RMA処理モジュール

返品は履歴を持つ判断であり、白紙のレコードではありません。

返品を追跡可能な処理パスとして扱い、処分判断をユニットに記録します。デバイスの過去の診断・消去履歴は紐付いたまま保持され、結果は在庫を管理するERPまたはWMSに送られます。

返品承認

RMA

返品承認ワークフロー

返品されたユニットは、何らかの作業を行う前に承認ワークフローに入ります。

顧客申告の検証

不具合?

デバイスに本当にその不具合はありますか。

返品されたデバイスに、顧客が申告した不具合が本当にあるかを確認します。

処理の追跡

1

ユニットごとの処理パス

ユニットの既存履歴に紐付けて、処分まで追跡します。

連携

ERP · WMS

結果を自社システムへ送信

処分結果は別管理の表計算ではなく、在庫を管理するシステムに記録されます。

対象読者	レポート上の表示名	ウェブ
デバイス処理事業者の運用・返品・IT責任者	Customer Complaint Validation	assetscience.com

概要一覧

購入検討者が必ず尋ねる8つの質問。

RMA処理モジュールは、診断と同じプラットフォーム上に構築されたワークフローとレコードです。別製品に属する機能については、以下の回答でその旨を示します。

証明書 ● 本モジュールからは発行されません

RMAレコードが証拠です。承認、検証結果、処理、処分がユニットの **Control CenterのDevice History**に記録されます。消去証明書は消去製品から発行され、同一ユニットに紐付いたまま保持されます。

ADISA認証 ● 該当しません

ADISA保証レベル4はPro-DiagnosticsとMacRestoreの消去に適用されます。 **消去に関する主張** は、RMAモジュール自体については一切行いません。

消去の方式 ● なし

本モジュールは消去を行いません。処理パスに消去が含まれる場合、消去は消去製品が実行して証明し、 **証明書はユニットの履歴に残ります**.

ガイド付きユーザーテスト ● はい

顧客申告の検証では、返品されたユニットに対して **診断テスト計画** を実行します。まず自動テストを行い、続いてガイド付きテストを1画面ずつオペレーターに提示します。

テストの種類 ● 133 · 83

プラットフォームのAndroidおよびiOSテストライブラリを、プログラムのテスト計画の設定どおりに適用し、 **顧客が申告した不具合を確認または否定します。**.

主な機能 ● 4

返品承認ワークフロー。 **処分までの処理追跡。** ERPおよびWMSとの連携。ユニットの過去の診断・消去履歴は紐付いたまま保持されます。

対応プラットフォーム ● iOS · Android

検証はプラットフォームの **iOSおよびAndroid** テストライブラリを用いてPro-Diagnosticsステーションで実行します。ワークフローとレコードはWebポータルであるControl Centerに保持されます。

データ分析とAPI ● REST · CSV

RMAの実行は他のすべてのプロセス実行と並んでReportingに表示され、 **CSVまたはJSON**でエクスポートでき、REST API経由でも取得できます。オートメーションフローで各レコードをWebサービスに送信することもできます。

1

承認

返品はユニットの既存レコードに紐付けて承認ワークフローに入ります。

2

検証

申告内容を確認します。デバイスに申告された不具合はありますか。

3

処理

ユニットは処理パスに沿って進み、その過程が追跡されます。

4

処分

処分結果が記録され、ERPまたはWMSに送信されます。

白紙の新規レコードではありません。 返品されたユニットは、Control Center内の既存履歴と照合されます。どのようなテスト結果だったか、消去されたか、誰が扱ったか。RMAの判断はそれらを踏まえて行われます。

返品承認ワークフロー

すべての返品を同一レコード上で承認し、処理し、処分します。

返品されたユニットは承認ワークフローに入り、処理パスを与えられ、処分に至ります。これらはすべて、白紙の新規レコードではなくデバイスの既存履歴に紐付けて行われます。

1・承認

返品は既知のユニットとして受け入れられます。

ユニットはIMEI、シリアル番号その他の識別子で特定され、Device Historyと照合されます。承認ワークフローでは、過去のレコードを踏まえて返品を進めるかどうか、どのように進めるかを判断します。

2・処理

作業台に積まれた山ではなく、追跡されたパス。

ユニットは処理パスに沿って進み、各ステップがその履歴上のプロセス実行となります。Customer Complaint ValidationやRepair Depotといったプロセス名により、Reporting上でパスが読み取れます。

3・処分

判断はユニットに記録されます。

処理はデバイスのレコードに記録される処分で終わり、ERPまたはWMS連携がそれを取得します。過去の診断・消去履歴は紐付いたまま保持されます。

処理の追跡

不具合の記録には自社の失敗カテゴリーと失敗コードを使用します。

失敗カテゴリーと失敗コードはControl Center上で顧客ごとに定義し、それらを検出するテストに関連付けます。不具合を検出した検証実行はそのコードを記録し、手動入力でも同様に失敗カテゴリー、失敗コード、説明を持たせられます。RMAの設定はカテゴリー単位で構成します。

- **自己定義のパラメーターと失敗コード**を、カテゴリーごとの優先順位とともに設定できます。
- **フェイルファスト** をカテゴリーまたはコード単位で設定し、不合格となる不具合があれば実行を早期に停止します。
- **カスタムフィールド** をレコード上に設け、ログイン時またはプロセス終了時に取得して、返品プロセスに必要な値を記録します。

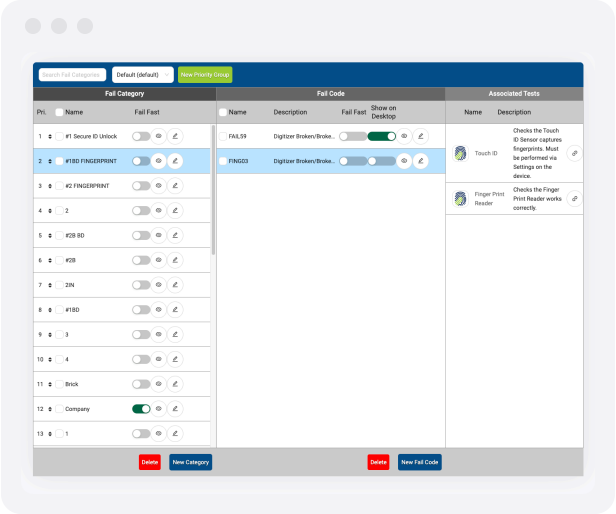


図1　Control Center → Fail Codes。優先順位順の失敗カテゴリー、カテゴリー配下の失敗コード、コードに関連付けられたテスト。

ロックは報告するのみで、解除は行いません。 Apple ID、Find My、FRPまたはGSMA登録がある状態で返品されたユニットは、その旨が履歴に記録され、ワークフローに従って振り分けられます。本モジュールはいかなる処理においてもロックを回避しません。

顧客申告の検証

返品されたデバイスに、顧客が申告した不具合が本当にあるかを確認します。

Configuration Wizardは、平易な言葉で示した1つの目的から検証プログラムを構築します。実行には自社の診断テスト計画が使われ、レポート上はCustomer Complaint Validationとして表示されます。

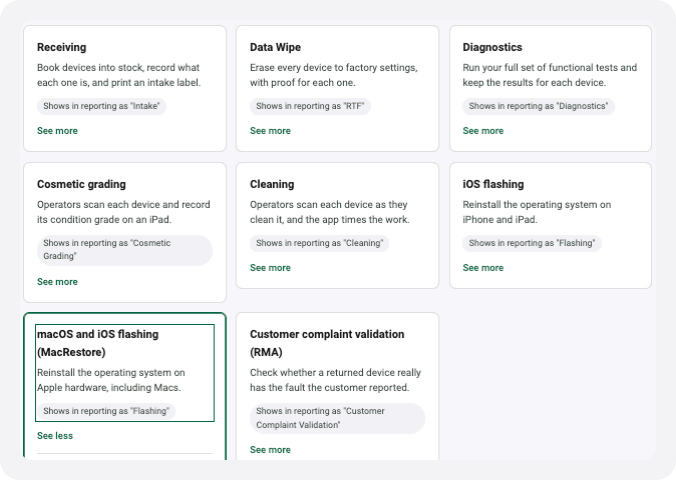


図2　Control Center → Configuration Wizard → Goal。Receiving、Data Wipe、Diagnostics、Cosmetic grading、Cleaning and flashingと並ぶCustomer complaint validation（RMA）カード。レポート上はCustomer Complaint Validationとして表示されます。

目的が構築するもの

正しい順序で動作するプログラム。

ウィザードはサービス、テスト計画、ラベル、選択したサイトを組み立てます。RMAの目的はDiagnosticsの目的と同じテスト計画とWi-Fiプッシュのステップを備えるため、検証実行は返品されたユニットに対する実際の診断実行となります。

オペレーターに表示されるもの

自動テスト、続いてガイド付きテスト。

バッテリー、ストレージ、OS、ロック状態などはデバイスに触れずに読み取られます。ガイド付きテストは決まった順序で1画面ずつオペレーターに提示され、7言語に対応します。

レコードに表示されるもの

再現された、または再現されなかった。

実行の合否結果と、不具合が見つかった場合の失敗コードは、出荷前に合格したときの実行と並んでユニットの履歴に記録されます。

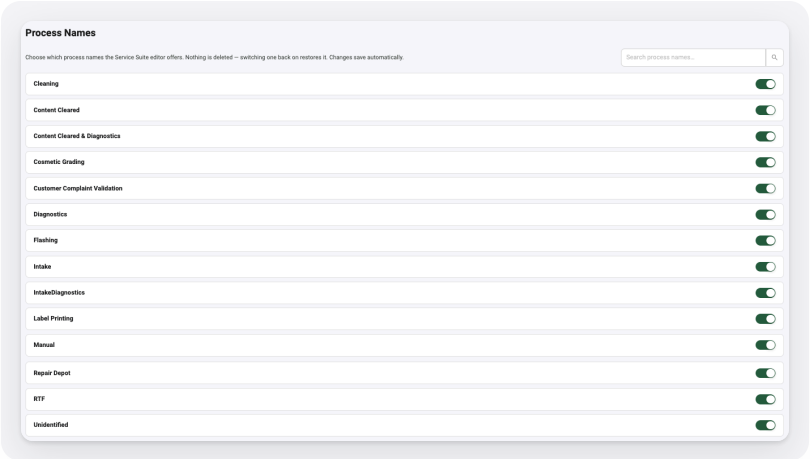


図3　Control Center → Operation Management → Process Names。Service Suiteエディターが提供する名称の中にあるCustomer Complaint ValidationとRepair Depot。

ERPおよびWMSとの連携

処分結果は在庫を管理するシステムに届きます。

連携機能は、在庫を管理するERPまたはWMSに結果を送信します。方法は3つあり、併用できます。

NETSUITE

ネイティブ：NetSuiteに結果を送信します。

Configuration Wizardのプログラム単位のスイッチにより、各デバイスの結果が自動的にNetSuiteシステムへ送信されます。プログラムごとに有効化します。

オートメーションフロー

レコード到着時に任意のWebサービスを呼び出します。

Control CenterのIF/THENフローがレコードを契機に、例えばPassまたはFailで起動し、再利用可能なREST接続を呼び出します。書き込み専用で保存されたベアラートークンを用いて指定URLにPOSTし、記録全体またはカスタムフィールドとレコードIDを送信します。

BACK-OFFICE API

REST経由でレコードを取得。

サービス間で統一されたRESTエンドポイントを、ベアラートークンで認証し、ライセンスキーによってテナント、施設、または単一の導入環境にスコープを限定します。これにより、あるサイトの連携が別のサイトを読み取ることはできません。

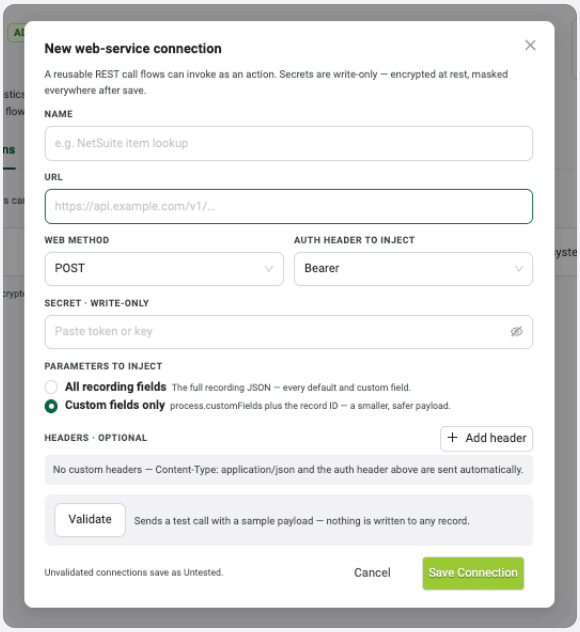


図4　Control Center → Automation → New web-service connection。名称、URL、メソッド、認証ヘッダー、書き込み専用のシークレット、ペイロードの範囲、そしてどのレコードにも書き込まないValidate呼び出し。

レポートとAPIによる引き渡し

- **Reporting** はRMAの実行を他のすべてのプロセス実行と並べて一覧表示します。47の選択可能な列、CSVまたはJSON、ダウンロードまたはメールで提供します。
- **スケジュールレポート**は週次または月次で、任意の頻度でメール送信されます。
- **Device History** は、返品の実行をユニットの過去の診断や消去と同じページに表示し、全実行の要約も示します。
- **Data Import** は、CSVによるデバイス一覧、または結果、失敗カテゴリー、失敗コード、カスタムフィールドを含む単一の手動入力を受け付けます。ステーションでの実行ではなく書類とともに到着する返品に使えます。
- **CSVおよびExcelへのエクスポート** はすべてのプランで利用できます。エクスポート料金もプランによる制限もありません。
- **パフォーマンスダッシュボード** とオペレーター監査は、他と同様にRMAステーションも対象とします。

履歴が重要な理由

返品について最も有用な事実は、そのユニットが出荷前にどのようなテスト結果だったかです。

RMA処理モジュールはその事実を紐付けたまま保持します。検証実行、処理、処分は、元の診断や消去と同じレコードに記録され、結果は在庫を管理するシステムに送られます。

返品の流れについてご相談ください。

RMA処理モジュールはセルフサービスではなく、当社と一緒に設定します。まずはプラットフォームの無料トライアルでControl Center、Configuration Wizard、Reportingを自社のデバイスで確認し、現在の返品の流れをお知らせください。

無料トライアル
onboarding.assetscience.com

公開証明書
verified.assetscience.com/verify

ウェブ
assetscience.com

© 2026 Asset Science. スクリーンショットは製品ビルドのものです。表示されているデバイス識別子、オペレーター名、顧客データは架空のものです。製品名および商標は各所有者に帰属します。