



| a2 Academia

Espacio dedicado al entrenamiento continuo de nuestro canal de distribución a2 Softway, por medio de herramientas tecnológicas innovadoras y basadas en la constante interacción entre distribuidores y el personal especializado de nuestra empresa.

www.academiaa2.com
www.youtube.com/a2academia
info@academiaa2.com

Presencia Internacional de a2 Softway en los países:

Venezuela / Colombia / Panamá / Aruba / Costa Rica / Nicaragua
Honduras / Guatemala / México / USA



www.a2.com.ve / www.a2colombia.com / www.a2panama.com

contacto@a2.com.ve · contacto@a2colombia.com · contacto@a2panama.com



◆ a2 RMA Garantías y Servicios

Seguimiento y mantenimiento controlado de la información entre cliente-empresa-proveedor

¡Ponga a prueba nuestro software de demostración!
a2softway@a2.com.ve

www.a2.com.ve



▲ a2/ RMA Garantías y Servicios

RMA

(Autorización de Devolución de Mercancía): a2 Garantías y Servicios es un módulo que junto con la aplicación a2 Herramienta Administrativa Configurable controla, audita y hace seguimiento a productos que necesiten servicios, posean algún desperfecto que amerite una reparación, cambio o devolución, ya sea a un inventario propio o de un tercero.

Todo esto posible con la creación de un documento RMA permitiendo así un seguimiento controlado y manteniendo la información entre cliente-empresa-proveedor.



- ✓ Recepción de productos.
- ✓ Diagnóstico de productos.
- ✓ Creación de presupuestos.
- ✓ Creación de servicios.
- ✓ Seguimientos de documentos.
- ✓ Consulta de documentos.
- ✓ Anulación de documentos.
- ✓ Creación de citas.
- ✓ Creación y seguimiento de tareas.
- ✓ Creación de inventario.
- ✓ Informes.



CREACIÓN DE PRESUPUESTO



SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

◆ Características/ destacables

•Inventario:

El inventario del módulo de garantías y servicios, sirve para todos aquellos productos que la empresa no vende o distribuye propiamente.

•Recepción de Productos:

El documento RMA se crea con la recepción del producto, el cual va a servir como número de identificación de la orden, para el control y seguimiento de la garantía y/o servicio del producto.

•Citas

La operación Citas permite planificar, consultar y llevar el registro de servicios de un determinado producto. Las citas pueden crearse a productos ya recibidos o por recibir para realizarle bien sea un servicio, una revisión, entre otros.

•Presupuestos:

Una de las operaciones del módulo es la creación de presupuestos, que es un documento o informe que detalla el coste que tendrá un servicio en caso de realizarse.

La emisión de presupuestos permite a las empresas establecer prioridades y evaluar la consecución de sus garantías y servicios.

•Consulta de presupuestos realizados.

•Consulta de documentos RMA.

•Reimprimir un documento de presupuestos que haya sido procesado.

•Consulta y registra las llamadas realizadas al cliente.



-Historial:

Permite consultar todos los ítems servicios que se le realizaron a un producto en operaciones anteriores.

-Consulta:

La opción de consulta permite hacer un seguimiento completo de todos los movimientos que ha realizado cada documento.

-Servicio:

La operación Servicio es una manera de entregar valor a los clientes, a través de facilidades que les permitan alcanzar sus objetivos, sin la propiedad, costos y riesgos de los recursos y actividades asociadas, logrando así que las áreas de servicios se especialicen y consigan eficiencia en sus procesos.

-Terceros:

Esta opción permite consultar los productos e ítems que están en mano de otras empresas de servicio o proveedores.

-Programar Citas:

Permite crear las citas a productos que por primera vez se van a recibir o ya se han recibido. Para crear las citas son necesarios los campos de Producto, Contacto y Fecha de la cita.

-Creación de Presupuestos sin tener creado un documento RMA:

Opción de poder crear presupuestos sin necesidad de haber creado el documento RMA, permite entregarles a los clientes un documento con los costos estimados o reales de los servicios y/o piezas que podrían ofrecerles.

-Tareas:

Opción de crear y llevar el control de labores o asignaciones realizadas en el área de servicio. Permite consultar la información de estado de las tareas y hacerle seguimiento, facilitando y agilizando los trabajos en proceso.

-Seguimiento:

Una tarea necesita un seguimiento hasta su finalización, para mantener el control y estado de las actividades y asignaciones que esta posea. El seguimiento permite consultar tareas por medio de Fecha de Inicio, Fecha Finalización, Documento RMA, Grupo de Trabajo, Prioridad y Estatus.

-Informes:

Los informes permiten visualizar la información contenida en el módulo de forma detallada y específica (aplicando los filtros que estos posean). Los informes que posee el módulo son los siguientes:

-RMA:

Este reporte muestra un listado de los documentos RMA procesados en el módulo.

-RMA x Pagos:

Muestra los pagos realizados y por realizar en los documentos RMA por los clientes.

-RMA x Fechas:

Detalla las fechas emisión y entrega de los documentos RMA y la relación de entrega-entrega estimada, donde se muestran los días de retraso (si lo hubo) y el total de días en que se realizó el servicio.

-Operaciones - General Documentos:

Imprime los documentos de presupuesto y servicios realizados en el lapso comprendido entre la fecha inicial y la fecha final.

-Operaciones - Citas Programadas:

El reporte lista todas las citas programadas en el módulo. Se puede seleccionar el estatus de las citas como pendiente, citado y cancelada, también esta la opción de seleccionar la razón de las citas como evaluación, cambio, reparo, actualización y otro.

-Operaciones - Citas x Producto:

El reporte lista y detalla todos los productos que posean citas en el módulo. Se puede elegir el estatus de las citas como pendiente, citado y cancelada, también esta la opción de seleccionar la razón de las citas tales como evaluación, cambio, reparo, actualización y otro.

-Operaciones - Tareas Programadas:

Imprime todas las tareas programadas comprendidas en rango de fechas desde y hasta. Se puede filtrar la consulta por grupo de trabajo (configurados en la ficha de vendedores de a2 administrativo), estatus (pendiente, en proceso y finalizada) y por prioridad (baja, media y alta).

-Operaciones - Terceros:

El reporte lista y detalla todos aquellos documentos que contengan ítems en manos de terceros. Para poder ejecutar el reporte es necesario primero seleccionar el tercero y de forma opcional se puede ordenar por fecha o por número de documento RMA.

-Operaciones - Historial:

Imprime todos los ítems de servicios aplicados a los productos con serial, comprendidos en la fecha desde y hasta. Tiene las opciones de ordenar la consulta por documento RMA, fecha, técnico o tercero.



-Inventario G&S:

Muestra un listado de los productos introducidos en el módulo, con el código, descripción, categoría, modelo, marca y precio referencial.

-Inventario G&S - Existencia:

Muestra un listado con el código, descripción, la existencia y existencia detallada de cada producto. La consulta se puede filtrar por rango de productos.

-Opción para Invocar forma de inventario de a2 Administrativo:

se puede invocar la forma de inventario de a2 administrativo por medio del botón en los módulos de recepción, presupuesto y servicios.

