



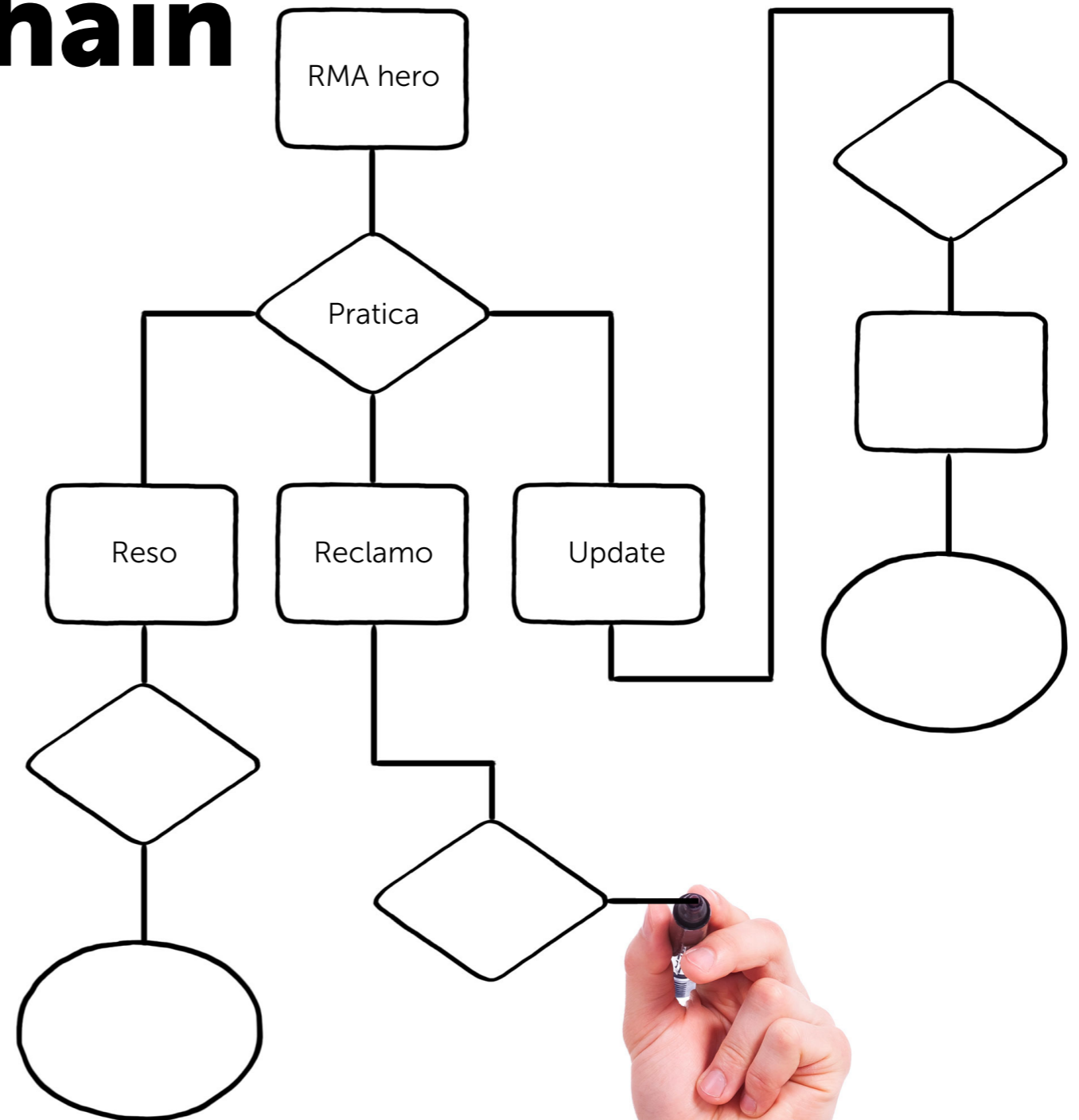
**rmahero**

**Digitalizza i processi di logistica inversa**

# Descrizione del processo nella Supply Chain

RMA hero si integra perfettamente nel processo di reso all'interno della supply chain, facilitando la gestione dei prodotti restituiti a vari punti critici:

- **Punto di Origine/Produttore:** gestione diretta dei resi per difetti di fabbricazione o qualità.
- **Distributori o Punti Vendita:** Accettazione e gestione dei resi nei punti di vendita, migliorando l'esperienza del cliente.
- **Centri di Distribuzione:** Hub per la valutazione e la rimessa in circolazione dei prodotti resi.
- **Flusso Inverso:** Integrazione nel flusso inverso per ottimizzare il ritorno dei prodotti verso l'inizio della catena di distribuzione.



Funziona ovunque e con qualsiasi dispositivo

# RMA hero

RMA hero migliora la **comunicazione e il tracciamento** delle informazioni nei seguenti ambiti:

- reso: prodotto difettoso o danneggiato; il cliente cambia idea; errore nell'ordine; richiesta di riparazione o sostituzione del prodotto in garanzia; recesso dall'acquisto;
- reclamo;
- richiesta di personalizzazione del prodotto.

É una **piattaforma in cloud flessibile, potente e multilingue**, per gestire i processi di logistica inversa, con **workflow** anche personalizzati.

RMA hero offre agli stakeholder **informazioni chiare e tempestive** sullo stato di gestione delle richieste per **monitorare** con efficacia la **relazione con clienti, dealer e fornitori**.

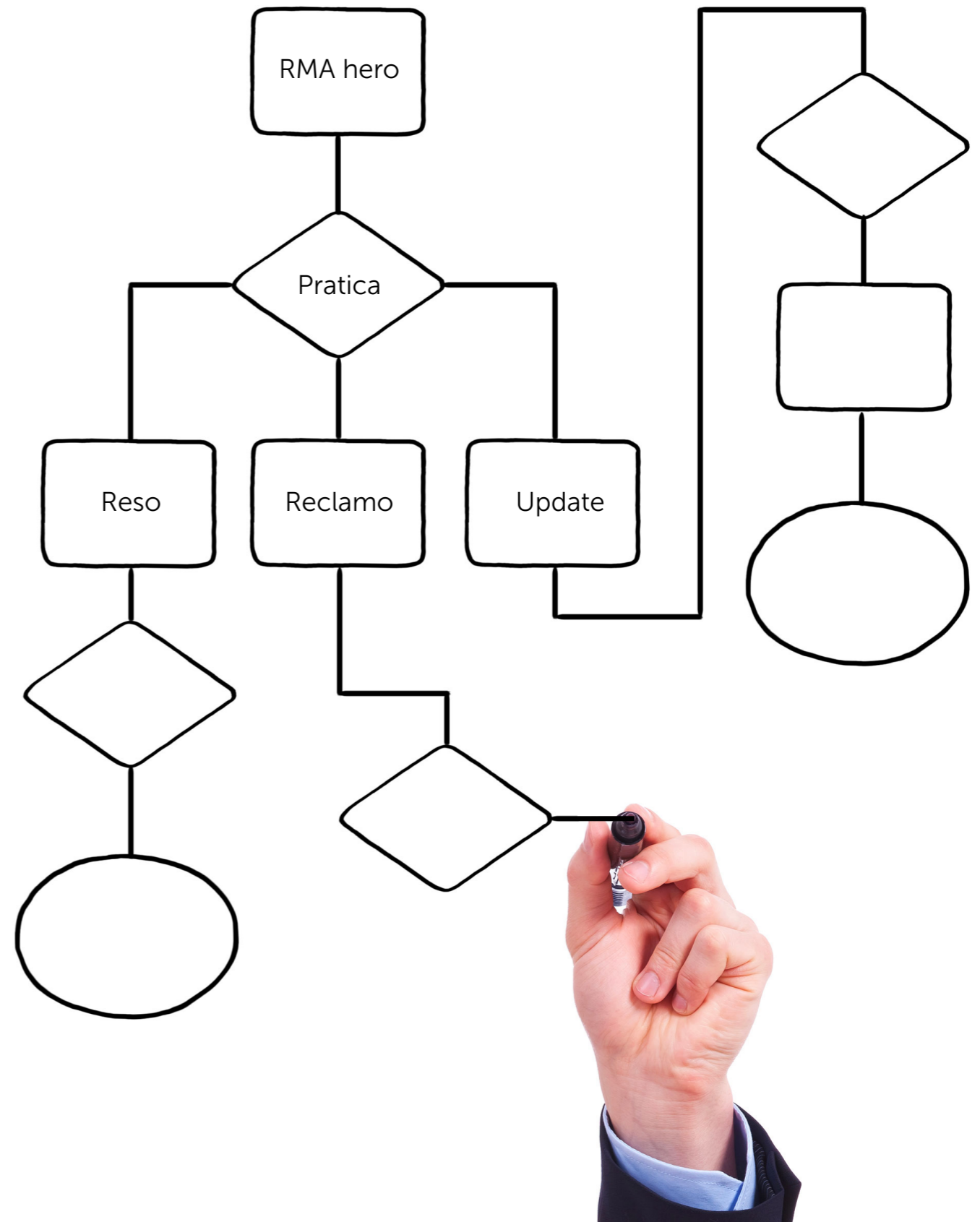


# Workflow

Mitric offre un affiancamento iniziale per **mappare e digitalizzare il flusso di gestione delle pratiche** legate a resi, reclami e richieste di personalizzazione dei prodotti.

In questa fase si definiscono gli step e gli stati del workflow, si configurano i **ruoli applicativi** e la **struttura dei moduli di raccolta delle informazioni** collegati ai processi di logistica inversa, oggetto del controllo (resi, reclami, richieste upgrade/modifica, ecc.) .

Le **API** di integrazione fornite da rmahero permettono di acquisire e trasmettere le informazioni presenti nei **sistemi aziendali** (ad es. codice commessa, numero ordine, informazioni di prodotto, cambio di stato, ecc.).



# Vantaggi di RMA hero

**Ottimizzazione della gestione post-vendita** per Resi, Reclami e Personalizzazioni.

**Riduzione dei costi:** RMA hero ottimizza i processi, minimizzando i costi di spedizione, rimborsi e manodopera.

**Incremento della soddisfazione del cliente:** un servizio clienti rapido ed efficiente aumenta la fidelizzazione e la reputazione del brand.

**Maggiore efficienza:** L'automazione e la digitalizzazione eliminano i processi manuali e cartacei, velocizzando le operazioni.

**Massima visibilità:** RMA hero fornisce dati e analisi complete per identificare le cause dei problemi e implementare azioni di miglioramento.

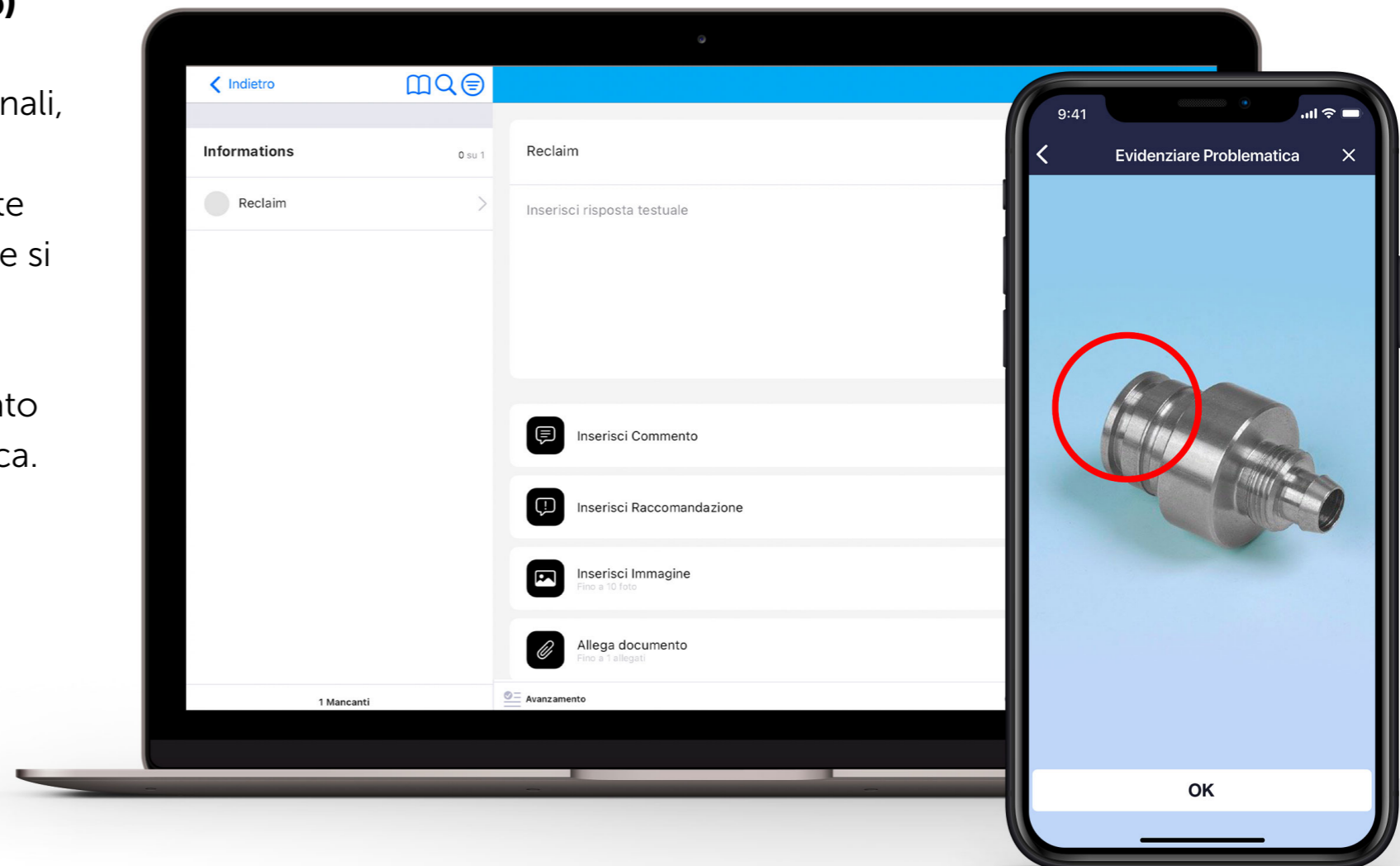
**Integrazione completa:** RMA hero si integra perfettamente con i principali sistemi ERP, e-commerce e logistici per una gestione unificata dei processi.

**Riduce lo spreco di imballaggi e emissioni di CO2 evitabili.**

# 1. Apertura pratica

Gli utenti autorizzati ad aprire pratiche (ufficio qualità centrale, centri assistenza, distributori, help desk interno, rete vendita o anche clienti finali) possono farlo con **qualsiasi device (mobile o desktop) anche in assenza di connettività**, integrando la richiesta con **note** personali, **foto, video, documenti** ed eventualmente annotando direttamente sull'immagine il difetto o l'anomalia che si intende evidenziare.

L'**e-mail ricevuta** a un indirizzo dedicato può aprire automaticamente una pratica.



# 2. Gestione della pratica

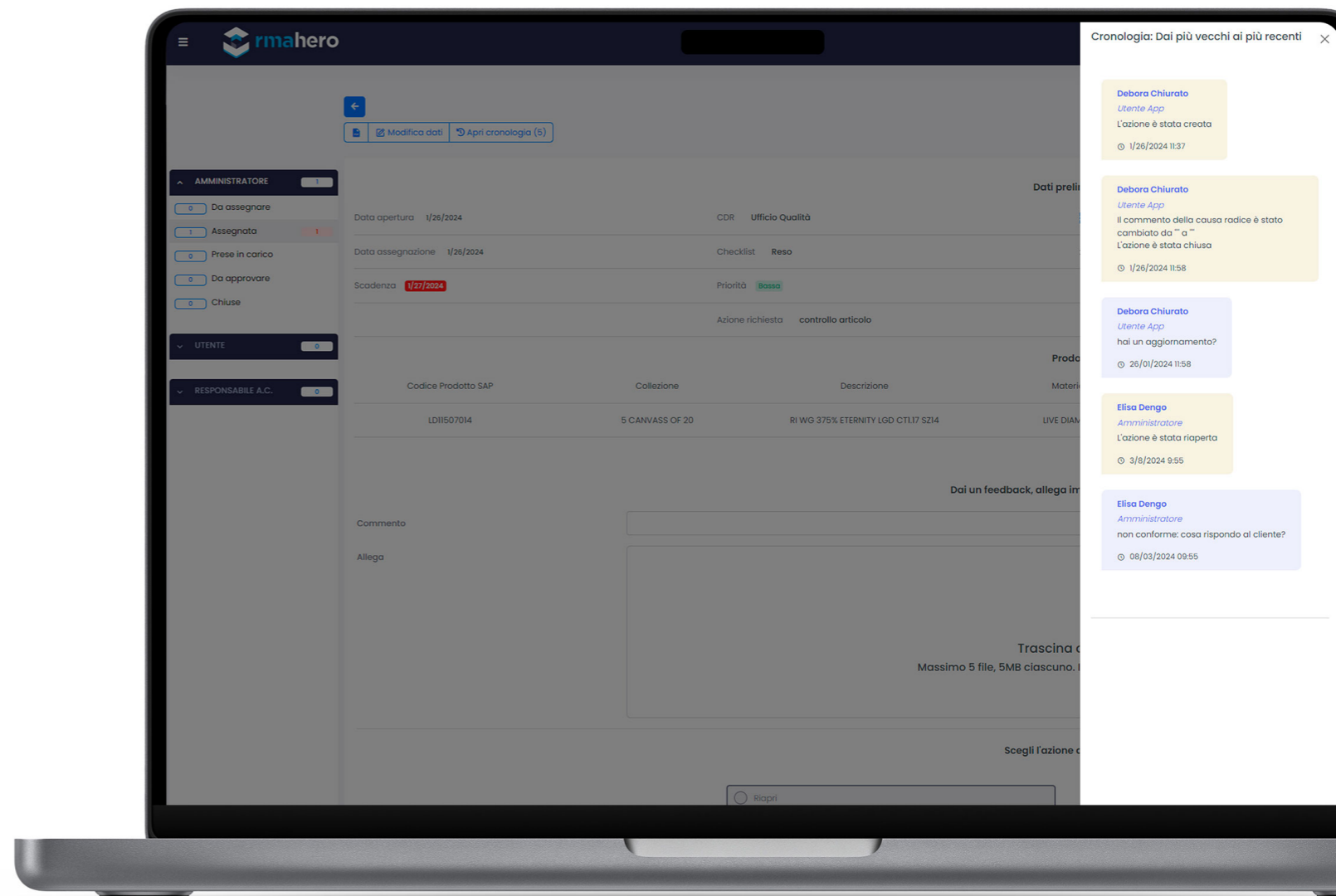
Ogni pratica viene identificata da un **numero univoco** e può essere inoltrata in copia a una lista di distribuzione.

A seguito della compilazione della **pratica** il responsabile della stessa può **esaminarla, accettarla / rifiutarla** o definire altri stati sulla base del workflow definito ad avvio progetto.

Il responsabile della pratica potrà inserire **note**, la **data attesa di completamento** della **pratica e una o più azioni** necessarie alla sua corretta gestione, ognuna con un **incaricato dell'azione** e una **dead line**.

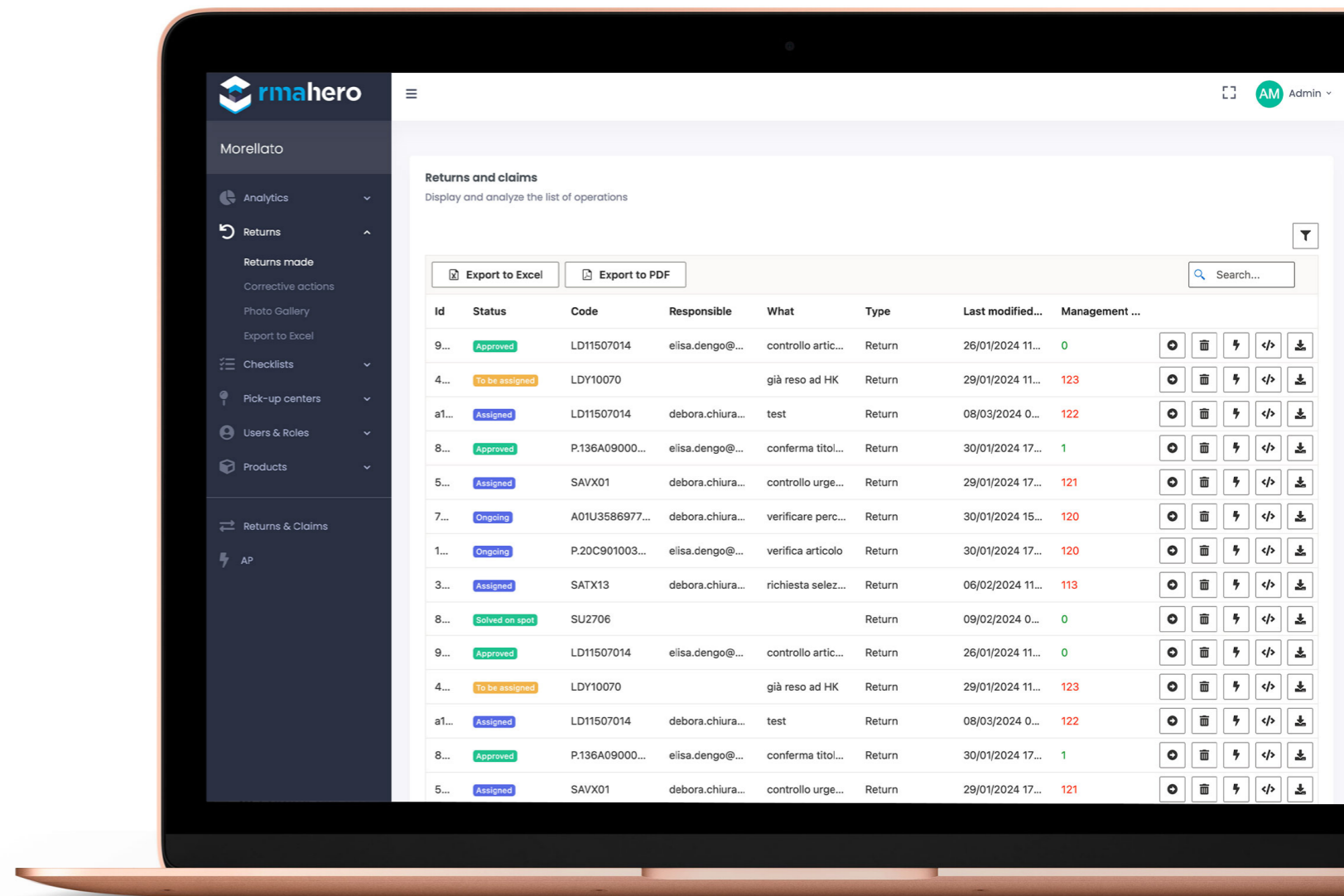
**RMA hero monitora** il rispetto della data di chiusura della pratica, la presa in carico delle azioni collegate e notifica al responsabile della pratica gli avanzamenti sulle azioni.

E' possibile collegare a **cambi di stato** della pratica **notifiche e-mail** ai soggetti coinvolti nel workflow (rete vendita, dealer, ...).



# 3. Archivio pratiche

Tutte le pratiche vengono registrate e organizzate in un **archivio centralizzato online** accessibile con **diversi livelli di visualizzazione ed interazione** a seconda del ruolo dell'utente connesso (ufficio qualità, centri assistenza, distributori, rete vendita o anche clienti finali).



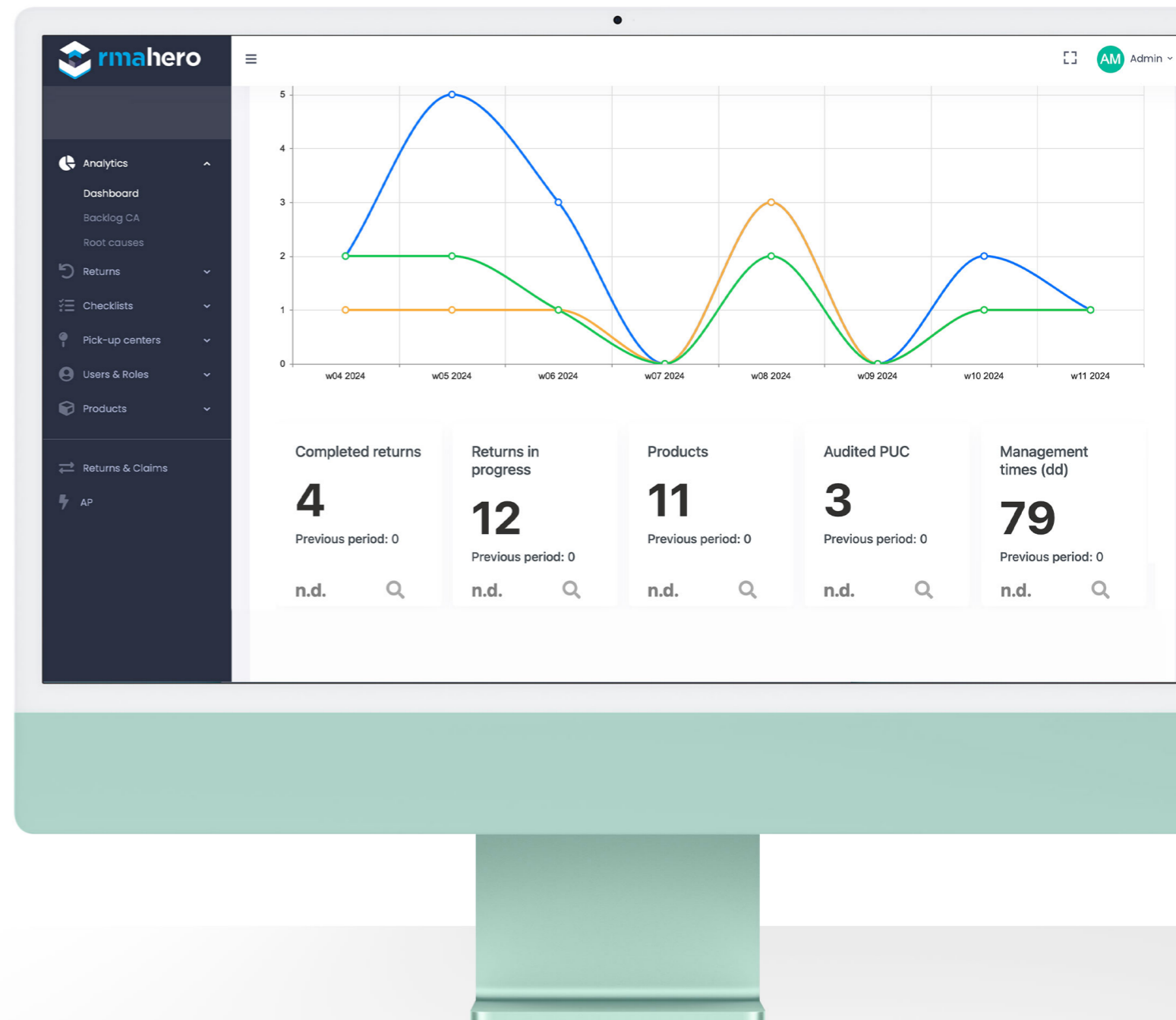


# 4. Statistiche

Dashboard per il monitoraggio in tempo reale delle pratiche:

- **Sintesi sullo stato delle pratiche**, informazioni su numerosità, prodotti coinvolti, punto di ritiro e tempo medio di gestione
- **Avanzamento delle azioni** definite per espletare le richieste di reso
- **Causa radice**: distribuzione dei resi per causa radice

Tutti i **dati** sono filtrabili per diversi parametri (pratica, codice prodotto, ordine, segnalatore, cliente, puc, ecc.), **esportabili in Excel e via API** ai sistemi aziendali



# Moduli aggiuntivi

## Single Sign On (SSO)

Consente l'accesso con le credenziali aziendali (SAML2.0).

## Lingue

La soluzione è multilingue e può essere personalizzata nella lingua dell'operatore

## Profili back-office personalizzati

Consente ad alcuni utenti di accedere al sito di amministrazione visualizzando resi, pratiche e statistiche di loro competenza.

## Video

Consente di allegare alla risposte dei video che possono essere acquisiti anche off-line.



# Checker Solution Suite



Una soluzione completa ed integrabile mediante API con **erp, logistica, mes, BI**, che permette di creare sistemi di notifica personalizzati.

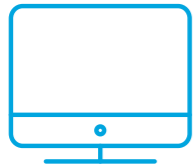
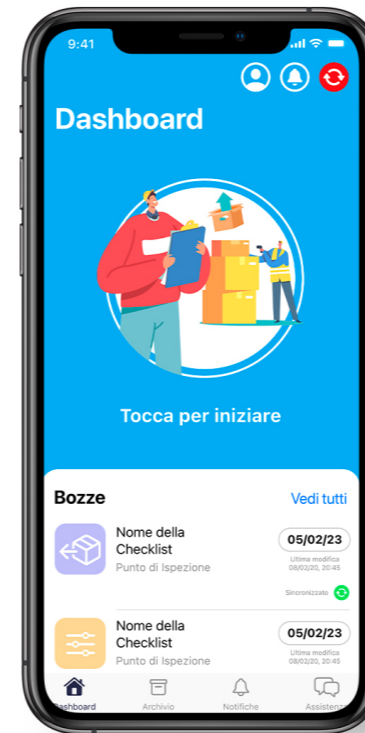
Integrazione nativa con le altre soluzioni della suite di Mitric come il QMS **Checker** e la soluzione per le segnalazioni **Solve'ngo**.

# Specifiche Tecniche



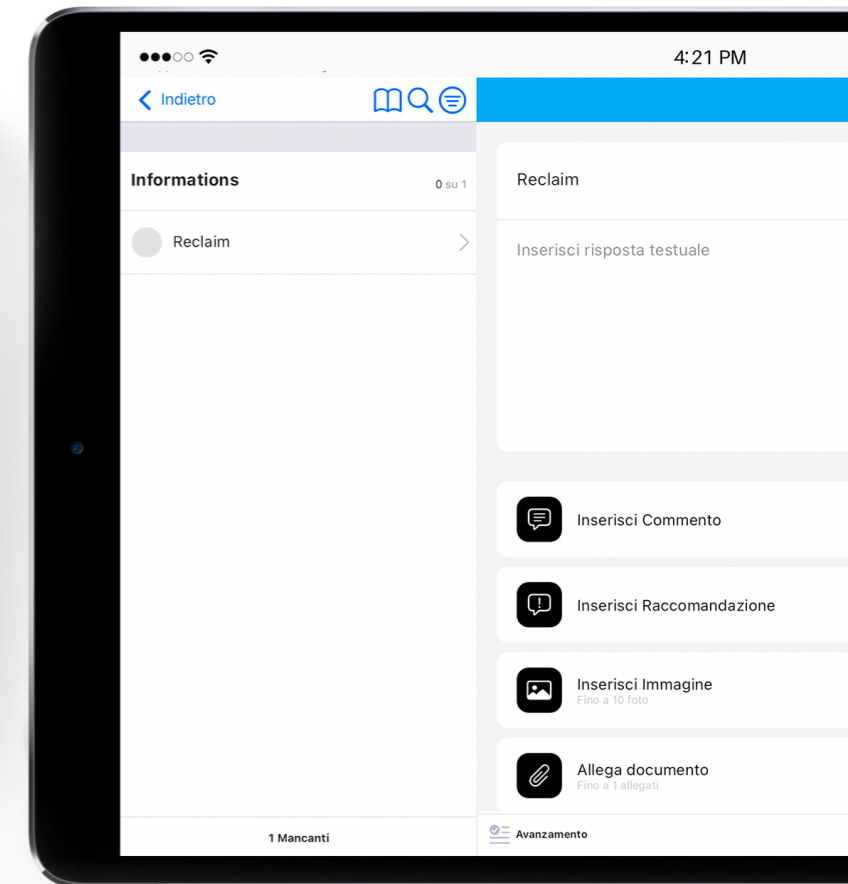
## User App

iOS / Android / Windows / MacOS



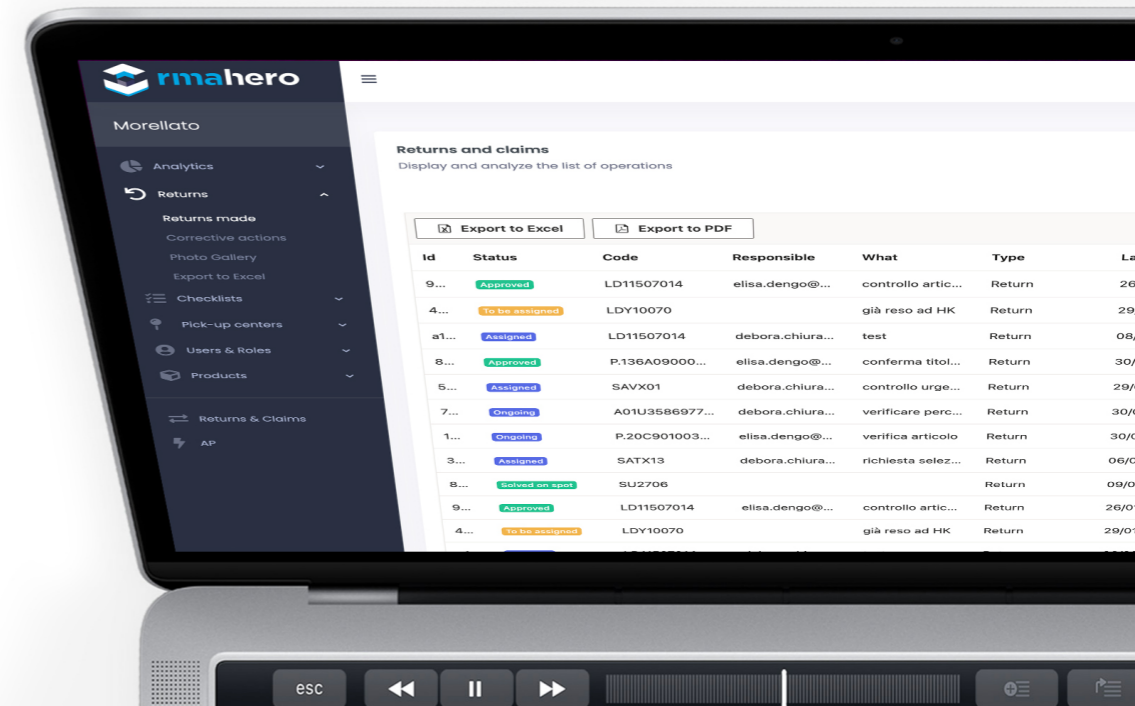
## Backend

Sviluppo su tecnologia Microsoft Azure.  
Disponibile in SAAS o On premise



## Distribuzione

Store e Enterprise Distribution



RMA Hero è una piattaforma software realizzata da:



Mitric Mitric has been **ISO/IEC 27001:2013 certified**

Via Leone XIII, 14  
20145 Milano  
Italia

[www.mitric.com](http://www.mitric.com)  
[info@mitric.com](mailto:info@mitric.com)  
+39 02 40741257

Via Violino 1  
6928 Manno  
Svizzera