

PROCESOS de DOA y RMA (Texto)

Una vez concretada la venta de un Equipo, Accesorio o Suministro, (Producto); se realiza el proceso de entrega para su puesta en operación por parte del usuario Final.

Cuando durante esta etapa se llegan a detectar falla de los productos, que es necesario resolver a la mayor brevedad posible para cumplir con las expectativas del comprador.

Las formas más comunes de resolver esta situación son: reemplazar el producto o enviarlo a reparar al Centro Autorizado de Servicio (CAS) del fabricante.

Estos procesos se denominan:

DOA: (Death On Arrival), algunas veces denominado también OBF (Out of Box Failure)

RMA: (Return Material Authorization).

Ambos procesos son para solicitar al Fabricante o a su Centro Autorizado de Servicio, el número de autorización para regresar el equipo o accesorio que presente problemas de funcionamiento, basados en las especificaciones del producto.

La condición principal que se debe cumplir para ambos casos es: Verificar, a través de pruebas indicadas por los Centros de Soporte del Fabricante (CSS), que la falla reportada existe y no sea algo relacionado con la configuración o software utilizado.

Para lo cual se debe acceder a la siguiente liga y completar la información que ahí se indica:

https://supportcommunity.zebra.com/s/?language=es_MX

En el caso específico de los DOAs, hay una condición de límite de tiempo que debemos de cumplir y este es de un máximo de 30 días de haber sido facturado por Nimax y contar con todos sus accesorios y empaques originales sin deterioro. (En el caso de resellers que cuenten con stock, aceptan la fecha de factura de ellos)

Para la solicitud de RMAs por **Garantía**, las pruebas que piden realizar a los usuarios de los equipos, además de ayudar a diagnosticar las fallas potenciales, también evitan que puedan sufrir un cargo por revisión del equipo, en caso de que no presente la falla reportada o esta sea debida a la falta de Mantenimiento Preventivo.

Mientras más rápido se tenga el resultado de estas pruebas, más pronto se podrá determinar el procedimiento a seguir. (Retorno al fabricante o a su Centro de Servicio o solución con la asistencia remota de su Grupo de Especialistas).

Es, por estas razones (Disponibilidad inmediata del equipo, apoyo directo del fabricante para diagnosticar, evitar gastos innecesarios de traslado) que se solicita al usuario del equipo, realizar las pruebas en sus instalaciones.

El grupo de soporte de Nimax, apoya con los contactos y orientación, para levantar el "ticket" o "caso" y sean atendidos por los especialistas del Fabricante.

Sin embargo, **es muy importante no solo abrir el caso ante el fabricante, sino que una vez atendidas las pruebas que les van a solicitar, les llegara un correo con el número de caso, el cual deberán reenviar a Silvia Trejo**, para que pueda continuar con la

solicitud de reemplazo, tramite de exportación del producto dañado y hacer seguimiento hasta la obtención del crédito correspondiente.

Si el ticket no es atendido hasta la llegada del correo, se corre el riesgo de retrasos considerables **o la pérdida para Nimax del costo de ese Producto.**

Si es un RMA, también les llegarán por correo, las indicaciones al usuario Final, para enviar el equipo a su Centro de Servicio.

En conclusión, todos los equipos que requieren ser enviados a Fabricantes por alguna razón de Falla (RMA, DOA, OBF, SC), requieren ir acompañados del formato de autorización de envío que llega por correo a quien realizó las pruebas, generado después del visto bueno dado por sus especialistas del Fabricante que atendieron remotamente el caso.

Los equipos que se encuentren en Garantía o Contrato de Servicio, el usuario final debe entrar al Portal de fabricante y seguir los pasos que ahí se indican, para generar un RMA.

Las ligas de los principales fabricantes son: VER ANEXO #1

El tiempo de resolución estimado, en base a la experiencia es de entre 15 y 30 días.

Para tramitar un RMA de consumibles y/o accesorios, se debe enviar la siguiente información:

Numero de factura (enviar factura que ampara la compra del producto)

Numero de parte

Número de lote

Numero de caso abierto (Honeywell o Zebra)

Evidencia del daño (foto y vídeo donde se pueda ver la falla)

Para la reparación de equipo fuera de contrato o garantía:

Los lectores o impresoras portátiles se envían a reparar al Centro de Servicio Zebra, se puede hacer a través nuestro, sin que nos envíen el equipo a nosotros, pero apoyamos con la creación del RMA.

Para las Impresoras TT/TD de escritorio, Industriales o de Tarjetas, nos pueden enviar correo con el modelo completo de las mismas y les contestamos con las indicaciones de a dónde deben enviar el equipo y un costo aproximado de la revisión, el cual se paga solo en caso de no aceptar la cotización por la reparación.

Esperando que esta información ayude a aclarar por qué es necesaria una buena comunicación entre nuestros departamentos de Venta y Soporte y Servicio

Saludos

ADENDUM

INFORMACION PARA PROCESAR DOA

1.- NUMERO DE CASO LEVANTADO CON ST DE FABRICANTE por parte del Cliente (Se recibe correo del Fabricante, en donde se indica que efectivamente el equipo está mal y se tiene que procesar con quien adquirió el equipo, (reenvía el email a silvia.trejo@nimax.mx)

2.- NUMERO DE PARTE

3.- NUMERO DE SERIE

4.- FALLA REPORTADA

5.- FACTURA DE COMPRA

6.- VIDEO CON EVIDENCIA DEL PROBLEMA

TANTO EL EQUIPO COMO EL EMPAQUE TIENE QUE ESTAR EN PERFECTO ESTADO ASI COMO SUS ACCESORIOS CON EL QUE SE RECIBIO

EN CASO DE SER CONSUMIBLE LA INFORMACION ES LA SIGUIENTE

1.- Factura de NIMAX

2.- QTY reportada

3.- Evidencia foto

4.- Número de caso asignado por parte de TS (Se recibe correo en donde se indica que efectivamente el equipo esta mal y se tiene que procesar con quien adquirió el consumible)

5.- Video con evidencia de la falla que están reportando

6.- Numero de parte

7.- Imagen en donde viene el numero de lote

INFORMACION PARA PROCESAR UN RMA

1. - NUMERO DE PARTE DEL EQUIPO

2. -NUMERO DE SERIE

3. - FALLA REPORTADA

4. - DATOS DEL CONTACTO (nombre, teléfono y correo)

5. - DIRECCION DE RETORNO (calle, numero, colonia, cp, municipio etc.)