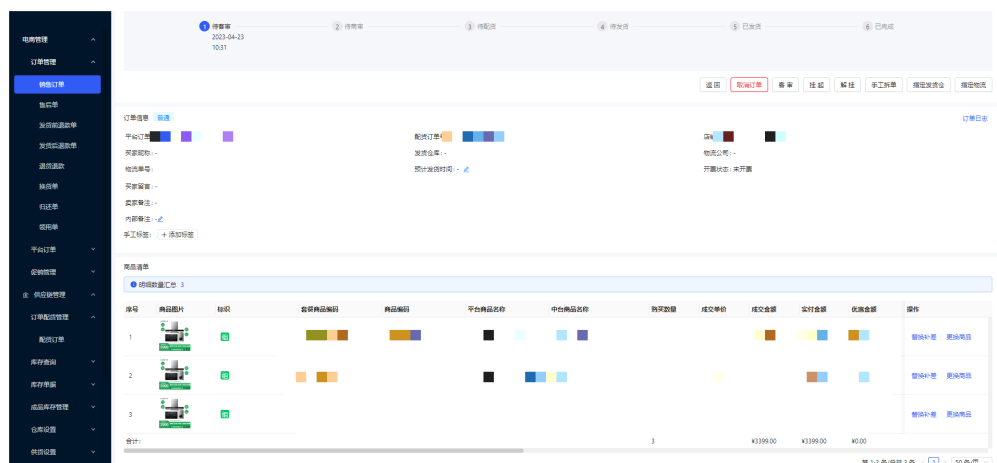


说明

客服操作平台，主要汇总由平台订单转单成功后的内部销售订单，包含订单状态、配货订单号等信息；可执行取消订单、批量改商品、批量修改订单信息、挂起、解挂操作，也可在此界面进行客审以及手动创建新订单的操作。

客审（客户人员审核订单）

图 3-5 待客审



步骤1 客审：单击【客审】，验证订单是否处于挂起/拦截状态，条件通过后，待客审状态的订单更新为待商审。

步骤2 平台订单号：单击【平台订单号】，跳转至平台订单详情页。

步骤3 其它操作说明：

1. 导出：单击【导出】，弹窗选择订单明细导出/商品明细导出/赠品明细导出，文件导出后可在导出中心下载。
2. 重置：单击【重置】，系统将清空用户已选择的搜索条件。

3. 查询：单击【查询】，可根据单号、店铺等条件筛选特定的数据项。
4. 展开/收起：单击【展开/收起】，可展开/隐藏一部分搜索条件。
5. 取消订单：单击【取消订单】，更新订单状态为已取消，中止订单流程。
6. 批量改商品：针对待客审的订单，鼠标移入时，可选择以下操作：更换商品：单击【更换商品】，弹窗选择原SKU和新SKU，执行更改商品操作。
7. 批量修改：鼠标移入时，可选择以下操作：
修改内部备注：单击【修改内部备注】，弹窗输入为订单添加内部备注。
指定发货仓：单击【指定发货仓】，弹窗选择发货仓，如有物流数据在，且校验不通过，提醒“仓库与物流不匹配，继续将清除物流数据”。
指定物流公司：单击【指定物流公司】，弹窗选择物流商，如有仓库数据在，且校验不通过，提醒“仓库与物流不匹配”。
修改地址：单击【修改地址】，弹窗修改收货信息，可逐条修改，也可以复制完整收货信息智能识别进行修改。
修改预计发货日期：单击【修改预计发货日期】，弹窗修改预计发货日期。
手工打标：单击【手工打标】，弹窗添加标签，数据来源于系统管理的标签管理数据。
删除标签：单击【删除标签】，弹窗选择需要移除的标签。
8. 挂起：单击【挂起】，订单保持现状，不再推送至下一个流程。
9. 解挂：单击【解挂】，针对挂起的销售订单执行解挂操作。

----结束

手工创建订单（客服人员）

创建订单：鼠标移入时，可选择以下操作：

步骤1 新增订单：单击【新增订单】，跳转至新增订单详情页，如下图：

图 3-6 创建订单

销售单基本信息

- 订单类型：普通
- 平台订单号：输入
- 店铺：选择
- 业务类型：普通订单
- 指定仓库：选择
- 指定物流：选择
- 运费：0.00
- 付款时间：2023-04-23 11:01:40
- 平台下单时间：2023-04-23 11:01:40
- 内部备注：输入 (0/500)

买家及收货地址信息

- 收货人：输入
- 收货人电话：输入
- 省市区：选择
- 详细地址：输入 (0/200)

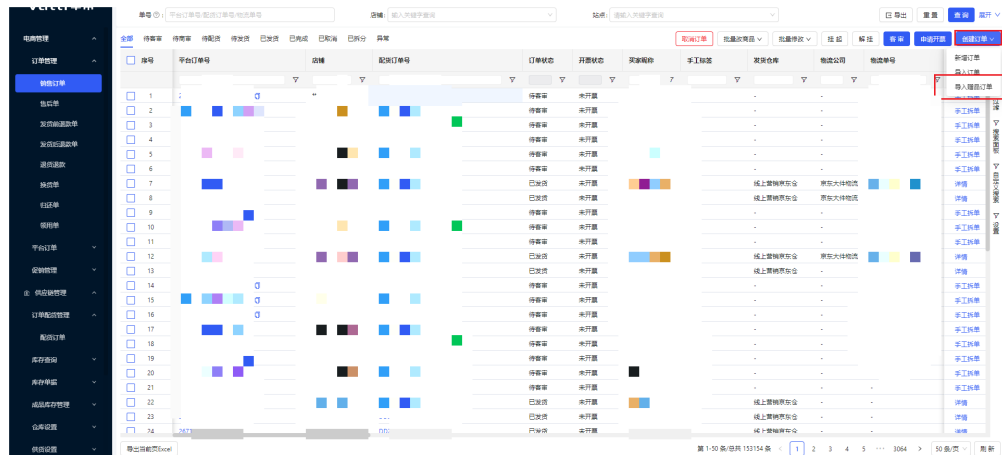
取消 创建订单

- 步骤2 添加商品：单击后，显示商品弹窗；数据来源为主数据-商品物料和组合商品
- 步骤3 添加赠品：单击后，显示商品弹窗；数据来源为主数据-赠品商品
- 步骤4 删除：单击后删除列表中的对应行商品；
- 步骤5 取消：单击后返回上一页；
- 步骤6 创建订单：单击后做校验：校验必填项，如果校验不通过，toast提示必填项未填；
- 步骤7 导入：单击【导入】，导入订单/赠品订单，模板可下载。

----结束

导入赠品订单（赠品补发）

图 3-7 导入赠品订单



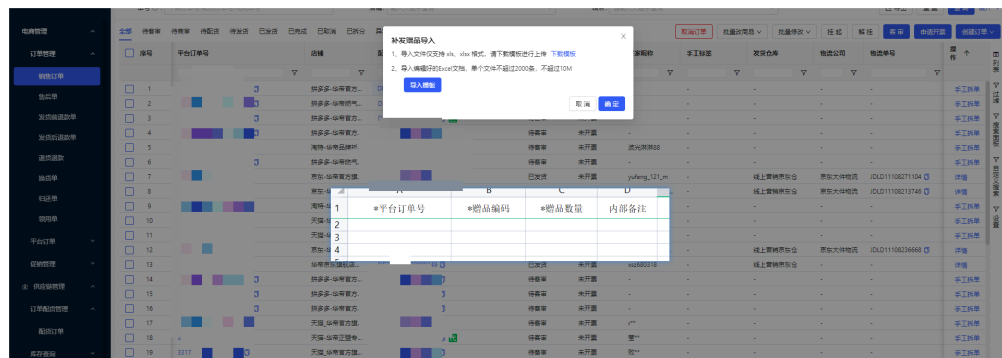
说明

提供通过Excel导入补发赠品发货单的功能，快速创建发货单并进行履约发货

创建订单：鼠标移入时，可选择以下操作：

- 步骤1 导入赠品订单：单击【导入赠品订单】，弹出导入框，下载导入模板，填写数据单击【导入模板】上传文件，单击【确认】按钮，校验文件内容，导入成功；导入失败可在导入/导出任务列表下载失败文件查看失败原因

图 3-8 导入模板



步骤2 导入字段说明：

1. 平台订单号：必填，①校验平台单号长度不超过设定字符，否则提示“平台单号不可超过100个字”；②校平台单号是否填写，否则提示“平台单号不可为空”；③校品平台单号是否唯一，否则提示“平台单号已存在”
2. 赠品编码：必填，①校验数据是否填写，否则提示“赠品编码不可为空”；②校验赠品编码在系统是否存在，否则提示“赠品编码不存在”
3. 赠品数量：必填，①校验数据是否填写，否则提示“赠品数量不可为空”；②校验是否为大于0的整数，否则提示“赠品数量必须为大于0的整数”
4. 内部备注：非必填，如有填写需要校验是否符合设定的长度要求，否则提示“内部备注不可超过500个字”
5. 导入赠品订单基础信息：继承关联配货订单的基础信息

----结束

3.2.2 发货前退款单

图 3-9 发货前退款单

序号	退款单号	平台退款单号	平台订单号	内部订单号	平台退款状态	单据来源	单据名称	申请退款金额	申请退款时间	退款完成时间	手工标签	类别	操作
1					待退款	平台退款	拼多多-拼多多订单	¥1,489.00	2023-04-23 10:56	-	-	-	详情
2					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥2,999.00	2023-04-23 10:50	2023-04-23 10:50	-	-	详情
3					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥2,999.00	2023-04-23 10:49	2023-04-23 10:49	-	-	详情
4					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥2,999.00	2023-04-23 10:48	2023-04-23 10:48	-	-	详情
5					退款成功	平台退款	京东_京东自营旗舰店	¥7,697.00	2023-04-23 10:45	2023-04-23 10:49	-	-	详情
6					退款成功	平台退款	京东_京东自营旗舰店	¥7,697.00	2023-04-23 10:39	2023-04-23 10:49	-	-	详情
7					退款成功	平台退款	拼多多-拼多多订单	¥3,999.00	2023-04-23 10:31	2023-04-23 10:31	-	-	详情
8					待退款	平台退款	拼多多-拼多多订单	¥666.00	2023-04-23 10:25	-	-	-	详情
9					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,999.00	2023-04-23 10:15	2023-04-23 10:15	-	-	详情
10					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,999.00	2023-04-23 10:15	2023-04-23 10:15	-	-	详情
11					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,999.00	2023-04-23 10:14	2023-04-23 10:14	-	-	详情
12					退款成功	平台退款	拼多多-拼多多订单	¥1,399.00	2023-04-23 10:14	-	-	-	详情
13					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,999.00	2023-04-23 10:13	2023-04-23 10:13	-	-	详情
14					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,999.00	2023-04-23 10:13	2023-04-23 10:13	-	-	详情
15					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,999.00	2023-04-23 10:12	2023-04-23 10:12	-	-	详情
16					退款成功	平台退款	拼多多-拼多多订单	¥1,499.00	2023-04-23 10:02	-	-	-	详情
17					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:50	2023-04-23 09:50	-	-	详情
18					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:50	2023-04-23 09:50	-	-	详情
19					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:49	2023-04-23 09:49	-	-	详情
20					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:46	2023-04-23 09:46	-	-	详情
21					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:44	2023-04-23 09:44	-	-	详情
22					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:44	2023-04-23 09:44	-	-	详情
23					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:41	2023-04-23 09:44	-	-	详情
24					退款成功	平台退款	天猫_天猫官方旗舰店	¥4,299.00	2023-04-23 09:41	2023-04-23 09:41	-	-	详情

说明

主要汇总发货前退款的订单，包含退款单号、单据来源等信息，可以对订单进行导出和查询。

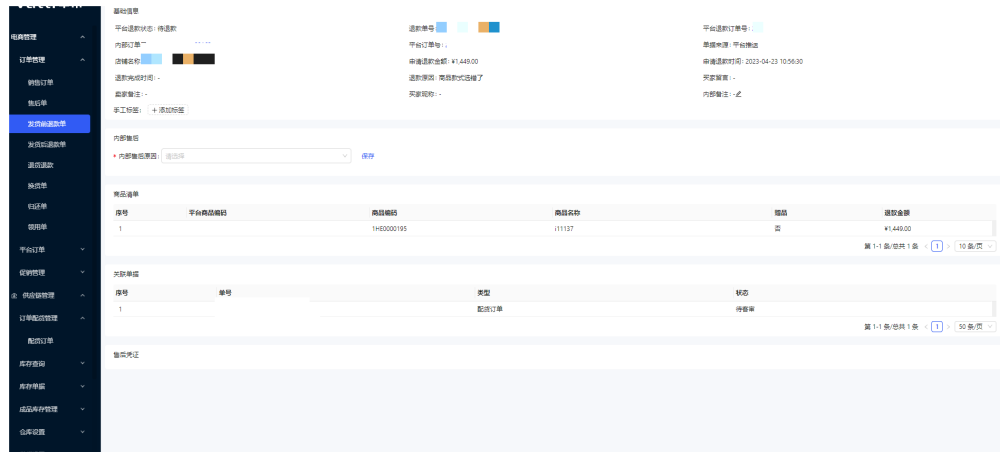
- 导出：单击【导出】，弹出执行导出成功，文件可在导出中心下载。
- 重置：单击【重置】，系统将清空用户已选择的搜索条件。
- 查询：单击【查询】，可根据退款单号、平台退款单号等条件筛选特定的数据项。
- 展开/收起：单击【展开/收起】，可展开/隐藏一部分搜索条件。
- 退款单号：单击【退款单号】，跳转至发货前退款单详情。
- 平台退款单号：单击【平台退款单号】，跳转至平台售后单详情。
- 平台订单号：单击【平台订单号】，跳转至平台订单详情。
- 内部订单号：单击【内部订单号】，跳转至配货订单详情。
- 详情：单击【详情】，跳转至发货前退款单详情。
- 手工打标：勾选单据单击【手工打标】，弹窗选择标签，单击确定反馈执行结果，执行成功对应单据显示对应标签

- 删除标签：勾选单据单击【删除标签】，弹窗选择标签，单击确定反馈执行结果，执行成功对应的单据删除对应标签

发货前退款单详情：

单击【详情】或【退款单号】进入到详情页面，页面展示如下：

图 3-10 发货前退款单



1. 基础信息

平台退款状态：显示当前状态，包含待退款、退款成功、退款关闭

内部订单号：单击【内部订单号】，跳转至对应内部订单详情

平台订单号：单击【平台订单号】，跳转至对应平台订单详情

平台退款订单号：单击【平台退款订单号】，跳转至对应平台退款订单详情

手工标签：单击【添加标签】，弹窗选择标签单击确认后添加对应标签；单击【标签】弹窗提示移除标签，单击确认后移除标签

2. 内部售后

内部售后原因：单击下拉框选择原因，单击【保存】按钮保存原因

3. 商品清单

展示退款商品的平台商品编码、商品编码、商品名称、是否赠品、退款金额。数据来源于上游或中台

4. 关联单据

单号：单击可跳转至对应单据详情

类型：显示关联单据对应类型，枚举：配货订单

状态：显示关联单据当前状态

3.2.3 发货后退款单

图 3-11 发货后退款单

序号	退款单号	平台退款单号	平台订单号	内部订单号	平台退款状态	单据状态	店铺名称	申请退款金额	申请退款时间	退款到账时间	单据来源	手工标志	操作
1	AFM	0001			退款成功	已处理		¥300.00	2023-04-21 17:33	2023-04-21 17:35	手工创建	-	详情
2					退款成功	已处理		¥289.00	2023-04-21 15:41	2023-04-21 15:41	手工创建	-	详情
3					退款成功	已处理		¥172.74	2023-04-21 15:26	2023-04-21 15:27	手工创建	-	详情
4					退款成功	已处理		¥1201.69	2023-04-21 11:38	2023-04-21 11:38	手工创建	-	详情
5					退款成功	已处理		¥1896.55	2023-04-21 11:13	2023-04-21 11:14	手工创建	-	详情
6					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-15 18:16	2023-04-20 09:05	平台推送	-	详情
7					退款成功	已处理		¥200.00	2023-04-30 09:46	2023-04-20 09:46	平台推送	-	详情
8					退款成功	已处理		¥367.00	2023-04-15 11:44	2023-04-15 11:44	平台推送	-	详情
9					退款成功	已处理		¥367.00	2023-04-15 11:44	2023-04-15 11:44	平台推送	-	详情
10					退款成功	已处理		¥1.00	2023-04-10 16:46	2023-04-10 16:49	手工创建	-	详情
11					退款成功	已处理		¥80.00	2023-04-08 12:00	2023-04-08 15:53	平台推送	-	详情
12					退款成功	已处理		¥1296.36	2023-04-06 09:49	2023-04-06 09:50	手工创建	-	详情
13					退款成功	已处理		¥1800.00	2023-04-05 14:02	2023-04-05 14:02	手工创建	-	详情
14					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 17:12	2023-04-03 17:12	平台推送	-	详情
15					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 17:09	2023-04-03 17:09	平台推送	-	详情
16					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 17:03	2023-04-03 17:03	平台推送	-	详情
17					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 16:59	2023-04-03 16:59	平台推送	-	详情
18					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 16:57	2023-04-03 16:57	平台推送	-	详情
19					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 16:53	2023-04-03 16:53	平台推送	-	详情
20					退款成功	已处理		¥100.00	2023-04-03 16:50	2023-04-03 16:50	平台推送	-	详情
21					退款成功	已处理		¥150.00	2023-04-03 16:26	2023-04-03 16:26	平台推送	-	详情
22					退款成功	已处理		¥50.00	2023-04-03 21:44	-	-	-	详情
23					待退款	待审核		¥205.19	2023-04-10 14:45	-	-	-	详情
24					待退款	待审核		¥179.84	2023-04-10 14:45	-	-	-	详情

说明

主要汇总发货后退款的订单，包含退款单号、单据状态等信息，可以查询退款订单，审核平台提交的退款订单，对待退款的订单进行手动退款，和新增发货后退款单。

- 退货单号：编码格式自动生成，单击【退货单号】，跳转至对应详情页。包含单据状态、基础信息、商品清单、收货人信息、原发出地址信息、关联单据。
- 平台退款单号：单击【平台退款单号】跳转至对应平台售后单详情。包含基础信息、退款信息、退货商品清单
- 平台订单号：单击【平台订单号】，跳转至对应平台订单详情页。包含转单状态是否异常、订单信息、收件信息、金额信息、支付方式、发票信息和商品清单。
- 内部订单号：单击【内部订单号】，跳转至对应配货订单详情页。包含配货单流程、订单信息、商品清单、配送信息、关联单据、收件信息、金额信息、发票信息；不同状态的配货订单详情展示的数据和可操作的功能不同

退货退款详情字段说明：

单击【详情】或【退款单号】进入到详情页面，页面展示如下：

图 3-12 发货后退款单

序号	平台商品编码	商品编码	商品名称	商品	退款金额
1		9H0000101	IT1134	否	¥71.50
2		9AD000650	IT0073R10	否	¥28.90

序号	单号	类型	状态
1	0002030410000317	配货订单	已处理

1. 基础信息:

内部订单号: 单击【内部订单号】, 跳转至对应内部订单详情

平台订单号: 单击【平台订单号】, 跳转至对应平台订单详情

平台退货订单号: 单击【平台退货订单号】, 跳转至对应平台退款订单详情

手工标签: 单击【添加标签】, 弹窗选择标签单击确认后添加对应标签; 单击【标签】弹窗提示移除标签, 单击确认后移除标签

2. 内部售后:

内部售后原因: 单击下拉框选择原因, 单击【保存】按钮保存原因

3. 商品清单:

展示退款商品的平台商品编码、商品编码、商品名称、是否赠品、退款金额。数据来源于上游或中台

图 3-13 退货退款



4. 关联单据:

单号: 单击可跳转至对应单据详情

类型: 显示关联单据对应类型, 枚举: 配货订单

状态: 显示关联单据当前状态

4 修订记录

表 4-1 修订记录

发布日期	修订记录
2024-04-29	第一次正式发布。