	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 1 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017

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. Alcance

El alcance del presente corresponde al INGRESO por parte del cliente a una Orden de Servicio, a partir de la necesidad de reparación de un producto.

3. Procedimiento

Para hacer más claro dicho instructivo se seccionará la manera de proceder con el servicio en tres etapas. Las mismas son:

- A- Ingreso de Orden de Servicio en RMA.
- B- Seguimiento de Ordenes de Servicio activas en RMA.
- C- Historial recientes de Órdenes de RMA y Notas de Crédito realizadas.

A- Ingreso de Orden de Servicio en RMA.

1. El Cliente debe ingresar en la página web de Grupo Núcleo S.A, www.gruponucleo.com.ar Una vez situado en la página principal, direccionarse al botón “Acceso Clientes”, hacer *click* en el icono señalado como muestra la figura 1A.
Luego el sistema le pedirá su nombre de Usuario y Contraseña.
Nota: En el caso de no tener Usuario y Contraseña, contactar al Ejecutivo de Cuenta.

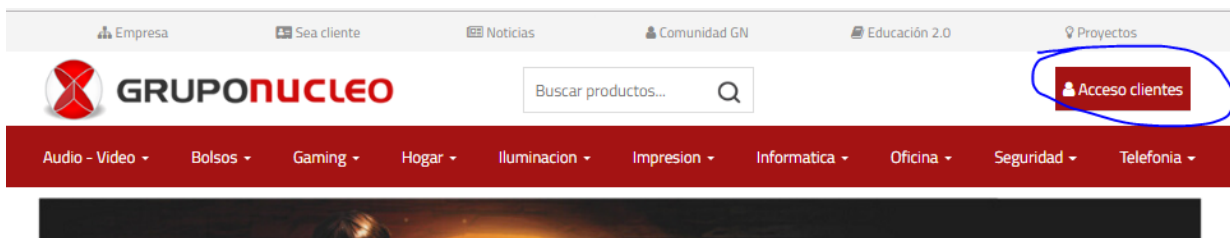



Figura 1.A. Ingreso.

	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 2 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017

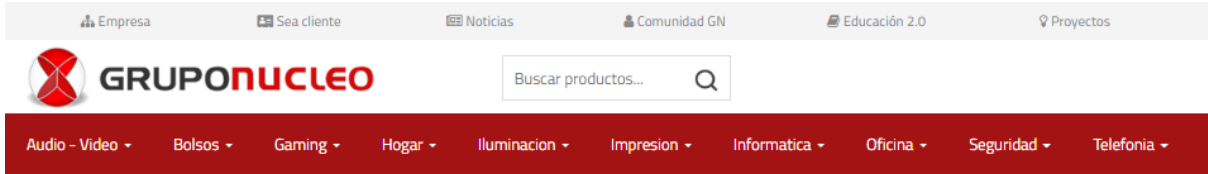


Figura 1B. Acceso.

2. A continuación, se debe ingresar al sistema de gestión, haciendo *click* en el “Usuario” y luego en “Gestión”, como se muestra en la figura 2.



Figura 2. Gestión.

3. Seleccionar la solapa “RMA”. Aparecerá la pantalla de “Gestión de RMA” con diferentes opciones en el menú, si el cliente requiere una solicitud de orden para RMA, se debe presionar el botón “Nuevo RMA” (Ver figura 3).

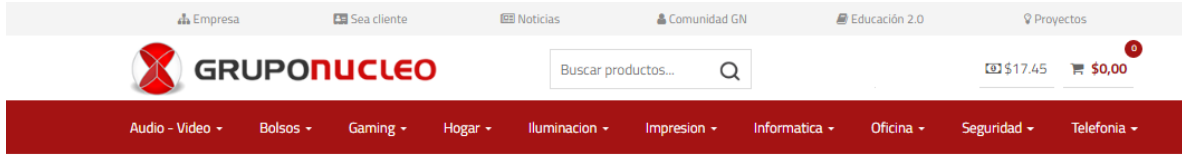


Figura 3. Nuevo RMA.

- Luego aparecerá la ventana de inicio de “Nuevo RMA. Introducir el *Contacto, Email* y *teléfono* propio en los campos correspondientes. Una vez ingresados los datos del cliente se debe ir al botón “Agregar Artículo” para comenzar la solicitud de la orden (Figura 4).

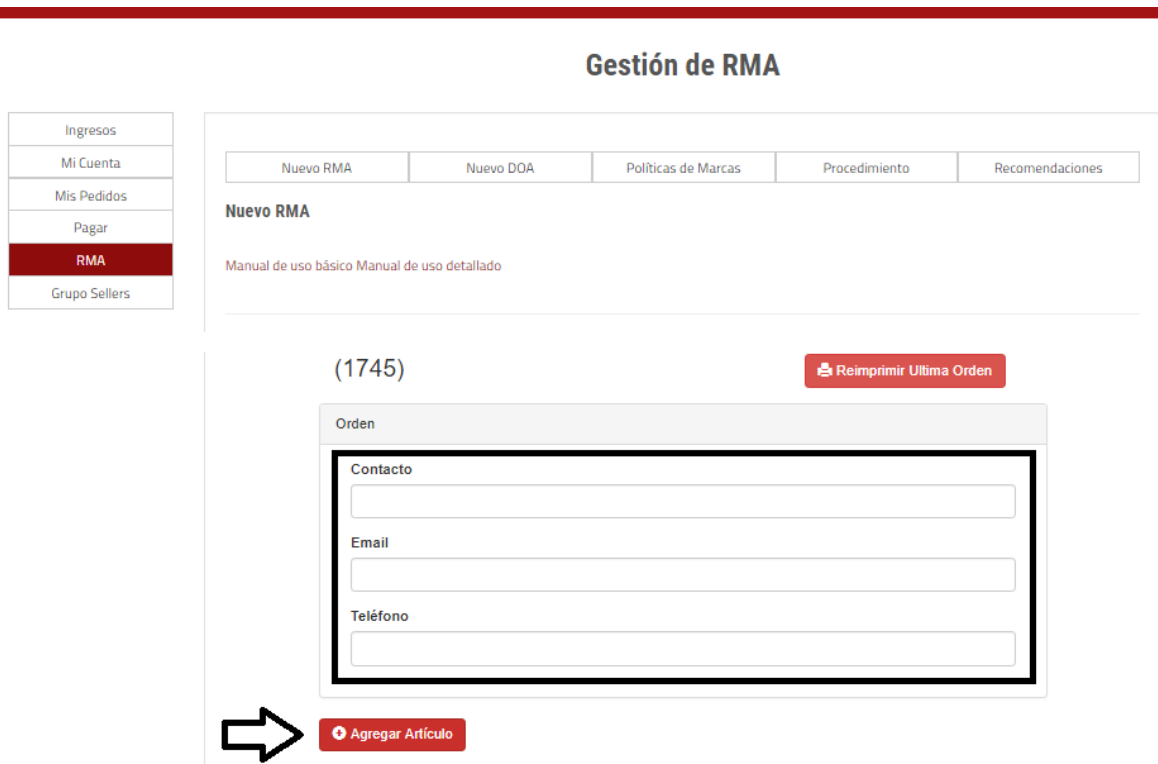



Figura 4. Nuevo RMA.

	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 4 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017


5. Una vez dentro del sistema se mostrara la pantalla correspondiente a la figura 5.

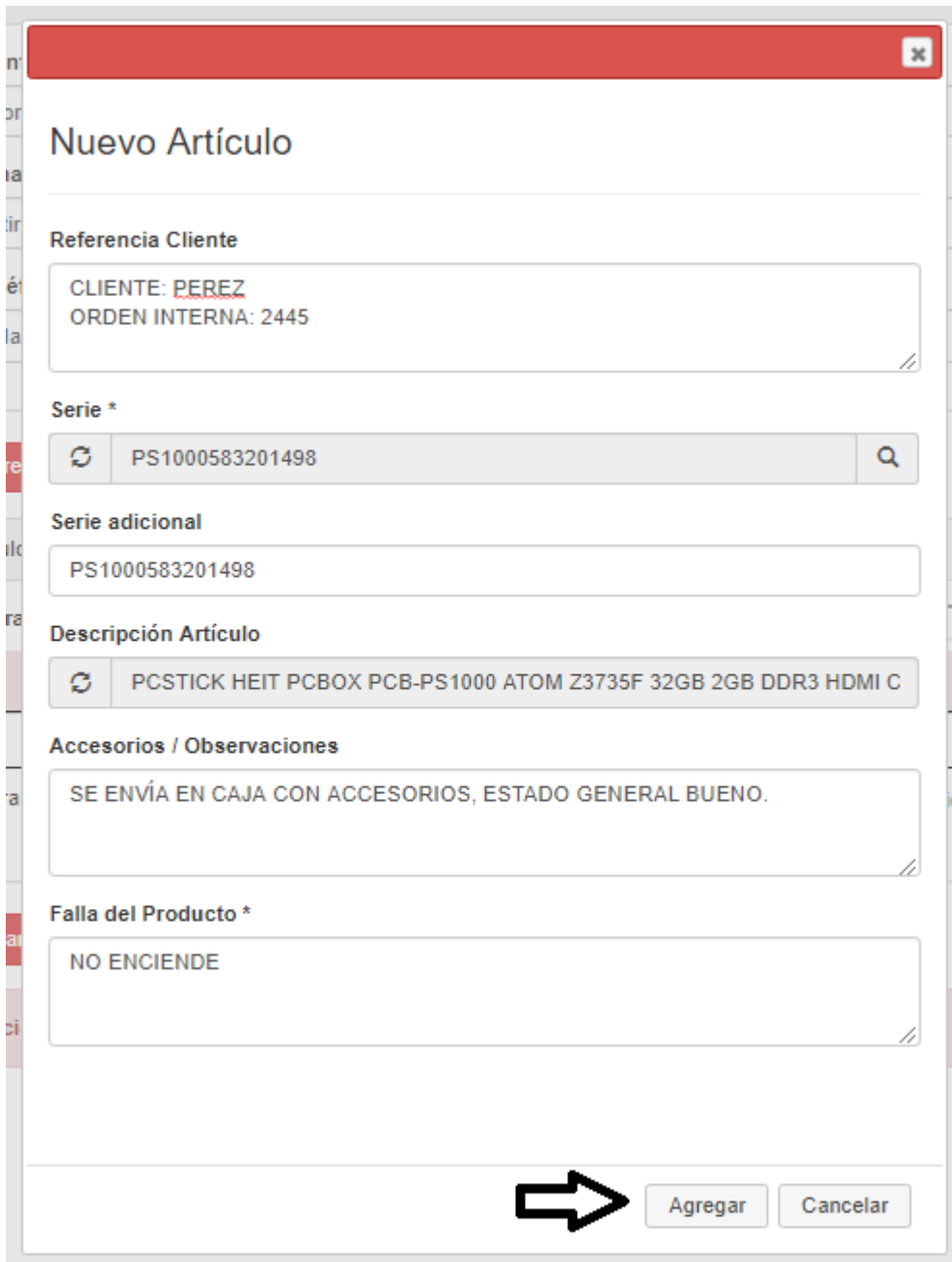
En esta instancia se debe completar todos campos referidos a especificaciones y características del producto.

Los siguientes campos que aparecerán son:

- a) Referencia Cliente: referencia propia para identificar el producto. Ejemplo: nombre del cliente, orden generada por el comercio, producto de stock, Etc.
- b) Serie: corresponde al número de serie del producto involucrado por el cual se hace el reclamo. Si el número de serie no se encuentra en el packaging del producto se debe ingresar el artículo del mismo, y por ultimo si no sabe el número de articulo asociado se debe buscar en la Descripción del Artículo (c).
- c) Descripción del Artículo: aparecerá automáticamente al ingresar el número de serie del producto o el artículo del mismo.
- d) Accesorios / Observaciones: se anotan todas las características y especificaciones en las que se encuentra el producto completo y su packaging. Completar accesorios que se envían y el estado de los mismos.
- e) Falla del Producto: descripción de la falla por la que se inicia el servicio.

Al finalizar con los campos a completar se debe apretar el botón “Agregar” para generar la orden de servicio (Figura 5).

	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 5 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017



Nuevo Artículo

Referencia Cliente

CLIENTE: PEREZ
ORDEN INTERNA: 2445

Serie *

PS1000583201498

Serie adicional

PS1000583201498

Descripción Artículo

PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C

Accesorios / Observaciones

SE ENVÍA EN CAJA CON ACCESORIOS, ESTADO GENERAL BUENO.

Falla del Producto *

NO ENCIENDE

➔ Agregar Cancelar


Figura 5. Nuevo Artículo.

IMPORTANTE:

En el caso de que el Envío del RMA sea más de un Producto no es necesario crear un Nuevo RMA, puede agregar más artículos desde el Botón “Agregar Artículo”.-

El sistema le volverá a pedir los datos del nuevo ingreso como lo mencionamos en el “Punto 5” .-

Al terminar de Ingresar los artículos a Enviar se los mostrara de la siguiente manera:

	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 6 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017

Agregar Artículo

Artículos a Enviar

Mostrar **5** registros Buscar:

Artículo
+ PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1
+ SMARTPHONE PCBOX BEE PCB-V216 5"FWVGA-IPS 4GLTE QUAD CORE 2MP+8MP 1GB+8GB V
+ TABLET PCBOX MOD PCB-T710 7" DUALCORE RK3026 1GHZ 1024*600, 1GB+8GB, CAM 0.3+2MI

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros Anterior **1** Siguiente

Figura 5.A. Más Artículos.

- En el caso de requerirlo dentro del sistema, deberemos habilitar los “*pop up*” para permitir ver las ventanas emergentes. Como se muestra en la figura 6, se debe direccionar a la parte superior derecha de la pantalla y hacer click en el cuadro con la cruz, apretar la opción “*Siempre permitir ventanas emergentes..*”, y luego hacer click en “Listo”.



Figura 6. Desactivar “Pop up”.

- Luego, se volverá a la página a anterior para mostrar la orden generada en pantalla. Se debe cerrar la orden para que nos permita imprimirla apretando en el botón “Guardar Orden” como muestra la figura 7.


Agregar Artículo

Artículos a Enviar

Mostrar registros Buscar:

Artículo
+ PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1
+ SMARTPHONE PCBOX BEE PCB-V216 5"FWVGA-IPS 4GLTE QUAD CORE 2MP+8MP 1GB+8GB V
+ TABLET PCBOX MOD PCB-T710 7" DUALCORE RK3026 1GHZ 1024*600, 1GB+8GB, CAM 0.3+2MI


Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros Anterior Siguiente

✓ Guardar Orden 

Atención! Debe habilitar las ventanas Popup para poder ver la impresión de una orden. x

Figura 7. Guardar Orden.

8. Al guardar la orden se abre una ventana con la Orden de Servicio generada, la misma se debe imprimir para enviar junto con los productos a enviar a RMA. (Figura 8)




Orden de Servicio / R.M.A

RMA N°: 82776	Domicilio: Ejemplo
Ciente: Ejemplo	Codigo Postal: 7600
Fecha: 05/09/2017 19:00:19	Teléfono: Ejemplo
Email: Ejemplo	Ciudad: Mar del Plata
	Provincia: Buenos Aires

Datos de Items

ID	Artículo	Detalle
316042	PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1	Serie Adicional: PS1000583201498 // Referencia de Cliente: CLIENTE: PEREZ // ORDEN INTERNA: 2445 // Observaciones: SE ENVÍA EN CAJA CON ACCESORIOS, ESTADO GENERAL BUENO. // Falla: NO ENCIENDE

Figura 8. Orden ingresada y ventana a imprimir.

	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 8 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017

- Si no apareció la ventana que permite generar la impresión del ticket se debe volver a “Nuevo RMA” (punto A-3), y se encontrara el botón “Reimprimir ultima orden” para generar nuevamente la orden lista para ser impresa.



Figura 9. Reimprimir ultima orden.

- 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 o Enviando el mismo a la Sucursal de Grupo Núcleo S.A.

B- Seguimiento de Ordenes de Servicio activas en RMA.

1. Seguir los pasos de A-1 hasta A-2.
2. En la pantalla de Gestión de RMA aparecerá el “Estado Actuales”, referidos a aquellos productos que se encuentran siendo procesados. Esta acción permite el seguimiento de los productos ingresados por el cliente, visualizando el estado actual de la orden.

Gestión de RMA

Nuevo RMA	Nuevo DOA	Políticas de Marcas	Procedimiento	Recomendaciones
-----------	-----------	---------------------	---------------	-----------------


Estado actual



ID	Recepción	Estado	Artículo	Serie	Nota de Recep.	Diagnóstico	RMA ID
82776	05/09/2017 19:00:19	99.Ingreso WEB	PCSTICK HEIT PCBOX PCB-PS1000 ATOM Z3735F 32GB 2GB DDR3 HDMI C/WINDOWS 8.1	PS1000583201498	Serie Adicional: PS1000583201498 Referencia de Cliente: CLIENTE: PEREZ ORDEN INTERNA: 2445 Observaciones: SE ENVÍA EN CAJA CON ACCESORIOS, ESTADO GENERAL BUENO. Falla: NO ENCIENDE		316042

3. Los estados por los que pasará el producto serán:

- Ingreso WEB:** Orden generada vía WEB, Pendiente de Ingreso a RMA.
- Entrada:** Mercadería ya ingresada a RMA.
- Área Técnica:** Mercadería en proceso de reparación o cola de espera a ser revisada.
- Finalizado:** Significa que el producto ha sido procesado y se encuentra a la espera de la logística de entrega.
- Estantería Devolución:** Significa pendiente de nota de crédito.
- 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.

	Instructivo Detallado - Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)	Página 10 de 10
	VIGENTE	Fecha: 06/09/2017

C- Historial recientes de Órdenes de RMA y Notas de Crédito realizadas.

Historial reciente

Fecha	ID	Código	Descripción	Observación	Serie	Diagnóstico	Comprobante
29/08/2017	82234-314778	29925	SMARTPHONE PCBOX KING PCB-I316 5" HD - 3GB - 16GB - 13MP/5MP - ANDROID 6.0 - 720 *1280- 2400mAH	SOLO EQUIPO, CON BATERIA, CHIP y MEMORIA.- PANTALLA ROTA, COBRAR SOLO PANTALLA.-		SE CAMBIO LA PANTALLA ART.31656	
29/08/2017	82229-314731	4792	PC / EQUIPOS GENERICO (VARIOS MODELOS)	NO ENCIENDE		TESTEO, SE DETECTA FALLA EN FUENTE, CAMBIO DE FUENTE, TESTEO OK, ACTUALIZACION DE DRIVER DE VIDEO TESTEO OK.	

Notas de Credito recientes

Fecha	Documento	Descripcion	Cantidad	Precio Unitario	Nota 1
04/08/2017	Nota de Crédito B 0111-0000000000443	BOMBILLA LED PC BOX-DP-E27-60-10WBF BULBO 10W BLANCO FRIO 850LM 6000K	-1,000000	-27,99971103	SIN USO
04/08/2017	Nota de Crédito B 0111-0000000000443	BOMBILLA LED PC BOX-DP-E27-60-10WBC BULBO 10W BLANCO CALIDO 850LM 3000K	-1,000000	-27,99971103	SIN USO