



MANUALE DEL PORTALE RMA

Versione n°1 del 20-02-2014

Avvertenze:

Il Manuale costituisce una traccia per l'utilizzo. Il Portale è in via di sviluppo e potrebbero esserci delle differenze tra quanto indicato e le funzionalità del Portale.

La BEKO Italy S.r.l. si riserva il diritto di apportare modifiche al Portale senza preavviso. Vi consigliamo di controllare periodicamente l'aggiornamento del Manuale e di scaricare le nuove versioni.

Il Portale è ottimizzato per la visualizzazione con Firefox, chi utilizza Internet Explorer o altri browser può avere una visualizzazione diversa da quella rappresentata nel manuale.

REGISTRAZIONE

L'accesso al portale RMA può avvenire in due modi:

Accesso diretto con il link: www.service.bekoelettrodomestici.it

Oppure attraverso il sito <http://bekoelettrodomestici.it/> selezionando il sottomenù "ASSISTENZA TECNICA" e successivamente "Area Rivenditori" dal menù sulla sinistra.



L'accesso al portale richiede un login ed una password che possono essere richiesti con una procedura di autoregistrazione.

I clienti diretti (coloro che acquistano direttamente da BEKO Italy S.r.l. i nostri prodotti) che sono inseriti nel nostro data base gestionale, sono già registrati con login e password corrispondenti al loro codice cliente che è riportato su ogni nostra fattura nella parte superiore a sinistra (è un codice di 5 cifre).

Chi utilizzasse questa login è pregato di modificare la propria password al primo utilizzo per ragioni di sicurezza dei dati.

La pagina di ingresso richiede la login e la password che possono anche essere richieste con una procedura di autoregistrazione.

NB: tutti i punti vendita e chi non acquista direttamente da BEKO Italy S.r.l. dovranno registrarsi utilizzando l'auto registrazione.

BEKO **PORTALE RMA**

registrazione

Hai effettuato il logout.
La tua sessione su questo sito è terminata. Puoi effettuare un nuovo login utilizzando il form sottostante.

Login

Username:

Password:

Login

→ Non avete un account [Cliccate qui per registrarvi.](#)

1

2

3

Login e password sono sensibili ai caratteri minuscoli e maiuscoli, vi ricordiamo quindi di prendere nota della vostra login e password in quanto vengono cifrate e la BEKO non ne è a conoscenza.

Dopo aver inserito login e password (1) dovete cliccare sul pulsante “**Login**” (2).

Ogni qual volta troverete un punto interrogativo vicino ad un campo, esso vi fornirà una sintetica spiegazione della funzione del campo.

AUTO REGISTRAZIONE

Il modulo di auto registrazione richiederà l'inserimento di una serie di informazioni, quasi tutte sono obbligatorie, ovvero, se non inserite non permettono di proseguire nel processo di a L'autoregistrazione si può fare con in click sulla frase posta sotto il modulo di login **“Non avete un account Cliccate qui per registrarvi”** , (3) nella figura precedente oppure sulla barra del menù.

Al termine della registrazione viene inviata una mail a BEKO che ci segnala la vostra richiesta. Provvederemo a verificare ed autorizzare la richiesta e l'autorizzazione vi verrà inviata automaticamente sulla stessa mail che avete dichiarato nel portale. Da quel momento potrete iniziare ad usare il portale.

registrazione

registrazione

Inserite le informazioni del vostro account:

NOTA: i campi con * sono obbligatori

1

Alcune informazioni sono indispensabili per eseguire la registrazione.

Vediamo in dettaglio alcune delle informazioni richieste:

Indirizzo, Città, CAP si riferiscono sempre al luogo in cui potremo ritirare i prodotti di cui ci chiedete il reso, non si fa riferimento, in questa sede, all'indirizzo della sede legale.

Telefono fax ed e-mail sono necessarie e verranno utilizzate da chi gestisce i ritiri per contattarvi, informarvi e concordare con voi i ritiri stessi.

E' indispensabile compilare tutti i campi contrassegnati con un asterisco (1)

Il campo "Codice Fiscale" non è obbligatorio (2).

E' importante anche prestare attenzione alla scelta del Tipo utente (3)

1. Nel caso siate un cliente diretto, il vostro fornitore è la BEKO.
2. Nel caso siate il punto vendita di una catena commerciale il vostro fornitore è la società a cui fate capo che deve essere un nostro cliente diretto.
3. Nel caso siate un rivenditore che acquista da più di un nostro cliente diretto dovrete indicare i nomi dei vostri fornitori.

L'utilizzo del portale è condizionato all'accettazione dei termini e condizioni d'uso, che costituiscono a tutti gli effetti un contratto per l'utilizzo del portale stesso.

Completata la pagina con le informazioni richieste dovrete cliccare sul pulsante **“Crea un account”** (4).

The image shows a registration form for the BEKO PORTALE RMA. At the top left is the BEKO logo, and at the top center is the text "PORTALE RMA". Below this is a blue navigation bar with the word "registrazione" in white. Underneath is a light blue header with "registrazione" in dark blue. The main content area is titled "Inserite le informazioni del vostro account:" and includes a note: "NOTA: i campi con * sono obbligatori". The form contains several input fields: "Nome utente", "Password" (with a "Ripetere la password" field), "Nome", "Cognome", "Società", "Partita IVA", "Codice Fiscale", "Indirizzo", "Città", "CAP", "Telefono", "Fax", and "Email". There are also radio buttons for "Tipo utente" with options: "Sei un cliente diretto?", "Sei un punto vendita di un cliente diretto?", and "Sei un rivenditore che acquista da più distributori?". Below this is a question "Da chi acquisti i nostri prodotti?" with a text input field for "Inserire la ragione sociale del proprio fornitore/i.". At the bottom left, there is a checkbox for "Accetto i termini e le condizioni" and a link "+ Visualizza termini e condizioni". At the bottom right, there is a blue button labeled "Crea un account". Red callouts with numbers 1 through 4 point to specific elements: 1 points to the "Inserite le informazioni del vostro account:" title; 2 points to the "Codice Fiscale" field; 3 points to the "Tipo utente" radio buttons; and 4 points to the "Crea un account" button.

L'aggiornamento dei propri dati inseriti è fondamentale per due ragioni:

I dati inseriti sono utilizzati per contattarvi ogni qual volta si debba effettuare il ritiro di un prodotto; indirizzo di ritiro, telefono e mail sono rilevati da quanto avete inserito.

Il sistema invia automaticamente delle mail di allerta quando richiediamo delle risposte a pratiche di RMA che avete inserito, se l'indirizzo e-mail non è corretto, le mail non potranno essere recapitate.

La correzione dei propri dati può essere fatta in qualsiasi momento utilizzando il link “ **i tuoi dati**” che è vicino al “**Logout**” nella parte in alto a destra della pagina web (1)

BEKO

PORTALE RMA

benvenuto "58521" (cliente diretto) [i tuoi dati](#) [Logout](#)

Bacheca

Nuovo RMA

Archivio RMA

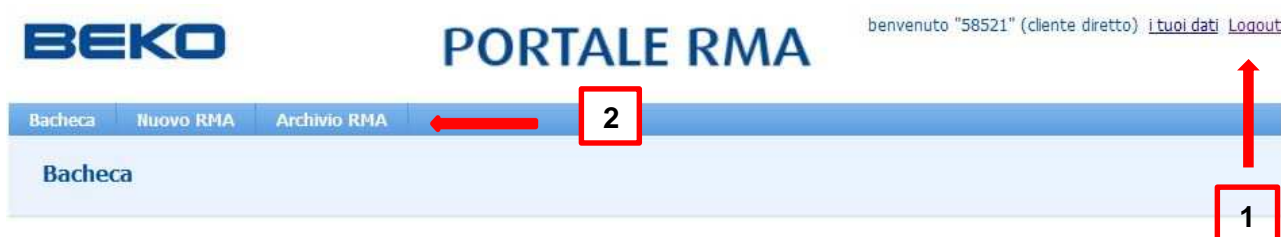
Bacheca

1

IL MENU' PRINCIPALE

Una volta effettuato il login vi troverete nel pannello di controllo del portale, che è riportato nella figura qui sotto (potrebbe cambiare man mano che completeremo il portale o implementeremo nuove funzionalità),

In alto a destra troverete il messaggio di benvenuto con il nome del vostro login, il vostro tipo di utente ed il link per uscire correttamente dalla vostra sessione “Logout” (1)



La barra superiore vi permette di accedere alle funzioni principali del portale (2).

1. **La Bacheca** è il default ed è quella rappresentata in figura. Ha la funzione di permettervi la gestione delle richieste.
2. **Nuovo RMA** vi permette di inserire nuove richieste
3. **Archivio RMA** vi metterà a disposizione gli strumenti per accedere a tutte le vostre pratiche , selezionarne i dati, ricercare particolari informazioni, estrarre le informazioni che vi possono essere utili (la sezione è attualmente in costruzione).



Nella Bacheca ci sono due sezioni:

1. **da completare:** contiene tutte le pratiche che avete aperto ma non confermato. Potete riprenderle, completarle e confermarle in un momento a voi più comodo. Fino a quando non saranno confermate non potranno essere esaminate dalla BEKO (3). Come potete notare non viene assegnato un numero di RMA alle richieste da completare
2. **da chiarire:** contiene tutte quelle pratiche che sono state esaminate ma hanno bisogno di una risposta da parte vostra ad un nostro quesito. Rimangono in attesa fino a quando non darete una risposta (4)

Ritorniamo più avanti su queste due sezioni per vedere in dettaglio le funzionalità e l'uso.

INSERIMENTO DI UN NUOVO RMA

L'inserimento di un nuovo RMA si avvia con un click sulla barra dei menù sulla voce “Nuovo RMA”

La prima informazione richiesta è quando è stato rilevato il danno.

BEKO **PORTALE RMA**

Bacheca **Nuovo RMA** Archivio RMA

Nuovo RMA

Informazioni preliminari

Quando hai rilevato il danno?

- alla consegna effettuata da BEKO presso vostro magazzino
- alla consegna effettuata da altro corriere
- da controllo in magazzino successivamente allo scarico
- durante la consegna ad un consumatore

Prosegui

Questa informazione è indispensabile per determinare quale modulo del portale deve essere attivato. Le opzioni sono:

- **alla consegna effettuata da BEKO presso vostro magazzino**

Questa opzione vale per tutti i casi in cui il trasporto del prodotto è avvenuto sotto la responsabilità di BEKO e vale sia per i carichi provenienti direttamente dalle nostre fabbriche (in questi casi non è possibile respingere i prodotti danneggiati), sia per prodotti provenienti dalla nostra Logistica. In questo secondo caso sarebbe preferibile che i prodotti danneggiati venissero respinti alla consegna.

- **alla consegna effettuata da altro corriere**

E' il caso tipico di prodotti spediti dai depositi dei nostri clienti ai punti vendita. In questo caso non vi è trasporto sotto la diretta responsabilità di BEKO e quindi potranno essere segnalati solo i casi di danno occulto.

- **da controllo in magazzino successivamente allo scarico**

La movimentazione di magazzino può comportare dei rischi di danneggiamento; in questo caso BEKO non ha alcuna responsabilità, trattandosi di danno procurato. Se però il danno è occulto BEKO può accettare di riconoscere il danno (che deve essere documentato).

- **durante la consegna ad un consumatore**

Anche in questo caso non vi è responsabilità di BEKO a meno che il danno non sia effettivamente un danno occulto.

A parte il primo caso, tutte le altre opzioni sono utilizzabili solamente se si tratta di un danno occulto, ovvero non visibile se non rimuovendo l'imballo.

Nuovo RMA > service

Nessun prodotto selezionato
[scegli prodotto](#)

1

avvio procedura

premere il tasto per avviare la procedura con il prodotto selezionato

Dati prodotto

matricola

Avvio

2

3

Le fasi sono:

1. **scelta del prodotto (1)**
2. **inserimento della matricola (2)**
3. **avvio dell'inserimento (3)**

Non vi sono controlli sulla coerenza della matricola, però vi invitiamo ad inserire sempre la matricola corretta per evitare ritardi nella gestione della pratica.

La scelta del prodotto avviene per mezzo di un menù di scelta facilitata che si apre automaticamente con un click sul link "**scegli prodotto**" (1)

Verrete indirizzati ad una nuova schermata "**cerca prodotto**" dove sceglierete il prodotto con una sequenza di operazioni:

1. scelta del marchio
2. scelta del prodotto con wild cards o menù di ricerca facilitato
3. selezione del prodotto che vi interessa da un elenco proposto

Se non troverete il prodotto che intendete utilizzare, potrete segnalarcelo e noi provvederemo ad inserirlo.

cerca prodotto

marchio ALASKA **1**

gruppo **2**

codice commerciale **3**

codice **4**

5

risultato ricerca

nessun risultato

Potrete selezionare in sequenza:

1. marchio

di default troverete ALASKA perché, in ordinamento alfabetico, è in primo marchio che assistiamo; prossimamente vedremo se è possibile proporre per primi i marchi più venduti (1).

2. gruppo

è il tipo di prodotto, lavatrice, asciugatrice ecc.(facoltativo) (2).

3. codice commerciale

non è necessario scrivere tutto il codice commerciale, una parte di esso è sufficiente per selezionare tutti i prodotti che contengono quella sequenza di caratteri o numeri; nell'esempio abbiamo scritto solo CN (3)

4. codice

è un modo alternativo per identificare un prodotto utilizzando il codice numerico di produzione che è riportato sempre sulle etichette degli imballi e del prodotto ed è di 10 cifre numeriche; (da non confondere con il codice EAN) (4).

5. ricerca

per avviare la ricerca del prodotto (5)

Nell'esempio riportato in figura abbiamo usato solo marchio e una parte del codice commerciale, ritenendo che sia il metodo più comodo e pratico.

Il click sul pulsante ricerca vi porterà in una nuova pagina che elenca una sequenza di prodotti che soddisfano ai vostri criteri di ricerca.

La pagina appare come quella riportata nella figura seguente che è stata generata dai criteri di ricerca dell'esempio (BEKO e CN).

Potrebbero essere necessarie più pagine per elencare i prodotti che soddisfano i criteri di ricerca.

codice

Ricerca

risultato ricerca

	<u>codice</u>	<u>codice commerciale</u>	<u>descrizione</u>	<u>gruppo</u>
✓selezione	7202548793	CNE32100X	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CNE32100X	REF
✓selezione	7240247684	CNE42221DS	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CNE42221DS	REF
✓selezione	7243448773	CNE60520M	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CNE60520M	REF
✓selezione	7255147683	CN142220DS	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN142220DS	REF
✓selezione	7255148773	CN142220DB	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN142220DB	REF
✓selezione	7255948784	CN148220X	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN148220X	REF
✓selezione	7262248715	CN136121	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN136121	REF
✓selezione	7262248784	CN136121T	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN136121T	REF
✓selezione	7264748713	CN153920T74530NE	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN153920T74530NE	REF
✓selezione	7268843183	CN148231X	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN148231X	REF
✓selezione	7273048783	CN136230X	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN136230X	REF
✓selezione	7281548783	CN159220DX	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN159220DX	REF
✓selezione	7513620008	CN228120	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN228120	REF
✓selezione	7513620013	CN228120	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN228120	REF
✓selezione	7513720001	CNA28520	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CNA28520	REF

Record da 1 a 15 di 30

Pagina 1 di 2

<< 1 - 2 >>

1

Il risultato della ricerca elenca tutti i prodotti che soddisfano i nostri criteri di ricerca indicando:

1. **il codice,**
2. **il codice commerciale,**
3. **la descrizione,**
4. **il gruppo.**

I campi sottolineati, come codice e codice commerciale, permettono di ordinare l'elenco in ordine alfabetico o alfabetico inverso.

Sul fondo della pagina compaiono le seguenti informazioni (1):

Record da 1 a 15 di 25.

Significa che 25 prodotti soddisfano i nostri criteri di ricerca e sono elencati i primi 15.

Pagina 1 di 2.

Significa che l'elenco è su due pagine.

<<1 - 2 >>

Significa che ci sono 2 pagine ed è visualizzata la pagina 1 (non c'è sottolineatura)

Un click sul pulsante “**seleziona**” permette di scegliere il proprio prodotto.

Con la selezione del prodotto vi ritroverete nella pagina precedente dove potrete confermare la scelta del prodotto o ripetere la ricerca utilizzando il link “**cambia prodotto**” (1)

The screenshot shows the BEKO PORTALE RMA interface. At the top, there is a navigation bar with 'Bacheca', 'Nuovo RMA', and 'Archivio RMA'. The user is logged in as 'benvenuto "58521" (cliente diretto)'. Below the navigation bar, the page title is 'Nuovo RMA > service'. The main content area displays product details: 'Marchio: BEKO', 'Codice: 7255148773', 'Codice Commerciale: CN142220DB', and 'Descrizione: FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN142220DB'. A red arrow labeled '2' points to this information. Below the details is a link 'cambia prodotto' with a red arrow labeled '1' pointing to it. The 'avvio procedura' section includes the instruction 'premere il tasto per avviare la procedura con il prodotto selezionato'. There is a 'Dati prodotto' section with a 'matricola' input field and a red arrow labeled '3' pointing to it. Below the input field is an 'Avvio' button with a red arrow labeled '4' pointing to it.

Nella parte superiore avete un riepilogo della vostra scelta (2)

Se non lo avete già fatto, potrete inserire la matricola (3) o correggerla.

Con il pulsante “**Avvio**” (4) potrete confermare la scelta e continuare nell’inserimento.

Andremo ad esaminare, con la figura successiva, le sezioni che compongono la pratica RMA e che permettono di completare l’inserimento.

Nella pagina sono contenute 4 sezioni che riguardano diversi tipi di informazioni richieste:

1. **Dati prodotto (1)**
2. **Dati ritiro merce (2)**
3. **Dati danno (3)**
4. **Proposta cliente (4)**

Anche in questo caso, i campi contrassegnati da un asterisco sono obbligatori e devono essere inseriti se si vuole confermare la pratica alla fine del processo.

Nuovo RMA > service > completa inserimento

Completare il modulo aggiornando i dati fino alla loro completa accettazione.

I campi con il segno di asterisco sono obbligatori

In caso di dubbi fare click con il mouse sul simbolo (?) per visualizzare l'aiuto

Dati prodotto

Tipo Documento* (?)

Numero Documento* (?)

Data Documento* (?)

Immagini Documento (?) Nessun file selezionato.

Nessun file selezionato.

Dati ritiro merce

Ragione Sociale* (?)

Indirizzo* (?)

Cap* (?)

Città* (?)

Numero DDT Rientro (?)

Data DDT Rientro (?)

Dati danno

Danno Durante consegna altro

Descrizione Danno* (?)

Immagini Danno (?) Nessun file selezionato.

Nessun file selezionato.

Nessun file selezionato.

Nessun file selezionato.

Proposta cliente

Richiesta Rivenditore* (?) Il rivenditore richiede l'accredito Il rivenditore richiede l'abbuono

Importo Abbuono (?)

}

}

}

}

1

2

3

4

Nuovo RMA > service > completa inserimento

Completare il modulo aggiornando i dati fino alla loro completa accettazione.

I campi con il segno di asterisco sono obbligatori

In caso di dubbi fare click con il mouse sul simbolo (?) per visualizzare l'aiuto

Se, per qualche ragione, non potete completare uno o più campi perché vi mancano le informazioni, potete comunque inserire la pratica, ma vi comparirà tra quelle da completare.

Vediamo in dettaglio le singole sezioni.

Dati del Prodotto

Dati prodotto

Tipo Documento* (?)

Numero Documento* (?)

Data Documento* (?)

Immagini Documento* (?) Nessun file selezionato.

Nessun file selezionato.

I dati che interessano sono quelli relativi all'acquisto del prodotto.

Sono:

1. Tipo documento

c'è un menù a tendina che permette di scegliere tra FATTURA e Documento di Trasporto.

2. Numero documento**3. Data documento**

Specialmente i punti vendita possono avere delle difficoltà a reperire il documento di acquisto, in caso di impossibilità a reperirlo, può andare bene anche il documento di "acquisto" dal loro fornitore o centrale acquisti.

E' possibile anche inserire una o al massimo due immagini del documento (1). Se si utilizza un file pdf le pagine possono essere molte di più. Il pulsante "Sfoggia" permette di selezionare una immagine o un file memorizzato sul vostro computer (1)

Dati ritiro merce

Dati ritiro merce	
Ragione Sociale* (?)	xxxxxxxx
Indirizzo* (?)	yyyyyyyy
Cap* (?)	11111
Città* (?)	zzzzzzz
Numero DDT Rientro (?)	
Data DDT Rientro (?)	

Questa sezione vi visualizzerà le informazioni che avete inserito al momento della registrazione. Nella maggior parte dei casi, non avrete bisogno di modificarle.

Potete comunque intervenire su ogni campo della sezione e modificare quello che ritenete opportuno.

Ricordatevi che, chi verrà a ritirare il vostro prodotto, si recherà all'indirizzo che trova indicato in questa sezione.

Dati Danno

Dati danno	
Danno Durante	consegna altro ← 1
Descrizione Danno* (?)	← 2
Immagini Danno (?)	Sfoggia_ Nessun file selezionato. Sfoggia_ Nessun file selezionato. Sfoggia_ Nessun file selezionato. Sfoggia_ Nessun file selezionato. ← 3

Danno Durante: riporta la scelta che avete fatto all'inizio, al momento dell'inserimento della richiesta (1)

Descrizione Danno: deve contenere una descrizione sintetica ma **esaustiva** del danno riportato (2).

Fraasi come :

1. Danno occulto
2. Bollato
3. Schiacciato
4. Lato destro

Da sole non sono significative in quanto non ci permettono una valutazione del danno stesso, sia come tipo che come gravità.

Immagini danno

Potete inserire delle immagini del prodotto danneggiato dove il danno sia evidente e ci permettano di valutarlo (3).

Sono accettati tutti i formati più comuni con un massimo di 1Mb per immagine. Il nome dell'immagine non può contenere né punti né caratteri speciali.

Potete proporre una risoluzione della pratica che preveda o l'accredito o uno sconto (1).

Nel caso desideriate uno sconto, potete proporre l'ammontare dello sconto richiesto nell'apposito campo **“Importo Abbuono”**.

Per confermare la richiesta di RMA dovrete cliccare sul pulsante **“Aggiorna”** (2)

Se Avete dimenticato di compilare qualche campo obbligatorio, il sistema vi impedirà di confermare la richiesta di RMA e vi segnalerà i campi non compilati con una messaggio (1)

I campi che prevedono l'inserimento di una data, sono facilitati dalla visualizzazione di un calendario di selezione.

COMPLETAMENTO DI UN RMA

Le pratiche inserite e non completate si possono vedere nella Bacheca nella sezione “da completare” (1)



The screenshot shows the BEKO PORTALE RMA interface. At the top, there is a navigation bar with 'Bacheca', 'Nuovo RMA', and 'Archivio RMA' tabs. The user is logged in as '58521' (cliente diretto). The main content area is titled 'Bacheca' and contains two sections: 'da completare' and 'da chiarire'. The 'da completare' section lists two pending RMA requests in a table. A red arrow points to the wrench icon in the first row, which is labeled with a red box containing the number '1'. The 'da chiarire' section is currently empty and labeled with a red box containing the number '2'.

BEKO **PORTALE RMA**

benvenuto "58521" (cliente diretto) [i tuoi dati](#) [Logout](#)

Bacheca Nuovo RMA Archivio RMA

Bacheca

da completare
la procedura di inserimento delle seguenti RMA non è stata completata dall'utente:

	cliente	cliente diretto	settore
	2M DIGITECH SRL	2M DIGITECH SRL	service
	2M DIGITECH SRL	2M DIGITECH SRL	service

da chiarire
per le seguenti RMA è stato formulata una richiesta di chiarimento:
Nessuna

Si accede alle pratiche RMA da completare cliccando sul simbolo a destra dell'RMA (2)

Si aprirà nuovamente la pagina con tutti i dati inseriti nella pratica e potrete modificare ogni campo contenuto o inserire nuove immagini o documenti.

DOMANDE E RISPOSTE

Ogniqualevolta abbiamo delle domande da farvi a proposito di una pratica, inseriamo, all'interno di un campo per i messaggi, la nostra richiesta di informazioni e poniamo la pratica in attesa di risposte. Voi riceverete una mail che vi informa che la pratica è in attesa di risposte.

Nella Bacheca, comparirà la richiesta di informazioni nella sezione “**da chiarire**” (1)

The screenshot shows the BEKO PORTALE RMA interface. At the top, there is a navigation bar with 'Bacheca', 'Nuovo RMA', and 'Archivio RMA'. Below this, the 'Bacheca' section is active. Under the heading 'da completare', there is a table with columns 'cliente', 'cliente diretto', and 'settore'. Below that, under 'da chiarire', there is a table with columns 'cliente', 'numero RMA', 'data inserimento', and 'codice prodotto'. A red arrow points to a yellow envelope icon in the 'da chiarire' table, labeled '2'. Another red arrow points to the 'codice prodotto' cell in the same table, labeled '1'.

cliente	cliente diretto	settore
2M DIGITECH SRL	2M DIGITECH SRL	service
2M DIGITECH SRL	2M DIGITECH SRL	service

cliente	numero RMA	data inserimento	codice prodotto
2M DIGITECH SRL	2014-02-000003	22/02/2014	CN142220DB

Selezionando l'icona con la busta visualizzerete una pagina con un riassunto dei dati della vostra richiesta di RMA e con il quesito che BEKO vi ha inviato.

Nella parte superiore della pagina troverete un riepilogo dei dati di inserimento (1):


1. RMA
2. DANNO
3. SOLUZIONE
4. RITIRO

Nella schermata non è possibile modificare questi dati, però è possibile utilizzare la funzione “**Modifica RMA**” (2) per visualizzare la pagina di editing dei dati e procedere alla loro modifica, se necessario.

Nella parte inferiore trovate la sezione “**prodotti coinvolti**” dove è elencato l’RMA che è in attesa di risposta (3).

Immediatamente sotto trovate la sezione “**cronologia**” (4) che elenca tutte le azioni che hanno interessato la richiesta di RMA indicando data e chi ha dato luogo all’azione, da ultimo, sulla destra, il messaggio di richiesta di informazioni (5).

riepilogo RMA

<p>RMA</p> <p>N° RMA: 2014-02-000003 Data inserimento: 22/02/2014 Status corrente: risposta attesa Documento acquisto: DDT n°: 123456 del: 03/02/2014 File documento acquisto: File documento CMR:</p> <p> Modifica RMA</p> <p>RITIRO</p> <p>Ragione sociale: XXXXXXXX Indirizzo: YYYYYYYY Cap: 11111 Città: ZZZZZZ N° ddt rientro: data ddt rientro: 0</p>	<p>DANNO</p> <p>Settore: service Rilevazione danno: consegna altro: Descrizione danno: fiancata bucata internamente Immagini danno:</p>	<p>SOLUZIONE</p> <p>Proposta del cliente: accreditato valore proposta: 0.00</p>
--	--	---

prodotti coinvolti

quantità	matricola	codice	codice commerciale	descrizione	gruppo marchio
1	12-456789-02	7255148773	CN142220DB	FRIGORIFERO COMBINATO BEKO CN142220DB	REF BEKO

Cronologia

data	cambio stato	utente	messaggio
22/02/2014	nuovo	58521	
23/02/2014	risposta attesa	ServiceMgr	manca il luogo di ritiro

risposta

La richiesta può riguardare i dati contenuti nella richiesta di RMA, in questo caso è necessario utilizzare il link di modifica (2), oppure solo una spiegazione che può essere fornita nel campo “risposta” (6)

La risposta, sia si tratti di modifica dei dati, sia di risposta sul campo (6), va poi confermata cliccando sul pulsante “inserisci” (7).

Una volta data la risposta e confermata la pratica non è più visibile nella sezione “da chiarire” e BEKO riceve una mail che informa della risposta fornita dal cliente.

ARCHIVIO RMA

L'archivio delle RMA contiene tutte le richieste di RMA inserite ed è accessibile dalla pagina iniziale.



Nell'Archivio RMA sono elencate tutte le pratiche inserite e il loro stato.

I campi elencati sono:

- 1. numero**
è il numero dell'RMA
- 2. data**
è la data di inserimento dell'RMA
- 3. status**
è lo "stato" in cui si trova l'RMA
- 4. data nota di credito**
è la data di emissione della nota di credito (se emessa)
- 5. n nota di credito**
è il numero della nota di credito (se emessa)
- 6. data ddt di rientro**
è la data del documento di trasporto con cui ci è stato restituito il prodotto (se autorizzato il reso)
- 7. n ddt di rientro**
è il numero del documento di trasporto con cui ci è stato restituito il prodotto (se autorizzato il reso)
- 8. cliente**
è il login di chi ha inserito la pratica.

	<u>numero</u>	<u>data</u>	<u>status</u>	<u>data nota credito</u>	<u>n nota credito</u>	<u>data ddt rientro</u>	<u>n ddt rientro</u>	<u>cliente</u>
✓ seleziona			pending					2M DIGITECH SRL
✓ seleziona			pending					2M DIGITECH SRL
✓ seleziona	2014-02-000003	22/02/2014	ritiro pianificato					2M DIGITECH SRL

Il clienti che hanno più punti vendita associati vedranno nell'elenco tutte le RMA di tutti i loro punti vendita. I singoli punti vendita vedranno solo quelli inseriti da loro.

Tutti i campi sottolineati permettono un ordinamento alfabeti o alfabetico inverso.

Anche questa pagina del portale è in via di sviluppo e prossimamente disporrete di maggiori funzionalità di selezione.

NOTE CONCLUSIVE

Il portale, l'interfaccia utente e le funzionalità sono in via di sviluppo.

Come tutti gli sviluppi software, possono avere dei difetti o malfunzionamenti (bug).

Facciamo affidamento sulla collaborazione degli utenti per ricevere segnalazione dei problemi incontrati nell'utilizzo del portale o difetti riscontrati.

Siamo inoltre lieti di ricevere dagli utilizzatori suggerimenti per migliorare il portale e per sviluppare nuove funzionalità che gli utenti ritenessero utile avere a disposizione.

Ogni comunicazione in merito può essere inviata al seguente indirizzo e-mail:

sw-portale-rma@bekoelettrodomestici.it

Faremo del nostro meglio per migliorare il portale anche con il vostro aiuto.