RMA TREATMENT MODULE

Een retour is een beslissing met een historie, geen leeg record.

Retouren verwerkt als een gevolgd behandeltraject, met de dispositiebeslissing vastgelegd op de unit. De eerdere diagnostiek- en wishistorie van het apparaat blijft eraan gekoppeld, en de uitkomst gaat naar het ERP of WMS dat uw voorraad aanstuurt.

RETOURAUTORISATIE

RMA

Workflows voor retourautorisatie

Een geretourneerde unit gaat een autorisatieworkflow in voordat er iets mee gebeurt.

VALIDATIE VAN KLACHTEN

Defect?

Heeft het apparaat het defect echt?

Controleer of een geretourneerd apparaat echt het defect heeft dat de klant meldde.

BEHANDELING VOLGEN

1

Behandeltraject per unit

Gevolgd tot aan een dispositie, tegen de bestaande historie van de unit.

INTEGRATIE

ERP · WMS

Uitkomst naar uw systemen

De dispositie landt in het systeem dat de voorraad aanstuurt, niet in een losse spreadsheet.

DOELGROEP

Operations-, retour- en IT-leiders bij device processors

TOONT IN RAPPORTAGE ALS

Customer Complaint Validation

WEB

assetscience.com

IN ÉÉN OOGOPSLAG

De acht vragen die elke koper stelt.

De RMA Treatment Module is een workflow en een record, gebouwd op hetzelfde platform als de diagnostiek. Waar een functie bij een ander product hoort, zegt het antwoord hieronder dat.

CERTIFICAAT — Niet uit deze module

Het RMA-record is het bewijs: autorisatie, validatieresultaat, behandeling en dispositie, op de **Device History in Control Center** van de unit. Wiscertificaten komen uit de wisproducten en blijven aan dezelfde unit gekoppeld.

ADISA-GECERTIFICEERD — Niet van toepassing

ADISA-assuranceniveau 4 geldt voor wissing met Pro-Diagnostics en MacRestore. **Geen wisclaim** wordt gemaakt voor de RMA-module zelf.

TYPE WISSING — Geen

De module wist niet. Als een behandeltraject een wissing bevat, wordt die uitgevoerd en gecertificeerd door het wisproduct, en het **certificaat blijft op de historie van de unit**.

BEGELEIDE TESTS — Ja

Validatie van klachten draait het **diagnostiek-testplan** op de geretourneerde unit: eerst automatische tests, daarna begeleide tests die de operator scherm voor scherm krijgt.

TYPE TESTS — 133 · 83

De Android- en iOS-testbibliotheek van het platform, zoals ingesteld in uw testplan, toegepast ter bevestiging of weerlegging van het **door de klant gemelde defect**.

HOOFDFUNCTIES — 4

Workflows voor retourautorisatie. **Behandeling volgen tot aan dispositie.** ERP- en WMS-integratie. De eerdere diagnostiek- en wishistorie van de unit blijft gekoppeld.

ONDERSTEUNDE PLATFORMS — iOS · Android

Validatie draait op de **iOS- en Android** testbibliotheek van het platform op een Pro-Diagnostics-station. Workflow en record staan in Control Center, een webportaal.

DATA-ANALYSE EN API — REST · CSV

RMA-runs staan in Reporting bij elke andere procesrun, exporteren als **CSV of JSON**, en zijn beschikbaar via de REST API. Automation-flows kunnen elk record naar een webservice sturen.

1

Autoriseren

De retour gaat een autorisatieworkflow in tegen het bestaande record van de unit.

2

Valideren

De klacht wordt gecontroleerd: heeft het apparaat het gemelde defect?

3

Behandelen

De unit volgt een behandeltraject, onderweg bijgehouden.

4

Disponeren

De dispositie wordt vastgelegd en naar het ERP of WMS gestuurd.

Geen vers leeg record. Een geretourneerde unit wordt gekoppeld aan zijn bestaande historie in Control Center: hoe hij testte, of hij gewist is, wie hem behandelde. De RMA-beslissing wordt met dat beeld genomen.

WORKFLOWS VOOR RETOURAUTORISATIE

Elke retour wordt geautoriseerd, behandeld en gedisponeerd op hetzelfde record.

Een geretourneerde unit gaat een autorisatieworkflow in, krijgt een behandeltraject en eindigt bij een dispositie, alles tegen de bestaande historie van het apparaat in plaats van een vers leeg record.

1 · AUTORISATIE

De retour wordt toegelaten tegen een bekende unit.

De unit wordt geïdentificeerd via IMEI, serienummer of een andere identifier en gekoppeld aan zijn Device History. De autorisatieworkflow bepaalt of en hoe de retour doorgaat, met het eerdere record in beeld.

2 · BEHANDELING

Gevolgd traject, geen stapel op de werkbank.

De unit volgt een behandeltraject, en elke stap is een procesrun op zijn historie. Procesnamen als Customer Complaint Validation en Repair Depot maken het traject leesbaar in Reporting.

3 · DISPOSITIE

De beslissing wordt vastgelegd op de unit.

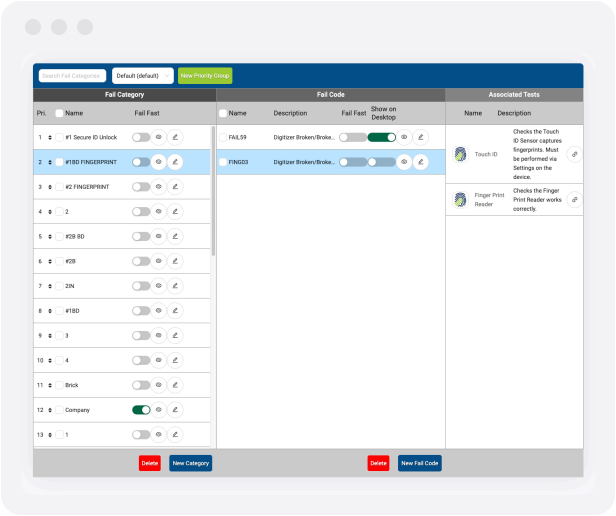
De behandeling eindigt in een dispositie die op het record van het apparaat wordt vastgelegd, waar de ERP- of WMS-integratie hem oppikt. De eerdere diagnostiek- en wishistorie blijft gekoppeld.

BEHANDELING VOLGEN

Defectregistratie gebruikt uw eigen failcategorieën en -codes.

Failcategorieën en failcodes worden per klant gedefinieerd in Control Center en gekoppeld aan de tests die ze detecteren. Een validatierun die het defect vindt, legt de code vast; een handmatige invoer kan op dezelfde manier een failcategorie, failcode en omschrijving dragen. RMA-configuratie is per categorie georganiseerd.

- **Zelf gedefinieerde parameters en failcodes**, met een prioriteitsvolgorde per categorie.
- **Fail-fast** per categorie of code, zodat een diskwalificerend defect de run vroeg stopt.
- **Eigen velden** op het record, vastgelegd bij login of bij proceseinde, voor de waarden die uw retourproces nodig heeft.



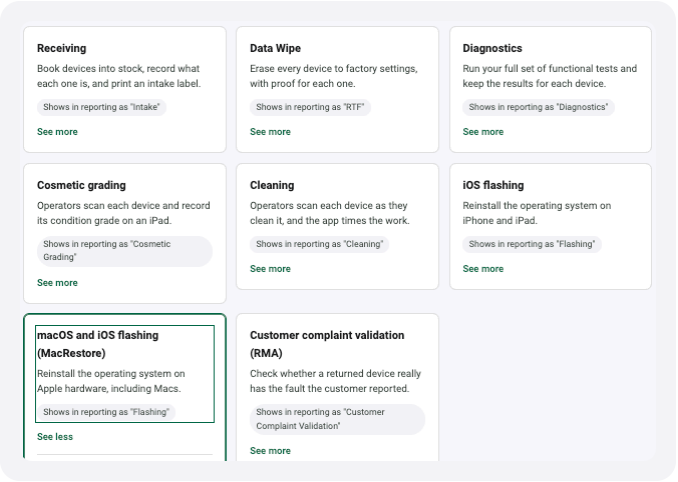
AFB. 1 Control Center → Fail Codes. Failcategorieën in prioriteitsvolgorde, de failcodes onder een categorie, en de tests die aan een code gekoppeld zijn.

Vergrendelingen: gerapporteerd, nooit verwijderd. Een geretourneerde unit die terugkomt met Apple ID, Find My, FRP of een GSMA-vermelding wordt zo op zijn historie vastgelegd en door uw workflow gerouteerd. De module omzeilt geen vergrendelingen als onderdeel van enige behandeling.

VALIDATIE VAN KLACHTEN

Controleer of een geretourneerd apparaat echt het defect heeft dat de klant meldde.

De Configuration Wizard bouwt het validatieprogramma vanuit één doel in gewone taal. De run gebruikt uw diagnostiek-testplan en toont in rapportage als Customer Complaint Validation.



AFB. 2 Control Center → Configuration Wizard → Goal. De kaart Customer complaint validation (RMA), naast Receiving, Data Wipe, Diagnostics, Cosmetic grading, Cleaning en flashing. Rapportage: Customer Complaint Validation.

WAT HET DOEL BOUWT

Een werkend programma, in de juiste volgorde.

De wizard stelt de services, een testplan, een label en de vestigingen die u kiest samen. Het RMA-doel draagt hetzelfde testplan en dezelfde Wi-Fi-push-stappen als het Diagnostics-doel, dus de validatierun is een echte diagnostische run op de geretourneerde unit.

WAT DE OPERATOR ZIET

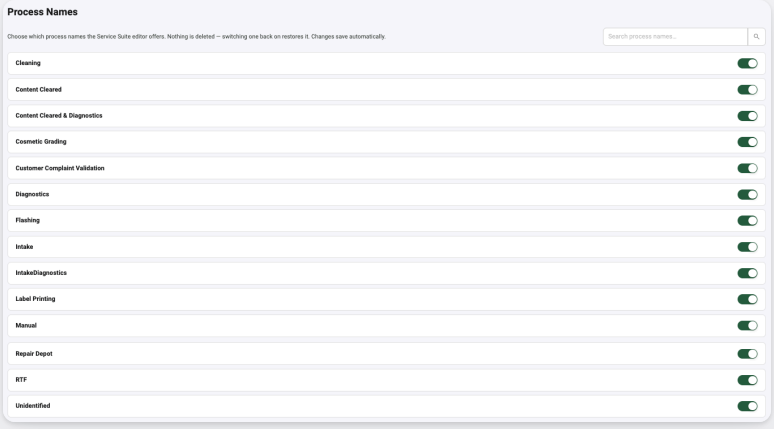
Automatische tests, dan begeleide tests.

Batterij, opslag, OS, vergrendelingsstatus en de rest worden gelezen zonder het apparaat aan te raken. Begeleide tests gaan scherm voor scherm naar de operator, in vaste volgorde, in zeven talen.

WAT HET RECORD TOONT

Bevestigd, of niet gereproduceerd.

De pass- en failresultaten van de run, met de failcode waar een defect is gevonden, staan op de historie van de unit naast de run die hem goedkeurde voordat hij werd verzonden.



AFB. 3 Control Center → Operation Management → Process Names. Customer Complaint Validation en Repair Depot in de Suite-editor.

ERP- EN WMS-INTEGRATIE

De dispositie landt in het systeem dat uw voorraad aanstuurt.

Integraties sturen de uitkomst naar het ERP of WMS dat uw voorraad aanstuurt. Er zijn drie routes, en ze sluiten elkaar niet uit.

NETSUITE

Native: resultaten naar NetSuite.

Een schakelaar op programmaniveau in de Configuration Wizard stuurt de resultaten van elk apparaat automatisch naar uw NetSuite-systeem. Hij wordt per programma ingeschakeld.

AUTOMATION-FLOWS

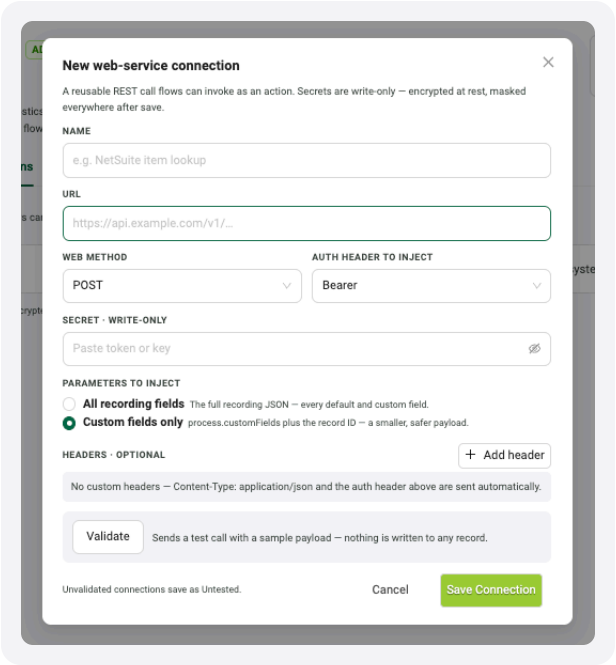
Roep elke webservice aan bij een nieuw record.

Een IF/THEN-flow in Control Center triggert op het record, bijvoorbeeld op Pass of Fail, en roept een herbruikbare REST-verbinding aan: POST naar uw URL met een bearer-token dat alleen-schrijven is opgeslagen, met ofwel de volledige opname ofwel eigen velden plus de record-ID.

BACK-OFFICE API

Haal het record op via REST.

Uniforme REST-endpoints over alle services, geauthenticeerd met een bearer-token en per licentiesleutel afgebakend tot een tenant, een vestiging of één enkele deployment, zodat een integratie op de ene locatie de andere niet kan lezen.



AFB. 4 Control Center → Automation → New web-service connection. Naam, URL, methode, auth-header, een alleen-schrijven secret, de payload-scope, en een Validate-aanroep die niets naar een record schrijft.

RAPPORTAGE EN API-OVERDRACHT

- **Reporting** toont RMA-runs bij elke andere procesrun; 47 selecteerbare kolommen, CSV of JSON, via download of e-mail.
- **Geplande rapporten**, wekelijks of maandelijks, gemaild op uw ritme.
- **Device History** toont de runs van de retour op dezelfde pagina als de eerdere diagnostiek en wissing van de unit, met een samenvatting over alle runs.
- **Data Import** accepteert een apparatenlijst via CSV of één handmatige invoer met resultaat, failcategorie, failcode en eigen velden, voor retouren die met papierwerk aankomen in plaats van via een stationrun.
- **CSV- en Excel-export** op elk plan. Geen exportkosten, geen planbeperking.
- **Prestatiedashboards** en operator-audits dekken RMA-stations net als alle andere.

WAAROM HISTORIE TELT

Het nuttigste feit over een retour is hoe de unit testte voordat hij vertrok.

De RMA Treatment Module houdt dat feit gekoppeld. De validatierun, de behandeling en de dispositie worden op hetzelfde record geschreven als de oorspronkelijke diagnostiek en wissing, en de uitkomst gaat naar het systeem dat uw voorraad aanstuurt.

Praat met ons over uw retourstroom.

De RMA Treatment Module wordt met ons ingericht in plaats van zelf. Start een gratis proefperiode van het platform om Control Center, de Configuration Wizard en Reporting op uw eigen apparaten te zien, en vertel ons dan hoe uw retouren nu lopen.

GRATIS PROEFPERIODE
onboarding.assetscience.com

PUBLIEKE CERTIFICATEN
verified.assetscience.com/verify

WEB
assetscience.com

© 2026 Asset Science. Screenshots komen uit productiebuilds; getoonde apparaat-identifiers, operatornamen en klantgegevens zijn synthetisch. Productnamen en merken behoren toe aan hun respectieve eigenaren.