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

長哥	<u> </u>	3
	引言	
	1. 背景简述	
	2. 使用角色与范围	
	3. 操作环境描述	
	3.1 软硬件要求	4
	3.2 系统登录地址	
	4. 术语	4
	5. RMA 业务说明	4
_,	详细内容说明	5
	1. RMA 管理页面介绍	5
	2. 处理退货 RMA	
	3. 处理重发 RMA	7
	4. 处理退款 RMA	ç

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		

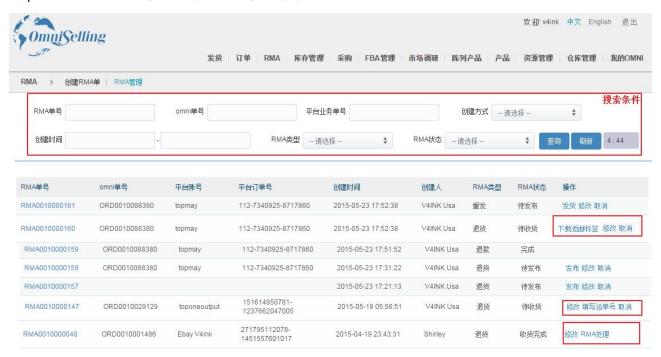
5. RMA 业务说明

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

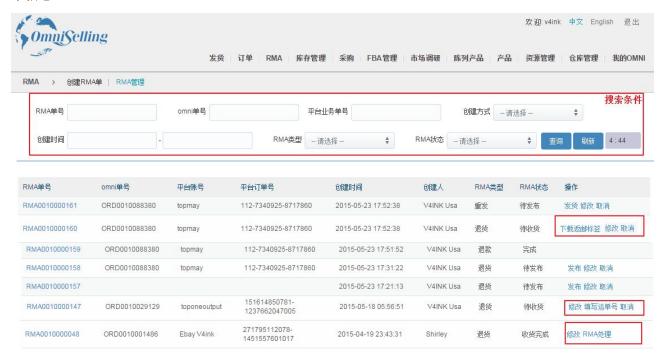


Step 2 输入 RMA 单号或历史已发货订单信息如: omni 单号、RMA 订单、平台订单号等。点击搜索



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。



Step2 点击下载返邮标签



Step3 点击填写运单号



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



退货 RMA 完成。

3. 处理重发 RMA

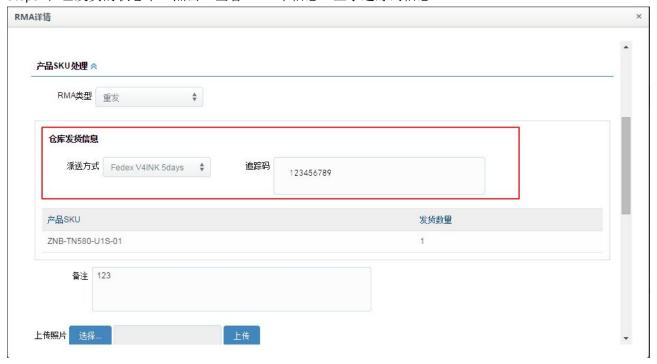
Step1点击发货后,仓库才可以看到此单进行发货



Step2 发布后"RMA 状态"变为"发货中"



Step3 在已发货的状态下。点击"查看 RMA 单信息"显示追踪码信息。



4. 处理退款 RMA

Step1 创建完成的退款 RMA 会直接变为"已完成

