

	Instructivo Básico - Ingreso de Ordenes de RMA (DOA)	Página 1 de 1
	VIGENTE	Fecha: 08/11/2016

1. Objetivo

El objetivo del presente Instructivo de Ingreso de Ordenes de RMA, es el de conocer cuáles son los pasos a seguir en la generación de Ordenes de Servicio para el sector de RMA a través de la página web de Grupo Núcleo S.A.

2. Procedimiento

A- Ingreso de Orden de Servicio en DOA.

1. El Cliente debe ingresar en la página web de Grupo Núcleo S.A, www.gruponucleo.com.ar mediante su usuario y contraseña (en el caso de no tener User y Pass, contactar al Ejecutivo de Cuenta).
2. Al ingresar, ir a RMA.
3. Acceder a NUEVO DOA.
4. Completar los campos que aparecen con los datos del cliente, e ir a AGREGAR ARTÍCULO.
5. Completar el formulario de “Nuevo Artículo”, y luego ir al botón AGREGAR.
6. Dentro del sistema, se debe habilitar los “pop up” para permitir ver las ventanas emergentes. Se debe apretar la opción “*Siempre permitir ventanas emergentes..*” y apretar el botón LISTO.
7. Luego, se debe cerrar la orden apretando en el botón GUARDAR ORDEN.
8. Se genera la orden para imprimir. Si no apareció la ventana que permite generar la impresión del ticket se debe volver a la pantalla inicial (RMA) y se encontrara el botón REIMPRIMIR ULTIMA ORDEN.
9. Una vez que contamos con la orden impresa en papel, se la debe adjuntar al producto ya especificado que se desea enviar al servicio de RMA. Acercándose a la Sucursal de Grupo Núcleo S.A.

B- Seguimiento de Ordenes de Servicio en DOA.

1. Seguir los pasos de A-1 hasta A-2.
2. En la pantalla de Gestión de RMA aparecerán “Estados actuales” de los productos que se encuentran siendo procesados. Esta acción permite el seguimiento de los productos, visualizando el estado actual de la orden.
3. Los estados por los que pasará el producto serán:
 - a) **Ingreso WEB:** Orden generada vía WEB, Pendiente de Ingreso a RMA.
 - b) **Entrada:** Mercadería ya ingresada a RMA.
 - c) **Área Técnica:** Mercadería en proceso de reparación o cola de espera a ser revisada.
 - d) **Finalizado:** Significa que el producto ha sido procesado y se encuentra a la espera de la logística de entrega.
 - e) **Estantería Devolución:** Significa pendiente de nota de crédito.
 - f) **Logística/Mostrador:** En esta etapa la mercadería se encuentra lista para ser entregada al cliente. Se pueden dar dos situaciones, si es mediante **Logística**, un transporte asignado por el cliente o un comisionista, hará entrega del producto. Si es en **Mostrador**, retira el cliente el producto.