MÓDULO DE TRATAMIENTO RMA

Una devolución es una decisión con historial, no un registro vacío.

Devoluciones procesadas como una vía de tratamiento con seguimiento, y la decisión de disposición registrada en el dispositivo. El historial previo de diagnóstico y borrado permanece adjunto, y el resultado llega al ERP o WMS que gestiona su inventario.

AUTORIZACIÓN

RMA

Autorización de devoluciones

Un dispositivo devuelto entra en un flujo de autorización antes de cualquier intervención.

VALIDACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Fallo?

¿Tiene el dispositivo realmente el fallo?

Compruebe si un dispositivo devuelto tiene realmente el fallo que informó el cliente.

SEGUIMIENTO

1

Vía de tratamiento

Con seguimiento hasta la disposición, sobre el historial existente del dispositivo.

INTEGRACIÓN

ERP · WMS

Resultado a sus sistemas

La disposición llega al sistema que gestiona el inventario, no a una hoja de cálculo aparte.

PÚBLICO
Operaciones, devoluciones y TI en procesadores

EN INFORMES FIGURA COMO
Customer Complaint Validation

WEB
assetscience.com

DE UN VISTAZO

Las ocho preguntas de todo comprador.

El Módulo de tratamiento RMA es un flujo de trabajo y un registro, creado sobre la misma plataforma que los diagnósticos. Cuando una capacidad pertenece a otro producto, la respuesta lo indica.

CERTIFICADO — No de este módulo

El registro RMA es la evidencia: autorización, resultado de validación, tratamiento y disposición, en el **Historial en Control Center**. Los certificados de borrado provienen de los productos de borrado y permanecen en el mismo dispositivo.

CERTIFICADO ADISA — No aplicable

El nivel de garantía 4 de ADISA se aplica al borrado de Pro-Diagnostics y MacRestore. **Ningún borrado** se atribuye al propio módulo RMA.

TIPO DE BORRADO — Ninguno

El módulo no borra. Si una vía de tratamiento incluye un borrado, lo realiza y certifica el producto de borrado, y el **certificado permanece en el historial**.

PRUEBAS GUIADAS — Sí

La validación de la reclamación ejecuta el **plan de pruebas** en el dispositivo devuelto: primero las pruebas automáticas, luego las guiadas al operador, pantalla a pantalla.

TIPO DE PRUEBAS — 133 · 83

La biblioteca de pruebas de Android e iOS de la plataforma, según el plan de pruebas de su programa, aplicada para confirmar o descartar el **fallo que informó el cliente**.

FUNCIONES PRINCIPALES — 4

Autorización de devoluciones. **Seguimiento hasta la disposición.** Integración con ERP y WMS. El historial previo de diagnóstico y borrado permanece adjunto.

PLATAFORMAS — iOS · Android

La validación usa la biblioteca de pruebas de **iOS y Android** de la plataforma en una estación Pro-Diagnostics. El flujo de trabajo y el registro residen en Control Center, un portal web.

ANÁLISIS DE DATOS Y API — REST · CSV

Las ejecuciones RMA figuran en Informes junto a las demás, se exportan como **CSV o JSON**, y se exponen a través de la API REST. Los flujos de automatización pueden enviar cada registro a un servicio web.

1. **Autorizar** — La devolución entra en un flujo de autorización contra el registro existente del dispositivo.
2. **Validar** — Se comprueba la reclamación: ¿tiene el dispositivo el fallo informado?
3. **Tratar** — El dispositivo sigue una vía de tratamiento, con seguimiento paso a paso.
4. **Disponer** — La disposición se registra y se envía al ERP o WMS.

No un registro en blanco. Un dispositivo devuelto se asocia a su historial existente en Control Center: cómo resultó en las pruebas, si se borró, quién lo manipuló. La decisión de RMA se toma con eso a la vista.

AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIONES

Cada devolución se autoriza, se trata y se dispone en el mismo registro.

Un dispositivo devuelto entra en un flujo de autorización, recibe una vía de tratamiento y termina en una disposición, siempre sobre su historial existente y no sobre un registro en blanco.

1 · AUTORIZACIÓN

La devolución se admite contra un dispositivo conocido.

El dispositivo se identifica por IMEI, número de serie u otro identificador y se asocia a su Historial del dispositivo. El flujo de autorización decide si la devolución procede y cómo, con el registro previo a la vista.

2 · TRATAMIENTO

Una vía con seguimiento, no un montón.

El dispositivo sigue una vía de tratamiento y cada paso es una ejecución de proceso en su historial. Nombres de proceso como Customer Complaint Validation y Repair Depot hacen la vía legible en Informes.

3 · DISPOSICIÓN

La decisión queda registrada en el dispositivo.

El tratamiento termina en una disposición registrada en el registro del dispositivo, donde la integración con ERP o WMS la recoge. El historial previo de diagnóstico y borrado permanece adjunto.

SEGUIMIENTO

La captura de defectos usa sus categorías y códigos de fallo.

Las categorías y los códigos de fallo se definen por cliente en Control Center y se asocian a las pruebas que los detectan. Una ejecución de validación que encuentra el fallo registra el código; una entrada manual puede llevar categoría, código y descripción del mismo modo. La configuración de RMA se organiza por categoría.

- **Parámetros y códigos de fallo propios**, con un orden de prioridad por categoría.
- **Fail-fast** por categoría o código, para que un fallo descalificador detenga la ejecución pronto.
- **Campos propios** en el registro, capturados al inicio de sesión o al final del proceso, para los valores que su proceso de devoluciones necesita.

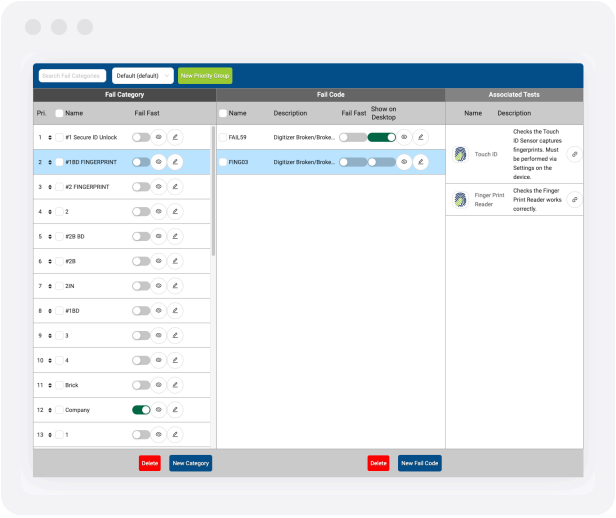


FIG. 1 Control Center → Fail Codes. Categorías de fallo en orden de prioridad, los códigos de fallo de una categoría y las pruebas asociadas a un código.

Bloqueos informados, nunca eliminados. Un dispositivo devuelto con Apple ID, Find My, FRP o una lista GSMA se registra como tal en su historial y se enruta según su flujo de trabajo. El módulo no omite bloqueos como parte de ningún tratamiento.

VALIDACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Compruebe si un dispositivo devuelto tiene realmente el fallo que informó el cliente.

El Configuration Wizard crea el programa de validación a partir de un objetivo en lenguaje sencillo. La ejecución usa su plan de pruebas de diagnóstico y en informes figura como Customer Complaint Validation.

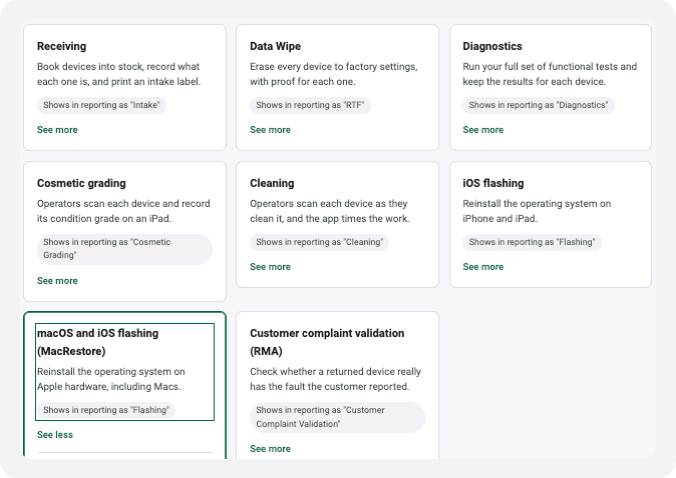


FIG. 2 Control Center → Configuration Wizard → Goal. La tarjeta Customer complaint validation (RMA), junto a Receiving, Data Wipe, Diagnostics, Cosmetic grading, Cleaning and flashing. En informes figura como Customer Complaint Validation.

QUÉ CREA EL OBJETIVO

Un programa listo, en el orden correcto.

El asistente reúne los servicios, un plan de pruebas, una etiqueta y los sitios que elija. El objetivo RMA lleva el mismo plan de pruebas y los mismos pasos de envío por Wi-Fi que el objetivo Diagnostics, por lo que la validación es un diagnóstico real sobre el dispositivo devuelto.

QUÉ VE EL OPERADOR

Pruebas automáticas, luego guiadas.

Batería, almacenamiento, SO, estado de bloqueo y el resto se leen sin tocar el dispositivo. Las pruebas guiadas se entregan al operador pantalla a pantalla, en orden fijo, en siete idiomas.

QUÉ MUESTRA EL REGISTRO

Confirmado o no reproducido.

Los resultados de aprobado y fallo de la ejecución, con el código de fallo si se halló un fallo, quedan en el historial junto a la ejecución que lo aprobó antes del envío.

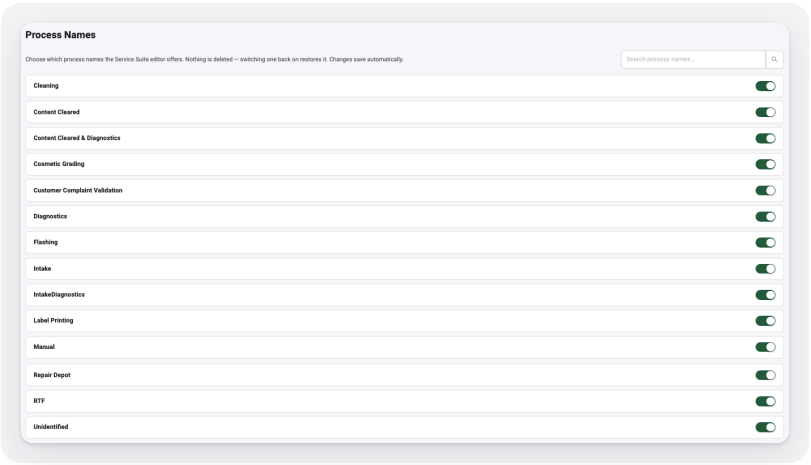


FIG. 3 Control Center → Operation Management → Process Names. Customer Complaint Validation y Repair Depot entre los nombres que ofrece el editor de Service Suite.

INTEGRACIÓN CON ERP Y WMS

La disposición llega al sistema que gestiona su inventario.

Las integraciones envían el resultado al ERP o WMS que gestiona su inventario. Existen tres rutas, y no son excluyentes.

NETSUITE

Nativa: resultados a NetSuite.

Un conmutador a nivel de programa en el Configuration Wizard envía los resultados de cada dispositivo a su sistema NetSuite automáticamente. Se activa por programa.

AUTOMATIZACIÓN

Llamar a un servicio web al llegar un registro.

Un flujo IF/THEN en Control Center se activa con el registro, por ejemplo en Pass o Fail, y llama a una conexión REST reutilizable: POST a su URL con un token de portador almacenado en modo solo escritura, enviando la grabación completa o los campos propios más el ID del registro.

BACK-OFFICE API

Leer el registro por REST.

Endpoints REST uniformes en todos los servicios, autenticados con un token de portador y limitados por clave de licencia a un inquilino, una instalación o un único despliegue, de modo que una integración de un sitio no pueda leer otro.

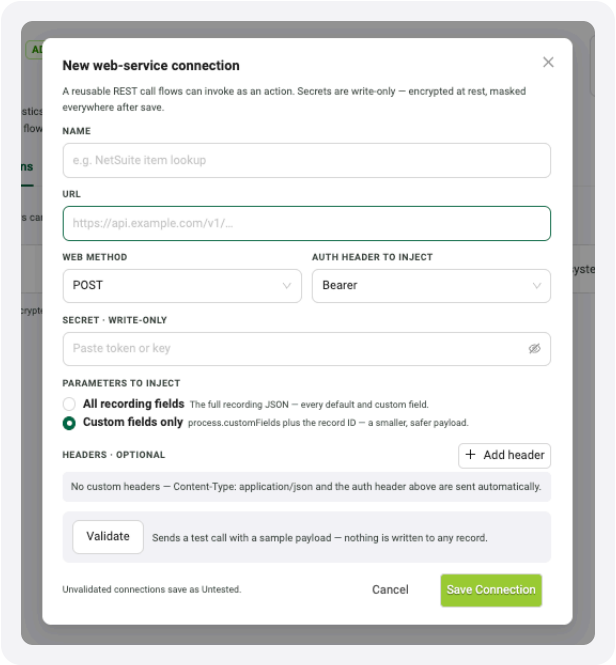


FIG. 4 Control Center → Automation → New web-service connection. Nombre, URL, método, cabecera de autenticación, un secreto solo de escritura, el alcance del payload y una llamada Validate que no escribe nada en ningún registro.

INFORMES Y ENTREGA POR API

- **Informes** enumera las ejecuciones RMA junto a las demás; 47 columnas seleccionables, CSV o JSON, por descarga o correo.
- **Informes periódicos**, semanales o mensuales, enviados por correo según su cadencia.
- **Historial** muestra las ejecuciones de la devolución en la misma página que los diagnósticos y el borrado anteriores, con un resumen de todas las ejecuciones.
- **Importación** admite una lista de dispositivos por CSV o una entrada manual única con resultado, categoría de fallo, código de fallo y campos propios, para devoluciones que llegan con documentación en lugar de una ejecución en estación.
- **Exportar CSV y Excel** en todos los planes. Sin coste de exportación ni restricción de plan.
- **Paneles de rendimiento** y las auditorías de operador cubren las estaciones RMA como cualquier otra.

EL HISTORIAL IMPORTA

El dato más útil de una devolución es cómo resultó el dispositivo antes de salir.

El Módulo de tratamiento RMA mantiene ese dato adjunto. La validación, el tratamiento y la disposición se escriben en el mismo registro que el diagnóstico y el borrado originales, y el resultado llega al sistema que gestiona su inventario.

Hablemos de su flujo de devoluciones.

El Módulo de tratamiento RMA se configura con nosotros, no por autoservicio. Inicie una prueba gratuita de la plataforma para ver Control Center, el Configuration Wizard e Informes en sus propios dispositivos, y cuéntenos cómo fluyen hoy sus devoluciones.

PRUEBA GRATUITA
onboarding.assetscience.com

CERTIFICADOS PÚBLICOS
verified.assetscience.com/verify

WEB
assetscience.com

© 2026 Asset Science. Las capturas de pantalla provienen de compilaciones de producción; los identificadores de dispositivo, nombres de operador y datos de cliente mostrados son sintéticos. Los nombres de producto y las marcas pertenecen a sus respectivos propietarios.