RMA TREATMENT MODULE

반품은 빈 기록이 아니라 이력이 있는 결정입니다.

반품을 추적 가능한 처리 경로로 처리하고, 처분 결정을 해당 장비에 기록합니다. 그 기기의 이전 진단·삭제 이력이 그대로 붙어 있고, 결과는 재고를 관리하는 ERP나 WMS로 전달됩니다.

반품 승인

RMA

반품 승인 워크플로

반품된 장비는 어떤 조치를 받기 전에 먼저 승인 워크플로를 거칩니다.

고객 클레임 검증

결함?

기기에 정말 그 결함이 있습니까?

반품된 기기에 고객이 신고한 결함이 실제로 있는지 확인합니다.

처리 추적

1

장비별 처리 경로

장비의 기존 이력에 연결된 채 처분까지 추적합니다.

연동

ERP · WMS

결과를 귀사 시스템으로 전달

처분 결과가 별도 스프레드시트가 아니라 재고를 관리하는 시스템에 들어갑니다.

대상 독자
기기 처리업체의 운영 · 반품 · IT 책임자

보고서 표기
Customer Complaint Validation

웹
assetscience.com

한눈에 보기

모든 구매자가 묻는 여덟 가지 질문.

RMA Treatment Module은 진단 제품과 같은 플랫폼 위에 구축된 워크플로이자 기록입니다. 해당 기능이 다른 제품의 몫인 경우에는 아래 답변에 그렇게 밝힙니다.

인증서 — 이 모듈에서는 발급하지 않음

RMA 기록 자체가 증빙입니다: 승인, 검증 결과, 처리, 처분이 해당 장비의 **Control Center Device History**에 남습니다. 삭제 인증서는 삭제 제품에서 발급되며, 같은 장비에 그대로 붙어 있습니다.

ADISA 인증 — 해당 없음

ADISA 보증 수준 4는 Pro-Diagnostics와 MacRestore의 데이터 삭제에 적용됩니다. **RMA 모듈 자체에 대해서는** 삭제에 관한 주장을 하지 않습니다.

삭제 방식 — 없음

이 모듈은 삭제하지 않습니다. 처리 경로에 삭제가 포함된 경우, 삭제는 삭제 제품이 수행하고 인증하며, **인증서는 해당 장비 이력에 남습니다**.

가이드 사용자 테스트 — 예

고객 클레임 검증은 반품된 장비에 **진단 테스트 계획을** 실행합니다: 자동 테스트를 먼저 수행하고, 가이드 테스트는 한 번에 한 화면씩 작업자에게 제시합니다.

테스트 종류 — 133 · 83

프로그램의 테스트 계획에 설정된 대로 플랫폼의 Android·iOS 테스트 라이브러리를 적용해 다음을 확인하거나 반박합니다: **고객이 신고한 결함**.

주요 기능 — 4

반품 승인 워크플로. **처분까지 이어지는 처리 추적.** ERP·WMS 연동. 장비의 이전 진단·삭제 이력이 그대로 붙어 있습니다.

지원 플랫폼 — iOS · Android

검증은 Pro-Diagnostics 스테이션에서 플랫폼의 **iOS·Android** 테스트 라이브러리로 실행됩니다. 워크플로와 기록은 웹 포털인 Control Center에 저장됩니다.

데이터 분석과 API — REST · CSV

RMA 실행은 다른 모든 공정 실행과 함께 Reporting에 표시되고, **CSV 또는 JSON**으로 내보낼 수 있으며, REST API로도 제공됩니다. 자동화 플로가 각 기록을 웹 서비스로 전달할 수 있습니다.

1. **승인** — 반품이 장비의 기존 기록을 기준으로 승인 워크플로에 들어갑니다.
2. **검증** — 클레임을 확인합니다: 기기에 신고된 결함이 있습니까?
3. **처리** — 장비가 처리 경로를 따라가며, 진행 상황이 추적됩니다.
4. **처분** — 처분 결과가 기록되어 ERP 또는 WMS로 전달됩니다.

새로 만든 빈 기록이 아닙니다. 반품된 장비는 Control Center의 기존 이력과 연결됩니다: 어떤 테스트 결과였는지, 삭제되었는지, 누가 처리했는지. RMA 결정은 그 내용을 보고 내립니다.

반품 승인 워크플로

모든 반품이 하나의 기록 위에서 승인되고, 처리되고, 처분됩니다.

반품된 장비는 승인 워크플로에 들어가 처리 경로를 받고 처분으로 끝나며, 이 모든 과정이 새 빈 기록이 아니라 기기의 기존 이력 위에서 이뤄집니다.

1 · 승인

반품을 이미 알려진 장비로 접수합니다.

장비를 IMEI, 시리얼 또는 다른 식별자로 식별해 Device History와 연결합니다. 승인 워크플로가 이전 기록을 참조해 반품을 진행할지, 어떻게 진행할지 결정합니다.

2 · 처리

작업대 위의 더미가 아니라 추적되는 경로.

장비가 처리 경로를 따라가고, 각 단계가 이력의 공정 실행으로 남습니다. Customer Complaint Validation, Repair Depot 같은 공정 이름 덕분에 Reporting에서 경로를 바로 읽을 수 있습니다.

3 · 처분

결정이 장비에 기록됩니다.

처리는 기기 기록에 남는 처분으로 끝나며, ERP 또는 WMS 연동이 이를 가져갑니다. 이전 진단·삭제 이력은 그대로 붙어 있습니다.

처리 추적

결함 기록에는 귀사의 실패 범주와 코드를 사용합니다.

실패 범주와 실패 코드는 Control Center에서 고객별로 정의하고, 이를 탐지하는 테스트에 연결합니다. 결함을 찾아낸 검증 실행은 해당 코드를 기록하며, 수동 입력도 같은 방식으로 실패 범주, 실패 코드, 설명을 담을 수 있습니다. RMA 설정은 범주별로 구성됩니다.

- **직접 정의하는 매개변수와 실패 코드**, 범주별 우선순위와 함께.
- **Fail-fast를** 범주별 또는 코드별로 적용해, 결격 사유에 해당하는 결함이 나오면 실행을 조기에 중단합니다.
- **사용자 정의 필드를** 기록에 추가하고, 로그인 시점이나 공정 종료 시점에 수집해 반품 공정에 필요한 값을 담습니다.

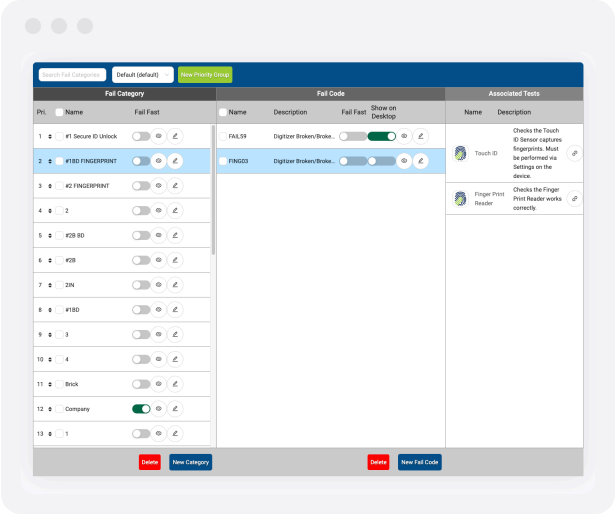


그림1 Control Center → Fail Codes. 우선순위 순으로 정렬된 실패 범주, 범주 아래의 실패 코드, 그리고 코드에 연결된 테스트.

잠금은 보고될 뿐, 결코 제거되지 않습니다. Apple ID, Find My, FRP 또는 GSMA 등재 상태로 돌아온 반품 장비는 그대로 이력에 기록되어 귀사 워크플로에 따라 분류됩니다. 이 모듈은 어떤 처리 과정에서도 잠금을 우회하지 않습니다.

고객 클레임 검증

반품된 기기에 고객이 신고한 결함이 실제로 있는지 확인합니다.

구성 마법사가 평이한 표현의 목표 하나로 검증 프로그램을 만듭니다. 실행에는 귀사의 진단 테스트 계획이 사용되며, 보고서에는 Customer Complaint Validation으로 표시됩니다.

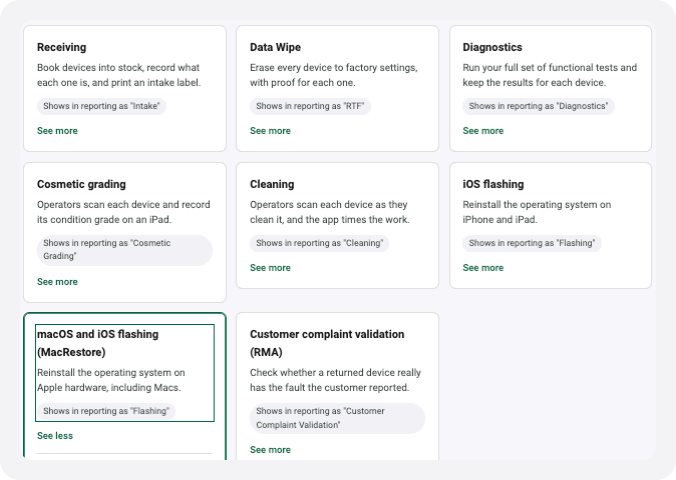


그림2 Control Center → Configuration Wizard → Goal. Receiving, Data Wipe, Diagnostics, Cosmetic grading, Cleaning, 플래싱과 나란히 있는 Customer complaint validation (RMA) 카드. 보고서에는 Customer Complaint Validation으로 표시됩니다.

목표가 만들어 내는 것

올바른 순서로 구성된 실행 가능한 프로그램.

마법사가 서비스, 테스트 계획, 라벨, 선택한 사업장을 조합합니다. RMA 목표는 Diagnostics 목표와 동일한 테스트 계획과 Wi-Fi 푸시 단계를 사용하므로, 검증 실행은 반품 장비에 대한 실제 진단 실행입니다.

작업자가 보는 것

자동 테스트 먼저, 이어서 가이드 테스트.

배터리, 저장 용량, OS, 잠금 상태 등은 기기를 만지지 않고 읽어냅니다. 가이드 테스트는 한 번에 한 화면씩 정해진 순서로 일곱 개 언어로 작업자에게 제시됩니다.

기록에 남는 것

확인됨, 또는 재현되지 않음.

실행의 통과·실패 결과와 결함이 발견된 경우의 실패 코드가, 출고 전에 통과했던 실행 바로 옆 장비 이력에 남습니다.

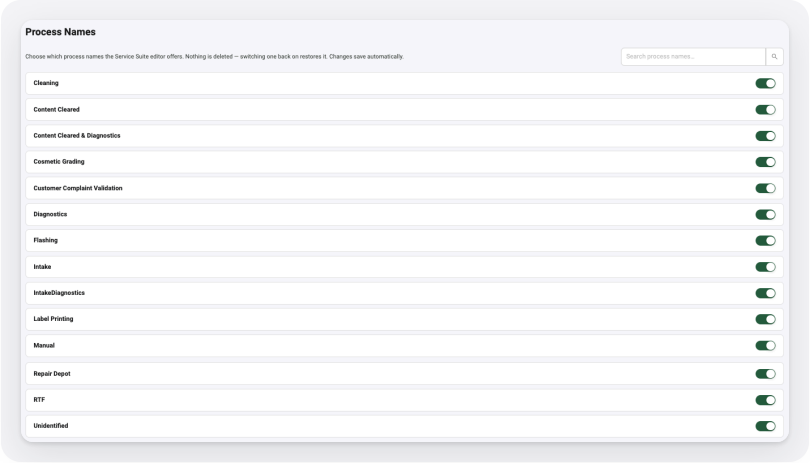


그림3 Control Center → Operation Management → Process Names. Service Suite 편집기가 제공하는 이름 중 Customer Complaint Validation과 Repair Depot.

ERP·WMS 연동

처분 결과가 귀사 재고를 관리하는 시스템에 들어갑니다.

연동이 결과를 재고를 관리하는 ERP나 WMS로 전달합니다. 세 가지 경로가 있으며, 서로 배타적이지 않습니다.

NETSUITE

기본 제공: NetSuite로 결과 전송.

구성 마법사의 프로그램 단위 스위치로 각 기기의 결과가 자동으로 귀사 NetSuite 시스템에 전송됩니다. 프로그램별로 켭니다.

자동화 플로

기록이 도착하면 임의의 웹 서비스를 호출합니다.

Control Center의 IF/THEN 플로가 기록을 기준으로, 예를 들어 통과 또는 실패 시 작동해 재사용 가능한 REST 연결을 호출합니다: 쓰기 전용으로 저장된 베어러 토큰과 함께 귀사 URL로 POST하며, 전체 기록 또는 사용자 정의 필드와 기록 ID를 전송합니다.

BACK-OFFICE API

REST로 기록을 가져갑니다.

서비스 전반의 일관된 REST 엔드포인트를 베어러 토큰으로 인증하고, 라이선스 키로 테넌트, 사업장 또는 단일 배포 단위로 범위를 지정하므로, 한 사이트의 연동이 다른 사이트를 읽을 수 없습니다.

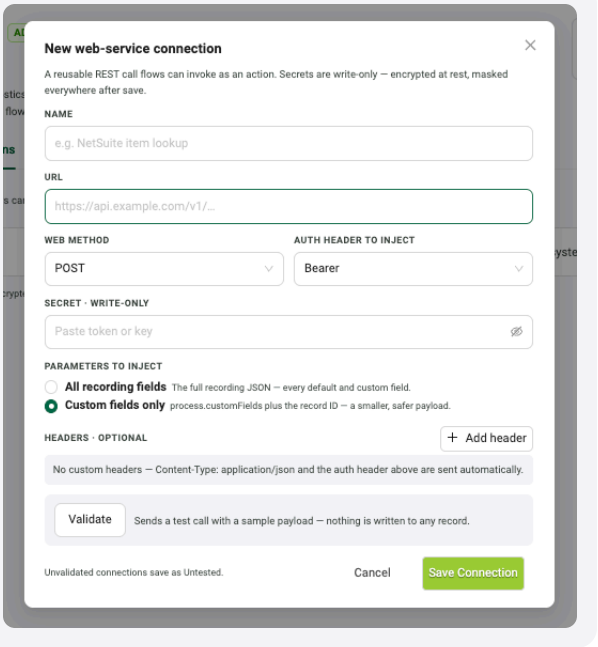


그림4 Control Center → Automation → 새 웹 서비스 연결. 이름, URL, 메서드, 인증 헤더, 쓰기 전용 시크릿, 페이로드 범위, 그리고 어떤 기록에도 쓰지 않는 Validate 호출.

보고와 API 인계

- **Reporting은** RMA 실행을 다른 모든 공정 실행과 함께 나열합니다. 선택 가능한 47개 열, CSV 또는 JSON, 다운로드 또는 이메일.
- **예약 보고서**를 주간 또는 월간으로 원하는 주기에 이메일 발송합니다.
- **Device History는** 반품 실행을 해당 장비의 이전 진단 및 삭제와 같은 페이지에 보여 주며, 전체 실행 요약도 제공합니다.
- **데이터 가져오기는** CSV로 기기 목록을 받거나, 결과·실패 범주·실패 코드·사용자 정의 필드가 담긴 단건 수동 입력을 받습니다. 스테이션 실행 없이 서류와 함께 들어오는 반품용입니다.
- **CSV·Excel 내보내기가** 모든 플랜에 포함됩니다. 내보내기 수수료도, 플랜 제한도 없습니다.
- **성과 대시보드와** 작업자 감사가 RMA 스테이션에도 다른 스테이션과 똑같이 적용됩니다.

이력이 중요한 이유

반품에 관해 가장 유용한 사실은 그 장비가 출고 전에 어떤 테스트 결과였는가입니다.

RMA Treatment Module은 그 사실을 계속 붙여 둡니다. 검증 실행, 처리, 처분이 원래 진단 및 삭제와 같은 기록에 쓰이고, 결과는 귀사 재고를 관리하는 시스템으로 전달됩니다.

귀사의 반품 물량에 대해 상담해 주십시오.

RMA Treatment Module은 셀프 서비스가 아니라 저희와 함께 설정합니다. 플랫폼 무료 체험을 시작해 귀사 기기로 Control Center, 구성 마법사, Reporting을 확인한 뒤, 현재 반품이 어떻게 흐르는지 알려 주십시오.

무료 체험
onboarding.assetscience.com

공개 인증서
verified.assetscience.com/verify

웹
assetscience.com

© 2026 Asset Science. 스크린샷은 프로덕션 빌드에서 캡처했으며, 표시된 기기 식별자, 작업자 이름, 고객 데이터는 모두 가상입니다. 제품명과 상표는 각 소유자에게 귀속됩니다.