MODULO DI TRATTAMENTO RMA

Un reso è una decisione con una storia, non un record vuoto.

I resi vengono gestiti come un percorso di trattamento tracciato, con la decisione sulla destinazione finale registrata sull'unità. La storia diagnostica e di cancellazione precedente del dispositivo resta allegata e l'esito viene inviato all'ERP o al WMS che governa il Vostro inventario.

AUTORIZZAZIONE RESO

RMA

Workflow di autorizzazione reso

Un'unità resa entra in un workflow di autorizzazione prima di qualsiasi intervento.

VALIDAZIONE DEL RECLAMO CLIENTE

Guasto?

Il dispositivo presenta davvero il guasto?

Verificare se un dispositivo reso presenta davvero il guasto segnalato dal cliente.

TRATTAMENTO TRACCIATO

1

Percorso trattamento per unità

Tracciato fino alla destinazione finale, sulla storia esistente dell'unità.

INTEGRAZIONE

ERP · WMS

Esito inviato ai Vostri sistemi

La destinazione finale arriva nel sistema che governa l'inventario, non in un foglio di calcolo a parte.

DESTINATARI

Leader operations, resi e IT nei processori di dispositivi

NEL REPORTING COME

Customer Complaint Validation

WEB

assetscience.com

IN SINTESI

Le otto domande che ogni acquirente pone.

Il modulo di trattamento RMA è un workflow e un record, costruito sulla stessa piattaforma della diagnostica. Dove una funzionalità appartiene a un altro prodotto, la risposta qui sotto lo indica.

CERTIFICATO

Non da questo modulo

Il record RMA è la prova: autorizzazione, esito della validazione, trattamento e destinazione finale, nella **Device History dell'unità in Control Center**. I certificati di cancellazione provengono dai prodotti di cancellazione e restano allegati alla stessa unità.

CERTIFICATO ADISA

Non applicabile

Il livello di garanzia 4 ADISA si applica alla cancellazione di Pro-Diagnostics e MacRestore. **Nessuna dichiarazione di cancellazione** viene formulata per il modulo RMA stesso.

TIPO DI CANCELLAZIONE

Nessuno

Il modulo non esegue cancellazioni. Se un percorso di trattamento include una cancellazione, questa viene eseguita e certificata dal prodotto di cancellazione e il **certificato resta nella storia dell'unità**.

TEST GUIDATI

Sì

La validazione del reclamo cliente esegue il **piano di test diagnostici** sull'unità resa: prima i test automatici, poi i test guidati consegnati all'operatore una schermata alla volta.

TIPO DI TEST

133 · 83

La libreria di test Android e iOS della piattaforma, configurata nel piano di test del Vostro programma, applicata per confermare o smentire il **guasto segnalato dal cliente**.

FUNZIONI PRINCIPALI

4

Workflow di autorizzazione reso. **Tracciamento del trattamento fino alla destinazione finale.** Integrazione con ERP e WMS. La storia diagnostica e di cancellazione precedente dell'unità resta allegata.

PIATTAFORME SUPPORTATE

iOS · Android

La validazione utilizza la libreria di test **iOS e Android** della piattaforma presso una postazione Pro-Diagnostics. Il workflow e il record risiedono in Control Center, un portale web.

ANALISI DATI E API

REST · CSV

Le esecuzioni RMA compaiono in Reporting insieme a ogni altra esecuzione di processo, si esportano in **CSV o JSON** e sono esposte tramite l'API REST. I flussi di automazione possono inviare ogni record a un servizio web.

1

Autorizzare

Il reso entra in un workflow di autorizzazione sul record esistente dell'unità.

2

Validare

Il reclamo viene verificato: il dispositivo presenta il guasto segnalato?

3

Trattare

L'unità segue un percorso di trattamento, tracciato passo dopo passo.

4

Destinare

La destinazione finale viene registrata e inviata all'ERP o al WMS.

Non un record vuoto. Un'unità resa viene abbinata alla sua storia esistente in Control Center: i risultati dei test, l'eventuale cancellazione, chi l'ha gestita. La decisione RMA viene presa con queste informazioni in vista.

WORKFLOW DI AUTORIZZAZIONE RESO

Ogni reso viene autorizzato, trattato e destinato sullo stesso record.

Un'unità resa entra in un workflow di autorizzazione, riceve un percorso di trattamento e termina con una destinazione finale, sempre sulla storia esistente del dispositivo anziché su un record vuoto.

1 · AUTORIZZAZIONE

Il reso viene ammesso su un'unità nota.

L'unità viene identificata tramite IMEI, numero di serie o altro identificativo e abbinata alla sua Device History. Il workflow di autorizzazione decide se e come procedere con il reso, con il record precedente in vista.

2 · TRATTAMENTO

Un percorso tracciato, non una pila sul banco.

L'unità segue un percorso di trattamento e ogni passaggio è un'esecuzione di processo sulla sua storia. Nomi di processo come Customer Complaint Validation e Repair Depot rendono il percorso leggibile in Reporting.

3 · DESTINAZIONE

La decisione viene registrata sull'unità.

Il trattamento termina con una destinazione finale registrata sul record del dispositivo, da cui l'integrazione ERP o WMS la preleva. La storia diagnostica e di cancellazione precedente resta allegata.

TRATTAMENTO TRACCIATO

La rilevazione dei difetti usa le Vostre categorie e i Vostri codici di guasto.

Le categorie di guasto e i codici di guasto sono definiti per cliente in Control Center e associati ai test che li rilevano. Un'esecuzione di validazione che rileva il guasto ne registra il codice; una voce manuale può riportare categoria di guasto, codice di guasto e descrizione allo stesso modo. La configurazione RMA è organizzata per categoria.

- **Parametri e codici di guasto definiti da Voi**, con un ordine di priorità per categoria.
- **Fail-fast** per categoria o codice, così un guasto squalificante interrompe subito l'esecuzione.
- **Campi personalizzati** sul record, acquisiti al login o a fine processo, per i valori richiesti dal Vostro processo di reso.

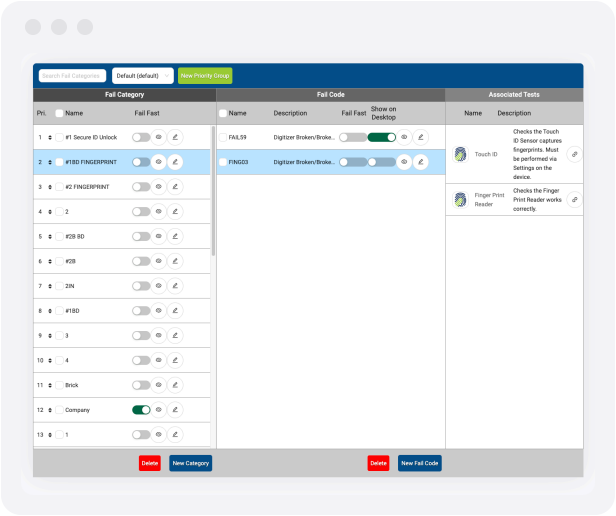


FIG. 1 Control Center → Fail Codes. Categorie di guasto in ordine di priorità, i codici di guasto sotto una categoria e i test associati a un codice.

I blocchi sono segnalati, mai rimossi. Un'unità resa che torna con Apple ID, Find My, FRP o una segnalazione GSMA viene registrata come tale sulla sua storia e instradata dal Vostro workflow. Il modulo non aggira i blocchi nell'ambito di alcun trattamento.

VALIDAZIONE DEL RECLAMO CLIENTE

Verificare se un dispositivo reso presenta davvero il guasto segnalato dal cliente.

Il Configuration Wizard costruisce il programma di validazione a partire da un unico obiettivo in linguaggio naturale. L'esecuzione usa il Vostro piano di test diagnostici e compare nel reporting come Customer Complaint Validation.

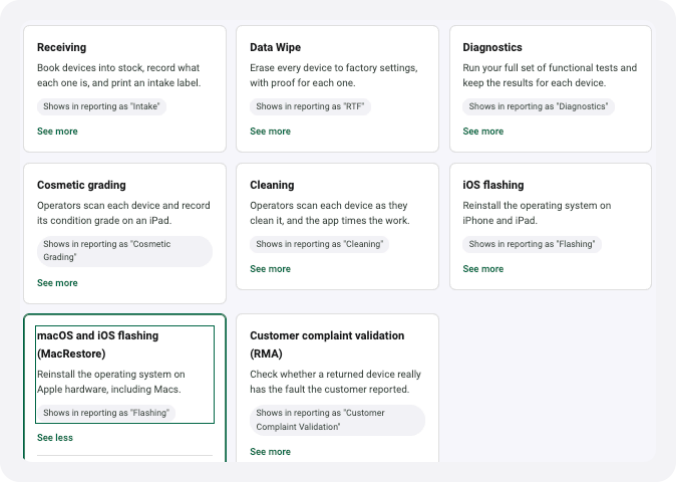


FIG. 2 Control Center → Configuration Wizard → Goal. La scheda Customer complaint validation (RMA), accanto a Receiving, Data Wipe, Diagnostics, Cosmetic grading, Cleaning and flashing. Compare nel reporting come Customer Complaint Validation.

CHE COSA COSTRUISCE L'OBIETTIVO

Un programma operativo, nell'ordine giusto.

Il wizard assembla i servizi, un piano di test, un'etichetta e i siti selezionati. L'obiettivo RMA include lo stesso piano di test e gli stessi passaggi di push Wi-Fi dell'obiettivo Diagnostics, per cui la validazione è una vera esecuzione diagnostica sull'unità resa.

CHE COSA VEDE L'OPERATORE

Prima i test automatici, poi i guidati.

Batteria, memoria, sistema operativo, stato dei blocchi e il resto vengono letti senza toccare il dispositivo. I test guidati sono consegnati all'operatore una schermata alla volta, in un ordine fisso, in sette lingue.

CHE COSA MOSTRA IL RECORD

Confermato o non riprodotto.

Gli esiti di superamento e guasto dell'esecuzione, con il codice di guasto dove è stato rilevato un guasto, si trovano nella storia dell'unità accanto all'esecuzione che l'aveva superata prima della spedizione.

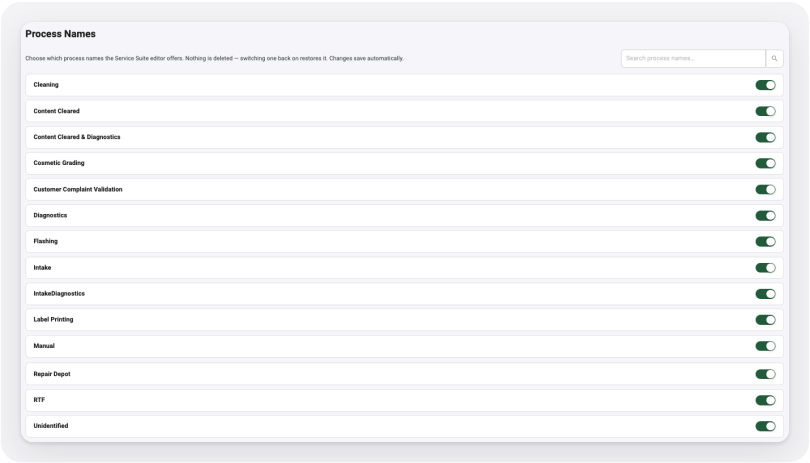


FIG. 3 Control Center → Operation Management → Process Names. Customer Complaint Validation e Repair Depot tra i nomi offerti dall'editor Service Suite.

INTEGRAZIONE ERP E WMS

La destinazione finale arriva nel sistema che governa il Vostro inventario.

Le integrazioni inviano l'esito all'ERP o al WMS che governa il Vostro inventario. Esistono tre percorsi, non mutuamente esclusivi.

NETSUITE

Nativa: invio dei risultati a NetSuite.

Un interruttore a livello di programma nel Configuration Wizard invia automaticamente i risultati di ogni dispositivo nel Vostro sistema NetSuite. Si attiva per singolo programma.

FLUSSI DI AUTOMAZIONE

Chiamare qualsiasi servizio web all'arrivo di un record.

Un flusso IF/THEN in Control Center si attiva sul record, ad esempio su Pass o Fail, e richiama una connessione REST riutilizzabile: POST al Vostro URL con un bearer token memorizzato in sola scrittura, inviando l'intera registrazione oppure i campi personalizzati e l'ID del record.

BACK-OFFICE API

Recuperare il record tramite REST.

Endpoint REST uniformi tra i servizi, autenticati con un bearer token e delimitati dalla chiave di licenza a un tenant, una struttura o un singolo deployment, così un'integrazione di un sito non può leggere quella di un altro.

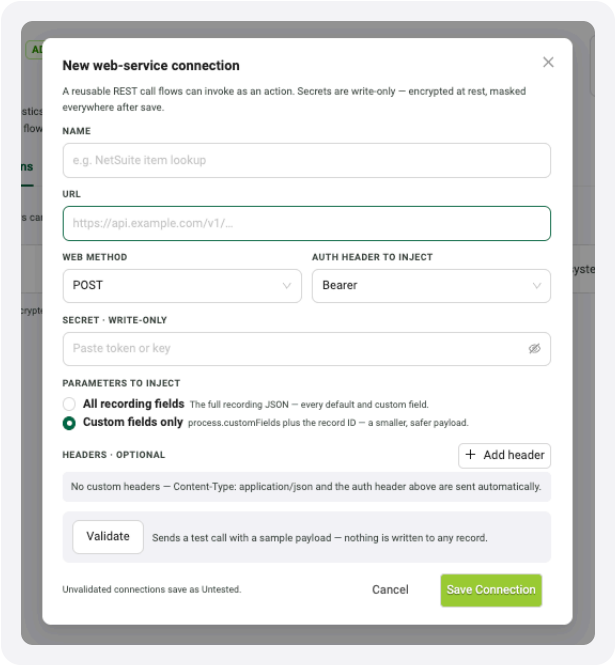


FIG. 4 Control Center → Automation → New web-service connection. Nome, URL, metodo, header di autenticazione, un segreto in sola scrittura, l'ambito del payload e una chiamata Validate che non scrive nulla su alcun record.

REPORTING E PASSAGGIO VIA API

- **Reporting** elenca le esecuzioni RMA insieme a ogni altra esecuzione di processo; 47 colonne selezionabili, CSV o JSON, tramite download o email.
- **Report pianificati**, settimanali o mensili, inviati via email secondo la Vostra cadenza.
- **Device History** mostra le esecuzioni del reso nella stessa pagina delle diagnostiche e della cancellazione precedenti dell'unità, con un riepilogo su tutte le esecuzioni.
- **Data Import** accetta un elenco di dispositivi via CSV oppure una singola voce manuale con esito, categoria di guasto, codice di guasto e campi personalizzati, per i resi che arrivano con documentazione anziché con un'esecuzione in postazione.
- **Esportazione CSV ed Excel** su ogni piano. Nessun costo di esportazione, nessun vincolo di piano.
- **Le dashboard di performance** e gli audit degli operatori coprono le postazioni RMA come tutte le altre.

PERCHÉ LA STORIA È IMPORTANTE

Il dato più utile su un reso è il risultato dei test dell'unità prima della spedizione.

Il modulo di trattamento RMA mantiene quel dato allegato. L'esecuzione di validazione, il trattamento e la destinazione finale sono scritti sullo stesso record della diagnostica e della cancellazione originali, e l'esito va al sistema che governa il Vostro inventario.

Parliamo del Vostro flusso di resi.

Il modulo di trattamento RMA viene configurato insieme a noi, non in autonomia. Avviate una prova gratuita della piattaforma per vedere Control Center, il Configuration Wizard e Reporting sui Vostri dispositivi, poi raccontateci come funzionano oggi i Vostri resi.

PROVA GRATUITA
onboarding.assetscience.com

CERTIFICATI PUBBLICI
verified.assetscience.com/verify

WEB
assetscience.com

© 2026 Asset Science. Gli screenshot provengono da build di produzione; identificativi dei dispositivi, nomi degli operatori e dati dei clienti mostrati sono sintetici. I nomi di prodotto e i marchi appartengono ai rispettivi proprietari.