

TechInfo-017- Instruções para utilizar o RMA

Resumo:

Explica resumidamente aos clientes e amigos da Contronics como utilizar o sistema RMA.

O que é e para que serve o sistema RMA:

O RMA é um portal na internet (programa de computador que funciona na internet e é acessado por meio de qualquer navegador de internet). Serve para solicitar a manutenção de equipamentos de fabricação da Contronics ou de seus parceiros, acompanhar a manutenção, aprovar orçamentos quando for o caso e obter informações sobre o andamento dos serviços.

Antes de enviar para a Contronics algum equipamento para manutenção é necessário criar uma solicitação dentro do sistema RMA.

NÃO envie para a Contronics equipamentos para manutenção sem antes criar uma solicitação dentro do RMA. Equipamentos recebidos na Contronics para manutenção que não possuam uma solicitação dentro do RMA poderão ser devolvidos imediatamente.

Como solicitar uma senha para acessar o sistema RMA:

1. Abra um navegador de internet e vá ao web site da Contronics www.contronics.com.br
2. Clique no botão RMA na canto superior direito:



Figura 1

3. Se voce ou sua empresa ainda não estão registrados para utilizar o RMA é necessário registrar e solicitar uma senha. Caso você já possua senha não execute este procedimento pois somente um registro é possível por empresa (CNPJ) ou por pessoa física (CPF). Se você ou sua empresa já possuem registro no RMA mas você não lembra o email de login ou não lembra a senha, telefone para a Contronics (48) 2106.2222 ramal 4.

Para solicitar registro e senha no RMA clique em "Solicitar uma conta":



Figura 2

4. No formulário que se abrirá na sua tela preencha suas informações e depois clique no botão "Solicitar" Muito cuidado ao informar o email, pois para ele será enviada a senha de acesso. Ainda, o seu endereço de email será o nome de Log in para entrar no sistema RMA.

5. A Contronics receberá sua solicitação e no máximo em 4 horas lhe enviará a senha de acesso, limitado aos horários comerciais. Você receberá um email como o que mostramos a seguir:

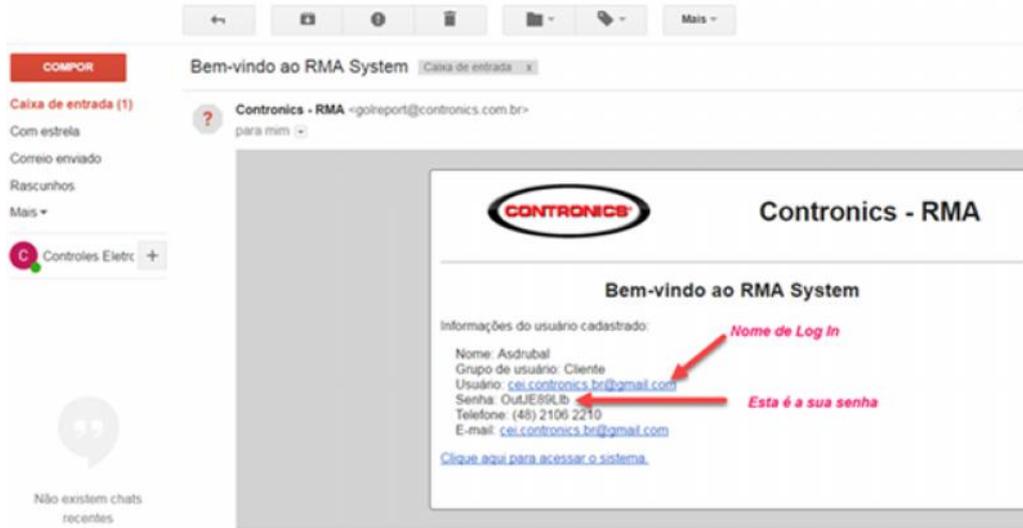


Figura 3

Como criar uma solicitação de manutenção ou serviços no sistema RMA:

1. Abra um navegador de internet e entre no web site da Contronics www.contronics.com.br



Figura 4

2. Clique no botão *Manutenção*



Figura 5

3. Clique no botão *adicionar*.

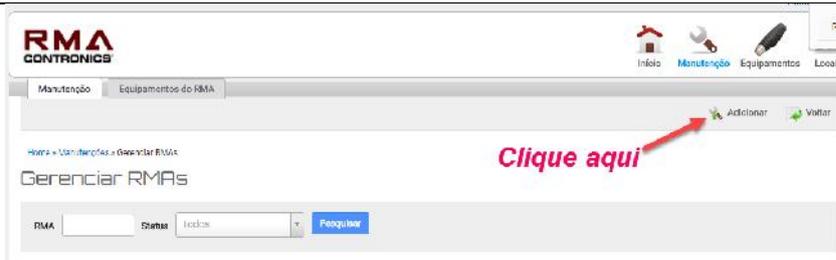


Figura 6

4. Clique no botão "+ Adicionar Equipamento" para informar o(s) equipamentos que serão enviados para manutenção na Contronics:

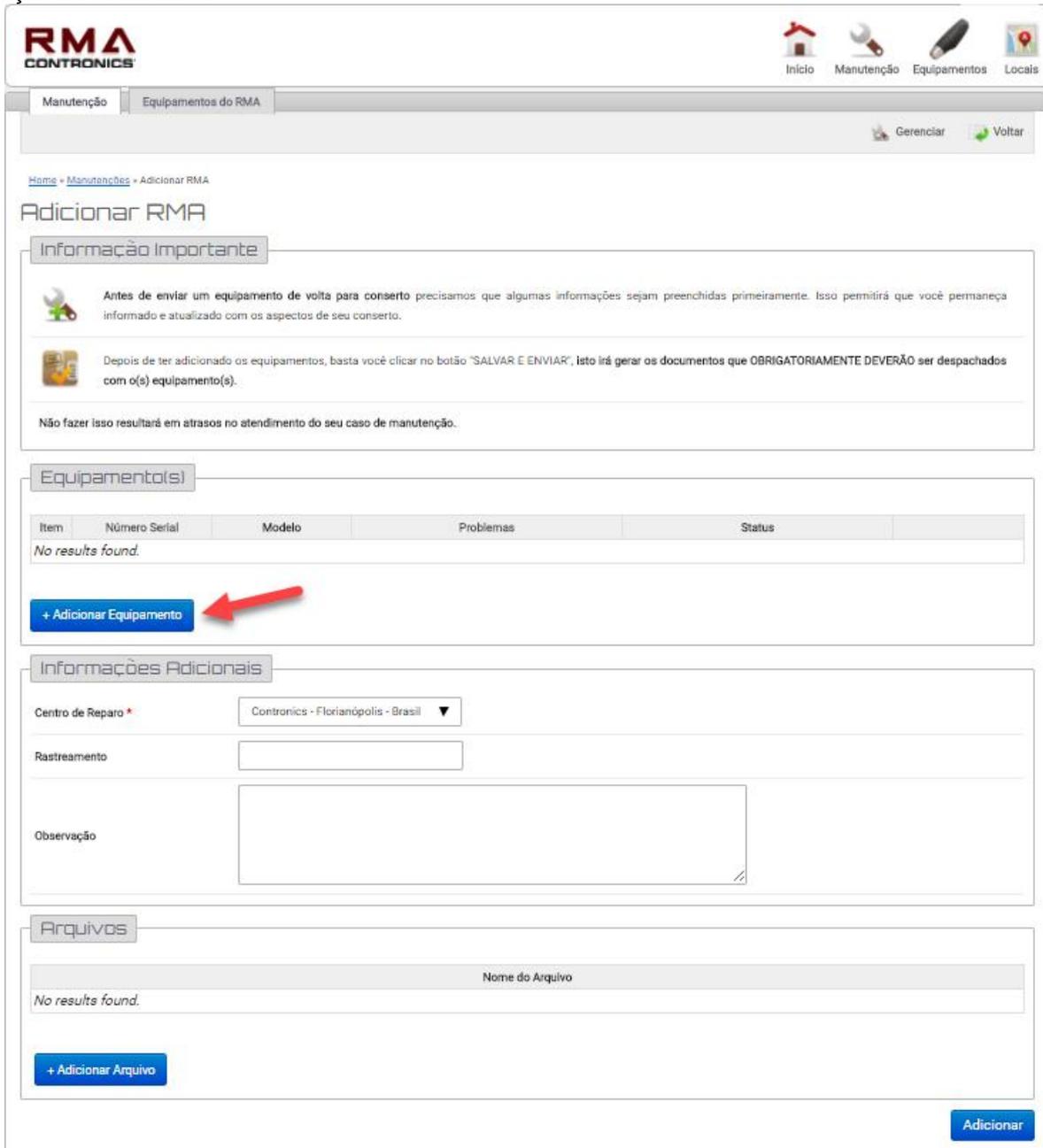
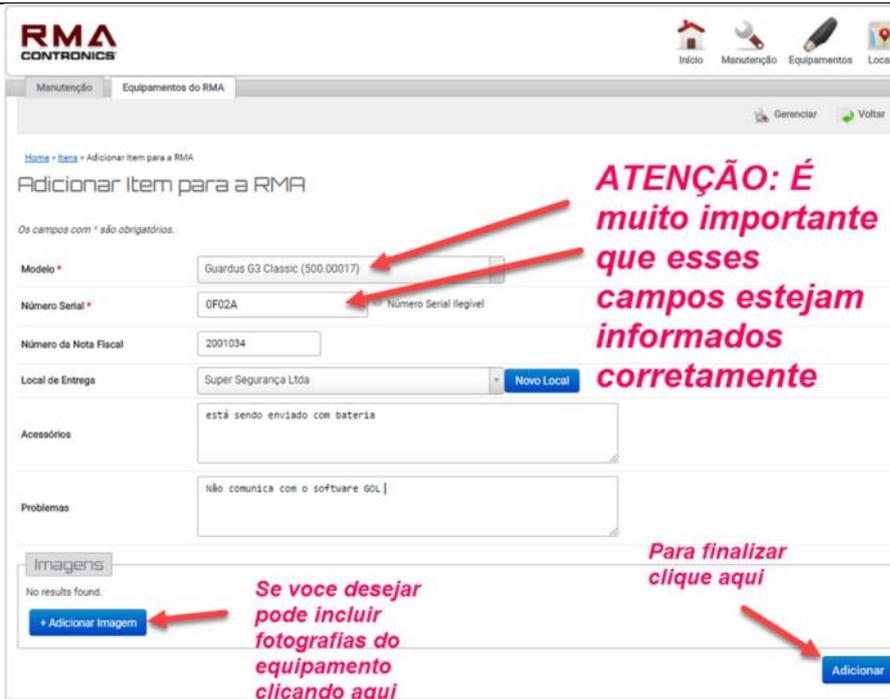


Figura 7

5. Preencha as informações solicitadas com atenção ao modelo e ao número de série. Se você souber o número da nota fiscal de aquisição do equipamento por favor informe pois isso irá agilizar o processo.



ATENÇÃO: É muito importante que esses campos estejam informados corretamente

Se voce desejar pode incluir fotografias do equipamento clicando aqui

Para finalizar clique aqui

Figura 8

6. Para incluir mais equipamentos na mesma solicitação de RMA clique novamente no botão "+ Adicionar Equipamento" conforme Fig 7.

7. Quando todos os equipamentos a serem enviados para manutenção já tiverem sido incluídos:

- se você está no Brasil certifique-se que o centro de reparo de Florianópolis Brasil esteja selecionado
- opcionalmente informe o número de rastreio do Sedex ou da transportadora
- Se quiser, inclua cópia da(s) Nota(s) Fiscal(is) de aquisição dos equipamentos ou qualquer outro arquivo digital que julgue relevante.
- Quando tudo estiver concluído, clique em "Salvar e Enviar" para finalizar esta solicitação de RMA e enviá-la à Contronics. A partir deste momento sua solicitação de RMA estará válida. Se quiser APENAS Salvar, sem enviar para a Contronics esta solicitação de RMA, clique em "Salvar". Neste caso sua solicitação não é válida e não será considerada pela Contronics, tratando-se tão somente de uma rascunho para que você possa alterá-la mais tarde antes de enviar para a Contronics.

(Veja Fig 9 a seguir):

Equipamentos:

Item	Número Serial	Modelo	Problemas	Status
1	F0A43	Guardus G3 Classic		Rascunho
2	CA87	Cabo Comunicação Serial		Rascunho

+ Adicionar Equipamento

Informações Adicionais

Centro de Reparo *

Rastreamento

Observação

Arquivos

No results found.

+ Adicionar Arquivo

Nome do Arquivo

Displaying 1-2 of 2 results.

Se você está no Brasil, certifique-se que o centro de reparo da Contronics em Florianópolis, Brasil esteja selecionado.

Opcionalmente informe o número de rastreo do Sedex ou da transportadora

Se você quiser incluir copia da Nota Fiscal ou algum outro arquivo, clique aqui

Clicando aqui você apenas estará salvando este RMA para posterior edição mas ele NÃO será enviado para a Contronics. Ou seja, será apenas um RASCUNHO e não terá validade

*Clique aqui quando tudo estiver concluído, para finalizar a solicitação deste RMA **E ENVIAR** para a Contronics*

Salvar Salvar e Enviar

Figura 9

8. A seguinte tela será mostrada:

RMA foi submetido

Solicitação de RMA enviada!

IMPORTANTE: Imprima o "Guia de Recebimento de Equipamento para Manutenção" e ponha o documento impresso com os equipamentos para serem enviados pelo correios.

Ou, basta você escrever **RMA = 000391** em letras grandes e legíveis no pacote.

Você também receberá um e-mail de confirmação.

Imprimir o Guia de Recebimento de Equipamento para Manutenção

Imprimir o endereço da Contronics

Fechar

Figura 10

Opcionalmente, clique em **Imprimir o Guia de Recebimento de Equipamento para Manutenção** para obter uma cópia dessa solicitação de RMA.

Clique em **Imprimir o endereço da Contronics** e imprima a tela que aparecerá a seguir. Recorte e cole esta etiqueta na caixa ou envelope que será enviado à Contronics contendo com os equipamentos a serem mantidos:

CEI - Controles Eletrônicos Inteligentes LTDA
Rua Tenente Silveira, 225 - Edifício Hércules 10º andar
Bairro: Centro - Florianópolis /SC - Brasil
CEP: 88010-300
RMA Nº 391

Figura 11

A etiqueta com o endereço da Contronics já conterá o número do RMA. Caso você opte por não colar essa etiqueta na caixa ou no envelope, então escreva nele em letras grandes e claras o número do RMA.

Toda caixa ou envelope recebida na Contronics, contendo equipamentos para manutenção, precisa ter nele escrito claramente o número do RMA sob pena da caixa ou envelope ser devolvido sem nem ao menos ser examinado.

Como acompanhar a manutenção, ver o orçamento e aprovar (ou rejeitar):

1. Entre no RMA: abra um navegador de internet e vá ao web site da Contronics www.contronics.com.br. Clique no botão RMA conforme já mostrado na figura 1 e informe seu email de log in e senha, conforme já mostrado na Fig4.

2. A tela de abertura inicial indicará se há alguma pendência, ação imediata que deve ser tomada ou mensagens. Há muitas mensagens ou situações possíveis, apenas como exemplo mostramos a tela a seguir:

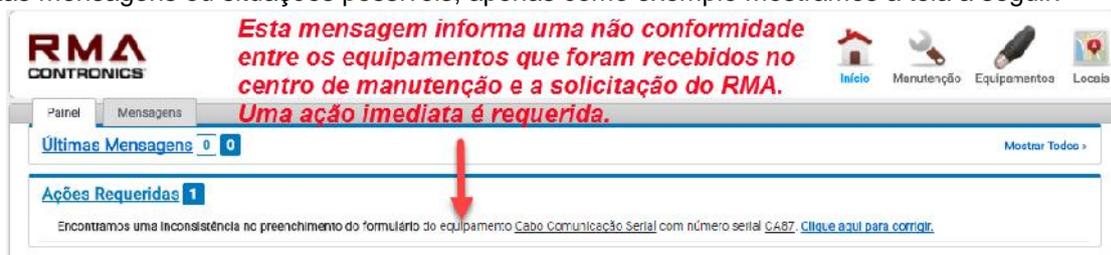


Figura 12

3. Para saber a situação atual da manutenção, clique em  na tela da Figura 12 acima, e depois selecione o RMA:

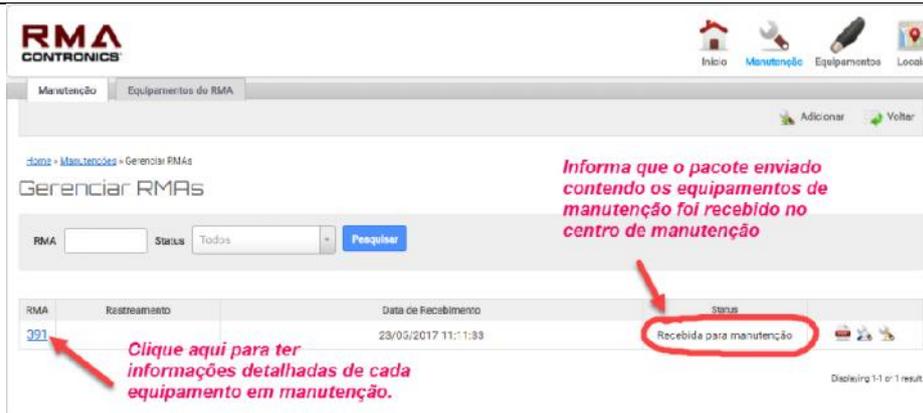


Figura 13

Na tela da Figura 13, ao clicar no número da RMA aparecem mais informações sobre cada um dos equipamentos incluídos nesta solicitação. Veja a seguir um exemplo ilustrativo:

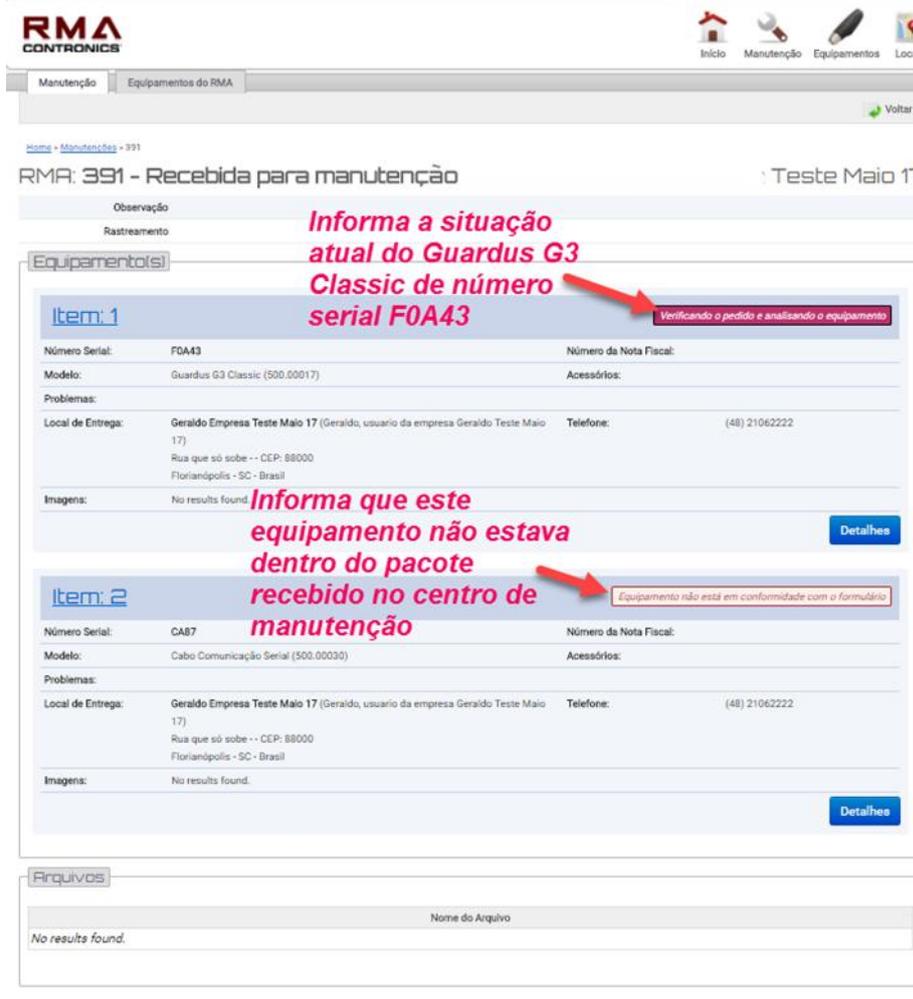


Figura 14

Como aprovar o orçamento de manutenção:

Quando o orçamento estiver concluído você receberá um email.

1. Entre no RMA: clique no link existente no email que voce recebeu ou abra um navegador de internet e vá ao web site da Contronics www.contronics.com.br. Depois clique em RMA (canto superior esquerda da tela) e faça login.

Logo tela inicial aparecerá um link onde você poderá ver o orçamento e aprová-lo, se assim desejar:

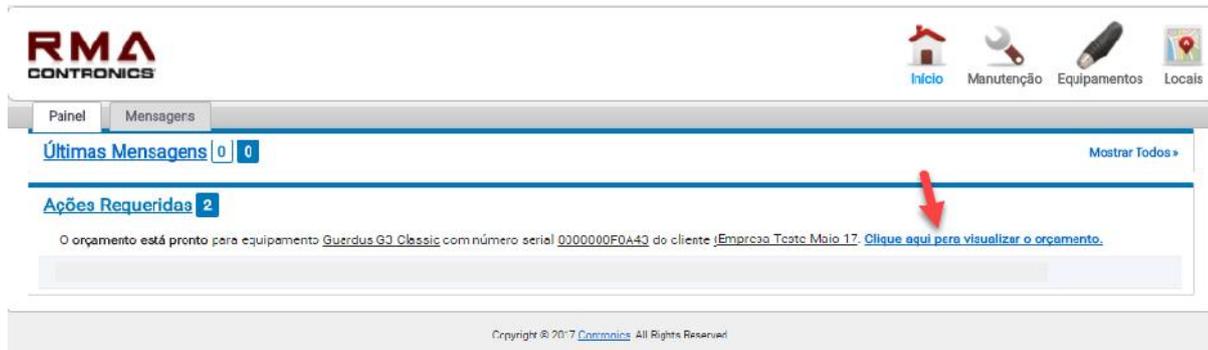
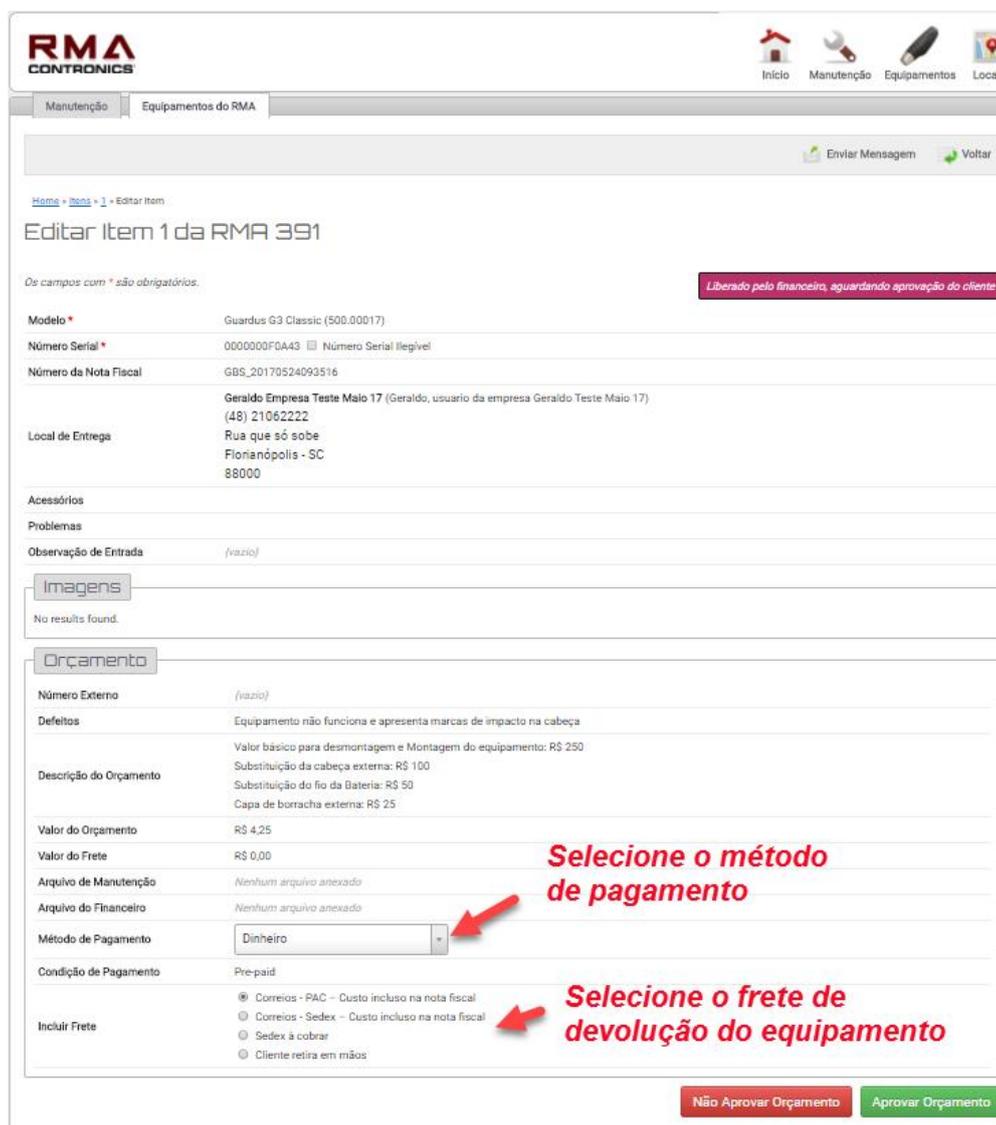


Figura 15

Clicando no link apontado pela seta, na tela da Fig 15, aparecerá a tela da Fig 16:



The screenshot shows the 'Editar Item 1 da RMA 391' form with the following details:

- Modelo: Guardus G3 Classic (500.00017)
- Número Serial: 000000F0A43
- Número da Nota Fiscal: GBS_20170524093516
- Local de Entrega: Geraldo Empresa Teste Maio 17 (Geraldo, usuario da empresa Geraldo Teste Maio 17) (48) 21062222, Rua que só sobe, Florianópolis - SC, 88000
- Defeitos: Equipamento não funciona e apresenta marcas de impacto na cabeça
- Valor do Orçamento: R\$ 4,25
- Método de Pagamento: Dinheiro
- Condição de Pagamento: Pre-paid

Red annotations on the form:

- A red arrow points to the 'Método de Pagamento' dropdown menu with the text: **Selecione o método de pagamento**
- A red arrow points to the radio button for 'Correios - Sedex - Custo incluso na nota fiscal' with the text: **Selecione o frete de devolução do equipamento**

Buttons at the bottom: Não Aprovar Orçamento (red), Aprovar Orçamento (green).

Figura 16

Caso aprove o orçamento, selecione a forma de pagamento, o tipo de frete em clique em [Aprovar Orçamento](#)

Se não aprovar clique em [Não Aprovar Orçamento](#)

Acompanhando o andamento da manutenção e a devolução dos equipamentos

Entrando no sistema RMA conforme já descrito acima, é possível saber o estado das manutenções parovadas, inclusive obter informações sobre o envio dos equipamentos já consertados.

Rev	Data	Description	Author
0	Nov 14 2013	Inicial Version	GCT
1	Mai-2017	1a versão em Portugues	