

深圳昊联科技

RMA 管理

(V1.0.0)

操作说明文档

文档变更历史

版本号	日期	变更方式	变更人	变更主要内容
V 1.0.0	2015-05-23	新增	张雪	创建文档

目录

- 目录.....3
- 一、 引言.....4
 - 1. 背景简述.....4
 - 2. 使用角色与范围.....4
 - 3. 操作环境描述.....4
 - 3.1 软硬件要求.....4
 - 3.2 系统登录地址.....4
 - 4. 术语.....4
 - 5. RMA 业务说明.....4
- 二、 详细内容说明.....5
 - 1. RMA 管理页面介绍.....5
 - 2. 处理退货 RMA.....6
 - 3. 处理重发 RMA.....7
 - 4. 处理退款 RMA.....9

一、 引言

1. 背景简述

RMA 主要是处理记录电商退货。

2. 使用角色与范围

电商客服人员

3. 操作环境描述

3.1 软硬件要求

- 1) 支持 Windows、Linux 两大常用操作系统
- 2) Google Chrome 浏览器
- 3) 可通过 Internet 网络访问到 Omni 系统

3.2 系统登录地址

- 1) 中国本地用户访问地址: <http://wms.omniselling.cn/omniv4>
- 2) 国际网络用户访问地址: <http://eda.omniselling.com/omniv4>

4. 术语

序号	术语	解释
	返邮标签	电商包邮是勾选。会生成发货单下载后发给海外买家


5. RMA 业务说明

主要功能分为：处理电商所有退货、换货、重发，以及其他的突发状况。

二、 详细内容说明

1. RMA 管理页面介绍

Step 1 点击 RMA-RMA 管理显示 “RMA 管理”页面



欢迎: v4ink [中文](#) [English](#) [退出](#)

[发货](#) [订单](#) [RMA](#) [库存管理](#) [采购](#) [FBA管理](#) [市场调研](#) [陈列产品](#) [产品](#) [资源管理](#) [仓库管理](#) [我的OMNI](#)

RMA > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

RMA单号

omni单号

平台业务单号

创建方式 --请选择--

创建时间 -

RMA类型 --请选择--


RMA状态 --请选择--

[查询](#) [刷新](#) 4:44

搜索条件

RMA单号	omni单号	平台账号	平台订单号	创建时间	创建人	RMA类型	RMA状态	操作
RMA0010000161	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	重发	待发布	发货 修改 取消
RMA0010000160	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	退货	待收货	下载返邮标签 修改 取消
RMA0010000159	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:51:52	V4INK Usa	退款	完成	
RMA0010000158	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:31:22	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000157				2015-05-23 17:21:13	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000147	ORD0010029129	toponeoutput	151614850781-1237662047005	2015-05-18 05:56:51	V4INK Usa	退货	待收货	修改 填写运单号 取消
RMA0010000048	ORD0010001486	Ebay V4ink	271795112078-1451557601017	2015-04-19 23:43:31	Shirley	退货	收货完成	修改 RMA处理

Step 2 输入 RMA 单号或历史已发货订单信息如： omni 单号、RMA 订单、平台订单号等。点击搜索



欢迎: v4ink [中文](#) [English](#) [退出](#)

[发货](#) [订单](#) [RMA](#) [库存管理](#) [采购](#) [FBA管理](#) [市场调研](#) [陈列产品](#) [产品](#) [资源管理](#) [仓库管理](#) [我的OMNI](#)

RMA > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

RMA单号

omni单号

平台业务单号

创建方式 --请选择--

创建时间 -

RMA类型 --请选择--

RMA状态 --请选择--

[查询](#) [刷新](#) 0:21

搜索条件

RMA单号	omni单号	平台账号	平台订单号	创建时间	创建人	RMA类型	RMA状态	操作
RMA0010000161	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	重发	待发布	发货 修改 取消

2. 处理退货 RMA

Step1 所有退货 RMA 生成后需要点击发布后生成退货任务，如创建时勾选“返邮标签”点击发布后显示如“RMA001000160” RMA 单信息。如创建未勾选“返邮标签”点击发布后显示如“RMA001000147” RMA 单信息。

OmniSelling

欢迎: v4ink 中文 English 退出

发货 | 订单 | RMA | 库存管理 | 采购 | FBA管理 | 市场调研 | 陈列产品 | 产品 | 资源管理 | 仓库管理 | 我的OMNI

RMA > 创建RMA单 | RMA管理

RMA单号

omni单号

平台业务单号

创建方式

-- 请选择 --

创建时间

-

RMA类型

-- 请选择 --

RMA状态

-- 请选择 --

查询

刷新

4:44

搜索条件

RMA单号	omni单号	平台账号	平台订单号	创建时间	创建人	RMA类型	RMA状态	操作
RMA0010000161	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	重发	待发布	发货 修改 取消
RMA0010000160	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	退货	待收货	下载返邮标签 修改 取消
RMA0010000159	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:51:52	V4INK Usa	退款	完成	
RMA0010000158	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:31:22	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000157				2015-05-23 17:21:13	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000147	ORD0010029129	toponeoutput	151614850781-1237662047005	2015-05-18 05:56:51	V4INK Usa	退货	待收货	修改 填写运单号 取消
RMA0010000048	ORD0010001486	Ebay V4ink	271795112078-1451557601017	2015-04-19 23:43:31	Shirley	退货	收货完成	修改 RMA处理

Step2 点击下载返邮标签

OmniSelling

欢迎: v4ink 中文 English 退出

发货 | 订单 | RMA | 库存管理 | 采购 | FBA管理 | 市场调研 | 陈列产品 | 产品 | 资源管理 | 仓库管理 | 我的OMNI

RMA >

RMA单号

时间

RMA单

RMA00100

RMA00100

RMA00100

RMA00100

RMA00100

RMA00100

RMA00100

RMA00100

创建方式

-- 请选择创建方式 --

查询

RMA状态

操作

待发布

生成返邮标签 修改 处理方式

待收货

填写运单号 修改 处理方式

待发货

发货 修改

收货中

确认收货

收货完成

RMA处理

已发货

完成

查看 修改

点击右键下载

CANADA POST / POSTES CANADA

Expedited Parcel

COLIS ACCELERES

2

4004 8253 9106 6648

L4W

ATTENTION

Step3 点击填写运单号

填写运单号

物流公司名称

运单号

保存

Step4 点击 RMA 处理此时是电商收到仓库收货后的反馈信息。
电商需填写：“退回国内数量、重新上架数量、销毁储量”提交给仓库，仓库做进一步处理

RMA处理

退货信息

产品SKU	产品名称	供应商代码	批次号	处理方式	增值服务	实收数量	退回国内	重新上架	销毁	操作
TP-90-58MM				检查	仓库检验	1	0	0	0	编辑

增值服务

备注：

检验完毕 可以上架


☒全部完成

提交

退货 RMA 完成。

3. 处理重发 RMA

Step1 点击发货后，仓库才可以看到此单进行发货



欢迎: v4ink
 [中文](#)
[English](#)
[退出](#)

[发货](#)
[订单](#)
[RMA](#)
[库存管理](#)
[采购](#)
[FBA管理](#)
[市场调研](#)
[陈列产品](#)
[产品](#)
[资源管理](#)
[仓库管理](#)
[我的OMNI](#)


[RMA](#) > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

RMA单号
 omni单号
 平台业务单号
 创建方式 -- 请选择 --

创建时间 -
 RMA类型 -- 请选择 --
 RMA状态 -- 请选择 --
 [查询](#)
[刷新](#)
4:56

RMA单号	omni单号	平台账号	平台订单号	创建时间	创建人	RMA类型	RMA状态	操作
RMA0010000165	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 18:57:03	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000164	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 18:56:10	V4INK Usa	重发	待发布	发货 修改 取消

Step2 发布后“RMA 状态”变为“发货中”



欢迎: v4ink
 [中文](#)
[English](#)
[退出](#)

[发货](#)
[订单](#)
[RMA](#)
[库存管理](#)
[采购](#)
[FBA管理](#)
[市场调研](#)
[陈列产品](#)
[产品](#)
[资源管理](#)
[仓库管理](#)
[我的OMNI](#)

[RMA](#) > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

RMA单号
 omni单号
 平台业务单号
 创建方式 -- 请选择 --

创建时间 -
 RMA类型 -- 请选择 --
 RMA状态 -- 请选择 --
 [查询](#)
[刷新](#)
4:36

查看RMA单信息

RMA单号	omni单号	平台账号	平台订单号	创建时间	创建人	RMA类型	RMA状态	操作
RMA0010000165	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 18:57:03	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000164	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 18:56:10	V4INK Usa	重发	发货中	修改 取消

Step3 在已发货的状态下。点击“查看 RMA 单信息”显示追踪码信息。

RMA详情

产品SKU处理

RMA类型

重发

仓库发货信息

派送方式

Fedex V4INK 5days

追踪码

123456789

产品SKU

ZNB-TN580-U1S-01

发货数量

1

备注

123


上传照片

选择...

上传

4. 处理退款 RMA

Step1 创建完成的退款 RMA 会直接变为“已完成



欢迎: v4ink [中文](#) [English](#) [退出](#)

[发货](#) | [订单](#) | [RMA](#) | [库存管理](#) | [采购](#) | [FBA管理](#) | [市场调研](#) | [陈列产品](#) | [产品](#) | [资源管理](#) | [仓库管理](#) | [我的OMNI](#)

RMA > [创建RMA单](#) | [RMA管理](#)

RMA单号

omni单号

平台业务单号

创建方式

— 请选择 —

创建时间 -

RMA类型

— 请选择 —

RMA状态

— 请选择 —

查询

刷新

4 : 44

搜索条件

RMA单号	omni单号	平台账号	平台订单号	创建时间	创建人	RMA类型	RMA状态	操作
RMA0010000161	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	重发	待发布	发货 修改 取消
RMA0010000160	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:52:38	V4INK Usa	退货	待收货	修改 填写运单号 取消
RMA0010000159	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:51:52	V4INK Usa	退款	完成	
RMA0010000158	ORD0010088380	topmay	112-7340925-8717860	2015-05-23 17:31:22	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000157				2015-05-23 17:21:13	V4INK Usa	退货	待发布	发布 修改 取消
RMA0010000147	ORD0010029129	toponeoutput	151614850781-1237662047005	2015-05-18 05:56:51	V4INK Usa	退货	待收货	修改 填写运单号 取消
RMA0010000048	ORD0010001486	Ebay V4ink	271795112078-1451557601017	2015-04-19 23:43:31	Shirley	退货	收货完成	修改 RMA处理