

RMA (autorización de devolución de mercancía).

Es un módulo que nos ayudará a controlar la mercancía, usado como parte del proceso de devolución de un producto para recibir un reembolso, reemplazo o reparación durante el período de garantía del producto por avería o defecto de fábrica.

Se encuentra en la aplicación a partir de la versión 1.275.000

- treySAT SQL Versión 2022.1.275.000 Empresa: DEM \ Empresa de demostración Servidor: localhost - [Rmas]

Archivos Ventas Compras **Artículos** C.R.M Tablas Proyectos S.A.T T.P.V Utilidades Configuración Ayuda Salir

Configurar Cambiar de usuario Usuarios y permisos Copias de seguridad Enviar BBDO Actualizar aplicación Activar suscripción Cambiar de empresa Empresas

Inicio **Rmas**

Nuevo Duplicar Editar Borrar Anterior Siguiente Refrescar Vista previa Imprimir Listados Salir Otras opciones

Fecha	Serie	Nº RMA	Tipo RMA	Situación	Estado	Código artículo	Número serie	Nº factura venta	Nombre artículo
29/06/2022	X		7	Enviado al servicio técnico	Abierta	10087			MICROPROCESADOR AMD 4000
29/06/2022	X		6	En proceso	Abierta	10095	MAMD548976216	201600032	MICROPROCESADOR AMD 7000
20/06/2022	X		5 Avería	Recibida del cliente	Abierta	10116	359874136524687	201600033	DISCO DURO 5 TB CON SERIES
16/06/2022	X		4 Avería	Enviado al servicio técnico	Abierta	10095	MAMD548976216	201600032	MICROPROCESADOR AMD 7000

RMA: 5

Nuevo Duplicar Guardar y salir Guardar Deshacer Borrar Anterior Siguiente Refrescar Vista previa Imprimir Salir

Ficha Otros datos Observaciones Correos Alarmas Llamadas Histórico

Serie X Fecha 20/06/2022 Estado Abierta Situación Recibida del cliente
 Nº RMA 5 F. terminando / / Tipo RMA Avería

Descripción Trabajo realizado

ARTÍCULO
 Artículo 10116 DISCO DURO 5 TB CON SERIES
 Nº serie 359874136524687

Artículo en garantía
 Garantía: 36 meses
 Fecha venta: 12/02/2022
 Fecha fin: 12/02/2025

CLIENTE
 Cliente RESTAURANTE CASA KIKO
 Factura X-201600033 12/02/2022

PROVEEDOR
 Proveedor CHAMIZO GONZALEZ, SA
 Factura X-201600008 09/02/2022

RECIBIDO
 Fecha 20/06/2022
 Accesorios ☒ Caja ☒ Manual ☒ Cables Otros
 Entregado por Pedro Garcia
 Recogido por Ivan Perez
 Transportista

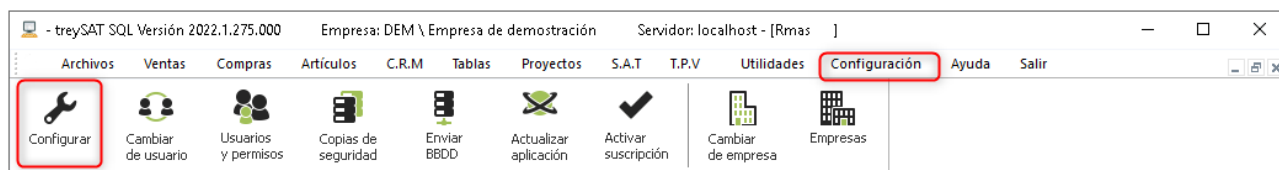
ENVIADO
 Servicio técnico CHAMIZO GONZALEZ, SA
 Nº RMA Nº Bultos
 Fecha enviado / /
 Transportista

ENVIADO / RECOGIDO
 Tipo envío Envío / / Recibido / /

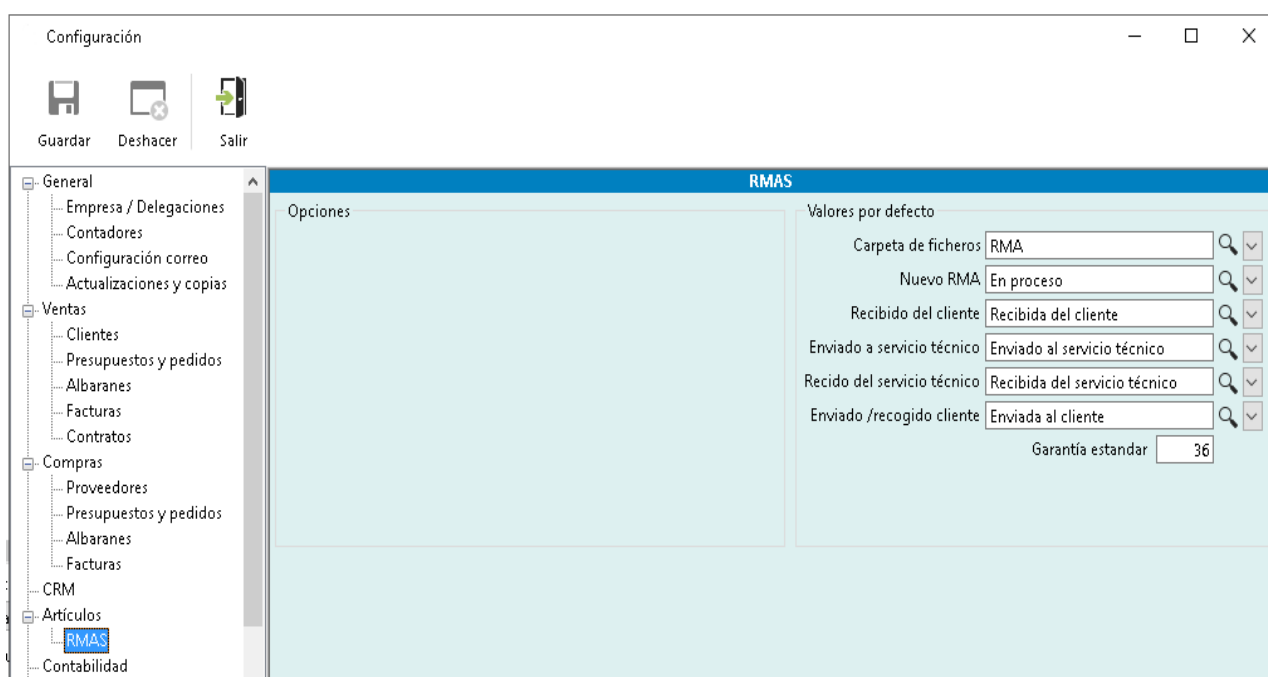
DEVUELTO
 F. prevista / / Solución
 F. devuelto / /
 Transportista

Crear alarma
 Crear llamada
 Etiquetas RMA
 Configurar campos

Previamente deberíamos de tener configurados los valores por defecto de RMA, esto podemos hacerlo dentro del menú superior Configuración opción Configurar.



Una vez en esta ventana buscaríamos en el árbol de la izquierda Artículo y desplegamos en el  Artículos para que aparezca la opción de RMA y haremos clic en esta:



Aquí podemos indicar la **Carpeta de ficheros** adjuntos RMA donde se guardarán los documentos adjuntos de cada expediente, esta carpeta tiene que estar dentro de la carpeta de adjuntos del programa y empresa correspondiente.

Las situaciones por defecto para los siguientes casos; Nuevo RMA, recibido del cliente, enviado a servicio técnico, recibido del servicio técnico, enviado / recogido cliente, se podrán seleccionar con la lupa o crear y editar con el desplegable a la derecha de esta.

Garantía estándar: Tiempo de garantía por defecto en meses.

Menú de RMA: Tenemos las siguientes opciones:

Para crear un nuevo registro haremos clic en el botón nuevo, y nos pedirán los siguientes datos:

Serie: Saldrá por defecto la seleccionada en la configuración del departamento.

N° RMA: Vendrá definido por un contador desde la configuración del programa

Estado: Abierta o cerrada (se bloquea la ficha).

Tipo de RMA: Avería o defectuoso.

Situación: Seleccionable y configurable por el usuario.

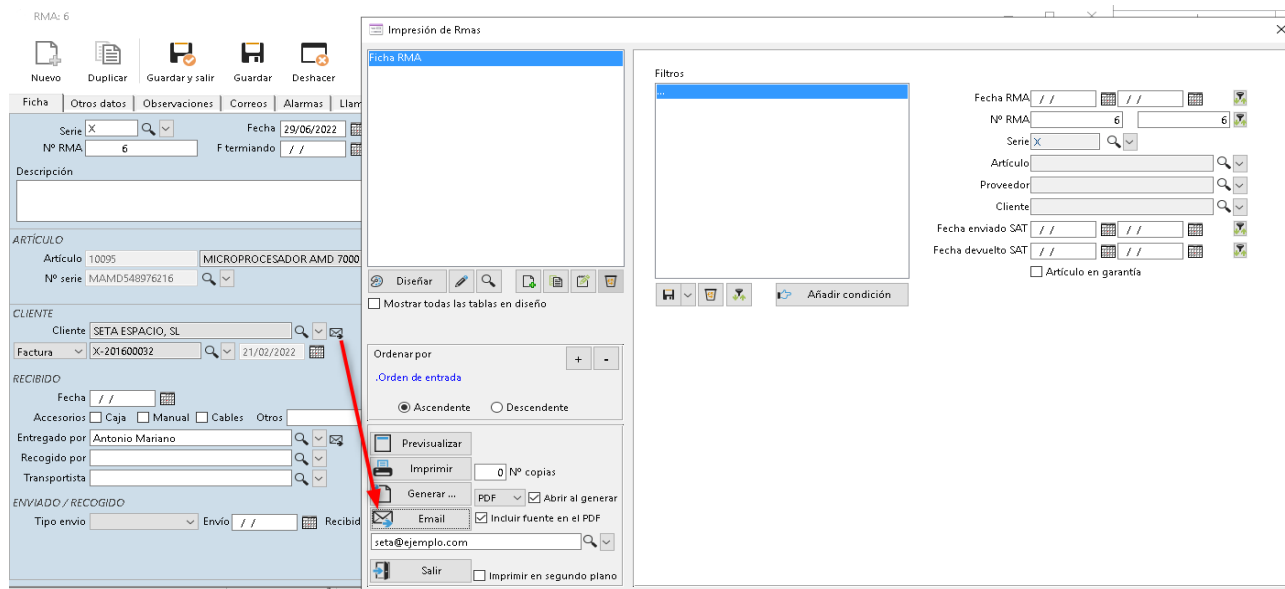
Descripción y Trabajo realizado: Texto libre a cumplimentar por el usuario.

Artículo: Para poder crear el RMA debemos seleccionar el artículo.

N° serie: Al seleccionar el número de serie del artículo se auto rellenará el cliente, proveedor y sus documentos de compra y venta, en caso de existir, con la fecha correspondiente, en el caso de que lo dejemos en blanco dichos campos se podrán que seleccionar manualmente.

Artículo en garantía / Artículo sin garantía: Se mostrará la opción correspondiente y el tiempo de garantía, fecha de venta y fecha de fin de garantía.

Cliente: Se auto rellena en caso de seleccionar el número de serie del artículo, también es seleccionable con la lupa. Se puede generar un correo electrónico haciendo clic en el botón de correo  que aparece a su derecha, adjuntando el documento PDF de la plantilla de la ficha del RMA.



Factura/Albarán/OT: Desplegable para indicar el tipo de documento relacionado con el cliente.

Serie, número y fecha del documento: Se auto rellena en caso de indicar el número de serie del artículo o seleccionable.

Recibido:

Fecha: de la recepción del artículo.

Accesorios, caja, Manual, cables y otros: Marcar si se reciben o indicar otros.

Entregado por: Contacto del cliente que entrega el artículo.

Recogido por: Empleado que lo recoge.

Transportista: En caso de que lo entregue un transportista.

Enviado/Recogido:

Tipo envío: Recogido o enviado.

Envío: Fecha.

Recibido: Fecha.

Entregado a / Transportista: Contacto del cliente o transportista al que se le entrega.

Proveedor: Se auto rellena en caso de seleccionar el número de serie del artículo, también es seleccionable con la lupa. Se puede generar un correo electrónico haciendo clic en el botón de correo  que aparece a su derecha, adjuntando el documento PDF de la plantilla de la ficha del RMA.

Factura/Albarán: Desplegable para indicar el tipo de documento relacionado con el proveedor.

Serie, número y fecha del documento: Se auto rellena en caso de indicar el número de serie del artículo o seleccionable.

Enviado:

Servicio técnico: Por defecto se arrastra el proveedor, se puede cambiar con el selector. Se puede generar un correo electrónico haciendo clic en el botón de correo  que aparece a su derecha, adjuntando el documento PDF de la plantilla de la ficha del RMA.

Nº RMA: Del proveedor o servicio técnico.

Nº Bultos: Del envío, se generarán tantas etiquetas como bultos al imprimirlas.

Fecha enviado: del envío al proveedor o servicio técnico del artículo.

Descontar stock: Al marcarla se generará una regularización para descontar stock, deberá seleccionar el almacén y el numero de la regularización quedará registrado en la casilla que figura debajo de esta **Reg.**

Transportista: En caso de enviarlo a través de transporte externo.

Devuelto:

F. prevista: Fecha prevista de devolución.

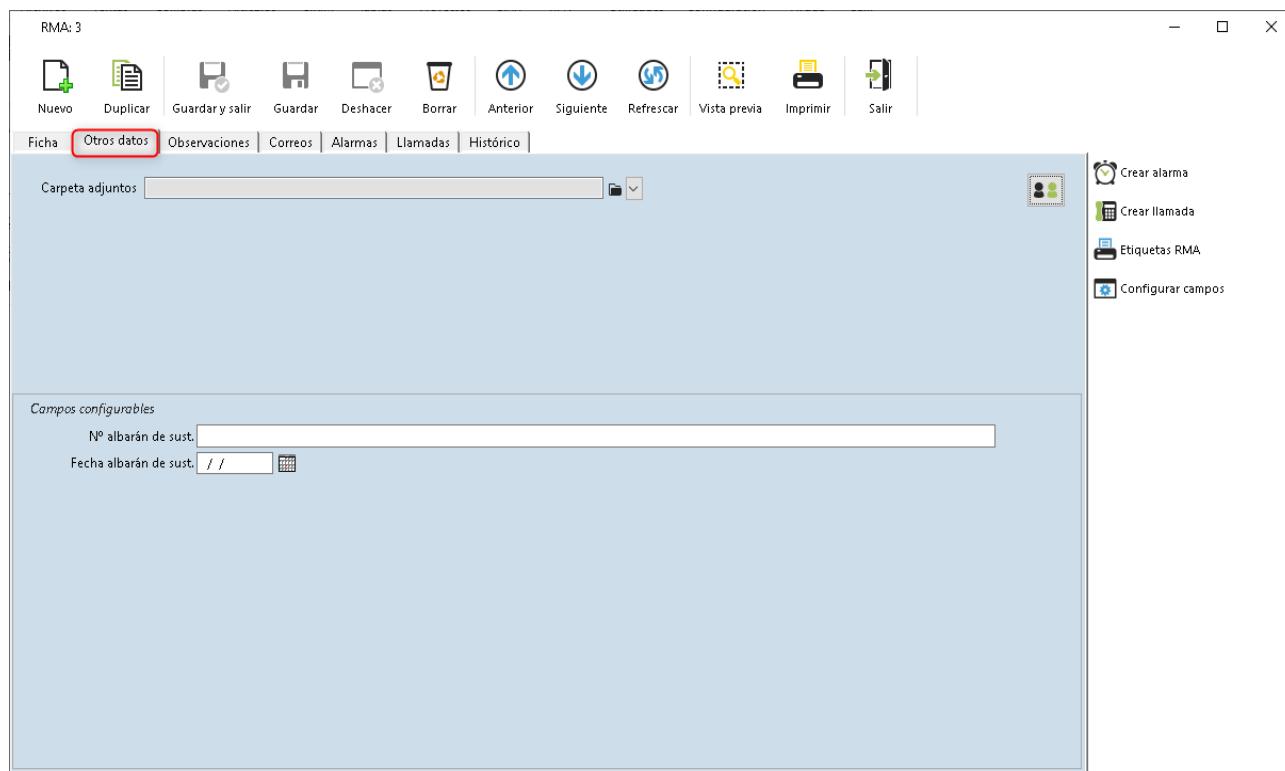
F. devuelto: Fecha de devolución.

Solución: A elegir entre reparado, sustituido, abono u otros según la solución dada. Se hará regularización de stock para aumentar el stock, si se descontó el stock anteriormente, en los casos de reparado y sustituido, el numero de la regularización quedará registrado en la casilla que figura debajo de esta **Regularización.**

Transportista: Seleccionable en caso de que lo devuelva un transportista.

Otros datos:

Es la segunda pestaña de la ficha de RMA donde tendremos:



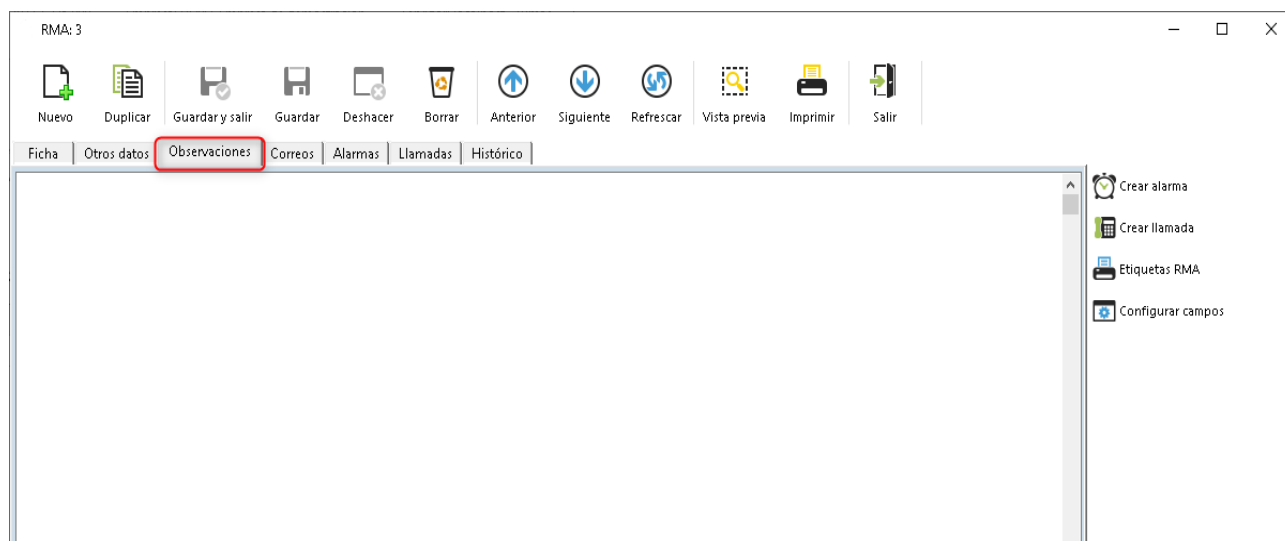
Carpeta de adjuntos: Para acceder a ella haremos clic en la carpeta a la derecha de la ruta, esto nos abrirá la carpeta en explorador de Windows para poder guardar o acceder a los archivos relacionados con el RMA.

Datos de alta y modificación del documento: Se mostrarán posicionando el cursor del ratón sobre la imagen .

Campos configurables: Se mostrarán hasta diez campos configurables del RMA que puede definir el usuario en el menú de otras opciones **Configurar campos**.

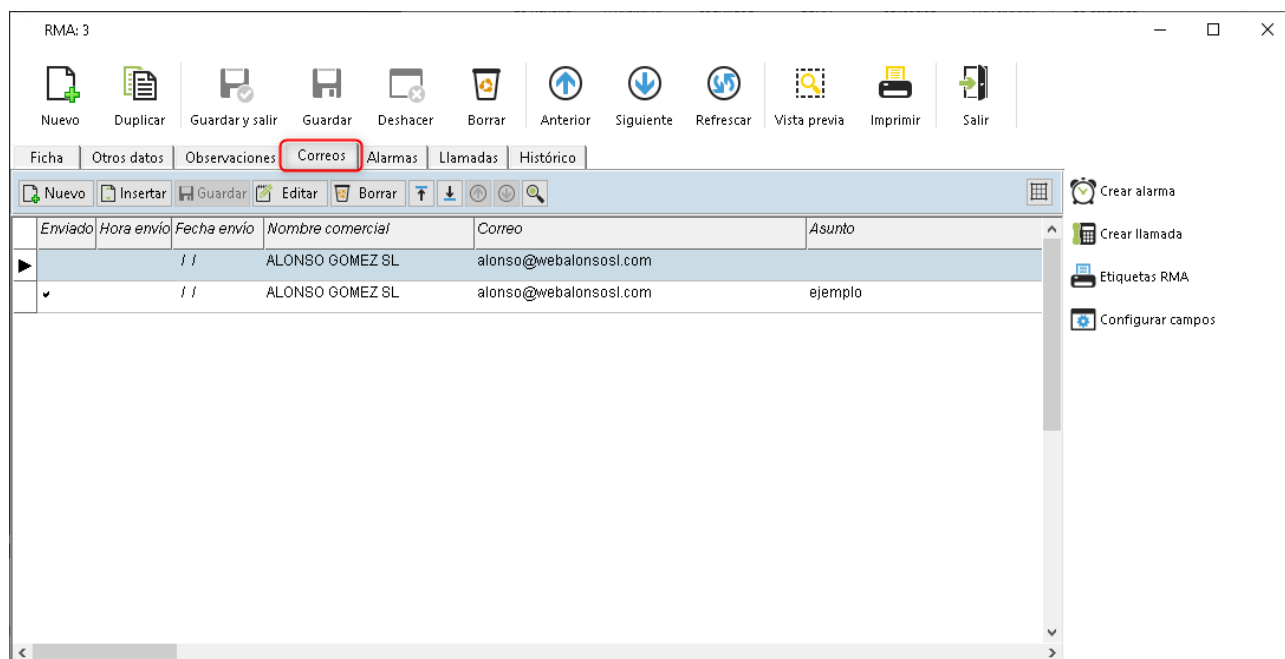
Observaciones:

En esta pestaña podemos anotar las observaciones del expediente RMA.



Correos:

En esta pestaña tenemos una relación de los correos vinculados con el expediente RMA, podemos crear correos nuevos desde esta rejilla.



Alarmas:

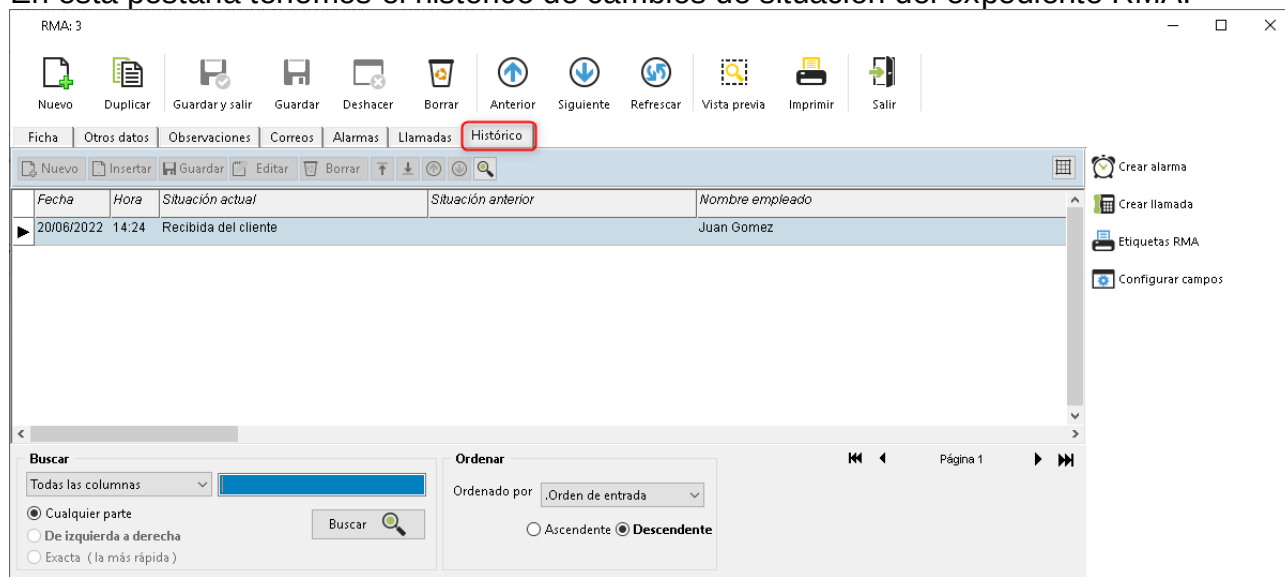
En esta pestaña tenemos una relación de las alarmas del CRM vinculadas con el expediente RMA, podemos crear alarmas nuevas desde esta rejilla y asignarlas a usuarios del programa para hacer el seguimiento del expediente.

Llamadas:

En esta pestaña tenemos la relación de las llamadas del CRM vinculadas con el expediente RMA, podemos crear llamadas nuevas desde esta rejilla para hacer el seguimiento del expediente.

Histórico:

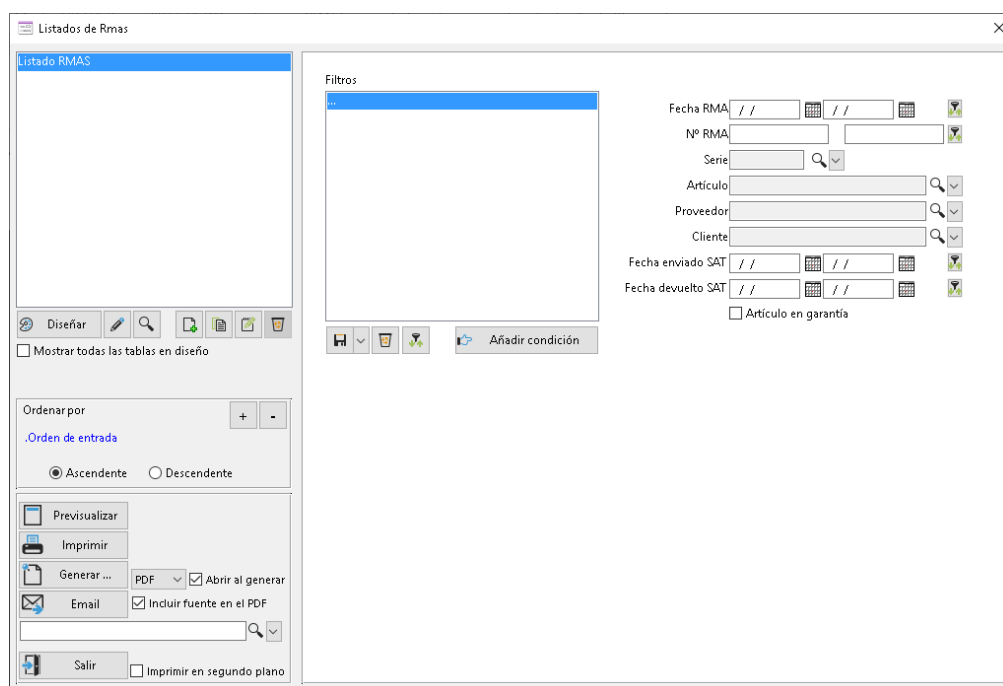
En esta pestaña tenemos el histórico de cambios de situación del expediente RMA.



Desde el menú de RMA tenemos también las opciones de imprimir un expediente o listar:

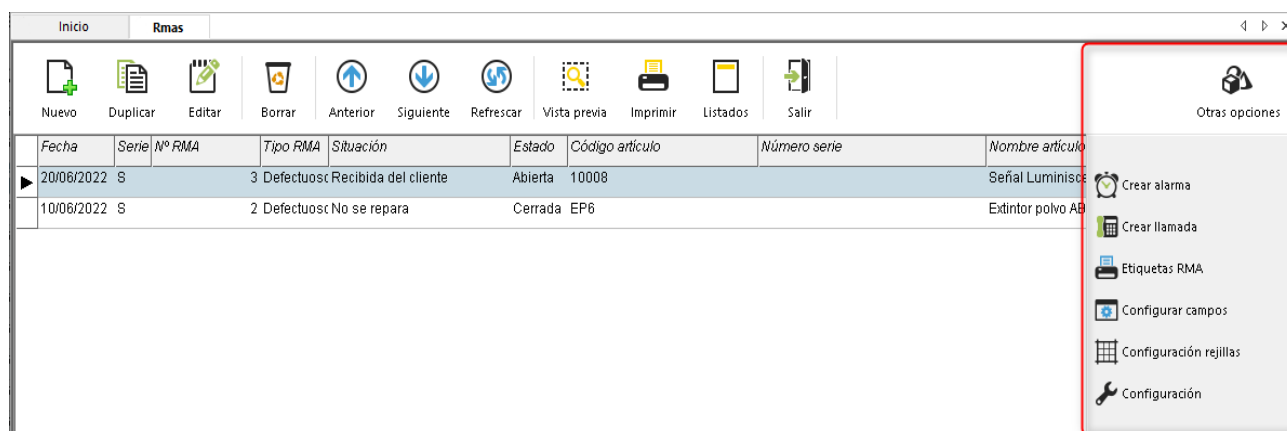


En ambas opciones existen filtros que se pueden aplicar según se precise.



Otras opciones:

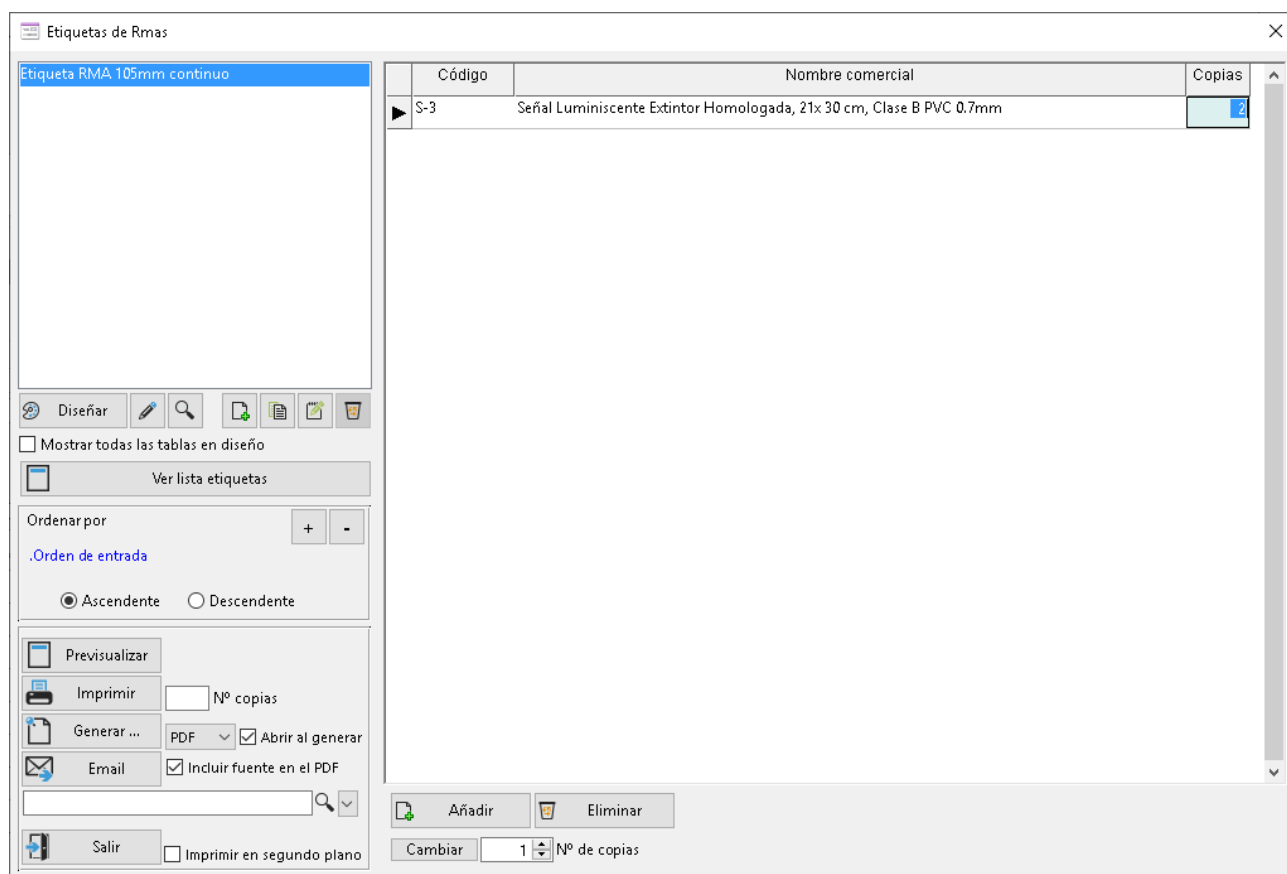
Desde el menú de otras opciones a la derecha de la rejilla de RMA o de la ficha podremos:



Crear alarma: Del CRM vinculada al RMA para asignar a usuarios del programa.

Crear llamada: Del CRM vinculada al RMA.

Etiquetas RMA: Nos permite imprimir etiquetas del RMA, se imprimirán tantas etiquetas como número de bultos tengamos en la ficha.



Configurar campos: Se pueden definir hasta diez campos configurables del RMA que pueden ser de tipo carácter, numérico, fecha, tabla o lógico. Después de crearlos hay que salir y volver a entrar en la aplicación.

Campos configurables de : Rmas

Guardar Deshacer Salir

Campos diseñables

		Tipo	Tamaño	Decimales		
Etiqueta 1	Nº albarán de sust.	Caracter	100			CAMPOCONFC1
Etiqueta 2	Fecha albarán de sust.	Fecha			/ /	CAMPOCONF1
Etiqueta 3						
Etiqueta 4						
Etiqueta 5						
Etiqueta 6						
Etiqueta 7						
Etiqueta 8						
Etiqueta 9						
Etiqueta 10		Texto de tamaño libre				

Configuración rejillas: Permite modificar la rejilla de la opción de RMA.

Configuración: Acceder a la ventana de configuración general.

Fin