MODULE DE TRAITEMENT RMA

Un retour est une décision documentée, pas un enregistrement vierge.

Retours traités comme un parcours de traitement suivi, avec la décision de disposition inscrite sur l'unité. L'historique de diagnostic et d'effacement de l'appareil reste attaché, et le résultat part vers l'ERP ou le WMS qui gère votre stock.

AUTORISATION DE RETOUR

RMA

Flux d'autorisation de retour

Une unité retournée entre dans un flux d'autorisation avant toute intervention.

VALIDATION DE LA RÉCLAMATION

Panne?

L'appareil a-t-il vraiment la panne ?

Vérifier si l'appareil retourné présente réellement la panne signalée par le client.

SUIVI DU TRAITEMENT

1

Traitement par unité

Suivi jusqu'à la disposition, sur l'historique existant de l'unité.

INTÉGRATION

ERP . WMS

Résultat transmis à vos systèmes

La disposition arrive dans le système qui gère le stock, pas dans un tableur annexe.

PUBLIC

Responsables exploitation, retours et informatique

DANS LE REPORTING :

Customer Complaint Validation

WEB

assetscience.com

EN BREF

Les huit questions de tout acheteur.

Le module de traitement RMA est un flux et un enregistrement, bâti sur la même plateforme que les diagnostics. Lorsqu'une capacité relève d'un autre produit, la réponse ci-dessous l'indique.

CERTIFICAT

Pas par ce module

L'enregistrement RMA fait preuve : autorisation, résultat de validation, traitement et disposition, dans l' **Historique de l'appareil dans Control Center**. Les certificats d'effacement proviennent des produits d'effacement et restent attachés à la même unité.

CERTIFIÉ ADISA

Sans objet

Niveau d'assurance 4 ADISA pour l'effacement Pro-Diagnostics et MacRestore. **Aucun effacement revendiqué** pour le module RMA lui-même.

TYPE D'EFFACEMENT

Aucun

Le module n'efface pas. Si un parcours de traitement inclut un effacement, celui-ci est réalisé et certifié par le produit d'effacement, et le **certificat reste sur l'historique de l'unité**.

TESTS GUIDÉS

Oui

La validation de la réclamation exécute le **plan de tests de diagnostic** sur l'unité retournée : tests automatiques d'abord, tests guidés présentés à l'opérateur écran par écran.

TYPE DE TESTS

133 · 83

La bibliothèque de tests Android et iOS de la plateforme, configurée dans le plan de tests de votre programme, appliquée pour confirmer ou infirmer la **panne signalée par le client**.

FONCTIONS CLÉS

4

Flux d'autorisation de retour. **Suivi du traitement jusqu'à la disposition.** Intégration ERP et WMS. L'historique de diagnostic et d'effacement de l'unité reste attaché.

PLATEFORMES GÉRÉES

iOS · Android

La validation utilise la bibliothèque de tests **iOS et Android** de la plateforme, sur une station Pro-Diagnostics. Le flux et l'enregistrement résident dans Control Center, un portail web.

ANALYSE DES DONNÉES ET API

REST · CSV

Les exécutions RMA figurent dans Reporting comme les autres, s'exportent en **CSV ou JSON**, et sont exposées via l'API REST. Un flux d'automatisation peut pousser chaque enregistrement vers un service web.

1

Autoriser

Le retour entre dans un flux d'autorisation lié à l'enregistrement existant de l'unité.

2

Valider

La réclamation est vérifiée : l'appareil a-t-il la panne signalée ?

3

Traiter

L'unité suit un parcours de traitement, suivi à chaque étape.

4

Disposer

La disposition est enregistrée et transmise à l'ERP ou au WMS.

Pas un enregistrement vierge. Une unité retournée est rapprochée de son historique dans Control Center : résultats de tests, effacement éventuel, intervenants. La décision RMA se prend au vu de cet historique.

FLUX D'AUTORISATION DE RETOUR

Chaque retour est autorisé, traité et disposé sur le même enregistrement.

Une unité retournée entre dans un flux d'autorisation, reçoit un parcours de traitement et finit sur une disposition, le tout sur l'historique existant de l'appareil plutôt que sur un enregistrement vierge.

1 · AUTORISATION

Le retour est admis sur une unité connue.

L'unité est identifiée par IMEI, numéro de série ou autre identifiant, puis rapprochée de son Historique de l'appareil. Le flux d'autorisation décide si et comment le retour se poursuit, au vu de l'enregistrement antérieur.

2 · TRAITEMENT

Un parcours suivi, pas un tas sur un établi.

L'unité suit un parcours de traitement, et chaque étape est une exécution de processus sur son historique. Des noms de processus comme Customer Complaint Validation et Repair Depot rendent le parcours lisible dans Reporting.

3 · DISPOSITION

La décision est inscrite sur l'unité.

Le traitement se termine par une disposition inscrite sur l'enregistrement de l'appareil, que l'intégration ERP ou WMS récupère. L'historique de diagnostic et d'effacement antérieur reste attaché.

SUIVI DU TRAITEMENT

La saisie des défauts utilise vos catégories et codes d'échec.

Les catégories et codes d'échec sont définis par client dans Control Center et associés aux tests qui les détectent. Une exécution de validation qui trouve la panne enregistre le code ; une saisie manuelle peut porter de la même façon une catégorie, un code d'échec et une description. La configuration RMA est organisée par catégorie.

- **Paramètres et codes d'échec définis par vous**, avec un ordre de priorité par catégorie.
- **Arrêt immédiat** par catégorie ou par code : une panne disqualifiante arrête l'exécution tôt.
- **Champs personnalisés** sur l'enregistrement, saisis à la connexion ou en fin de processus, pour les valeurs utiles à vos retours.

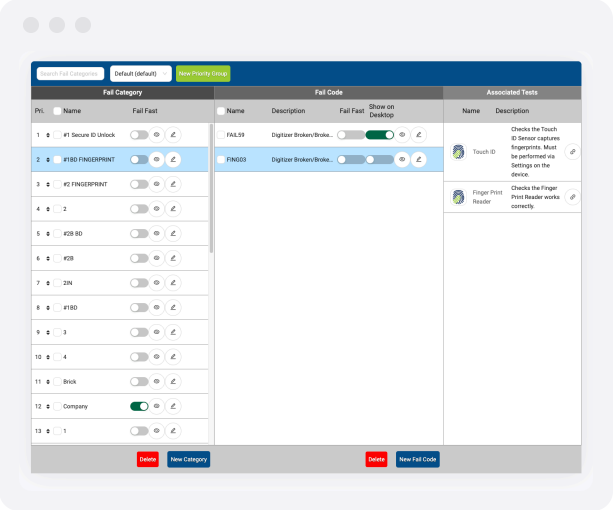


FIG. 1 Control Center → Fail Codes. Catégories d'échec par ordre de priorité, codes d'échec sous une catégorie, et tests associés à un code.

Verrous signalés, jamais supprimés. Une unité qui revient avec Apple ID, Find My, FRP ou un signalement GSMA est enregistrée comme telle dans son historique et orientée par votre flux. Le module ne contourne aucun verrou dans le cadre d'un traitement.

VALIDATION DE LA RÉCLAMATION

Vérifier si l'appareil retourné présente réellement la panne signalée par le client.

Le Configuration Wizard construit le programme de validation à partir d'un objectif simple. L'exécution utilise votre plan de tests de diagnostic et apparaît dans le reporting sous Customer Complaint Validation.

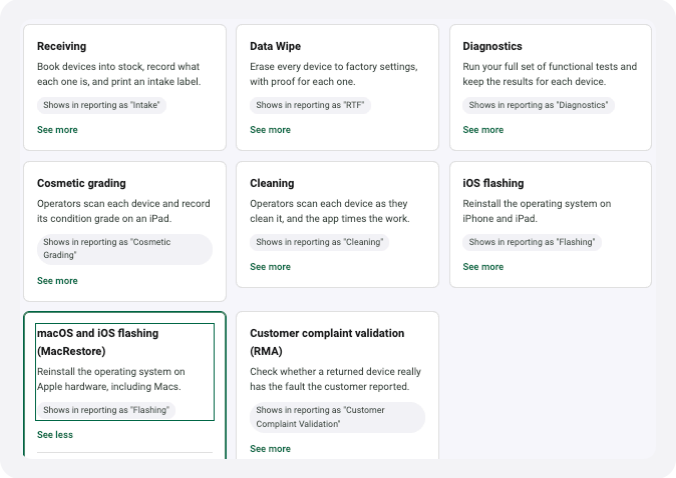


FIG. 2 Control Center → Configuration Wizard → Goal. La carte Customer complaint validation (RMA), à côté de Receiving, Data Wipe, Diagnostics, Cosmetic grading, Cleaning and flashing. Apparaît dans le reporting sous Customer Complaint Validation.

CE QUE L'OBJECTIF BÂTIT

Un programme actif, dans le bon ordre.

L'assistant assemble les services, un plan de tests, une étiquette et les sites choisis. L'objectif RMA reprend le même plan de tests et les mêmes étapes de diffusion Wi-Fi que l'objectif Diagnostics : la validation est donc un vrai diagnostic sur l'unité retournée.

CE QUE VOIT L'OPÉRATEUR

Tests automatiques, puis tests guidés.

Batterie, stockage, OS, état des verrous et le reste sont lus sans toucher à l'appareil. Les tests guidés sont présentés à l'opérateur écran par écran, dans un ordre fixe, en sept langues.

CE QUE DIT L'ENREGISTREMENT

Confirmée, ou non reproduite.

Les résultats de réussite et d'échec, avec le code d'échec si une panne est trouvée, figurent dans l'historique de l'unité, à côté de l'exécution qui l'avait validée avant expédition.

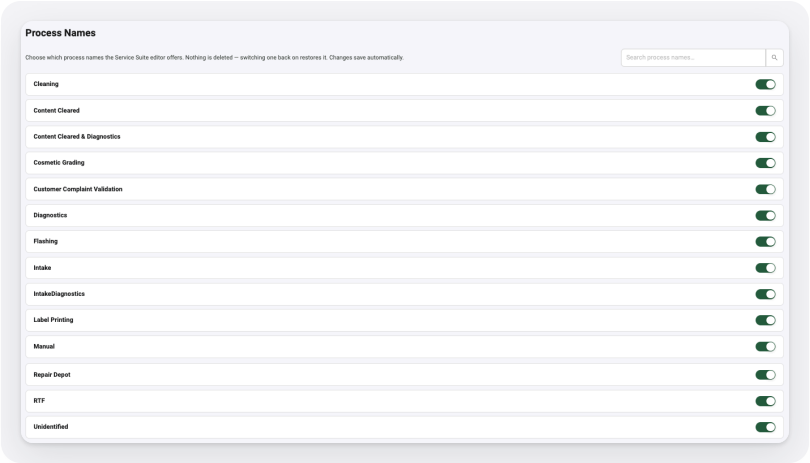


FIG. 3 Control Center → Operation Management → Process Names. Customer Complaint Validation et Repair Depot parmi les noms proposés par l'éditeur Service Suite.

INTÉGRATION ERP ET WMS

La disposition arrive dans le système qui gère votre stock.

Les intégrations transmettent le résultat à l'ERP ou au WMS qui gère votre stock. Trois voies existent, et elles ne s'excluent pas.

NETSUITE

Natif : résultats vers NetSuite.

Une option au niveau du programme dans le Configuration Wizard envoie automatiquement les résultats de chaque appareil vers NetSuite. Elle s'active programme par programme.

FLUX D'AUTOMATISATION

Appeler un service web à chaque enregistrement.

Un flux IF/THEN dans Control Center se déclenche sur l'enregistrement, par exemple sur Pass ou Fail, et appelle une connexion REST réutilisable : POST vers votre URL avec un jeton bearer en écriture seule, envoyant l'enregistrement complet ou des champs personnalisés plus l'ID.

BACK-OFFICE API

Lire l'enregistrement via REST.

Des endpoints REST uniformes entre services, authentifiés par jeton bearer et limités par clé de licence à un tenant, un site ou un déploiement unique : une intégration d'un site ne peut pas lire un autre.

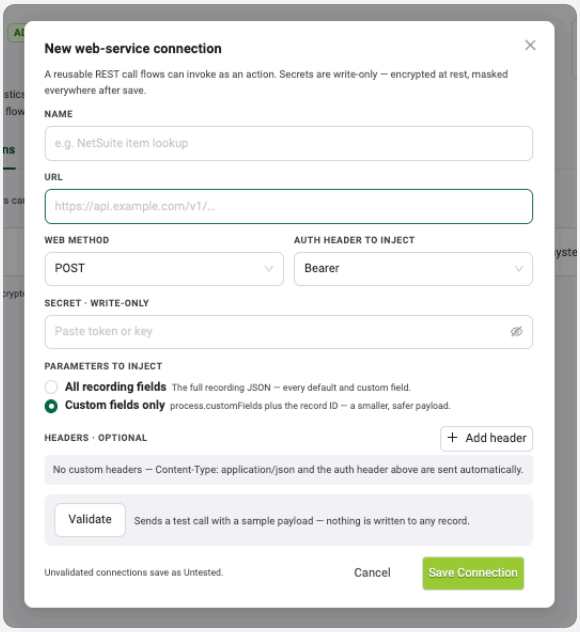


FIG. 4 Control Center → Automation → New web-service connection. Nom, URL, méthode, en-tête d'authentification, secret en écriture seule, portée du payload, et un appel Validate qui n'écrit rien dans aucun enregistrement.

REPORTING ET TRANSFERT API

- **Reporting** liste les exécutions RMA avec toutes les autres ; 47 colonnes sélectionnables, CSV ou JSON, par téléchargement ou e-mail.
- **Rapports planifiés**, hebdomadaires ou mensuels, par e-mail à votre rythme.
- **Historique de l'appareil** affiche les exécutions du retour sur la même page que les diagnostics et l'effacement antérieurs, avec une synthèse globale.
- **Data Import** accepte une liste d'appareils en CSV ou une saisie manuelle avec résultat, catégorie et code d'échec et champs personnalisés, pour les retours arrivant avec un dossier papier plutôt qu'une exécution en station.
- **Export CSV et Excel** sur toutes les formules : aucun frais, aucun palier.
- **Tableaux de bord performance** et audits opérateur couvrent les stations RMA comme les autres.

L'HISTORIQUE COMPTE

Le fait le plus utile sur un retour : ce que l'unité donnait aux tests avant son départ.

Le module de traitement RMA garde ce fait attaché. La validation, le traitement et la disposition s'inscrivent sur le même enregistrement que les diagnostics et l'effacement d'origine, et le résultat part vers le système qui gère votre stock.

Parlons de votre flux de retours.

Le module de traitement RMA se met en place avec nous, pas en libre-service. Lancez un essai gratuit de la plateforme pour voir Control Center, le Configuration Wizard et Reporting sur vos appareils, puis dites-nous comment vos retours circulent aujourd'hui.

ESSAI GRATUIT
onboarding.assetscience.com

CERTIFICATS PUBLICS
verified.assetscience.com/verify

WEB
assetscience.com

© 2026 Asset Science. Les captures proviennent de builds de production ; les identifiants, noms d'opérateurs et données clients affichés sont synthétiques. Les noms et marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.