

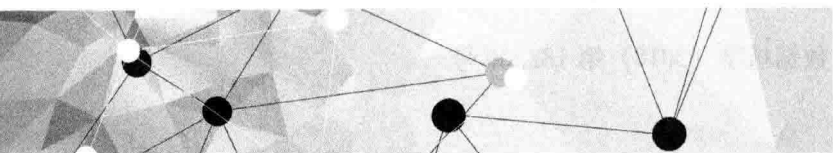
跨境电子商务实训系列

Kuajing Dianshang Zonghe  
Shixun Pingtai Shiyan Jiaocheng

# 跨境电商综合实训平台 实验教程

邹益民 黄海滨 高丁莉 / 主编

跨境电子商务实训系列



Kuajing Dianshang Zonghe  
Shixun Pingtai Shiyen Jiaocheng

# 跨境电商综合实训平台 实验教程

邹益民 黄海滨 高丁莉 / 主编

## 图书在版编目 (CIP) 数据

跨境电商综合实训平台实验教程 / 邹益民, 黄海滨,  
高丁莉主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2018. 8

ISBN 978-7-308-18504-2

I. ①跨… II. ①邹… ②黄… ③高… III. ①电子商  
务—商业经营—教材 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 182300 号

## 跨境电商综合实训平台实验教程

邹益民 黄海滨 高丁莉 主编

---

策划编辑 朱 玲

丛书主持 曾 熙

责任编辑 曾 熙

责任校对 高士吟

封面设计 春天书装

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 浙江新华数码印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 11.25

字 数 249 千

版 次 2018 年 8 月第 1 版 2018 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-18504-2

定 价 30.00 元

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社市场运营中心联系方式: 0571—88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

# 跨境电子商务实训系列 编辑委员会

主 任：段文奇

编 委：潘 蕾 施章清 郑文哲 段文奇

黄海斌 冯潮前 邹益民 陈素芬

赫晶晶 曹清玮 徐 燕 许德武

张俊岭 赵 培 包中文

# 目 录

## 第一章 跨境电商实验教学概述 / 1

- 第一节 跨境电商实验教学的意义 / 1
- 第二节 跨境电商实验教学的目标 / 2
- 第三节 跨境电商实验教学的现状 / 3
- 第四节 跨境电商实验的设计原则 / 4
- 第五节 电子商务实验报告的写作 / 4
- 第六节 跨境电商实验项目及课时安排 / 6

## 第二章 跨境电商综合实训平台介绍 / 7

- 第一节 跨境电商综合实训平台简介 / 7
- 第二节 跨境电商实训平台各模块简介 / 8

## 第三章 跨境电商平台注册和账号绑定实验 / 13

- 实验一 Wish 沙盒账号注册及 ERP 沙盒绑定实验 / 13
- 实验二 eBay 沙盒账号注册及 ERP 沙盒绑定实验 / 23
- 实验三 敦煌网账号注册及 ERP 沙盒绑定实验 / 28

## 第四章 跨境电商 ERP 沙盒操作实验 / 35

- 实验一 系统设置实验 / 35
- 实验二 刊登管理实验 / 41
- 实验三 产品管理实验 / 59

实验四 采购管理实验 / 75

实验五 仓库管理实验 / 91

实验六 物流渠道管理实验 / 102

实验七 客服管理实验 / 113

实验八 订单管理实验 / 119

实验九 财务与报表实验 / 137

实验十 数据统计分析实验 / 147

## **第五章 跨境电商物流系统操作实验 / 155**

实验一 跨境电商物流沙盒操作实验 / 155

实验二 跨境电商物流大数据实验 / 165

# 第一章 跨境电商实验教学概述

## 第一节 跨境电商实验教学的意义

### 一、跨境电商已经成为“一带一路”下的国家经济发展重要方向

国务院先后发布《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》《关于促进跨境电商健康快速发展的指导意见》等文件，在跨境电商发展上做出了重要部署，要求积极开展跨境电商综合改革试点工作，抓紧研究制订促进跨境电商发展的指导意见，培育一批跨境电商平台和企业，大力支持企业运用跨境电商开拓国际（地区间）市场。国务院总理李克强也多次强调要大力发展跨境电商，借助跨境电商推动“互联网+外贸”“一带一路”等经济发展举措。

### 二、跨境电商已成为我国对外贸易的重要组成部分

伴随网络技术的普及和发展，全球跨境电商贸易额正大幅攀升，而中国的跨境电商产业发展尤为突出，2015年以来，跨境电商出口市场采购贸易增幅超过70%，带动了大量中小微企业产品的出口，成为新的外贸增长点，预计2020年，跨境电商市场交易规模将达到12万亿元。根据电子商务研究中心发布的《2017年度中国跨境电商政策研究报告》显示，从现有颁布的跨境电商政策来看，各相关部门工作的主要目的是大力支持跨境电商新兴业态的发展，并积极引导跨境电商运营的规范化。国家对跨境电商的支持和认可，将更加有利于跨境电商的快速发展，为跨境电商行业带来更多的机遇。

### 三、跨境电商行业发展遭遇人才瓶颈

跨境电商人才的培养涉及国际贸易、电子商务、商务外语、信息管理、国际商务、市场营销等专业，从专业的广度来看，相关专业的毕业生数量也相当可观。但根据阿里研究院的调查，有 85.9% 的企业认为目前跨境电商人才存在缺口，有 82.0% 的企业建议学校开设跨境电商实践类课程。这描绘了一个十分矛盾的局面：一方面，每年毕业季学校都在源源不断地向市场输送人才；另一方面，企业又招不到合适的人才。在调查中，17.6% 的企业表示招不到合适的人才，82.4% 的企业表示所招聘的人员不能很好地满足企业需要。跨境电商人才缺口严重，呈现“千金易得，一将难求”的窘境，严重制约了跨境电商行业的发展，尤其是应用型、创新型、复合型的跨境电商人才培养迫在眉睫。

因此，开展跨境电商实验教学，不断提高学生的实践能力、创新能力，培养“亲产业型”的跨境电商人才，对缓解跨境电商人才短缺状况，助推跨境电商行业发展具有非常重要的意义。

## 第二节 跨境电商实验教学的目标

### 一、促进学生掌握跨境电商理论知识

跨境电商专业教学内容涵盖了国际贸易和电子商务基础知识，涉及的专业技能包括电子商务模式、技术、物流、支付、营销、数据分析、安全和法律法规等方面。由于涉及面广，内容繁杂，技术与理论知识更新速度快，相关理论存在滞后性的问题，且学生对纯理论的教学接受度较差，对相关知识的理解较为困难，学习效果不是十分理想。通过实验教学可以让学生从直观上加深对理论知识的理解。

### 二、培养学生的跨境电商操作技能

跨境电子商务人才培养重在应用和实践能力的提高。这要求学生熟悉跨境电商专业技能和商务环境，熟悉运用跨境电商工具，掌握主要跨境电商平台、跨境电商 ERP 和跨境电商物流等软件平台的操作技能，在实践应用中不断增强创新能力。

### 三、培养学生的创新能力

跨境电商是基于国际贸易、信息技术和网络技术的新型经济活动，层出不穷的新



技术孕育着新商务模式，谁能把握新的商务模式，谁就有可能在竞争中占据主导地位。跨境电商专业人才应能敏锐地面对不断出现的新技术和纷繁复杂的商务环境，抓住机会，大胆创新。创新能力的培养需要在教学过程中逐渐形成，不断积累，勇于实践。跨境电商实验教学可通过开设网络店铺、商品刊登、网络营销、订单处理、客户服务、数据分析等实践环节培养学生创新创业能力。

#### 四、树立学生的初步创业意识

跨境电商应用的深化以及商务环境的不断完善为企业开拓创新提供了广阔的市场，资本、人才等纷纷涌入跨境电商领域。培养学生的创业能力，除了要培养学生的创新基础知识和技能外，还要培养学生树立创业信心和创业意识，加强学生创业方面的实践训练。通过完成系统化的跨境电商综合实训，学生后续可在真实跨境平台上进行创业实践，增加学生的创业经验，调动学生主动学习的积极性，激发学生的创业潜能。

### 第三节 跨境电商实验教学的现状

由于跨境电商是一个新型的业态，相关的权威课程体系、理论和实践教学师资、教材和实践平台等方面的建设还无法满足跨境电商人才培养的需要，跨境电商实验教学面临诸多困难。

#### 一、基于真实跨境电商平台的实训面临平台入驻门槛不断提高的窘境

目前主流的跨境电商平台包括亚马逊（Amazon）、易贝（eBay）、速卖通（Aliexpress）、Wish 以及阿里巴巴国际站和敦煌网（DHgate）等，这些跨境电商平台大多对入驻其平台开设店铺都有一定的资质要求，有的平台，如 Wish 和敦煌网等，虽然允许以个人身份入驻，但学生经营网店面临货源、资金、物流、平台账号关联以及风险把控等问题。而且从跨境电商平台以及整个跨境电商行业的发展来看，跨境电商的运营越来越专业化、越来越细分化，跨境电商平台入驻的门槛将进一步提高，平台的资源将进一步向拥有供应链和品牌的商家倾斜，学生基于真实跨境电商平台来完成课堂中的实训变得越来越困难。

#### 二、基于传统跨境电商模拟软件的实训面临“二次学习”的问题

目前市场上绝大多数的跨境电商教学实验软件还是通过模拟一个 B2C/C2C 的平台，来训练学生在跨境电商平台上开设和运营店铺的能力。这会带来很大的问题：

(1) 真实平台是一个不断发展的生态,平台的规则、平台的功能等都处在不断变化之中,而模拟平台则缺乏这方面的适应能力;(2) 限于模拟平台的设计能力,模拟平台和真实平台之间存在巨大差距,学生通过模拟训练后,在真实平台上进行经营时并不能取得好的成绩,甚至会给学生带来误导,学生在进入企业工作后,又要从头学习,即产生所谓的“二次学习”的问题。

综上,跨境电商人才培养迫切需要一个对跨境电商全流程进行真实再现的综合实训仿真平台来解决院校学生的实训问题。

## 第四节 跨境电商实验的设计原则

为更好地培养创新创业型跨境电商人才,解决当前跨境电商人才培养中的瓶颈问题,本教材的编写基于“跨境电商综合实训平台”(http://www.srzx100.com),坚持“虚实结合、能实不虚、虚为实用”的原则,首次将沙盒(sandbox)引入跨境电商的实验教学当中,沙盒环境是真实环境的镜像,基于全沙盒环境的跨境电商综合实训平台能够完整地再现跨境电商交易的全流程,且其信息流和相应的功能可以和真实环境保持同步,同时,因整个交易过程不需要提供真实的资金流,避免了学生实际经营带来的资金和物流供应链等问题,在无风险的环境中使学生学习跨境电商运营、营销、支付、物流、监管等知识,同时对跨境电商平台、ERP沙盒和物流系统的操作熟练程度得到提升,增强其自身在跨境电商就业和创业方面的综合竞争力。

## 第五节 跨境电商实验报告的写作

跨境电商实验报告一般由实验目的与要求,实验内容、方法与步骤,实验结果与数据记录,实验结论与体会等部分组成。

### 一、实验报告的组成

#### (一) 实验目的与要求

实验目的是指实验所能达到的预期目标和要解决的问题。例如Wish平台沙盒账号注册及ERP绑定实验的目的主要是熟悉Wish平台的基本规则和主要应用技巧,掌握Wish平台和ERP平台绑定的原理和操作流程。

#### (二) 实验内容、方法与步骤

实验内容主要指实验的主要内容知识结构和信息构成,实验方法指实验操作规

则；实验步骤用来说明实验操作的主要过程。

### （三）实验结果与数据记录

实验结果是指实验过程得到的数据、事件和描述，对于异常的数据也要据实记录，因为在这些数据中可能存在着没有发现的规律。

### （四）实验结论与体会

学生要总结对所做实验的看法以及实验的收获和体会。对于实验结果要进行分析，得出结论。如发现问题，则应给出解决方案或改进建议。

## 二、学生实验报告样式表

表 1-1 是一份跨境电商实验报告样表以供参考。

表 1-1 学生实验报告

实验课程		实验项目名称	
实验时间		实验地点	
学生姓名		学号	
实验目的 与要求			
实验内容、 方法与步骤			
实验结果 与数据记录			

续 表

实验课程		实验项目名称	
实验结论 与体会			
教师评语			
实验成绩		教师签名	

## 第六节 跨境电商实验项目及课时安排

根据跨境电商综合实训平台的系统模块结构及实验要求,设计了15个应用性实验项目,并给出了建议实验课时,各校可根据实际教学需要,对实验项目和教学课时做适当调整,如表1-2所示。

表 1-2 跨境电商实验项目及课时安排

序号	实验课程模块	实验项目名称	实验课时数
1	跨境电商平台注册和账号绑定实验	Wish 沙盒账号注册及 ERP 沙盒绑定实验	2
2		eBay 沙盒账号注册及 ERP 沙盒绑定实验	2
3		敦煌网账号注册及 ERP 沙盒绑定实验	2
4	跨境电商 ERP 沙盒操作实验	系统设置实验	2
5		刊登管理实验	4
6		产品管理实验	4
7		采购管理实验	4
8		仓库管理实验	2
9		物流渠道管理实验	2
10		客服管理实验	2
11		订单管理实验	4
12		财务与报表实验	2
13		数据统计分析实验	2
14	跨境电商物流沙盒操作实验	跨境电商物流沙盒操作实验	2
15		跨境电商物流大数据实验	4
合 计			40

## 第二章 跨境电商综合实训平台介绍

### 第一节 跨境电商综合实训平台简介

跨境电商综合实训平台由跨境电商 ERP 沙盒、第三方跨境电商平台沙盒、跨境电商物流沙盒、教学管理系统、在线帮助系统等五个软件平台和跨境电商师资库构成，跨境电商 ERP 沙盒、第三方跨境电商平台沙盒、跨境电商物流沙盒通过 API (application programming interface, 应用程序编程接口) 实现对接，共同完成跨境电商全流程实训，并通过教学管理系统自动监测和评估学生实训情况，通过跨境电商师资库和教学资源库为院校跨境电商人才培养提供全方位支撑。平台架构如图 2-1 所示。

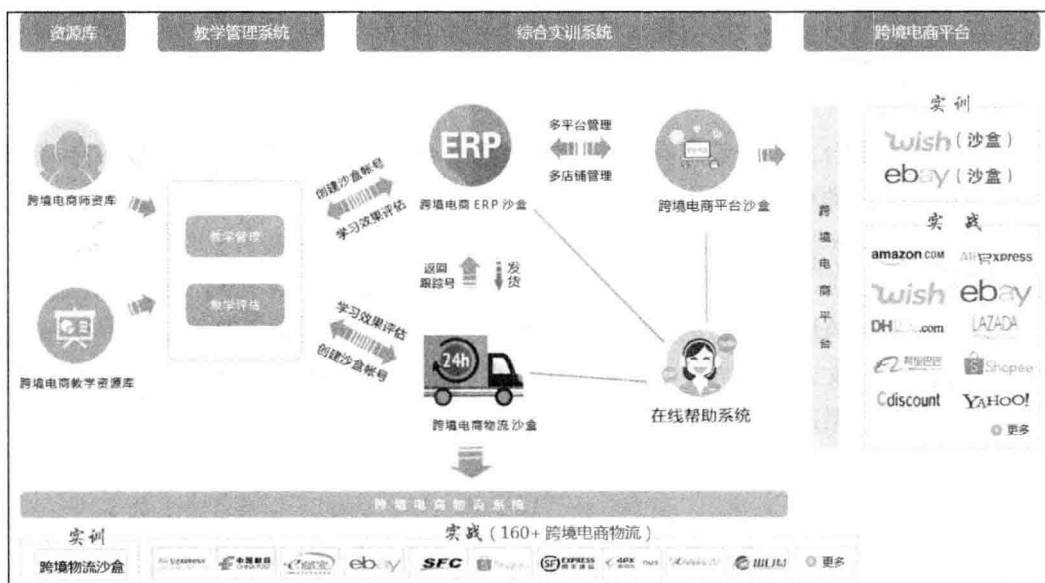


图 2-1 跨境电商综合实训平台系统

## 第二节 跨境电商实训平台各模块简介

### 一、跨境电商 ERP 沙盒

跨境电商 ERP 沙盒能够对接 Wish 沙盒、eBay 沙盒以及亚马逊、速卖通、eBay、Wish 等跨境电商真实平台，也能够对接除跨境电商物流沙盒外的 160 多种真实物流系统，其主要功能包括产品管理、订单管理、采购管理、仓库管理、物流管理、数据统计分析、客服管理、商品刊登等，具体如下。

#### （一）多渠道统一管理

跨境电商 ERP 沙盒能够对接 Wish 沙盒和 eBay 沙盒实训平台，以及 Wish、eBay、速卖通、亚马逊、敦煌网、阿里巴巴国际站、Lazada 等超过 15 种主流跨境电商实战平台，达到实训和实战的统一。

#### （二）一键商品刊登

可将商品一键刊登到 Wish 沙盒、eBay 沙盒、速卖通、Amazon、Wish、eBay 等跨境电商平台当中，做到卖家下多个销售员员工共享产品资料单，并提供高效的日常在线刊登维护功能。

#### （三）自动化订单处理

可实现高效自动化订单同步、自动订单处理、智选物流、同步库存数据等功能。

#### （四）多库存统一管理

可实现多平台、多店铺库存统一管理，多平台库存自动同步，线上线下库存同步，库存数据自动更新等功能。

#### （五）多物流渠道全面覆盖

除能够对接跨境电商物流沙盒进行实训外，还可以与速卖通线上发货、eBay 亚太物流平台、燕文、递四方、e 邮宝等 160 多种跨境电商物流实战系统进行数据互通，实现多物流渠道全面覆盖，并提供智能物流解决方案。

#### （六）多维度报表

提供多维度统计报表和大数据分析，能够帮助用户及时了解销售趋势和最新流行单品。

## 二、跨境电商平台沙盒

跨境电商平台沙盒为第三方跨境电商平台的镜像，目前 Wish、eBay 提供官方沙盒环境，平台沙盒规则与真实平台保持一致，避免了“二次学习”的问题，其主要功能与特点如下。

### （一）快速注册

注册成为 Wish、eBay 沙盒平台的商户。

### （二）产品管理

快速编辑店铺产品，掌握各个平台上传产品的步骤、产品政策、产品审核规则及品牌资质申请流程。

### （三）物流和运费管理

熟悉国际（地区间）物流业务，掌握如何设置运费模板，以及境外仓发货流程。

### （四）订单管理

创建订单、处理订单、在线发货、设置资金账户，请款、收款等实际操作。

### （五）营销推广

产品标题设置、产品定价技巧、营销文案设计、平台营销推广等操作。

### （六）售后管理

交易退款、政策警告、纠纷流程、售后服务，以及风险控制等操作。

## 三、跨境电商物流沙盒

跨境电商物流沙盒能够根据订单的地址，随机产生一个物流单号，并产生相应的物流跟踪信息。同时可以和跨境电商 ERP 沙盒以及 Wish 沙盒、eBay 沙盒等跨境电商平台沙盒相对接。其主要功能与特点如下。

### （一）订单管理

创建物流订单、对接 ERP 沙盒、快速分发物流跟踪号，处理物流订单。

### （二）渠道管理

管理物流发货渠道，根据收件人地址和用户选择、分配发货方式。

### （三）订单跟踪

根据邮寄信息，自动进行包裹物流跟踪。

### （四）订单报表

多维度统计物流订单，快速分析物流订单趋势。

### （五）自定义面单

内含海量地址和报关单标签，并支持自定义标签。

## 四、教学管理系统

教学管理系统主要包括两个部分功能：用户管理和教学监控，用户管理主要实现用户的管理和授权；教学监控通过各种报表实现教学效果的实时监测，其具体功能如下。

### （一）用户管理

#### 1. 用户管理

创建教师账号、创建班级、支持学生账号批量导入等操作。

#### 2. 授权管理

对教师、班级和学生账号进行平台授权管理。

### （二）教学监控

#### 1. 教学监控

支持沙盒账号报表、电商平台账号报表、订单量报表、物流订单报表、刊登产品报表等功能。

#### 2. 教学评估

实时查看学生实训情况，并根据学生实训情况进行自动评分，导出学生成绩报表。

## 五、在线帮助系统

在线帮助系统包括文字和视频资料等，其主要功能与特点如下。

### （一）帮助文档

详细的 Word 版帮助文档和在线帮助浏览功能。



(二) 配套课件

详细的跨境电商 ERP 沙盒、物流沙盒、平台沙盒配套课件。

(三) 在线视频

在线视频教程可在线点播。

(四) 远程协助

7×24 小时技术支持和远程协助。

(五) 在线直播

跨境电商大咖在线经验分享。