

Module RMA

Manuel Utilisateur

Sommaire

Sommaire

Introduction.....	4
Processus global	4
Installation.....	5
Copie des fichiers	5
Création d'un "faux" produit.....	5
Configuration.....	6
General	6
Emails	6
Retour produit.....	7
Options PDF.....	7
Conditions de retour	7
Gérer les retours	8
Accéder aux retours	8
Créer un nouveau retour.....	8
Gérer un retour	9
Boutons disponibles	9
Onglet Informations	9
Onglet Historique	10
Onglet Traiter les produits	11
Remboursement.....	11
Echange	11
Retourner les produits	12
Gestion de stock	12
Traitement physique des produits	13
Espace client.....	14
Demande de Retour	14
Validation d'un retour	15
Consulter l'avancement d'un retour	15
Divers.....	16



"The place for ecommerce management tools"

Modifier les templates emails 16

Introduction

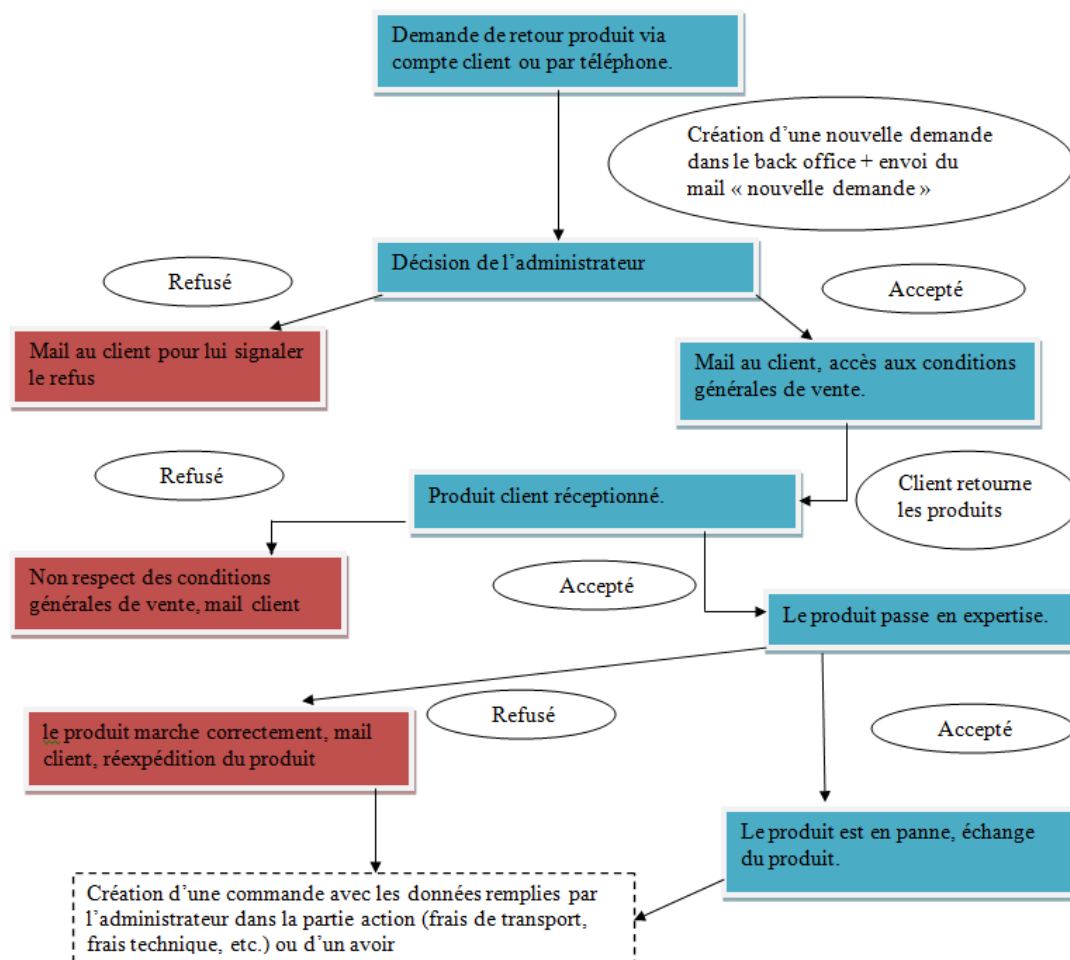
Le module rma pour Magento vous permet de créer des rma pour vos clients (rétractation et retour produit) à partir d'une commande et ainsi gérer facilement le suivi.

De son côté, le client pourra lui aussi faire des demandes de rma, visualiser les rma dans son espace client ainsi que les imprimer au format PDF.

Les fonctionnalités suivantes sont supportées :

- Demande de devis par le client
- Notification client et administrateur par email
- Gestion de la date de validité
- Impression du bon de retour
- Echange contre un autre produit / remboursement / renvoi des produits
- Restockage des produits

Processus global



Installation

Copie des fichiers

Source	Cible	Remarque
app/code/local/MDN/ProductReturn	app/code/local/MDN/	
app/design/adminhtml/default/default/layout/*	app/design/adminhtml/default/default/layout/	
app/design/adminhtml/default/default/template/*	app/design/adminhtml/default/default/template/	
app/design/frontend/default/default/layout/*	app/design/frontend/default/default/layout/	A partir de magento 1.4, il faut utiliser app/design/frontend/base
js/mdn/productReturn.js	js/mdn/	
skin/adminhtml/default/default/purchase/golid-cal.gif	skin/adminhtml/default/default/	
app/locale/*	app/locale/	
app/etc/modules/*	app/etc/modules	app/etc/modules/*

Une fois ces fichiers copiés, vous devez rafraichir les caches de Magento (cache et index)

Une fois le cache rafraichit, déconnectez-vous et reconnectez vous de Magento (pour initialiser les droits)

Création d'un "faux" produit

Afin de fonctionner correctement, cette extension nécessite que vous créiez un produit qui sera ensuite utilisé par le module lorsque vous retournez un produit au client ou si vous facturez des frais supplémentaires.

Le produit doit être créé selon ces spécifications :

- Sku : productreturn
- Weight : 0
- Name : produit pour product return
- Description : produit pour product return
- Description courte : produit pour product return
- Gestion des stocks : non
- Prix : 0
- Status : activé
- Visibilité : nulle part / Non visible individuellement
- Website : tous

Configuration

Les éléments de configuration sont accessible via les menu "System > Configuration > Ventes > Retour produit

Note: si vous obtenez un écran vierge ou un message "Access denied", vous devez vous déconnecter et reconnecter dans le back office

General

Paramètre	Description
Durée de validité par défaut	Durée de validité en jour par défaut pour les demandes de rma
Autoriser les demandes de retour produit	Si activé, le client pourra faire des demandes de retour produit à partir de son espace client, section « Mes Retours produit »

Emails

Vous devez ensuite configurer un email template pour chaque statut (à l'installation du module un template pour chaque statut sera crée ; sachez que vous pouvez modifier le contenu de ces emails à partir du backoffice de Magento, menus système > emails):

Paramètre	Description
Email nouvelle demande de rma	Adresse à laquelle les demandes de retour produit faites par les clients seront envoyées. Généralement, ce champs doit contenir l'adresse du service après vente de votre société
Template Nouveau retour produit	Email à utiliser pour notifier l'administrateur d'une nouvelle demande de retour produit effectuée par un client.
Mettre en copie à	Tous les emails envoyés par le module RMA seront également envoyées à cette adresse
Expéditeur du mail	identité à utiliser pour l'envoi des emails.
Template retour produit refusé	Email envoyé au client pour le notifier d'un refus de retour produit.
Template retour produit accepté	Email envoyé au client pour le notifier d'une acceptation de retour produit
Template produit reçu	Email envoyé au client pour le notifier que ses produits ont été reçus.
Template produit reçu mais refusé	Email envoyé au client pour le notifier que ses produit ont bien été reçu mais ont été refusé (paquets endommagé par exemple).
Template produit en cours d'expertise	Email envoyé au client pour le notifier d'un que ses produits sont en cours d'expertise par le service technique.
Template Terminé	Email envoyé au client pour le notifier que son RMA est terminé.

Retour produit

Paramètre	Description
Id du faux produit	Id du faux produit que vous avez créé
Adresse de la compagnie	L'adresse de votre compagnie.
Raisons	Liste des raisons utilisables (séparées par des points virgules)
Nombre jour maximum	Nombre de jours maximum à partir de la date de la commande pendant lequel le client peut faire une demande de retour à partir de son compte client. Si vous ne souhaitez pas définir de limite, saisissez 9999
Méthode d'expédition par défaut	Méthode utilisée par défaut lorsque vous créez une commande a partir d'un RMA
Méthode de paiement par défaut	Méthode utilisée par défaut lorsque vous créez une commande a partir d'un RMA

Options PDF

Ces options vous permettent de personnaliser le PDF imprimable.

Paramètre	Description
Adresse de la société	C'est l'adresse de votre société qui apparaîtra dans le cartouche du PDF
Texte d'entête	Texte à afficher dans l'entête du PDF
Texte de pied de page	Texte à afficher dans le pied de page du PDF
Commentaires	Commentaires libres qui seront affiché au bas de PDF, après les informations

Conditions de retour

Une fois qu'une demande de retour est acceptée par le SAV, le client doit imprimer le bon de retour à partir de son compte client. Cependant, ce dernier doit préalablement accepter les conditions de retour pour pouvoir imprimer le bon.

Vous pouvez définir le contenu des conditions de retours via les menu CMS > Block statique et éditer le bloc statique dont le titre est "cgv_rma"

Gérer les retours

Dans le back office, toutes les fonctions sont accessibles via les menu ERP > Retour Produit.

Accéder aux retours

Pour accéder à un retour produit, 3 solutions :

- Via le menu ERP > Retour produits > Retour clients
- A partir d'une fiche client, onglet "Retour produit"
- A partir d'une fiche commande, onglet "Retour produit"

Retour produit Créer un nouveau RMA

Page of 1 pages | Voir per page | Total 1 records found Reset Filter Search

Ref	Date	Client	Status	Produit	Commentaires	Action
	From: <input type="text"/> To: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
100000004-1	5 juil. 2010	Zimmermann Olivier	Produits recus	1x Iphone	Réception mauvaise, même de la main droite :)	Voir

Créer un nouveau retour

Pour créer un nouveau rma (Solution 1) :

- Rendez vous dans une commande dans le backoffice
- Sélectionnez l'onglet « Retour produit »
- Cliquez sur le bouton « Créer un nouveau RMA »
- Les informations client vont se charger automatiquement, il vous suffit de sélectionner la raison du RMA (défectueux ou rétractation).
- Saisir la quantité des produits compris dans le RMA
- Cliquez sur enregistrer
- Un nouveau RMA est alors créé et l'écran de modification est affiché

Pour créer un nouveau rma (Solution 2) :

- Allez dans l'onglet ventes et cliquez sur retour produit
- Cliquez sur le bouton « Créer un nouveau RMA »
- Recherchez la commande client, et cliquez dessus.
- Puis suivre la procédure de la solution 1 pour la suite.

Gérer un retour

Boutons disponibles

Bouton	Description
Reset	Réinitialise les données des champs
Imprimer	Imprime le bordereau RMA au format PDF
Supprimer	Supprime définitivement le RMA
Produit reçus	En cliquant sur ce bouton, le statut du RMA passe à "Produits reçus", la date de réception est automatiquement renseignée et un email de notification est envoyé au client
Notification client	Envoi un email au client (en fonction du statut du RMA)
Enregistrer	Sauvegarde les informations saisies. (notez que vous pouvez modifier les informations dans les 3 onglets et tout enregistrer d'un seul coup)

Onglet Informations

Information générales au RMA :

Edition de rma
[Back](#) [Reset](#) [Imprimer](#) [Supprimer](#) [Produits recus](#) [Notification client](#) [Enregistrer](#)

General

Reference	<input type="text" value="100000004-1"/>	Status	<input type="text" value="Produits recus"/>
Crée le	5 juil. 2010		
mise a jour le	5 juil. 2010	Valide jusqu'au	<input type="text" value="2010-08-04"/>
Client	Zimmermann Olivier	Date de réception produit	<input type="text" value="2010-07-05"/>
Commande	100000004	Date du retour produit	<input type="text"/>
Téléphone client	<input type="text" value="0000000"/>		
Email client	<input type="text" value="zimmermannolivier@gmail"/>		
Adresse client	<input type="text" value="Zimmermann Olivier 254 rue jean jaures Toulon, Var, 83000 France T: 0000000"/>		

Produit

Produit	Qte dispo	Qte retournée	Raison	Commentaires	Numéros de série
Iphone	1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Rétractation"/>	Réception mauvaise, même de la main droite :)	<input type="text"/>
HTC Hd2	1	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Rétractation"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nokia 6230	1	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Rétractation"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Commentaires

Commentaires privés

Champ	Description
Référence	Référence unique du RMA
Créé le	Date de création
Mise a jour le	Date de mise a jour
Client	Client concerné (vous pouvez accéder à la fiche du client en cliquant sur le lien)
Commande	Commande concernée (vous pouvez accéder à la fiche de la commande en cliquant sur le lien)
Téléphone	Téléphone du client (peut être différent de celui de la commande)
Email	Adresse email à utiliser pour les correspondances
Adresse	Adresse à laquelle il faudra envoyer les produits
Statut	Statut de la commande (très important puisqu'il définit les actions autorisée pour le client et les emails envoyés)
Valide jusqu'au	Date limite à partir de laquelle le client ne pourra plus imprimer le bon de retour
Date de réception des produits	Date à laquelle les produits ont été reçus. Notez que le systeme se base sur cette date pour savoir si les produits ont bien été reçus.
Date de retour des produits	Date à laquelle vous avez retourné les produits (facultatif)

Informations concernant les produits

Champ	Description
Quantité retournée	Quantité incluse dans le RMA (retournée ou à retourner). Si un produit ne fait pas partie du RMA, vous pouvez mettre à zéro sa quantité.
Raison	Raison motivant le retour (peut être différent par produit)
Commentaires	Commentaires du client
Numéros de série	Numéros de série des produits à retourner / retournés

Onglet Historique

Cet onglet récapitule les opérations réalisées concernant le rma courant à savoir :

- Les changements d'état du RMA
- La création de commandes / remboursement pour ce RMA
- Date auxquelles un email a été envoyé au client

Onglet Traiter les produits

C'est dans cette partie que vous allez pouvoir traiter le RMA. Pour chaque produit, plusieurs actions sont possibles :

- Rembourser le client : dans ce cas, un avoir Magento sera généré
- Echanger avec un autre produit : dans ce cas, une nouvelle commande sera générée afin qu'elle soit traitée par votre service logistique
- Retourner les produits au client (ceci pour diverses raisons : échange standard, produits réparé, produit fonctionnant correctement etc...) Dans ce cas également, une nouvelle commande sera générée afin qu'elle soit traitée par votre service logistique

Notez que vous pouvez créer plusieurs actions (remboursement, échange, retour) en une seule fois

Edition de rma Back Reset Imprimer Supprimer Produits recus Notification client Enregistrer

Traiter les produits

	Raison	Aucune action	Renvoyer les produits	Rembourser	Echanger	Destination du produit
1x Iphone	Rétractation	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Paramètres pour le remboursement

Rembourser les frais de port

Paramètres pour la commande

Méthode de paiement

Méthode de livraison

Frais de Livraison

Frais technique

Libelle Frais technique

Remboursement

Si vous souhaitez rembourser un ou plusieurs produits, il vous suffit de sélectionner le bouton radio "Rembourser" pour le (ou les) produits

Vous avez également la possibilité de rembourser les frais de port en sélectionnant la case à cocher "Rembourser les frais de port"

Une fois les options de remboursement sélectionnées, cliquez sur le bouton enregistrer pour valider : un nouveau remboursement est créé et vous pouvez y accéder via l'onglet "historique".

Echange

Si vous souhaitez échanger le produit avec un produit neuf (différent ou identique, sélectionnez le bouton radio "Echanger" : a ce moment, Une nouvelle icone apparait vous permettant de sélectionner le produit de substitution parmi votre liste de produits. Une fois le nouveau produit sélectionné, son nom apparait vers le bouton radio.

En cliquant ensuite sur le bouton "Enregistrer", le système créera une nouvelle commande Magento afin que l'échange soit pris en compte par votre service logistique. Notez que vous avez plusieurs moyens pour influencer sur la commande générée en utilisant le block "Paramètres pour la commande" :

- Définir le mode de paiement et de livraison de cette commande
- Rajouter des frais de livraison (HT)
- Rajouter d'autres frais (HT) en utilisant les champs "Frais techniques" et "Libellé frais technique"

Retourner les produits

Si vous souhaitez simplement retourner un produit (car celui ci ne comporte pas de défaut ou que vous avez fait une réparation

En cliquant ensuite sur le bouton "Enregistrer", le système créera un nouvelle commande Magento afin que l'échange soit pris en compte par votre service logistique. Notez que vous avez plusieurs moyens pour influencer sur la commande générée en utilisant le block "Paramètres pour la commande" :

- Définir le mode de paiement et de livraison de cette commande
- Rajouter des frais de livraison (HT)
- Rajouter d'autres frais (HT) en utilisant les champs "Frais techniques" et "Libellé frais technique"

Gestion de stock

Vous aurez probablement noté que dès que vous définissez une action pour un produit, un menu déroulant apparait vous permettant de définir la destination du produit en termes de stocks. Notez que les impacts sont différents si vous utilisez ou non Embedded ERP :

Destination	Standard	Avec Embedded ERP
Retour dans le stock	Incrémente le stock du produit de 1	Crée un nouveau mouvement de stock pour restocker le produit. Le mouvement de stock concernera le dépôt associé à la commande (au website)
Retour au fournisseur	Non géré pour l'instant	Non géré pour l'instant
Retour au client	Aucun impact (pas de restockage)	Aucun impact (pas de restockage)
Détruit (non valeur)	Aucun impact	Non géré pour l'instant (sera restocké dans le dépôt "non valeur")

Edition de rma Back Reset Imprimer Supprimer Produits recus Notification client Enregister

Traiter les produits

	Raison	Aucune action	Renvoyer les produits	Rembourser	Echanger	Destination du produit
1x Iphone	Rétractation	Refunded (Credit memo #100000001) - Back to stock				
2x HTC Hd2	Rétractation	Echanger (Commande #100000005 Exchanged with Nokia 6230) - Back to stock				

Paramètres pour le remboursement

Rembourser les frais de port

Paramètres pour la commande

Méthode de paiement: Credit Card (saved)

Méthode de livraison: Flat Rate

Frais de Livraison: 0

Frais technique: 0

Libelle Frais technique:

Traitement physique des produits

La gestion des RMA au niveau informatique est indispensable : il est cependant des actions que les outils informatiques ne font pas : la gestion physique des produits.

Afin de vous assister dans les taches "physique" à réaliser, le menu "Erp > Retour produits > Produits à traiter" récapitule les produits à déplacer :

Produits à traiter

Page 1 of 1 pages | Voir 20 per page | Total 2 records found Reset Filter Search

Select All | Unselect All | Select Visible | Unselect Visible | 0 items selected Actions Valider

	Retour client	Produit	Qte	Raison	Recu le	Destination	Commentaires
Any			From: <input type="text"/> To: <input type="text"/>		From: <input type="text"/> To: <input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	100000004-1	Iphone	1	Rétractation	5 juil. 2010	Back to stock	Réception mauvaise, même de la main droite :)
<input type="checkbox"/>	100000004-1	HTC Hd2	2	Rétractation	5 juil. 2010	Back to stock	

Afin de réaliser manuellement ces opérations, sélectionner les produits en les cochant et utilisez une des 3 actions via le menu déroulant :



- Imprimer : imprime la liste des produits sélectionnés
- Marquer comme traité : supprime le produit de la liste

- Imprimer et marquer comme traité : réalise les 2 opérations

Espace client

Coté client, une nouvelle entrée dans le compte client fait son apparition permettant au client d'accéder à la liste de ses rma et faire une demande

Demande de Retour

Si vous avez autorisé les demandes de retour produit dans la partie configuration de Magento, les clients pourront faire des demandes de retour produit à partir de leur compte client dans l'onglet retour produit :

Retour produit				Nouvelle demande de retour produit
Reference	Date	Commande	Statut	
100000004-1	4 janv. 2010	100000004	Retour produit refusé	Consulter

En cliquant sur le bouton « Nouvelle demande de retour produit », les clients seront redirigés vers une page leur permettant de sélectionner la commande qui contient les produits.

Si le client n'est pas authentifié, il sera préalablement redirigé vers la page d'authentification / création de compte.

Sélectionnez une commande pour un retour produit					
Commande n°	Date	Adresse de livraison	Total de la commande	Status de la commande	
100000002	06/11/09	Zimmermann olivier	18,00 €	Complete	Choisir
100000003	06/11/09	Zimmermann olivier	15,00 €	Complete	Choisir
100000004	06/11/09	Zimmermann olivier	45,00 €	Complete	Choisir
100000005	06/11/09	Zimmermann olivier	315,00 €	Complete	Choisir

Ce dernier peut enfin remplir les information de sa demande et valider. A ce moment, un email est envoyé à l'administrateur afin de l'avertir de cette nouvelle demande

Demande de retour produit pour la commande N100000004**Informations générales**

Téléphone
Email
Adresse
Raison

Produit

Produit	Qte	Commentaires
Iphone	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Réception très mauvaise, même de la main droite"/>
HTC Hd2	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>
Nokia 6230	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>

Commentaires additionnels

[« Retour](#)

Une fois les informations saisies par le client, ce dernier clique sur le bouton « Envoyer la demande » et le retour produit est automatiquement créé dans le back office avec le statut « demande client ». Un email est également envoyé à l'administrateur pour l'avertir de la nouvelle demande de retour produit qui est accessible via le menu commandes > retour produit.

Les commentaires laissés par le client apparaîtront au bas de la fiche retour produit.

Validation d'un retour

Une fois le retour accepté par vos services, le client peut imprimer le bon de retour afin de retourner son colis. Ceci est possible via le bouton "Imprimer le formulaire de retour" présent dans la fiche RMA. Notez que ce bouton n'est présent que si le statut du RMA est accepté

En cliquant sur ce bouton, le client est redirigé vers une page où il devra lire et accepter les conditions de retour pour imprimer son formulaire de retour.

Consulter l'avancement d'un retour

Votre client peut à tout moment consulter l'avancement de son retour à partir de son compte client, section "Retours produit"

Retour produit N° 100000004-1

Informations générales

Raison

Status Produits recus

Téléphone 0000000

Email zimmermannolivier@gmail.com

Adresse Zimmermann Olivier 254 rue jean jaures Toulon, Var, 83000 France T: 0000000

Produit

Produit	Qte	Commentaires
Iphone	1	Réception mauvaise, même de la main droite :)
HTC Hd2	0	
Nokia 6230	0	

~ Retour

Divers

Modifier les templates emails

Si vous souhaitez modifier les emails envoyés au client, il vous suffit de vous rendre dans la section « Emails transactionnels » du menu « Système ».

Gabarit	Description
Nouvelle demande de retour	Mail envoyé quand il y a une nouvelle demande de retour produit
Retour produit refuse	Mail envoyé au client quand le retour produit est refusé
Retour produit accepte	Mail envoyé au client quand le retour produit est accepté
Produit réceptionne	Mail envoyé au client quand le produit est réceptionné
Produit réceptionne mais refusé	Mail envoyé au client quand le produit est réceptionné mais que les conditions générales de ventes n'ont pas été respectées
Produit en expertise	Mail envoyé au client quand le produit est en expertise
Rma terminé	Mail envoyé au client quand le Rma est terminé