

gestión5 SQL

Módulo de R.M.A.

R.M.A



Confíe en la tecnología SQL. Es seguridad, es futuro, es Internet.



El Módulo de RMA (*Returned Material Authorization*), es una aplicación Cliente / Servidor mono-multiusuario, enlazada con la base de datos gestionada por Gestión5 SQL.

Esta aplicación está diseñada para el control y manejo de incidencias de los productos electrónicos y similares que requieren una intervención de los proveedores en cuanto a garantías, devoluciones o reparaciones. Contempla incidencias de clientes, proveedores y conjuga soluciones integradas cliente-distribuidor-mayorista-fabricante para una misma incidencia.

Todo ello atendiendo siempre a una eficaz gestión de stocks integrada en todo el entorno de la empresa.

El sector de los fabricantes y mayoristas de informática son un ejemplo de usuarios con esta actividad.

- El diseño que se ha implantado contempla la gestión de:
 - RMA de Clientes.
 - RMA de Proveedores.
 - Intervenciones por Reparaciones propias.
 - Envíos integrados en gestor de Fax y Correo electrónico.
 - Consolidación de Envíos (.en realización)
 - Integrado en B2B, para consultar incidencias por Internet.
 - Varios artículos por RMA asignado, o un artículo por RMA.
 - Tipos de Averías por producto.
 - Localizaciones del estado de la incidencia.
 - Recepción múltiple de RMAs.

• **La integración del stock.** Se considera Stock el artículo y su valoración propiedad de la empresa que está en sus almacenes y es de su propiedad. Hay Stock Disponible, Stock Propio en Reparación y Stock Propio en RMA del Proveedor. No es stock el producto que un cliente nos ha remitido para que le gestionemos una incidencia.

• **Situación del estado del producto:** Se sigue todo el proceso de cambio del estado del producto.- Es decir, un producto que ha sufrido una incidencia puede ser enviado a un estado inicial de Reparación Interna, se puede solucionar la incidencia desde el mismo RMA de Cliente (si no ha sido necesario su envío al Proveedor) o generar un RMA al Proveedor integrando el RMA del Cliente; Así queda conectada como la solución del proveedor con el cliente.

RMA DE CLIENTES.

Mediante la asignación de un Numero de RMA se inicia el control de la incidencia. Lo primero es detectar que el producto es efectivamente de nuestra responsabilidad. La búsqueda se realiza anotando simplemente una parte del Nºde serie o visualizando la lista

de los productos vendidos a ese cliente. .. FACIL. Una vez aplicada la solución se puede imprimir el Albaran de entrega de material al Cliente

En el proceso del RMA del Cliente no se realizan movimientos de Stock, ya que los Artículos a tratar se consideran del Cliente. Solamente se modifica el Stock cuando se realiza un cambio directo del producto.

RMA DE PROVEEDORES.

Una vez que el proveedor ha asignado un número de RMA, se introducen los productos que se van a enviar al proveedor, que una vez gestionada su solución: nos devolverá los productos tratados, otros de similares características o nos realizaran un Abono de los mismos.

La integración del RMA del Cliente con el envío de su producto al proveedor, permitirá agilizar la solución.

Estas soluciones de recepción de los productos podemos gestionarlás automáticamente como puede observarse desde la siguiente ventana:

Este proceso genera la entrada en el Stock del artículo de la empresa si no pertenece a un Cliente.

Cuando el Artículo es devuelto por el proveedor y corresponde a un RMA de Cliente, se puede gestionar la solución del Cliente desde la propia pantalla, copiando la solución proporcionada por el proveedor pudiendo añadir otros datos complementarios.

ENVÍOS A REPARACIÓN.

- Cambia la posición que se encuentra en el Stock y lo posiciona en un estado de Reparación y una, siguiendo perteneciendo a efectos de informes y valoraciones al Stock Total de la empresa.

Todos los departamentos conocerán la existencia de este producto en situación de reparación y podrían disponer de él.- Lo mismo que si está en RMA de Proveedor. Se conocerá su existencia pues es parte de nuestro Stock.

INFORMES DE RMA

- Informe de los RMA pendientes de gestión.

P&G Informática Tel. 902.11 11 05 www.gestion5.com Fax 969 232 706

Dpto. Comercial : comercial@pginformatica.es
 Información de producto: info@pginformatica.es
 Soporte Técnico: soporte@gestion5.com

- Estadística de efectividad en solución de incidencias.
- Informe por Estado y producto de la situación de RMA'S.
- Extracto de Incidencias de Cliente.
- Extracto de Incidencias de Proveedor.
- Informes de RMA de Proveedores, por Prioridad, Tipo de Solución, fecha etc.
- Informes diarios, semanales para SAT de estado de incidencias.
- Cuadrante de RMA por Producto, Prioridades, Soluciones etc.

Todos los informes son vistos por Pantalla, Impresora, E-mail, Fax, Word, Excell, PDF, HTML, JPG etc.

Utilidades de Informes y Formularios.

- Libre definición de impresos y varios modelos por informe.
- Informes públicos o privados.
- Integra la dirección e-mail, el documento y el texto por defecto en un e-mail al que tan solo hay que hacer click.

FICHA DEL N° DE SERIE.

En cualquier momento podemos ver la ficha del producto y consultar su historial de movimientos: Compra, Venta, Prestamos, Reparaciones etc.

Las Preferencias de usuario.

Se definen por usuario las características siguientes:

- Días de Solución de RMA (Reparación a Fecha)
- Días de validez del RMA
- Serie de los documentos y Almacén por defecto.
- Un artículo por RMA o varios
- Ver en modo lista o ficha al entrar al programa
- Al ver los N°de serie sacar Todos/Disponibles/Vendidos
- Formato de impreso por defecto de: Asignación de RMA, de Adjudicación, de Albarán de Entrega.

Y como en todo el programa la política de Accesos y Auditoria.