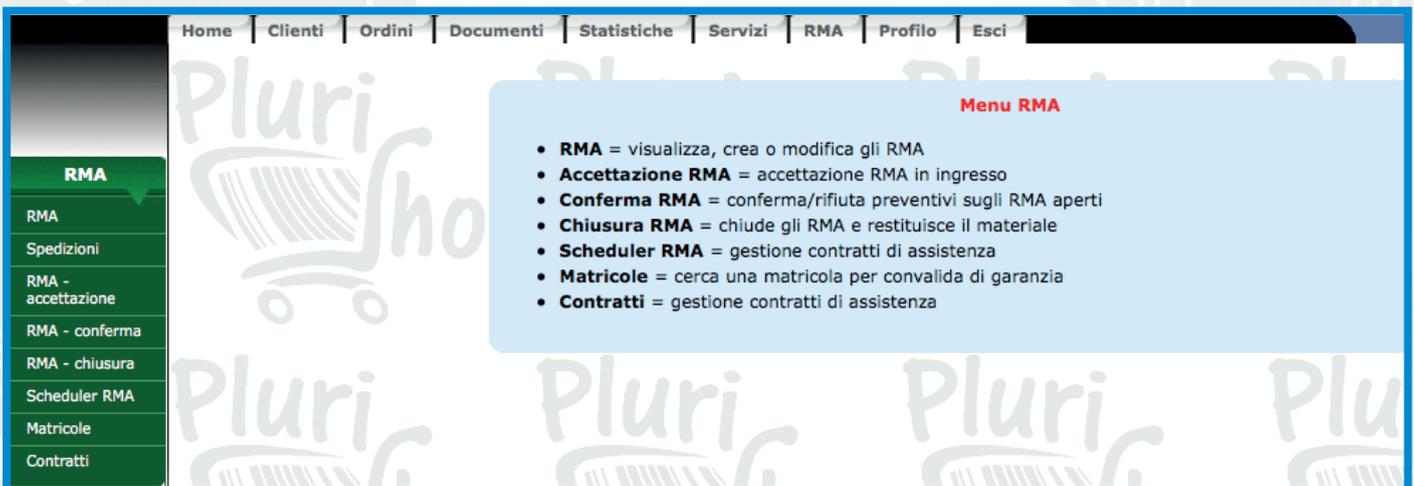


PLURISHOP – GESTIONE RMA

Il cliente che vuole spedire un oggetto in riparazione necessita di accedere al sistema RMA di PluriShop (<http://www.plurishop.it/>).

- Se già si possiedono le credenziali di accesso a Plurishop e risultano già attive le funzionalità RMA, sarà possibile inserire una richiesta e seguire le istruzioni dal punto CREAZIONE RMA.

Le funzionalità RMA sono presenti nel Menu RMA

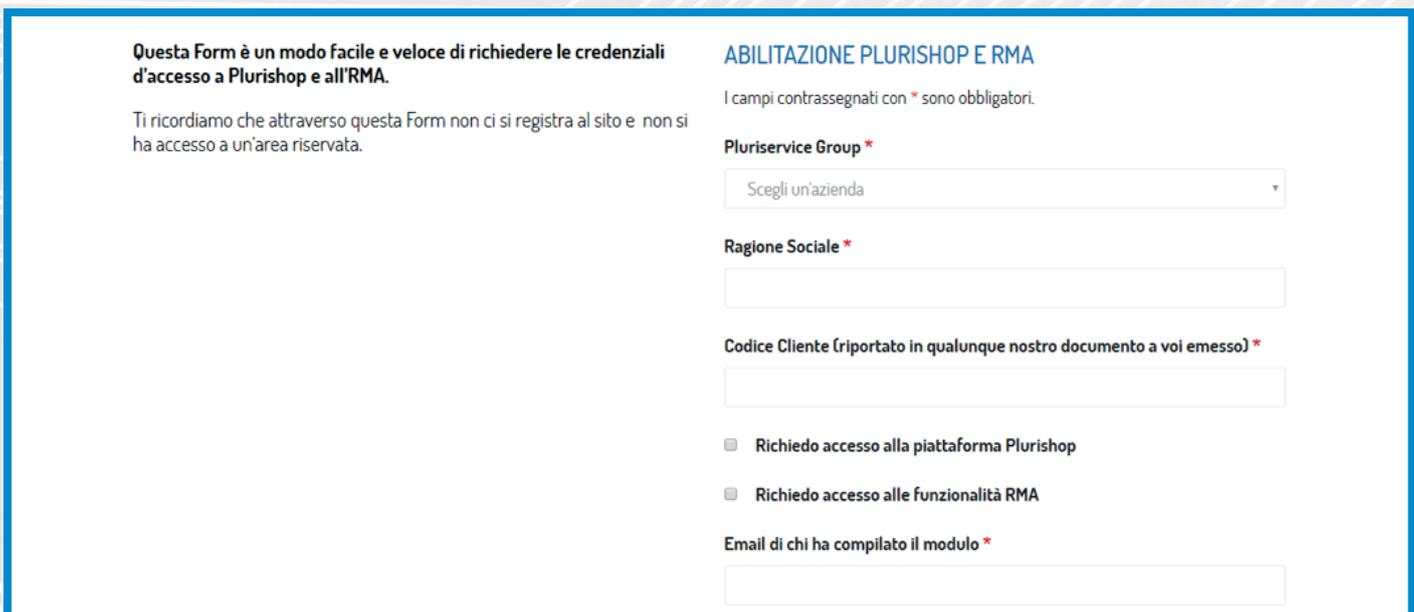


The screenshot shows the PluriShop website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Clienti, Ordini, Documenti, Statistiche, Servizi, RMA, Profilo, and Esci. On the left, there is a vertical menu with the following items: RMA (highlighted in green), Spedizioni, RMA - accettazione, RMA - conferma, RMA - chiusura, Scheduler RMA, Matricole, and Contratti. On the right, a light blue box titled "Menu RMA" contains a list of functions:

- **RMA** = visualizza, crea o modifica gli RMA
- **Accettazione RMA** = accettazione RMA in ingresso
- **Conferma RMA** = conferma/rifiuta preventivi sugli RMA aperti
- **Chiusura RMA** = chiude gli RMA e restituisce il materiale
- **Scheduler RMA** = gestione contratti di assistenza
- **Matricole** = cerca una matricola per convalida di garanzia
- **Contratti** = gestione contratti di assistenza

- Nel caso in cui non risulti abilitato l'RMA, è possibile richiedere l'accesso alla funzionalità al link <https://pluriservice.it/plurishop-rma/>, compilando la Form ed inserendo la spunta nella casella desiderata.

- Se non si è in possesso delle credenziali Plurishop, è possibile eseguire la richiesta sempre compilando questa stessa Form al link <https://pluriservice.it/plurishop-rma/> -ed abilitando anche l'accesso alla piattaforma.



The screenshot shows the "ABILITAZIONE PLURISHOP E RMA" form. It includes the following fields and options:

- Questa Form è un modo facile e veloce di richiedere le credenziali d'accesso a Plurishop e all'RMA.**
- Ti ricordiamo che attraverso questa Form non ci si registra al sito e non si ha accesso a un'area riservata.
- ABILITAZIONE PLURISHOP E RMA**
- I campi contrassegnati con * sono obbligatori.
- Pluriservice Group ***: A dropdown menu with "Scegli un'azienda" selected.
- Ragione Sociale ***: A text input field.
- Codice Cliente (riportato in qualunque nostro documento a voi emesso) ***: A text input field.
- Richiedo accesso alla piattaforma Plurishop**
- Richiedo accesso alle funzionalità RMA**
- Email di chi ha compilato il modulo ***: A text input field.

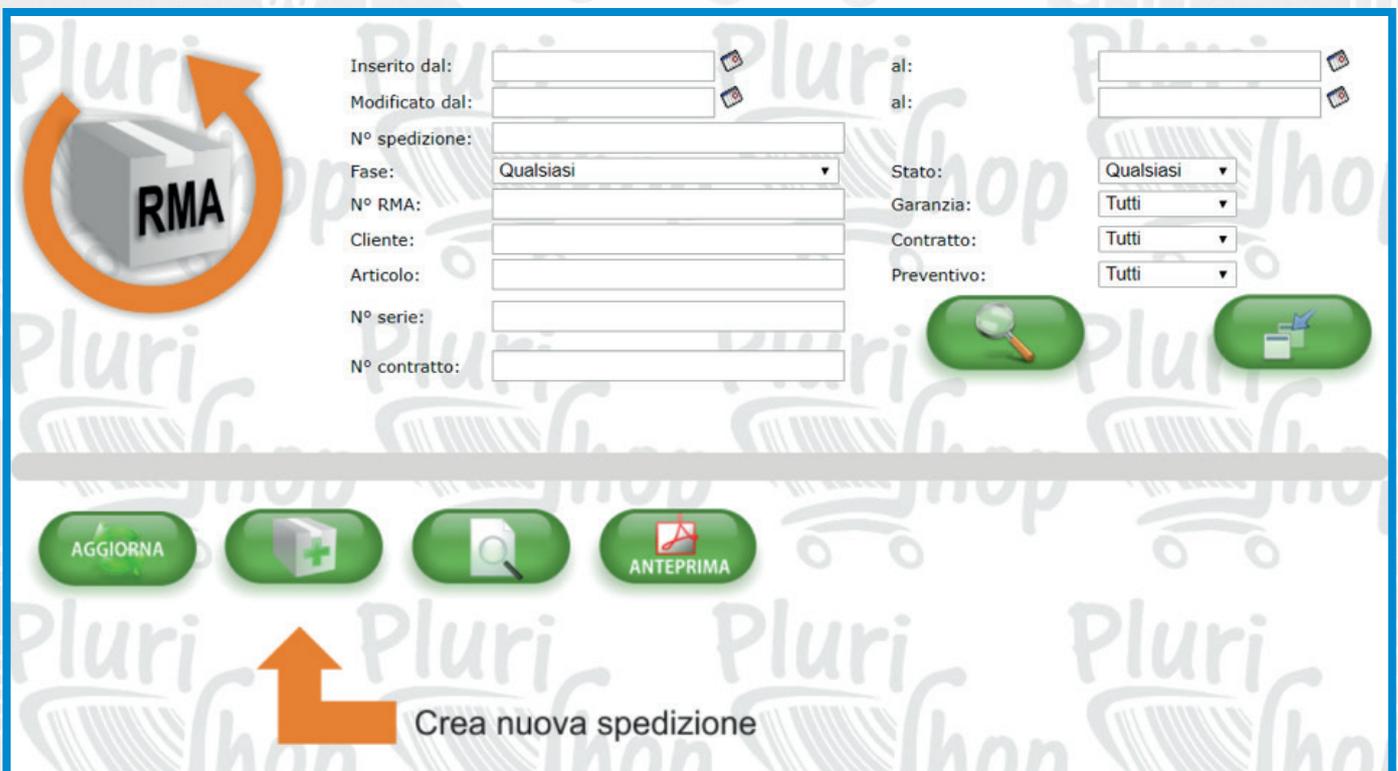
- Nel caso in cui non si è ancora cliente Pluriservice e si desidera accedere all'RMA bisogna contattare il nostro reparto commerciale scrivendo una mail a commerciale@pluriservice.it

CREAZIONE RMA

I due concetti fondamentali che regolano l'introduzione di RMA sono **SPEDIZIONE** e **RMA vero e proprio**.

La spedizione raggruppa un certo numero di RMA; in un certo senso, la spedizione è un "contenitore" di RMA che ovviamente può contenere anche un singolo RMA.

Una volta selezionata la funzione "RMA" nel menu dei servizi comparirà il modulo di ricerca seguente:



Inserito dal:  al: 

Modificato dal:  al: 

N° spedizione:

Fase:

N° RMA:

Cliente:

Articolo:

N° serie:

N° contratto:

Stato:

Garanzia:

Contratto:

Preventivo:

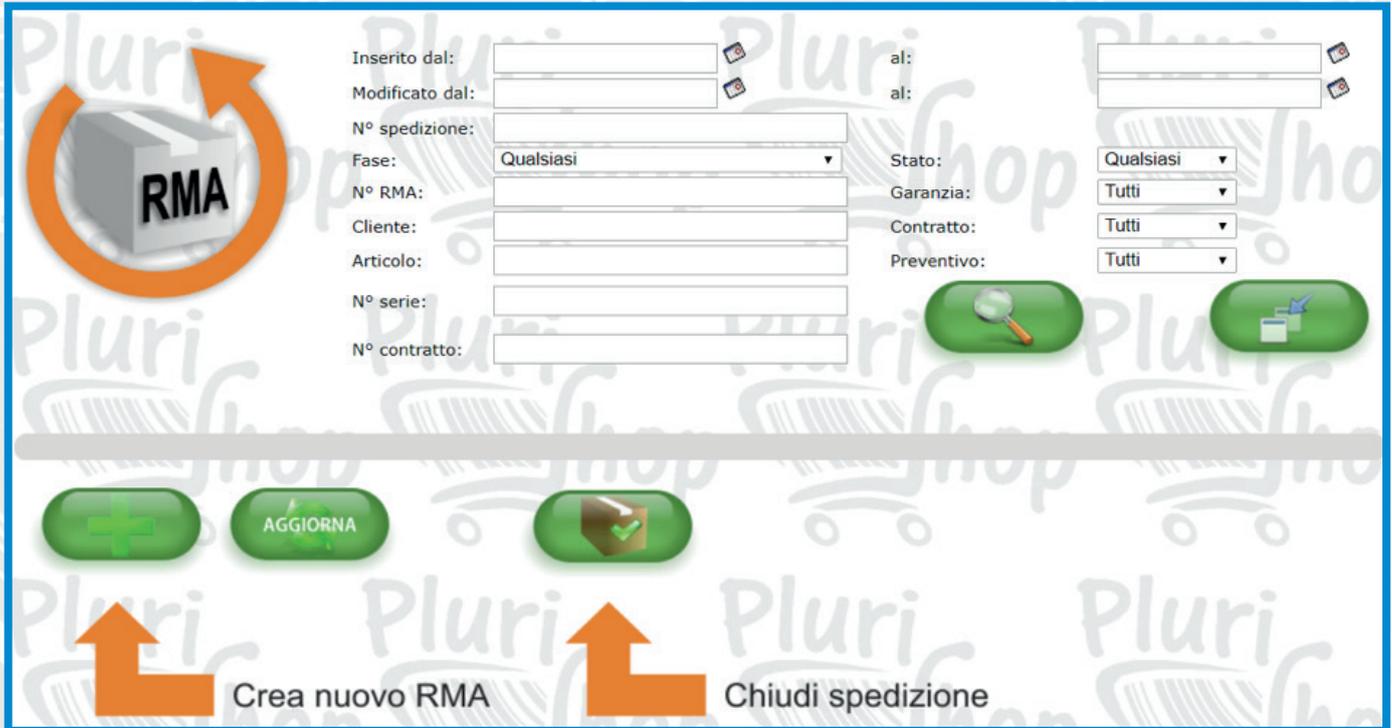
 

 Crea nuova spedizione

Una volta creata una spedizione, si può procedere con la creazione di un nuovo RMA oppure con la chiusura della spedizione se ci sono RMA creati in precedenza. Il numero della spedizione è automaticamente popolato quando questa viene creata.

Se una spedizione era già aperta, il campo "n° spedizione" sarà popolato con il rispettivo valore e il modulo di ricerca avrà alcuni pulsanti diversi nella parte bassa:



Inserito dal:  al: 
 Modificato dal:  al: 
 N° spedizione:
 Fase: 
 N° RMA:
 Cliente:
 Articolo:
 N° serie:
 N° contratto:
 Stato: 
 Garanzia: 
 Contratto: 
 Preventivo: 
  

È possibile quindi definire un filtro per la ricerca della spedizione o RMA su:

- intervallo di date di inserimento;
- intervallo di date di modifica;
- numero della spedizione;
- fase (meglio spiegata di seguito);
- stato (chiuso, aperto, qualsiasi);
- numero RMA;
- stato garanzia (in garanzia, fuori garanzia, qualsiasi);
- stato in contratto (in contratto, fuori contratto, qualsiasi);
- stato preventivo (tutti, da inviare, in attesa risposta, accettato o non accettato);
- ragione sociale del cliente (utile ai rivenditori e agli agenti);
- articolo (descrizione articolo);
- numero di serie (numero di serie dell'articolo);
- numero contratto (numero del contratto specificato nell'RMA).

Gli elementi trovati sono organizzati in una tabella; è possibile riordinarla cliccando sulla colonna di ordinamento desiderata (se la colonna era già quella di ordinamento, la direzione di ordinamento è invertita).

6	nome cliente	term. bht-904b quantità 2	13/02/2017	Aperto	Si	No	RMA inserito a sistema	Da inviare		
2	nome cliente	Verificatore di Banconote UNIKO c/batt	11/07/2016	Aperto	Si	No	RMA inserito a sistema	Da inviare		
1	nome cliente	Stampante Citizen CLP 521	17/03/2016	Aperto	No	Si	In attesa riparazione	Confermato		






Un RMA in lista può essere:

- 1) modificato (pulsante matita);
- 2) stampato, sotto forma di scheda di intervento (pulsante PDF);
- 3) cancellato (pulsante cestino), qualora se ne abbia facoltà;
- 4) visualizzato per sola lettura, cliccando su qualsiasi colonna di una riga.

Dopo aver effettuato la ricerca filtrata, se si clicca su un RMA in elenco, questo si apre in una nuova pagina; tuttavia, si tenga presente che, qualora vengano apportate delle modifiche all'RMA che lo porterebbero ad uscire dal filtro corrente, esso non scomparirà dall'elenco della ricerca filtrata finché non sarà ripetuta l'applicazione del filtro con il pulsante lente di ingrandimento o con il pulsante aggiorna.

Se ci sono più pagine è possibile usare la combo box oppure i tasti centrali di browsing, che compaiono quando necessario.

La funzionalità svolta dai pulsanti è la seguente:



Esegue la ricerca utilizzando i parametri introdotti;



Azzera i parametri di ricerca;



Aggiorna i dati a video con le informazioni eventualmente variate nel frattempo;



Permette di salvare la tabella ottenuta dalla ricerca in un file CSV;



Crea una nuova spedizione; questa è la prima operazione da fare per poter successivamente generare uno (o più) RMA;



Crea un nuovo RMA, che sarà associato alla spedizione attualmente aperta;



Popola il campo "n° spedizione" con il valore dell'ultima spedizione chiusa (o di quella attualmente aperta);

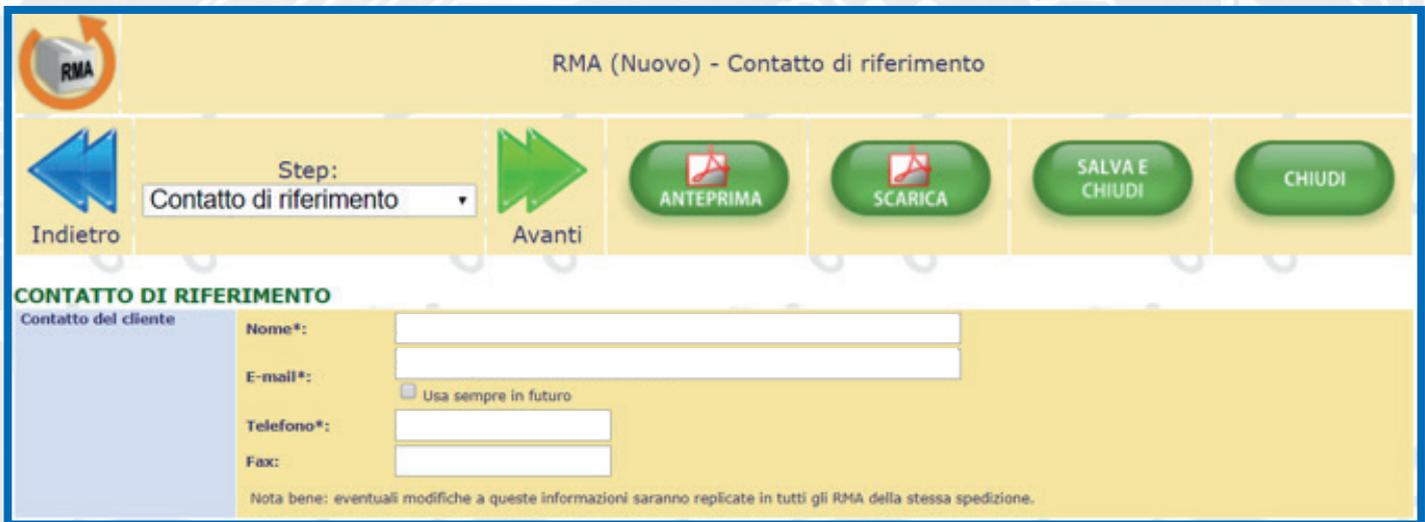


Chiude la spedizione corrente e porta direttamente alla stampa del modulo di spedizione;



Visualizza il modulo dell'ultima spedizione per poterlo stampare.

Vediamo ora come si introduce l'RMA; una volta richiesta la creazione, si entra in un processo multi-step:



The screenshot shows a web interface for creating a new RMA. At the top, there is a navigation bar with a blue arrow labeled 'Indietro' (Back) and a green arrow labeled 'Avanti' (Next). A dropdown menu labeled 'Step:' is currently set to 'Contatto di riferimento'. To the right of the navigation bar are four green buttons: 'ANTEPRIMA' (Preview), 'SCARICA' (Download), 'SALVA E CHIUDI' (Save and Close), and 'CHIUDI' (Close). Below the navigation bar, the form is titled 'CONTATTO DI RIFERIMENTO'. It contains a section for 'Contatto del cliente' with the following fields: 'Nome*' (Name), 'E-mail*' (Email), 'Telefono*' (Phone), and 'Fax'. There is also a checkbox labeled 'Usa sempre in futuro' (Use always in the future). A note at the bottom of the form states: 'Nota bene: eventuali modifiche a queste informazioni saranno replicate in tutti gli RMA della stessa spedizione.' (Note: any modifications to these information will be replicated in all RMA of the same shipment.)

L'utente può navigare tra i vari step utilizzando le due grandi frecce in alto a sinistra, oppure semplicemente selezionare lo step dalla combo box; gli step previsti in creazione sono:

- informazioni generali;
- contatto di riferimento;
- dati articolo;
- destinazione e pagamento.

La freccia verso destra di colore verde (Avanti) cambierà in una bandiera a scacchi quando si giunge all'ultimo step.

I campi obbligatori sono contrassegnati dal carattere "*"; se lasciati vuoti, viene segnalato un errore all'utente e non è possibile procedere al salvataggio dell'RMA.

Le informazioni inserite in CONTATTO DI RIFERIMENTO sono i dati a cui ricevere eventuali preventivi e comunicazioni riguardanti questo RMA.

Il contatto del cliente vale per tutti gli RMA della spedizione; pertanto, una volta introdotto almeno un RMA sono riproposti gli ultimi valori specificati all'ingresso. Qualsiasi modifica si ripercuote su TUTTI gli RMA della spedizione, quindi bisogna fare attenzione in caso di aggiornamento di queste informazioni.

Passando ai dati articolo, queste sono le informazioni richieste:

RMA (Nuovo) - Dati Articolo

Indietro

Step:

Avanti

ANTEPRIMA

SCARICA

SALVA E CHIUDI

CHIUDI

DATI ARTICOLO

Articolo	Codice*:	<input type="text"/>	
	Descrizione*:	<input type="text"/>	
	Numero di serie*:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Cerca solo nei documenti del cliente
<input type="checkbox"/> In contratto	ID/Numero contratto*:	<input type="text"/>	Data stipula contratto: <input type="text"/>
		<input type="text"/>	<input type="button" value="Non ricordo"/>
Lasciare vuoto il numero di serie per cercare tutti i contratti intestati al cliente in corso di validità; specificando il numero di serie, verranno elencati i soli contratti del cliente in corso di validità che contengono un articolo con numero di serie corrispondente al valore introdotto.			
<input type="checkbox"/> In garanzia	Numero DDT o fattura*:	<input type="text"/>	Data documento*: <input type="text"/>
State richiedendo la garanzia su un articolo. Vi ricordiamo che per attivare la procedura di garanzia è OBBLIGATORIO allegare all'interno del pacco una fotocopia del documento di acquisto (DDT o Fattura). La mancanza di questi dati comporterà la cancellazione della richiesta di garanzia, trasformando la riparazione in un normale intervento a pagamento. Ulteriori informazioni sulle garanzie potrete richiederle dal vostro commerciale di riferimento oppure ai contatti di assistenza.			
Descrizione difetto*			
Note del cliente			

Codice e descrizione hanno un significato ovvio, ma se inseriti con dati non corretti non sono bloccanti per il passaggio agli step successivi.

Il numero di serie del prodotto è molto importante: digitando un valore (o una sua parte) e premendo il pulsante con la lente saranno proposti gli articoli corrispondenti, accompagnati dal numero e dalla data del documento di riferimento; la ricerca è limitata o meno agli acquisti del cliente in base alla casella di spunta "Cerca solo nei documenti del cliente".

Anche se l'articolo è stato acquistato presso la Pluriservice potrebbe non essere trovato, ed anche in questo caso l'inserimento errato del dato non è bloccante.

Scegliere l'articolo dalla lista (visualizzati 1-2 di 2)

Pagina di 1

Codice	Descrizione	Tipo documento	Numero documento	Data	Numeri di serie
STTZE102	Stampante Zebra Plus 4401	BV: VENDITA (1)	5450	11/08/2006	5371330
STTZE102	Stampante Zebra Plus 4401	FATTURA RIEPILOGATIVA VENDITE	3495	25/08/2006	5371330



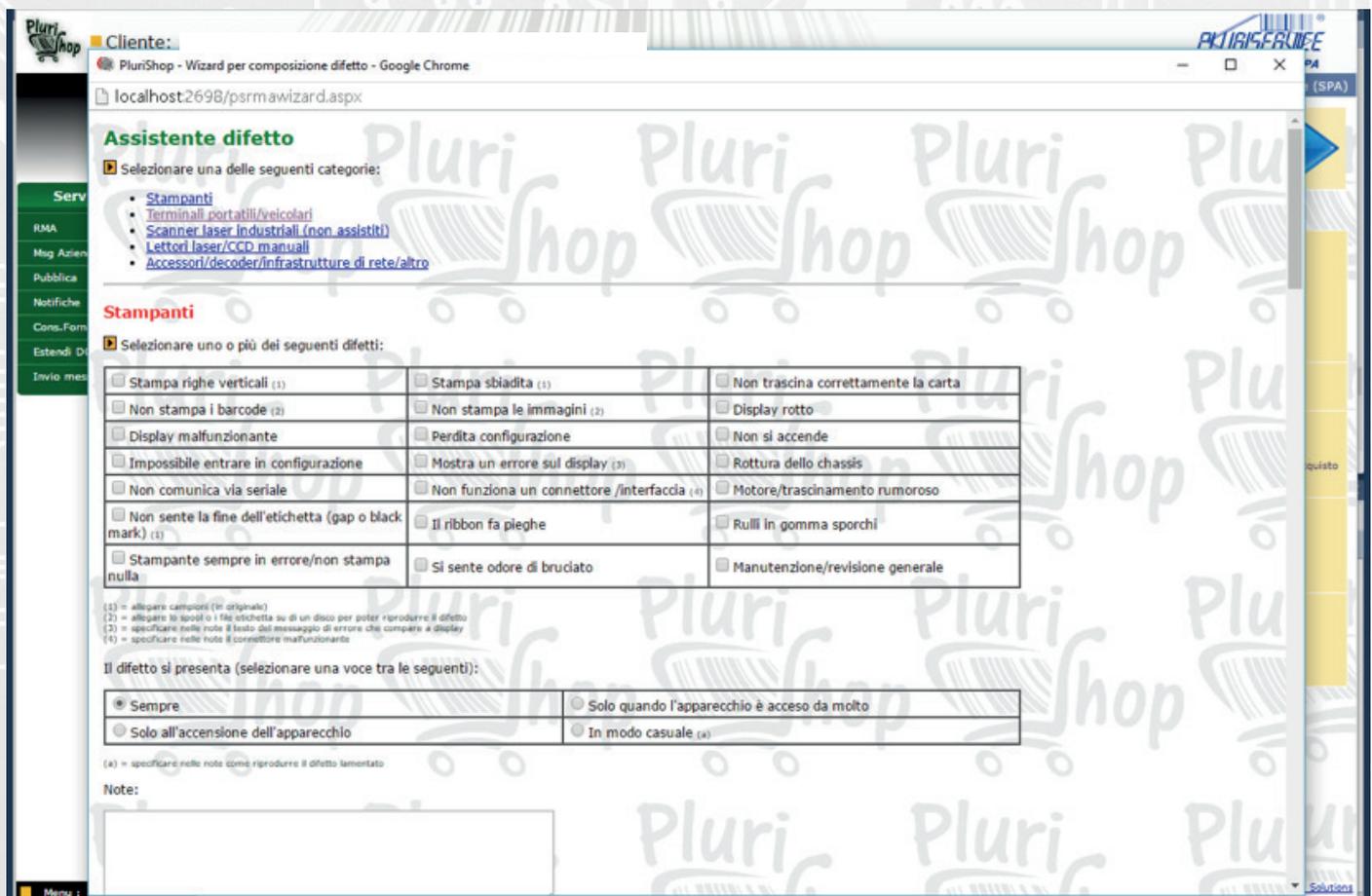
Se la ricerca va a buon fine (come da foto sopra), compare una lista, cliccare l'elemento desiderato (se esistente); i dati saranno automaticamente importati, incluso il numero del documento di vendita e la sua data.

Come già menzionato, la richiesta di garanzia è indipendente da queste informazioni: il cliente può selezionare o de-selezionare la check box "In garanzia", starà poi al centro di accettazione dell'RMA verificare la correttezza delle informazioni e il riconoscimento dello stato di garanzia.

Se comunque la casella è selezionata è obbligatorio specificare il numero e la data del documento di vendita (nonché allegare nel collo fotocopia di tale documento).

Analogamente, è possibile selezionare o meno la casella di spunta "In contratto"; se, tuttavia, la casella è selezionata non sarà possibile lasciare vuoti i campi relativi al numero e alla data del contratto; se l'utente non ha a disposizione questi dati, ma sa che sull'apparato per il quale si richiede RMA esiste un contratto, può comunque selezionare la casella "In contratto" e premere il pulsante "Non ricordo".

La descrizione del difetto può essere compilata in modo assistito, premendo il pulsante con la bacchetta magica; si aprirà l'assistente difetto:



Assistente difetto

Selezionare una delle seguenti categorie:

- Stampanti
- Terminali portatili/veicolari
- Scanner laser industriali (non assistiti)
- Lettori laser/CCD manuali
- Accessori/decoder/infrastruttura di rete/altro

Stampanti

Selezionare uno o più dei seguenti difetti:

<input type="checkbox"/> Stampa righe verticali (1)	<input type="checkbox"/> Stampa sbiadita (1)	<input type="checkbox"/> Non trascina correttamente la carta
<input type="checkbox"/> Non stampa i barcode (2)	<input type="checkbox"/> Non stampa le immagini (2)	<input type="checkbox"/> Display rotto
<input type="checkbox"/> Display malfunzionante	<input type="checkbox"/> Perdita configurazione	<input type="checkbox"/> Non si accende
<input type="checkbox"/> Impossibile entrare in configurazione	<input type="checkbox"/> Mostra un errore sul display (3)	<input type="checkbox"/> Rottura dello chassis
<input type="checkbox"/> Non comunica via seriale	<input type="checkbox"/> Non funziona un connettore /interfaccia (4)	<input type="checkbox"/> Motore/trascinamento rumoroso
<input type="checkbox"/> Non sente la fine dell'etichetta (gap o black mark) (1)	<input type="checkbox"/> Il ribbon fa pieghe	<input type="checkbox"/> Rulli in gomma sporchi
<input type="checkbox"/> Stampante sempre in errore/non stampa nulla	<input type="checkbox"/> Si sente odore di bruciato	<input type="checkbox"/> Manutenzione/revisione generale

(1) = allegare campioni (in originale)
 (2) = allegare lo spool o i file cichetta su di un disco per poter riprodurre il difetto
 (3) = specificare nelle note il tipo dell'messaggio di errore che compare a display
 (4) = specificare nelle note il connettore malfunzionante

Il difetto si presenta (selezionare una voce tra le seguenti):

<input checked="" type="radio"/> Sempre	<input type="radio"/> Solo quando l'apparecchio è acceso da molto
<input type="radio"/> Solo all'accensione dell'apparecchio	<input type="radio"/> In modo casuale (4)

(4) = specificare nelle note come riprodurre il difetto lamentato

Note:

Nell'assistente difetto è possibile per prima cosa selezionare la tipologia di articolo, quindi spuntare tra le varie caselle quelle che meglio descrivono il difetto sperimentato; alla pressione del pulsante "Conferma", sarà precompilata una descrizione del difetto basata sulla selezione effettuata.

Nelle note del cliente è possibile introdurre ulteriori informazioni non pertinenti con il difetto, come ad esempio degli accessori (batteria, alimentatore ecc.)

Lo step successivo è "Destinazione e pagamento":



The screenshot shows a web interface for creating a new RMA. At the top, there is a navigation bar with an 'RMA' icon and the title 'RMA (Nuovo) - Destinazione e pagamento'. Below this is a control bar with an 'Indietro' button, a 'Step: Destinazione e pagamento' dropdown menu, a 'Fine' button with a checkered flag icon, and four main action buttons: 'ANTEPRIMA', 'SCARICA', 'SALVA E CHIUDI', and 'CHIUDI'. The main form area is titled 'DESTINAZIONE E PAGAMENTO' and contains several input fields: 'Destinazione*' (with a dropdown arrow and a link 'Aggiungi destinazione'), 'Vettore (restituzione)', 'Porto (restituzione)', and 'Pagamento', all with dropdown arrows. The 'Num. spedizione' field is pre-filled with the value '000000041'. A note at the bottom states: 'Nota bene: eventuali modifiche a queste informazioni saranno replicate in tutti gli RMA della stessa spedizione.'

Qui è possibile scegliere tra le varie destinazioni previste o aggiungerne una nuova, questo step indica la destinazione dove si sceglie di far rispedire la merce dopo la riparazione. Gli ultimi tre valori (vettore, porto e pagamento) potrebbero essere bloccati e non risultare selezionabili, in quanto dipendono dagli accordi commerciali.

Il SALVATAGGIO di questo RMA avviene premendo il tasto SALVA E CHIUDI.



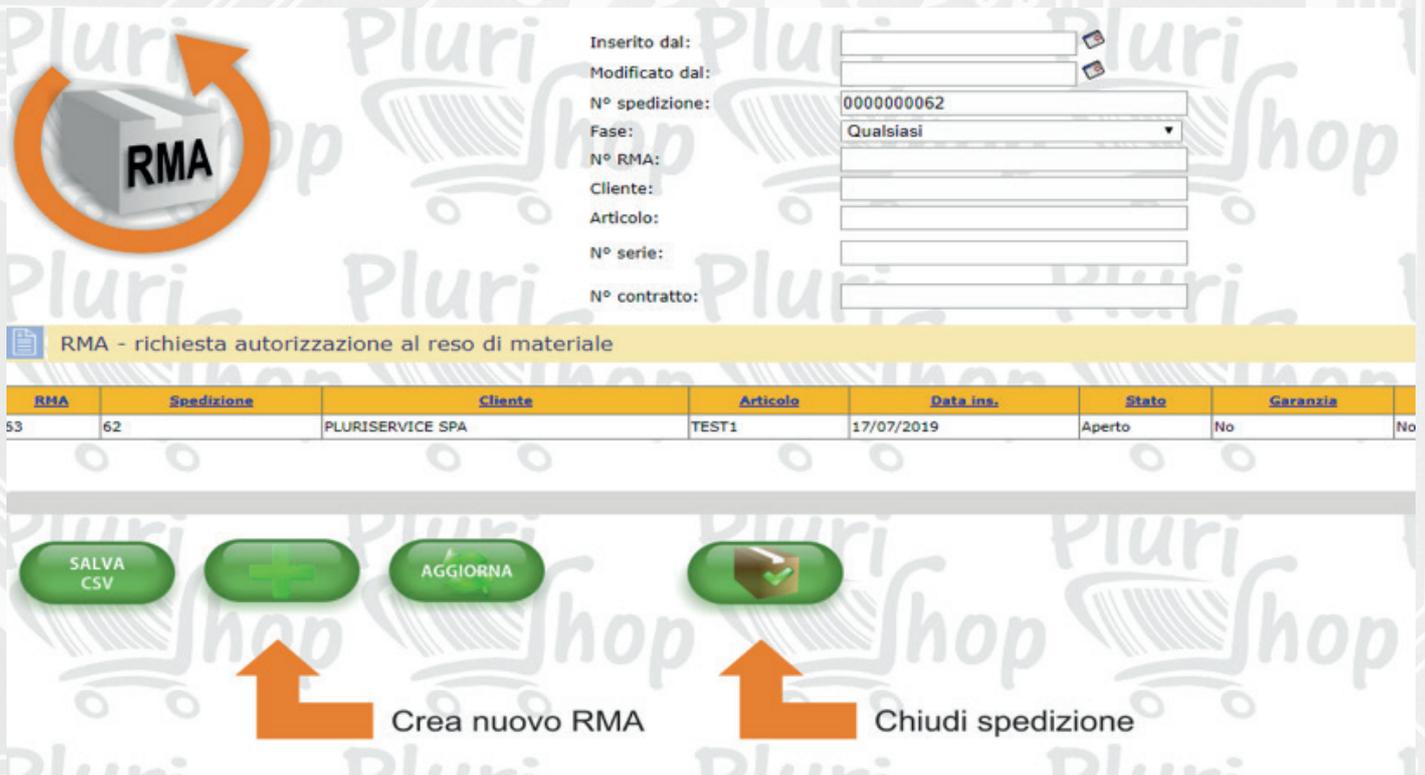
ATTENZIONE



Ignora le ultime modifiche e porta ad una finestra di annullamento operazione, chiudendo la quale si tornerà all'elenco degli RMA. Si noti che, comunque, ad ogni cambio step i dati introdotti sono salvati, a meno che non si tratti di un nuovo RMA (in questo caso il salvataggio avviene alla fine).

Una volta che l'RMA è stato creato si ritorna alla schermata iniziale, dove premendo il tasto AGGIORNA si vedrà apparire l'RMA appena creato.

Si può scegliere di creare un altro RMA se ci sono altri articoli da spedire o proseguire con la chiusura della spedizione premendo su CHIUDI SPEDIZIONE



Inserito dal:

Modificato dal:

N° spedizione: 0000000062

Fase: Qualsiasi

N° RMA:

Cliente:

Articolo:

N° serie:

N° contratto:

RMA - richiesta autorizzazione al reso di materiale

RMA	Spedizione	Cliente	Articolo	Data ins.	Stato	Garanzia
53	62	PLURISERVICE SPA	TEST1	17/07/2019	Aperto	No

SALVA CSV

AGGIORNA

Crea nuovo RMA

Chiudi spedizione

Il pulsante di chiusura spedizione completa la spedizione corrente e porta direttamente al PDF, che può essere scaricato o stampato ed è costituito sempre da almeno due pagine.

La prima pagina contiene un sovracollo con:

- i dati di destinazione (indirizzo dell'azienda);
- il logo dell'azienda;
- i dati del cliente mittente;
- il numero della spedizione (in cifre e in Code 128, formattato su 10 cifre con pad di zeri a sinistra e prefisso "SP").

Sotto il sovracollo, c'è una bolla di spedizione contenente:

- numero e barcode spedizione;
- codice e dati mittente;
- dati del riferimento c/o il mittente;
- dati della destinazione;
- vettore;
- porto;
- pagamento.

Questo è un esempio della prima pagina:

Destinatario:

Pluriservice S.p.A.
Via Fernando Santi 22
48123 Z.I. Bassette - Ravenna RA
ITALIA



Mittente:

Spedizione n° 38



(Tagliare sopra la riga ed utilizzare come sovracollo)

SPEDIZIONE N°
38



Mittente: 11354	Riferimento:
INDIRIZZO MITTENTE	RIFERIMENTI
Destinazione:	Vettore:
INDIRIZZO DESTINAZIONE	Porto:
	Pagamento:

Le pagine successive contengono diverse "strisce", una per ciascun RMA presente nella spedizione:

RMA N° 32		<i>Data/ora</i>	16/04/2018 19:48:02	
		<i>Articolo</i>	VERBANC	
		<i>Descrizione</i>	Verificatore banconote	
		<i>N° serie</i>	BC12345678	
<i>In garanzia</i>		<i>In contratto</i>		
No		No		
<i>Difetto</i>				
Mostra un errore sul display, non comunica via seriale. Il difetto si presenta: sempre.				

Ciascuna striscia comprende:

- numero e barcode 128 dell'RMA (formattato su 10 cifre, zeri a sinistra, prefisso "RM");
- data e ora di creazione;
- codice e descrizione articolo;
- numero di serie articolo;
- fuori garanzia oppure in garanzia e dati del documento di vendita;
- fuori contratto oppure in contratto e dati del contratto;
- descrizione del difetto;
- note del cliente.

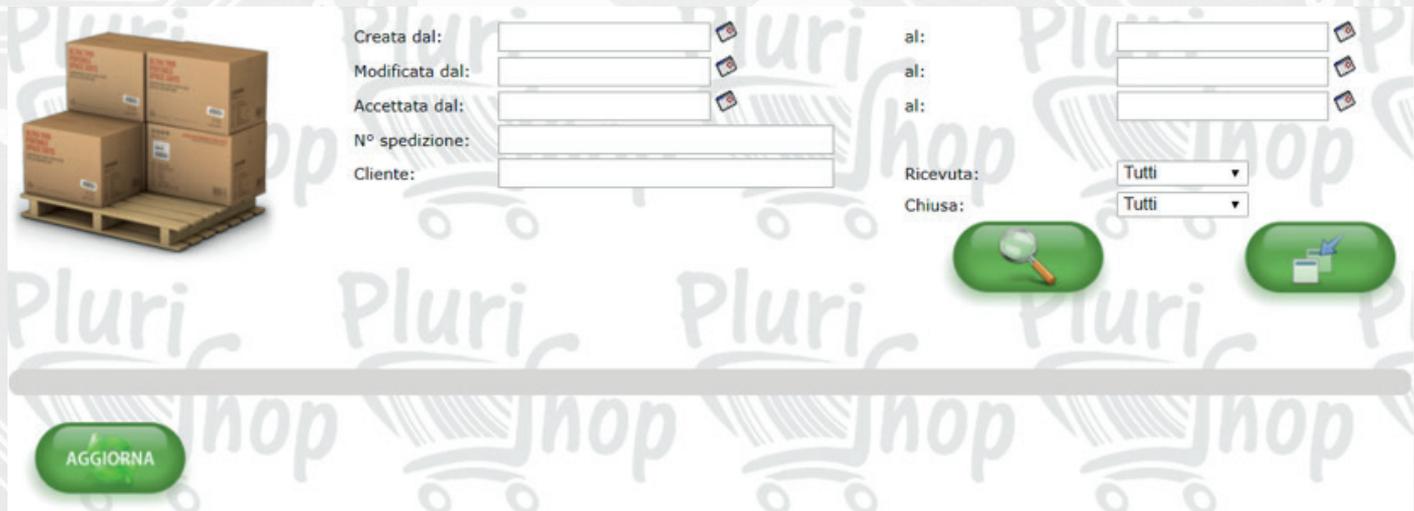
Ultimata l'introduzione dell'RMA, le operazioni finali da fare sono:

- ritagliare ogni "striscia" RMA e affiggerla all'oggetto di pertinenza (nastro adesivo, elastico o altro);
- inserire dentro il collo la bolla di spedizione, utilizzabile dal laboratorio per il caricamento massivo degli RMA;
- ritagliare il sovracollo e utilizzarlo come etichetta di spedizione.

La fase RMA è conclusa e si può spedire la merce.

PLURISHOP – SPEDIZIONI

La funzione "Spedizioni" (presente nel menu "Servizi" di PluriShop) permette di ottenere l'elenco delle spedizioni corrispondenti ad un determinato filtro.
Una volta selezionata, comparirà il modulo di ricerca seguente:



The screenshot shows a search interface for shipping orders. On the left, there is an image of a pallet with several cardboard boxes. The main area contains two columns of search criteria, each with a text input field and a small icon of a document with a checkmark. The left column includes: 'Creata dal:', 'Modificata dal:', 'Accettata dal:', 'N° spedizione:', and 'Cliente:'. The right column includes: 'al:', 'al:', 'al:', 'Ricevuta:', and 'Chiusa:'. Below the right column are two dropdown menus, both set to 'Tutti'. At the bottom of the search area are two green buttons: one with a magnifying glass icon and another with a document icon and a checkmark. Below the search area is a horizontal bar with a green button labeled 'AGGIORNA'.

È possibile quindi definire un filtro su :

- intervallo di date di creazione;
- intervallo di date di modifica;
- intervallo di date di accettazione;
- numero della spedizione;
- ragione sociale del cliente (ignorato, nel caso in cui l'utente in ingresso sia un cliente);
- stato di ricezione (tutte, ricevute, non ricevute);
- stato di chiusura (tutte, chiusa, non chiusa).

La funzionalità svolta dai pulsanti è la seguente:



Esegue la ricerca utilizzando i parametri introdotti;



Azzera i parametri di ricerca;



Aggiorna i dati a video con le informazioni eventualmente variate nel frattempo;



Salva i dati a video in un file in formato comma-delimited.

Gli elementi trovati sono organizzati in una tabella; è possibile riordinarla cliccando sulla colonna di ordinamento desiderata (se la colonna era già quella di ordinamento, la direzione di ordinamento è invertita).

Spedizione	Cliente	Data ins.	Data mod.	Ricevuta	Data acc.	Chiusa	Azione
32	NOME CLIENTE	10/04/2018	27/04/2018	No	01/01/1998	Si	  
31	NOME CLIENTE	04/04/2018	04/04/2018	No	01/01/1998	Si	  
26	NOME CLIENTE	21/03/2018	21/03/2018	No	01/01/1998	No	  
24	NOME CLIENTE	20/03/2018	20/03/2018	No	01/01/1998	Si	  
19	NOME CLIENTE	15/11/2017	15/11/2017	No	01/01/1998	Si	  
17	NOME CLIENTE	05/10/2017	05/10/2017	No	01/01/1998	Si	  
18	NOME CLIENTE	05/10/2017	05/10/2017	No	01/01/1998	Si	  
15	NOME CLIENTE	20/07/2017	20/07/2017	No	01/01/1998	No	  
13	NOME CLIENTE	18/07/2017	18/07/2017	No	01/01/1998	Si	  
10	NOME CLIENTE	03/07/2017	03/07/2017	No	01/01/1998	No	  
7	NOME CLIENTE	10/03/2017	10/03/2017	No	01/01/1998	No	  
6	NOME CLIENTE	13/02/2017	13/02/2017	No	01/01/1998	Si	  
2	NOME CLIENTE	11/07/2016	11/07/2016	No	01/01/1998	Si	  
1	NOME CLIENTE	17/03/2016	16/04/2018	No	01/01/1998	Si	  

Visualizza 1 - 14 di 14

SALVA CSV AGGIORNA

Una spedizione in lista può essere:

- 1) modificata (pulsante lente); si viene portati al filtro RMA con il numero di spedizione pre-compilato nel campo di ricerca;
- 2) stampata (stesso PDF che compare alla chiusura spedizione);
- 3) cancellata (pulsante cestino), qualora se ne abbia facoltà; al momento questa funzione non ha effetto