RMA TREATMENT MODULE

Eine Retoure ist eine Entscheidung mit Vorgeschichte, kein leerer Datensatz.

Retouren laufen als verfolgter Bearbeitungspfad, mit der Verbleibsentscheidung am Gerät dokumentiert. Die frühere Diagnose- und Löschhistorie des Geräts bleibt erhalten, und das Ergebnis geht an das ERP oder WMS, das Ihren Bestand führt.

RETOURENFREIGABE

RMA

Workflows zur Retourenfreigabe

Ein zurückgesendetes Gerät durchläuft eine Freigabe, bevor etwas damit geschieht.

REKLAMATIONSPRÜFUNG

Fehler?

Hat das Gerät den Fehler wirklich?

Prüfen, ob ein zurückgesendetes Gerät den vom Kunden gemeldeten Fehler wirklich hat.

BEARBEITUNGSVERFOLGUNG

1

Bearbeitungspfad je Gerät

Verfolgt bis zur Verbleibsentscheidung, auf Basis der vorhandenen Historie des Geräts.

INTEGRATION

ERP · WMS

Ergebnis an Ihre Systeme übergeben

Die Verbleibsentscheidung landet im System, das Ihren Bestand führt, nicht in einer Nebentabelle.

ZIELGRUPPE
Leiter Betrieb, Retouren & IT bei Geräteaufbereitern

ERSCHEINT IM REPORTING ALS
Customer Complaint Validation

WEB
assetscience.com

AUF EINEN BLICK

Die acht Fragen, die jeder Käufer stellt.

Das RMA Treatment Module ist ein Workflow und ein Datensatz, auf derselben Plattform wie die Diagnose. Wo eine Funktion zu einem anderen Produkt gehört, sagt die Antwort unten das.

ZERTIFIKAT

Nicht aus diesem Modul

Der RMA-Datensatz ist der Nachweis: Freigabe, Prüfergebnis, Bearbeitung und Verbleib, in der **Device History im Control Center**. Löschzertifikate stammen aus den Löschprodukten und bleiben am selben Gerät.

ADISA-ZERTIFIZIERT

Nicht zutreffend

ADISA-Sicherheitsstufe 4 gilt für die Löschung durch Pro-Diagnostics und MacRestore. **Keine Löschaussage** wird für das RMA-Modul selbst getroffen.

ART DER LÖSCHUNG

Keine

Das Modul löscht nicht. Enthält ein Bearbeitungspfad eine Löschung, wird sie vom Löschprodukt ausgeführt und zertifiziert, und das **Zertifikat bleibt in der Historie des Geräts**.

GEFÜHRTE BEDIENERTESTS

Ja

Die Reklamationsprüfung führt den **Diagnose-Testplan** am zurückgesendeten Gerät aus: zuerst automatische Tests, dann geführte Tests, dem Bediener Bildschirm für Bildschirm vorgelegt.

ART DER TESTS

133 · 83

Die Android- und iOS-Testbibliothek der Plattform, konfiguriert im Testplan Ihres Programms, angewandt zur Bestätigung oder Widerlegung des **vom Kunden gemeldeten Fehlers**.

HAUPTFUNKTIONEN

4

Workflows zur Retourenfreigabe. **Bearbeitungsverfolgung bis zur Verbleibsentscheidung.** ERP- und WMS-Integration. Die frühere Diagnose- und Löschhistorie bleibt am Gerät.

UNTERSTÜTZTE PLATTFORMEN

iOS · Android

Die Prüfung nutzt die Testbibliothek der Plattform für **iOS und Android** an einer Pro-Diagnostics-Station. Workflow und Datensatz liegen im Control Center, einem Webportal.

DATENANALYSE UND API

REST · CSV

RMA-Läufe stehen im Reporting neben allen anderen Prozessläufen, exportierbar als **CSV oder JSON** und über die REST-API abrufbar. Automation-Flows können jeden Datensatz an einen Webservice senden.

1

Freigeben

Die Retoure durchläuft eine Freigabe gegen den vorhandenen Datensatz des Geräts.

2

Prüfen

Die Reklamation wird geprüft: Hat das Gerät den gemeldeten Fehler?

3

Bearbeiten

Das Gerät folgt einem Bearbeitungspfad und wird dabei verfolgt.

4

Verbleib festlegen

Die Verbleibsentscheidung wird erfasst und an das ERP oder WMS übergeben.

Kein frischer, leerer Datensatz. Ein zurückgesendetes Gerät wird seiner vorhandenen Historie im Control Center zugeordnet: wie es getestet wurde, ob es gelöscht wurde, wer es bearbeitet hat. Die RMA-Entscheidung fällt mit diesem Wissen.

WORKFLOWS ZUR RETOURENFREIGABE

Jede Retoure wird auf demselben Datensatz freigegeben, bearbeitet und entschieden.

Ein zurückgesendetes Gerät durchläuft eine Freigabe, erhält einen Bearbeitungspfad und endet mit einer Verbleibsentscheidung – alles auf der vorhandenen Historie des Geräts statt auf einem leeren Datensatz.

1 · FREIGABE

Die Retoure wird gegen ein bekanntes Gerät angenommen.

Das Gerät wird über IMEI, Seriennummer oder eine andere Kennung identifiziert und seiner Device History zugeordnet. Der Freigabe-Workflow entscheidet, ob und wie die Retoure weiterläuft, mit dem früheren Datensatz im Blick.

2 · BEARBEITUNG

Ein verfolgter Pfad, kein Stapel auf der Werkbank.

Das Gerät folgt einem Bearbeitungspfad, und jeder Schritt ist ein Prozesslauf in seiner Historie. Prozessnamen wie Customer Complaint Validation und Repair Depot machen den Pfad im Reporting lesbar.

3 · VERBLEIB

Die Entscheidung wird am Gerät erfasst.

Die Bearbeitung endet mit einer Verbleibsentscheidung im Datensatz des Geräts, wo die ERP- oder WMS-Integration sie abholt. Die frühere Diagnose- und Löschhistorie bleibt erhalten.

BEARBEITUNGSVERFOLGUNG

Die Fehlererfassung nutzt Ihre eigenen Fehlerkategorien und -codes.

Fehlerkategorien und Fehlercodes werden je Kunde im Control Center definiert und den Tests zugeordnet, die sie erkennen. Ein Prüflauf, der den Fehler findet, erfasst den Code; eine manuelle Eingabe kann Fehlerkategorie, Fehlercode und Beschreibung genauso tragen. Die RMA-Konfiguration ist nach Kategorie gegliedert.

- **Selbst definierte Parameter und Fehlercodes**, mit einer Prioritätsreihenfolge je Kategorie.
- **Fail-fast** je Kategorie oder Code, sodass ein disqualifizierender Fehler den Lauf früh stoppt.
- **Benutzerdefinierte Felder** im Datensatz, erfasst beim Login oder am Prozessende, für die Werte, die Ihr Retourenprozess braucht.

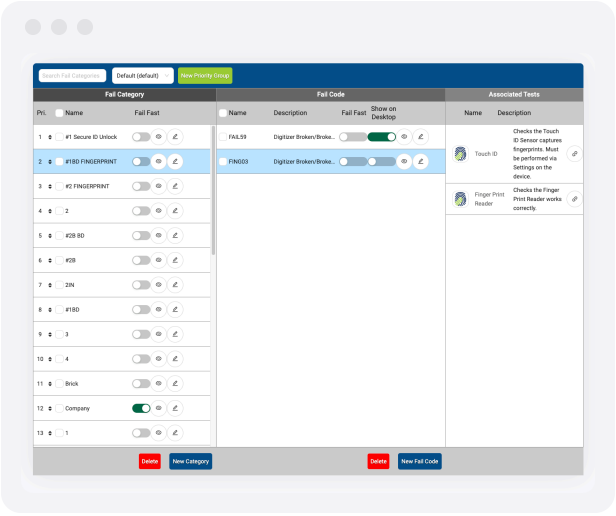


ABB. 1 Control Center → Fail Codes. Fehlerkategorien in Prioritätsreihenfolge, die Fehlercodes unter einer Kategorie und die einem Code zugeordneten Tests.

Sperren werden gemeldet, nie entfernt. Ein zurückgesendetes Gerät mit Apple ID, Find My, FRP oder einem GSMA-Eintrag wird so in seiner Historie erfasst und von Ihrem Workflow weitergeleitet. Das Modul umgeht keine Sperren als Teil einer Bearbeitung.

REKLAMATIONSPRÜFUNG

Prüfen, ob ein zurückgesendetes Gerät den vom Kunden gemeldeten Fehler wirklich hat.

Der Configuration Wizard baut das Prüfprogramm aus einem einzigen Ziel in Klartext. Der Lauf nutzt Ihren Diagnose-Testplan und erscheint im Reporting als Customer Complaint Validation.

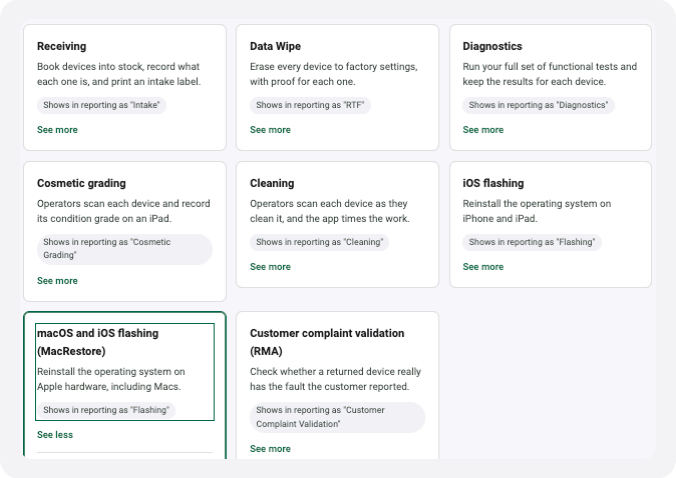


ABB. 2 Control Center → Configuration Wizard → Goal. Die Karte „Customer complaint validation (RMA)" neben Receiving, Data Wipe, Diagnostics, Cosmetic grading, Cleaning and flashing. Erscheint im Reporting als Customer Complaint Validation.

WAS DAS ZIEL ERZEUGT

Ein lauffähiges Programm, richtig geordnet.

Der Wizard stellt Dienste, Testplan, Label und die gewählten Standorte zusammen. Das RMA-Ziel trägt denselben Testplan und dieselben Wi-Fi-Push-Schritte wie das Diagnostics-Ziel, sodass der Prüflauf ein echter Diagnoselauf am zurückgesendeten Gerät ist.

WAS DER BEDIENER SIEHT

Automatische Tests, dann geführte Tests.

Akku, Speicher, Betriebssystem, Sperrstatus und der Rest werden ausgelesen, ohne das Gerät anzufassen. Geführte Tests bekommt der Bediener Bildschirm für Bildschirm, in fester Reihenfolge, in sieben Sprachen.

WAS DER DATENSATZ ZEIGT

Bestätigt oder nicht reproduzierbar.

Die Pass- und Fail-Ergebnisse des Laufs, mit dem Fehlercode, wo ein Fehler gefunden wurde, stehen in der Gerätehistorie neben dem Lauf, der es vor dem Versand freigegeben hat.

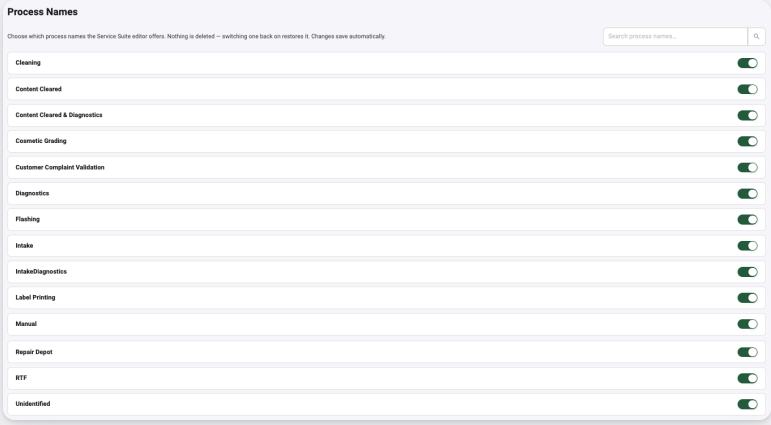


ABB. 3 Control Center → Operation Management → Process Names. Customer Complaint Validation und Repair Depot unter den Namen, die der Service-Suite-Editor anbietet.

ERP- UND WMS-INTEGRATION

Die Verbleibsentscheidung landet im System, das Ihren Bestand führt.

Integrationen übergeben das Ergebnis an das ERP oder WMS, das Ihren Bestand führt. Es gibt drei Wege, und sie schließen einander nicht aus.

NETSUITE

Nativ: Ergebnisse an NetSuite senden.

Ein Schalter auf Programmebene im Configuration Wizard sendet die Ergebnisse jedes Geräts automatisch in Ihr NetSuite-System. Er wird je Programm aktiviert.

AUTOMATION-FLOWS

Jeden Webservice aufrufen, sobald ein Datensatz eintrifft.

Ein IF/THEN-Flow im Control Center löst auf den Datensatz aus, etwa bei Pass oder Fail, und ruft eine wiederverwendbare REST-Verbindung auf: POST an Ihre URL mit einem nur schreibbar gespeicherten Bearer-Token, mit der vollständigen Aufzeichnung oder benutzerdefinierten Feldern plus Datensatz-ID.

BACK-OFFICE API

Den Datensatz über REST abrufen.

Einheitliche REST-Endpunkte über alle Dienste, authentifiziert per Bearer-Token und per Lizenzschlüssel auf einen Mandanten, einen Standort oder eine einzelne Installation begrenzt, sodass eine Integration an einem Standort keinen anderen lesen kann.

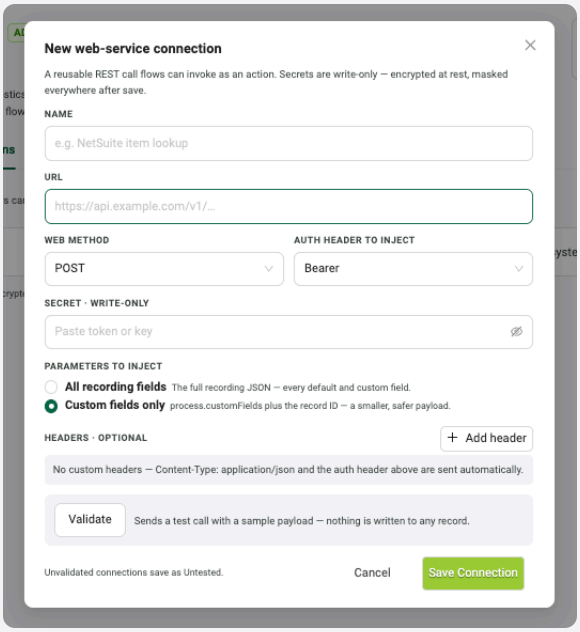


ABB. 4 Control Center → Automation → Neue Webservice-Verbindung. Name, URL, Methode, Auth-Header, ein nur schreibbares Secret, der Payload-Umfang und ein Validate-Aufruf, der nichts in einen Datensatz schreibt.

REPORTING UND API-ÜBERGABE

- **Reporting** listet RMA-Läufe neben allen anderen Prozessläufen; 47 wählbare Spalten, CSV oder JSON, per Download oder E-Mail.
- **Geplante Berichte**, wöchentlich oder monatlich, in Ihrem Rhythmus per E-Mail.
- **Device History** zeigt die Läufe der Retoure auf derselben Seite wie frühere Diagnose und Löschung des Geräts, mit einer Zusammenfassung über alle Läufe.
- **Data Import** nimmt eine Geräteliste per CSV oder eine einzelne manuelle Eingabe mit Ergebnis, Fehlerkategorie, Fehlercode und benutzerdefinierten Feldern entgegen, für Retouren, die mit Papieren statt mit einem Stationslauf ankommen.
- **CSV- und Excel-Export** in jedem Plan. Keine Exportgebühr, keine Plan-Schranke.
- **Performance-Dashboards** und Bediener-Audits decken RMA-Stationen ab wie jede andere.

WARUM HISTORIE ZÄHLT

Die nützlichste Tatsache über eine Retoure ist, wie das Gerät getestet wurde, bevor es ging.

Das RMA Treatment Module hält diese Tatsache fest. Prüflauf, Bearbeitung und Verbleibsentscheidung stehen im selben Datensatz wie die ursprüngliche Diagnose und Löschung, und das Ergebnis geht an das System, das Ihren Bestand führt.

Sprechen Sie mit uns über Ihren Retourenstrom.

Das RMA Treatment Module wird gemeinsam mit uns eingerichtet, nicht im Self-Service. Starten Sie eine kostenlose Testversion der Plattform, um Control Center, Configuration Wizard und Reporting an Ihren eigenen Geräten zu sehen, und sagen Sie uns dann, wie Ihre Retouren heute laufen.

KOSTENLOS TESTEN
onboarding.assetscience.com

ÖFFENTLICHE ZERTIFIKATE
verified.assetscience.com/verify

WEB
assetscience.com

© 2026 Asset Science. Screenshots stammen aus Produktions-Builds; gezeigte Gerätekennungen, Bedienernamen und Kundendaten sind synthetisch. Produktnamen und Marken gehören ihren jeweiligen Eigentümern.