

TITOLO:	Tutorial apertura RMA con specifiche per cliente REP S.r.L		
Doc. precedente:	N/D	Regione:	ITALIA
Campo di applicazione:	WORLDLINE per REP S.r.l.	Valido da:	16/12/2024
Redatto da:	Ingenico Repair Staff	In data:	16/12/2024

Di seguito sono riportati i passaggi essenziali ed obbligatori per una corretta compilazione degli RMA prima dell'invio dei terminali in riparazione.

Si prega di rispettare in ogni sua parte quanto il documento descrive.

Creazione credenziali

Al primo accesso utilizzare la mail comunicata per la creazione come "User Name".

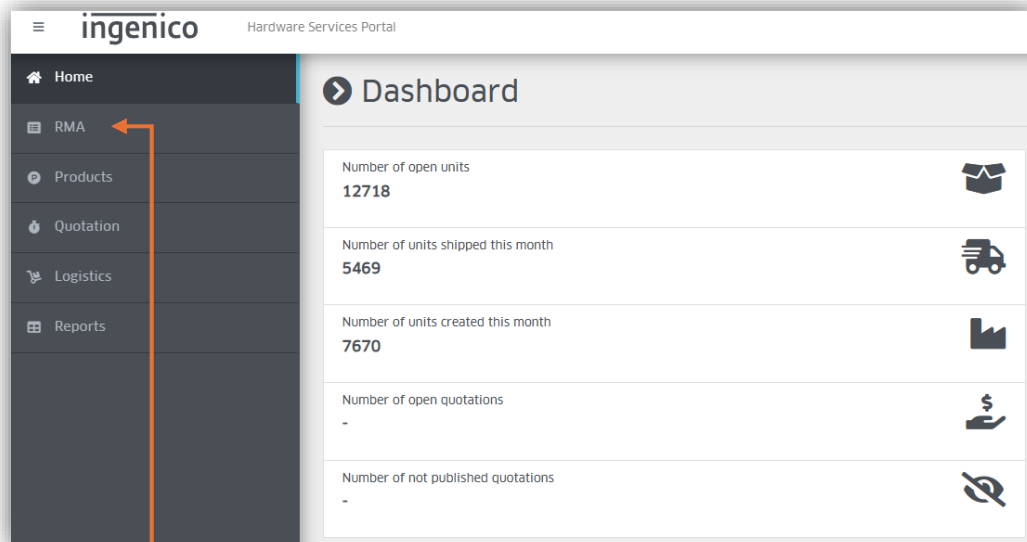
Successivamente, cliccare "[Forgot your password?](#)"

Riportare la user name (mail comunicata) in entrambe le caselle indicate nell'immagine a lato.

Verrà recapitata, alla mail indicata, il link per il reset e personalizzazione della password.

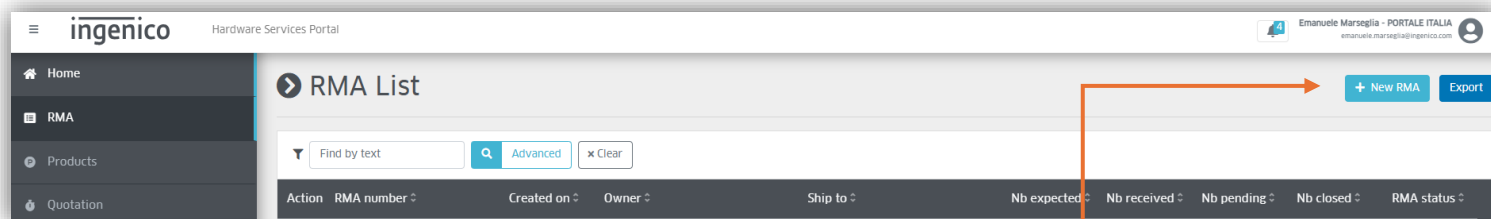
Apertura nuovo RMA

Qui di seguito la pagina iniziale del Customer Portal INGENICO



Selezionare, dal menu laterale, la voce **"RMA"**

Si aprirà la schermata seguente:



Per iniziare la creazione di un nuovo RMA cliccare **" + New RMA "**

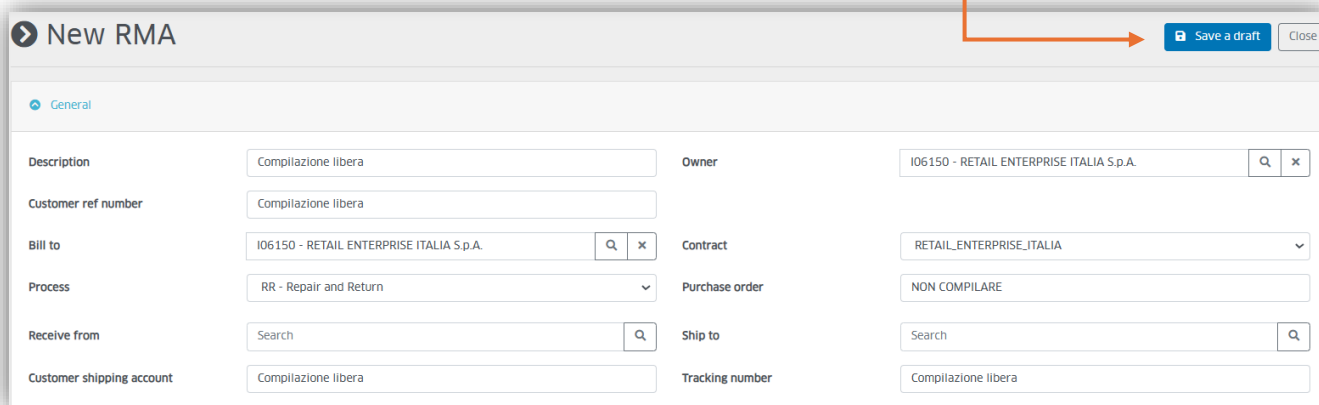
Nella pagina precompilata che segue, verrà richiesto di compilare le voci:

Description: breve descrizione della spedizione (esempio: tipo di lavorazione richiesta)

Customer ref number: riferimenti tipo DDT o informazioni di identificazione interne.

Process: Tipo di processo richiesto (riparazione o solo customizzazione)

Una volta compilate le informazioni richieste cliccare “*Save a Draft*”



New RMA

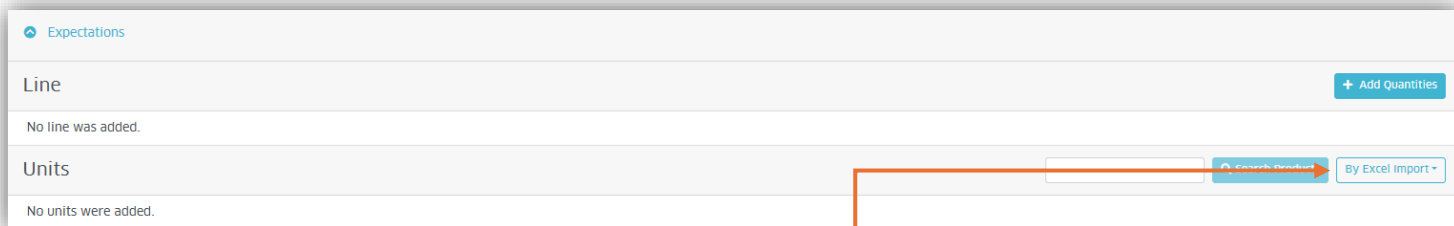
General

Description	Compilazione libera	Owner	I06150 - RETAIL ENTERPRISE ITALIA S.p.A.
Customer ref number	Compilazione libera		
Bill to	I06150 - RETAIL ENTERPRISE ITALIA S.p.A.	Contract	RETAIL_ENTERPRISE_ITALIA
Process	RR - Repair and Return	Purchase order	NON COMPILARE
Receive from	Search	Ship to	Search
Customer shipping account	Compilazione libera	Tracking number	Compilazione libera

Save a draft Close

Inserimento unità da inviare

Di seguito la pagina per l’inserimento del data file contenente l’elenco delle unità da mandare in riparazione.



Expectations

Line

No line was added.

Units

No units were added.

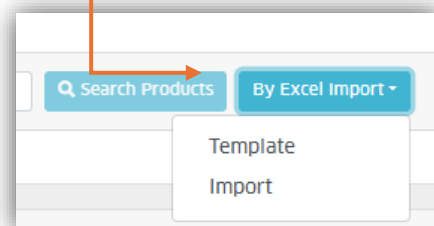
By Excel Import

Cliccare su “*By Excel Import*”

Apparirà un menu a tendina con la possibilità di selezionare le seguenti voci:

Template: Scarica il datafile vuoto da compilare

Import: Permette di caricare il datafile compilato.



Search Products By Excel Import

Template
Import

Compilazione data file per inserimento massivo

Scaricato il file Excel denominato “Unit_Import.xlsx”, procedere alla compilazione come segue:

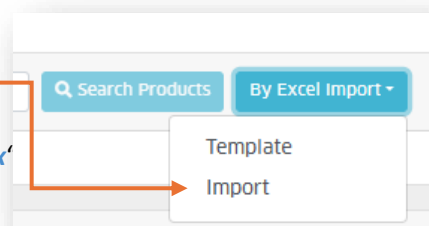
1. **Colonna A:** inserire SN (serial number) del terminale e inserire SN della Base
NOTA: il seriale scansionato deve essere identico a quello presente sull’etichetta del terminale/base
2. **Colonna B:** inserire codice Guasto (menu a tendina)
3. **Colonna D:** inserire SEMPRE il codice presente nel campo nel RECEIVE FROM (1001821427)
4. **Colonna E:** inserire PN (Part Number) del terminale e inserire PN della Base
NOTA: il part number scansionato deve essere identico a quello presente sull’etichetta del terminale/base

Serial Numbers*	Customer Symptom*	Customer Comment*	Customer ID	Part Number	Asset Id	Action/Rework code	Software Code	Key Type
INSERIRE SN (SERIAL NUMBER)	INSERIRE COD. GUASTO		INSERIRE COD. CLIENTE	INSERIRE PN (PART NUMBER)				

Compilato il file Excel, caricarlo all’interno del RMA in creazione:

Cliccare “**By Excel Import**” quindi Import

Selezionare il file Excel precedentemente salvato, denominato “Unit_Import.xlsx”

**Controllo unità inserite**

Customer Portal ha acquisito i terminali, fare un controllo delle unità inserite e se è tutto corretto e cliccare “**Save**”

Actions	Serial number	Part number	Symptom code	Key type	Software version	Action codes	Plant
	212717303201218622052381 Asset ID	TWA32012186T	C1201 - Device doe Symptom Comment	CB2	ITT_M5B0F		TLP
	202737313241089617242691 Asset ID	BWN32410896A	C1201 - Device doe Symptom Comment				TLP

Additional documents Add a note Add Attachment Take photo

Inserimento documentazione

Allegare sempre il file Excel precedentemente compilato denominato **“Unit_Import.xlsx”** cliccando **“Add Attachment”**

Se già in possesso allegare il DDT di spedizione

The screenshot shows a table with columns: Actions, Serial number, Part number, Symptom code, Key type, Software version, Action codes, and Pant. Below the table is a section titled 'Additional documents' with buttons for 'Add a note', 'Add Attachment', and 'Take photo'. An orange arrow points from the 'Add Attachment' button to the 'Unit_Import.xlsx' file mentioned in the text.

Completamento e chiusura RMA

Terminare la compilazione del RMA cliccando **“Ship to the Repair Center”**

The screenshot shows the RMA 150994 form. It includes fields for Owner (I06150 - RETAIL ENTERPRISE ITALIA S.p.A.), Contract (RETAIL_ENTERPRISE_ITALIA), and Process (RR - Repair and Return). At the top right, there are buttons for 'Discard changes', 'Save as draft', and 'Ship to the Repair Center'. An orange arrow points from the 'Ship to the Repair Center' button to the text 'Terminare la compilazione del RMA cliccando “Ship to the Repair Center”'.

Automaticamente il Customer Portal INGENICO darà la possibilità di scaricare una Box label da applicare su ogni singolo collo/bancale all'esterno ben in vista.

The screenshot shows a Box label for RMA 150994. It includes fields for RMA Number, RMA Owner, Country, Quantity expected, Processes, Shipment Tracking Number, and Plant Address. A barcode is shown at the bottom with the RMA Number 150994.

The screenshot shows the Logistics section of the RMA form. It includes a message: "Please print Adhesive Box Label and stick it to every box shipped to the Repair Center." and an "OK" button.

Legenda codici guasti



Security	
C1001	Alert interruption message display
C1002	Error or authorised message display
C1003	Special mock-up message on display

Interface	
C1201	USB / Ethernet / COM Device does not communicate with interfaced equipment.

Communications	
C0301	MODEM communication error
C1301	GSM/GPRS/CDMA Communication does not perform properly
C2001	Bluetooth Communication does not perform properly
C2101	WIFI Communication does not perform properly

Software	
C1101	Software in device incorrect
C1102	Device displays error message
C1103	Device display stops a prompt and does not continue.
C1104	Device attempts to start POST but fails only to start again creating an endless loop of attempts (boot loop).

Printer	
C0201	Printer does not work properly

Contactless Reader	
C1501	Contactless reader does not operate properly

Display	
C0401	Display has visual quality problems

Swipe Card Reader	
C0501	Magnetic Swipe Reader does not work properly.

Keypad	
C0101	Key Mat does not work properly

Smart Card Reader	
C0601	Smart Card Reader does not work properly

General	
C0007	The terminal doesn't power on

Housing	
C1601	Device has a portion of the housing cracked or broken

External battery	
C0801	Battery pack does not perform properly

Per qualsiasi informazione, vi invitiamo a contattare il **Servizio Clienti INGENICO** via e-mail:
repaircentre.ita@ingenico.com