深圳昊联科技

创建 RMA 单

(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
	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	
	3.2 系统登录地址	4
	4. 术语	2
	5. RMA 业务说明	
_,	详细内容说明	5
	1. 创建 RMA 单	
	2. 创建退货 RMA	8
	3. 创建换货 RMA	

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		

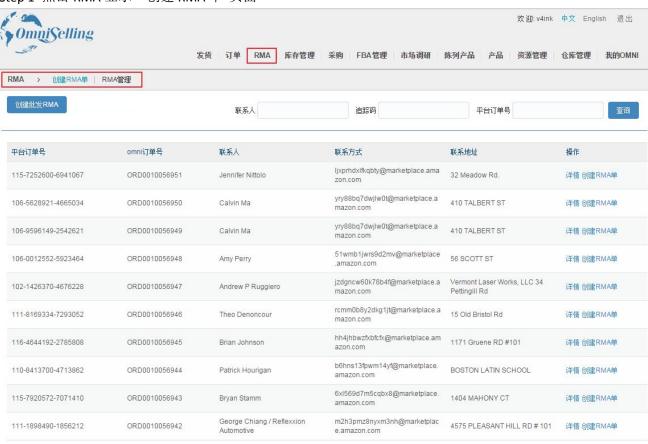
5. RMA 业务说明

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. 创建 RMA 单

Step 1 点击 RMA 显示"创建 RMA 单"页面



Step 2 输入需创建 RMA 单的历史已发货订单信息如:联系人、追踪码、平台订单号。点击搜索

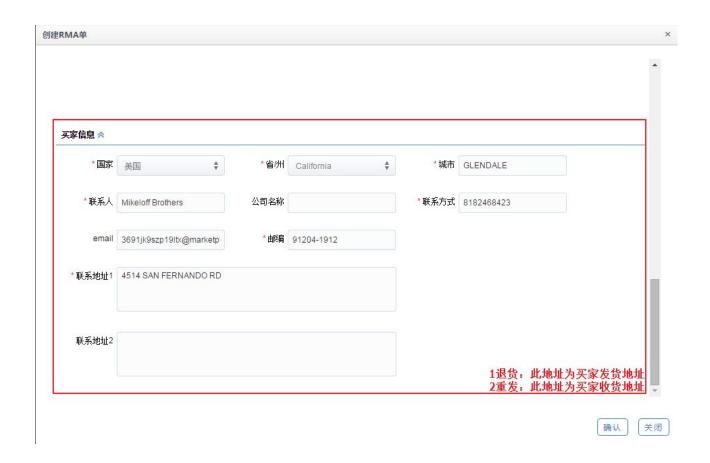












2. 创建退货 RMA

Step 1 点击创建 RMA 选择退货原因,填写详细信息。



Step 2 需要时选择勾选返邮标签。点击"添加"添加退货产品详细信息(注:国家是默认为原订单发货仓库)



Step 3 添加退货信息一按原订单信息退货(正常场景)填写处理数量点击添加



可能仓库发货错误,退回的产品不是原订单记录的产品信息时不选择"平台 SKU"。直接填写"产品 SKU"



Step 4 添加处理方式、供应商信息(供应商信息如不清楚可不填)点击填写处理方式

填写此产品的供应商信息(可不填)







Step 5 如需要记录退款情况填写退款信息,可记录单个产品的退款记录、整单记录



Step 6 填写好产品信息后,确认买家发货地址(地址关系到生成返邮标签,所以一定要是正确的)



点击保存。

系统生成 RMA 退货、RMA 退款单。

3. 创建换货 RMA

Step 1 点击创建 RMA 选择退货原因,填写详细信息。



Step 2 需要时选择勾选返邮标签。点击"添加"添加退货产品详细信息(注:国家是默认为原订单发货仓库)



填写重发信息

产品SKU处理《



Step 3 添加退货信息一按原订单信息退货(正常场景)填写处理数量点击添加



可能仓库发货错误,退回的产品不是原订单记录的产品信息时不选择"平台 SKU"。直接填写"产品 SKU"



Step 4 添加重发信息一按原订单信息退货(正常场景)填写处理数量点击添加



可能客户主管想换为替他产品时,重发的产品不是原订单记录的产品信息时不选择"平台 SKU"。直接填写"产品 SKU"



Step 5 退货添加处理方式、供应商信息(供应商信息如不清楚可不填)点击填写处理方式





Step 6 重发添加供应商信息(供应商信息如不清楚可不填)点击填写供应商信息





Step 7 填写好产品信息后,确认买家发货地址(地址关系到生成返邮标签,所以一定要是正确的)与收货地址信息。

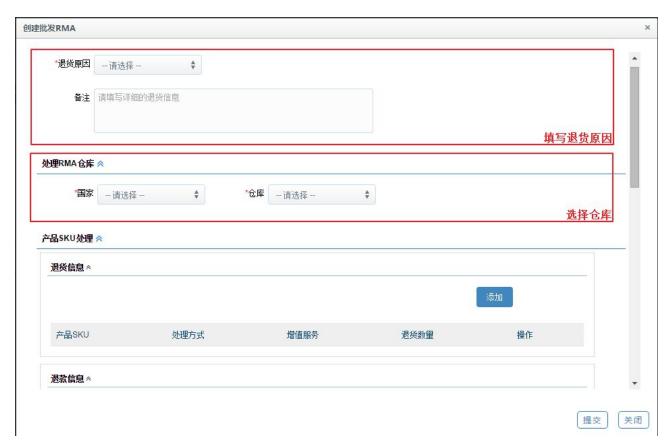
点击保存。

系统生成 RMA 退货、RMA 重发单。

4. 创建批发 RMA

业务背景:如有批发客户,批量退货时,无法按照每个历史发货单创建 RMA 时使用此功能,或在正常工作中找不到原始发货单或不清楚发货单时使用此功能

Step 1 填写退货原因,选择仓库



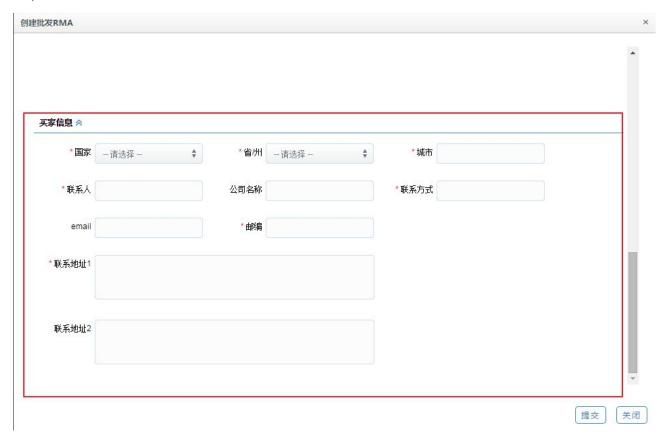
Step 2 按照电商客服的需求填写退货信息,或只填写退款信息



Step 3 填写退货信息。处理数量



Step4 填写地址信息点击保存



点击保存。

系统生成 RMA 退货、RMA 退款单。