

RMA - Retur av varer

RMA - Return Merchandise Authorization

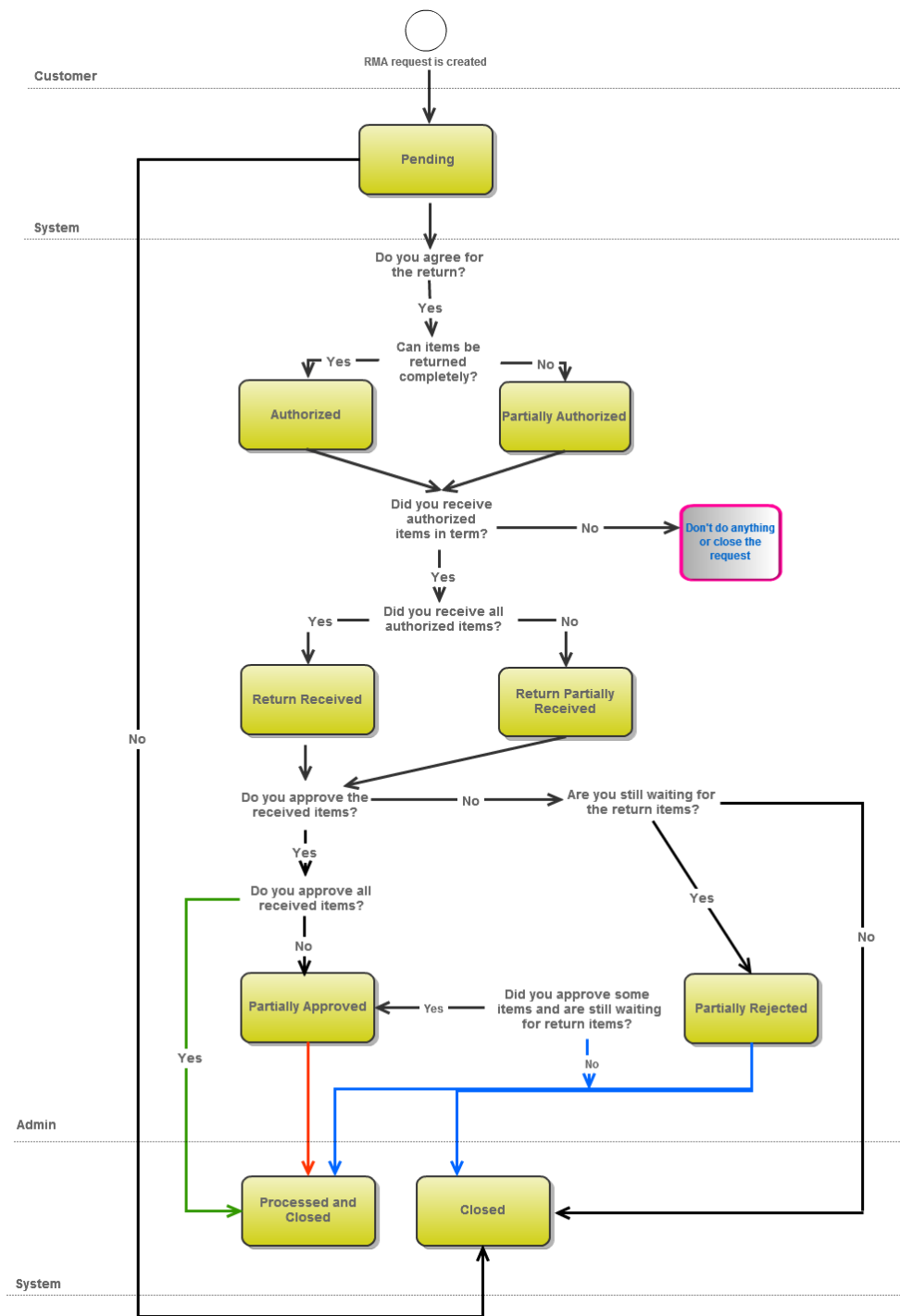
NB! Kun tilgjengelig for Magento Enterprise Edition

En RMA blir opprettet til en som har kjøpt et produkt, men som ber om å få returnert det for å få det erstattet eller refundert. Vanlig rutine er at kunden kontakter butikken og ber om refusjon. Hvis butikken godkjenner dette, blir et unikt RMA nummer tildelt for å identifisere det returnerte produktet.

I innstillingene kan det settes opp om RMA skal være tilgjengelig for alle produkter, eller kun for enkelte produkter. RMA kan bare brukes for enkelt-, grupperte, konfigurerbare og bundle produkttyper.

RMA arbeidsflyt

1. Kunden ber om retur. Både kunder med og uten kundekontoer kan be om retur. RMA kan også opprettes fra Admin.
2. Etter vurdering av retur-forespørselen kan den godkjennes delvis, helt eller avvises. Dersom den godkjennes, og butikken skal betale for returen, kan det opprettes en sendings-ordre via en transportør i Admin.
3. Kunden returnerer varen(e).
4. Butikken mottar varen(e) og godkjenner returen helt eller delvis. Evt. kanselleres den.



RMA Innstillinger

Under Systemoppsett - Innstillinger - Salg - RMA finnes innstillinger for om RMA skal være tilgjengelig i Admin og kundekontosider. Kunder kan kun be om retur dersom det er aktivert i innstillingene.

RMA Settings		
Enable RMA on Frontend	<input type="text" value="Yes"/>	[WEBSITE]
Enable RMA on Product Level	<input type="text" value="Yes"/>	[WEBSITE]
Use Store Address	<input type="text" value="Yes"/>	[WEBSITE]

- *Aktivere RMA i Frontend.* Valg for om kunder kan opprette og se RMA-forespørsler. Standardinnstilling er Nei. Dersom denne aktiveres vil det gjelde både gamle og nye ordre.
- *Aktivere RMA på produktnivå.* Valg for standardinnstilling på produkter om RMA skal være aktivert
- *Bruk butikkadresse.* Velg hvilken adresse og navn på kontaktperson som skal benyttes for retur-sendinger. Valg: Ja = Bruker den adressen som ligger i Leveringsinnstillinger. Nei = Åpner addresseskjema for å legge inn alternativ returadresse.

i Dersom alle varer på en ordre er satt opp med Nei til RMA så kan ikke returforespørsel opprettes verken fra Admin eller fra nettbutikken.

Retur-sendinger

Magento EE har innebygd integrasjon mot UPS, USPS, DHL og FedEx som kan brukes for retur-sendinger. Dersom en returforespørsel godkjennes, kan det opprettes en retursending for valgt transportør og printe ut en sendingslapp fra RMA-behandlingsdelen i Magento. Det finnes per idag ingen integrasjon mot nordiske transportører for retur, men bruk "Egendefinert valg" for å legge til returnummeret til f.eks. Bring her.

Behandling av RMA'er

En RMA forespørsel er opprettet, og butikken må bestemme om de ønsker å gå videre med retur-prosessen.

Order ID	Date	Time	Status	Customer Name
100000208	May 29, 2013	2:29:44 AM	Closed	John Doe
100000226	Jan 15, 2014	7:48:42 PM	Processed and Closed	Satish K
100000014	Jan 15, 2014	6:14:55 PM	Processed and Closed	Satish K
100000013	Jan 15, 2014	6:01:46 PM	Processed and Closed	Satish K
100000012	Jun 18, 2013	7:14:50 AM	Authorized	Jane Doe
100000011	Jun 18, 2013	7:10:38 AM	Authorized	Jane Smith
100000010	Jun 18, 2013	7:04:23 AM	Return Received	John Doe

Du har følgende valg:

- *Alternativ 1. Avvise returen*

Klikk på "Lukk"-knappen på RMA-siden. RMA'en får da status Lukket.

- *Alternativ 2. Godkjenne returen*

1. Velg Returvarer i venstremenyen på RMA'en:
 - a. For avviste varer settes status til Avvist.
 - b. For forhåndsgodkjente varer må antall legges inn og status endres til Godkjent.
2. Når oppdatering av returvarene er ferdig, klikk på Lagre-knappen. Status på RMA blir da enten Godkjent dersom alle varer er godkjente, eller Delvis Godkjent dersom noen av varene er avvist eller ventende. Et nytt valg for å opprette fraktlapp blir da tilgjengelig under Generell informasjon på RMA'en. Når fraktlappen opprettes, skal kunden få opp valg for å skrive ut denne fra Mine returer på kundekontosiden. Deretter må kunden sende varene i retur. Returen har da status "Venter" på kundekontosiden
3. Butikken mottar returnerte varer fra kunden. Endre status på Returvarer til "Mottatt" og klikk på Lagre-knappen. Den nye statusen på RMA'en blir da enten "Retur mottatt" eller "Retur delvis mottatt" alt etter om alle returvarene er bekrefte returnert.
4. Velg Returvarer i venstremenyen på RMA'en, og endre status til "Avvist" for varer som ikke ble godkjent som retur. Varer som er godkjente endres til status Godkjent, og antall godkjente legges inn i Godkjent antall-feltet.
5. Lagre RMA. Status vil da endres til "Behandlet og lukket"

For utfyllende informasjon, se beskrivelse i [Magento Enterprise Online documentation](#).

i Behandle alltid en RMA før refundering av penger, for å sikre at riktig antall alltid blir beregnet

Behandle RMA attributter

Før RMA ordningen tas i bruk, bør det angis ulike retur-årsaker og mulige returtyper. Dette er attributter for RMA som behandles under Salg - RMA - Behandle RMA attributter. Vanligvis finnes det 4 attributter som standard her: resolution, condition, reason og reason_other. Klikk på attributten du ønsker å endre, og velg Label/Options i venstremenyen for å legge inn norsk overskrift og valg her.

Du kan også legge til flere attributter, dersom kunden skal måtte opplyse andre detaljer ved oppretting av retur. Klikk på Legg til attributt-knappen for å legge til flere. Detaljer om innstillinger for RMA attributter finnes i [Magento's EE brukermanual](#).