

Module Retour Produit

Guide d'intégration et d'utilisation

Version 1.0

1. Présentation	2
1.1 Présentation du module	2
1.2 Fonctionnement général	2
2. Installation / Intégration	3
2.1 Installation générale	3
2.2 Mise à niveau de Magento	3
2.3 Interférence avec les autres modules.....	4
2.4 Configuration	4
3. Module ProductReturn (rma)	5
3.1 Présentation générale.....	5
3.1.1 Back office	5
3.1.2 Front office	6
3.3 Création d'un nouveau rma	8
3.3.1 Créer un nouveau rma	8
3.3.2 Accéder à un rma.....	9
3.3.3 Modifier un rma	9
3.3.4 Impression et notification client.....	12
3.4 Gestion des rma coté client	12
3.4.1 Liste des rma	12
3.4.2 Demande de rma.....	13
4. Informations complémentaires	14
4.1 Modifier les templates emails	14

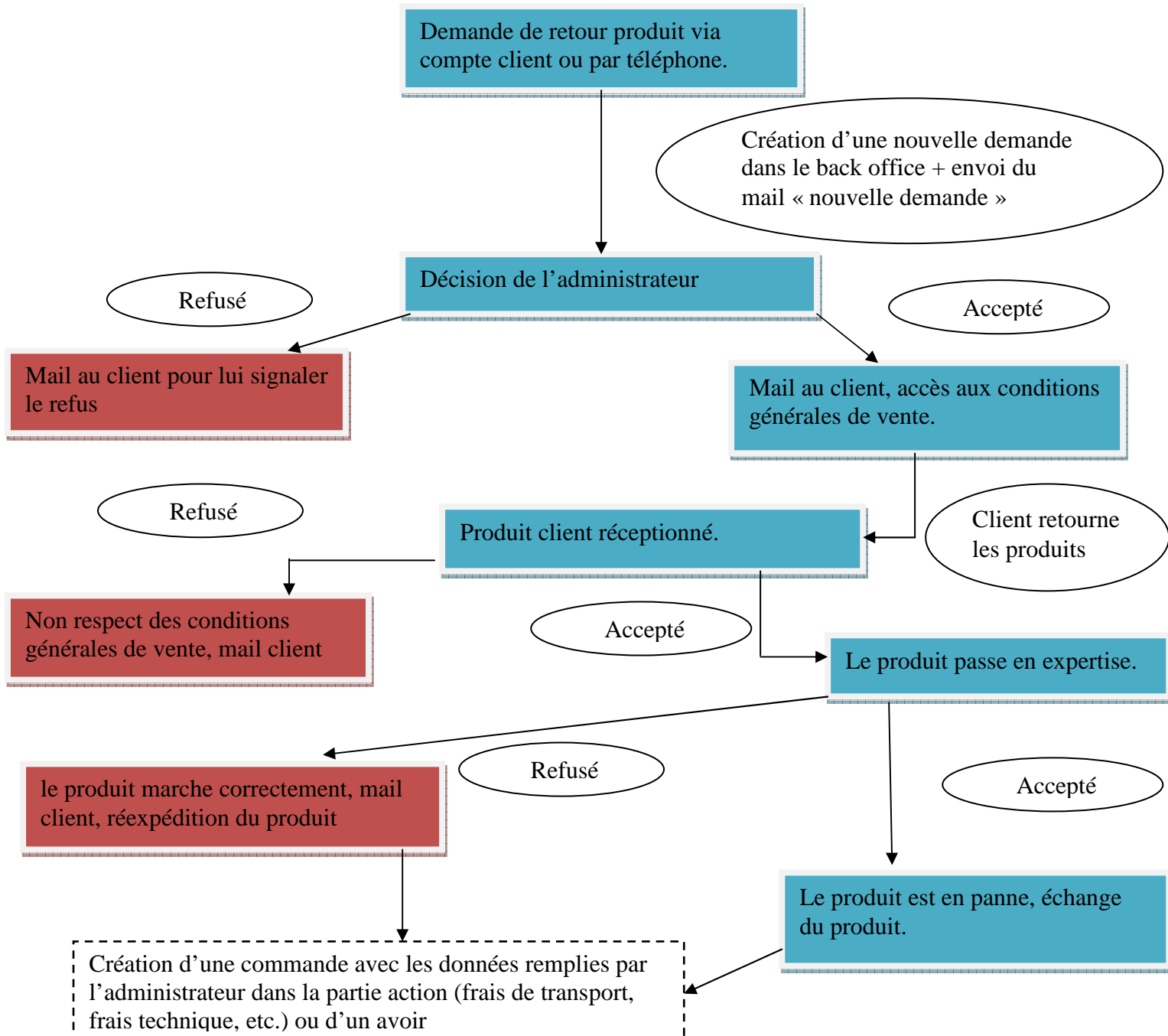
1. Présentation

1.1 Présentation du module

Le module rma pour Magento vous permet de créer des rma pour vos clients (rétractation et retour produit) à partir d'une commande et ainsi gérer facilement le suivi.

De son coté, le client pourra lui aussi faire des demandes de rma, visualiser les rma dans son espace client ainsi que les imprimer au format PDF.

1.2 Fonctionnement général



En ce qui concerne les rétractations la procédure s'arrête après la réception du produit. Vous avez ensuite la possibilité de faire un avoir au client afin de le rembourser.

2. Installation / Intégration

2.1 Installation générale

Ces modules ont été testés et validés pour la version 1.3.2.4 de magento.

L'installation des modules se fait de la manière suivante :

Description	Source	Cible
Dossier de code	App/code/local/MDN/ProductReturn	App/code/local/MDN
Design admin (layout)	App/Design/adminhtml/default/default/layout/ProductReturn.xml	App/Design/adminhtml/default/default/layout
Design admin (template)	App/Design/adminhtml/default/default/template/ProductReturn	App/Design/adminhtml/default/default/template
Design frontend (layout)	App/Design/frontend/default/default/layout/ProductReturn.xml	App/Design/frontend/default/default/layout
Design frontend (template)	App/Design/frontend/default/default/template/ProductReturn	App/Design/frontend/default/default/template
Fichier de déclaration	App/Etc/modules/MDN_ProductReturn.xml	App/Etc/modules/
Fichiers de traduction	app/locale/fr_FR/ProductReturn.csv	app/locale/fr_FR/

Retourner ensuite dans magento, rafraichir le cache et vérifier que le modules ait bien été pris en compte dans Configuration > Advanced

2.2 Mise à niveau de Magento

Les modules ont été conçus pour être indépendants du cœur de magento et ne posent pas de problèmes pour migrer de version de magento.

Il est cependant recommander de réaliser des tests en environnement de recette avant toute mise en production.

2.3 Interférence avec les autres modules

L'architecture de magento est prévue afin de permettre aux modules de modifier le comportement des classes de base : la surcharge. Cependant cette fonctionnalité a une limitation : 2 modules ne peuvent pas surcharger la même classe.

Pour consulter la liste des classes surchargées par ces modules, reportez vous au fichier config.xml, sections rewrite

Si vous avez d'autres modules surchargeant les même classes, vous n'avez qu'une solution : regrouper les traitements surchargés dans le mm fichier, il faudra dans ce cas modifier les modules ce qui coupera cours a toutes mise a jour ou assistance sur les dits modules.

Sachez que Maison du Logiciel met gratuitement à disposition un outil « Extension conflict » afin d'identifier les conflits entre extensions. Vous pouvez télécharger gratuitement cet outil à partir de notre site web <http://www.maisondulogiciel.com>

2.4 Configuration

La configuration du module retour produit se fait via le backoffice, menu system > configuration > Ventes > Retour Produit

Note : si vous obtenez le message « Access Denied » lors du premier accès, vous devez vous déconnecter et vous reconnecter de l'interface d'administration afin de réinitialiser les permissions

Les éléments suivants sont paramétrables :

- **Durée de validité par défaut** : Durée de validité en jour par défaut pour les demandes de rma
- **Autoriser les demandes de retour produit** : Si activé, le client pourra faire des demandes de retour produit à partir de son espace client, section « Mes Retours produit »

Vous devez ensuite configurer un email template pour chaque statut (à l'installation du module un template pour chaque statut sera créé ; sachez que vous pouvez modifier le contenu de ces emails à partir du backoffice de Magento, menus système > emails):

- **Email nouvelle demande de rma** : Adresse à laquelle les demandes de retour produit faites par les clients seront envoyées. Généralement, ce champs doit contenir l'adresse du service après vente de votre société.
- **Template Nouveau retour produit** : Email à utiliser pour notifier l'administrateur d'une nouvelle demande de retour produit effectuée par un client.
- **Mettre en copie à** : Tous les emails envoyés par le module RMA seront également envoyés à cette adresse.
- **Expéditeur du mail** : identité à utiliser pour l'envoi des emails.
- **Template retour produit refusé** : Email envoyé au client pour le notifier d'un refus de retour produit.

- **Template retour produit accepté :** Email envoyé au client pour le notifier d'une acceptation de retour produit
- **Template produit reçu :** Email envoyé au client pour le notifier que ses produits ont été reçus.
- **Template produit reçu mais refusé :** Email envoyé au client pour le notifier que ses produits ont bien été reçus mais ont été refusés (paquets endommagés par exemple).
- **Template produit en cours d'expertise :** Email envoyé au client pour le notifier d'un que ses produits sont en cours d'expertise par le service technique.
- **Template Terminé:** Email envoyé au client pour le notifier que son RMA est terminé.

Vous devez également créer un faux produit sans gestion de stock qui servira lors d'un retour produit : ce dernier est automatiquement ajouté dans les commandes créées dans la partie action de la gestion de RMA. Ce « faux produit » doit être configuré de la façon suivante :

- Activé
- Classe de TVA : classe de tva « normale »
- Visibilité : nulle part
- Prix : 0
- Gestion de stock : non
- Website : tous

Une fois le produit créé, vous devez venir renseigner son id dans la partie configuration du module RMA.

Vous pouvez également configurer les données qui seront affichés dans le PDF:

- **Adresse de la compagnie :** L'adresse de votre compagnie.
- **Entête PDF :** Texte qui apparaîtra dans l'entête du PDF.
- **Pied de page PDF :** Texte qui apparaîtra dans le pied de page du PDF.
- **Commentaires PDF:** Commentaire dans le PDF. Cette zone est utilisée pour afficher des informations complémentaires comme les éléments importants des CGV.

Il vous faut aussi configurer les conditions générales de vente : Ces dernières sont affichées lorsque le client valide sa demande de RMA dans la partie client. Le client ne peut imprimer le formulaire de retour produit si il n'accepte pas les CGV.

Pour définir le contenu des CGV, rendez vous dans le backoffice, menu CMS > static blocs et éditez le block dont l'identifiant est cgv_rma.

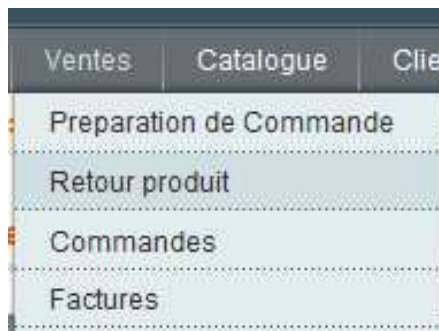
3. Module ProductReturn (rma)

3.1 Présentation générale

3.1.1 Back office

Le module rma ajoute 3 entrées dans le back office :

- Une première sous le menu « Ventes » : celle-ci vous permet d'accéder à la liste de tous les RMA et d'effectuer des recherches



- Un nouvel onglet dans la fiche client vous permet de consulter les rma pour ce client.

Informations client

amaury bouche

Retour RAZ Créer une commande Supprimer le client Sauvegarder le client Sauvegarder et continuer à éditer

Page 1 sur 1 page(s) | Consulter 20 par page | 4 articles trouvés

Ref	Date	Client	Statut	Raison	Produit
100000026-2	23 déc. 2009	amaury bouche	requested	cancel	1x Module Devis clients

- Un nouvel onglet dans la commande vous permet de consulter les rma pour cette commande ou d'en créer un nouveau.

Vue de commande

Order # 100000026 | Order Date 4 nov. 2009 07:35:46

Retour Ref

Créer un nouveau RMA

Page 1 sur 1 page(s) | Consulter 20 par page | 1 articles trouvés

Ref	Date	Client	Statut	Raison	Produit
100000026-2	23 déc. 2009	amaury bouche	requested	cancel	1x Module Devis clients

3.1.2 Front office

Coté client, une nouvelle entrée dans le compte client fait son apparition permettant au client d'accéder à la liste de ses rma :

MON COMPTE[Tableau de bord du compte](#)[Informations du compte](#)[Carnet d'adresses](#)[Mes commandes](#)[Mes commentaires](#)[Mes tags](#)[Abonnements à la newsletter](#)[Mes produits téléchargeables](#)[Retour produit](#)**Retour produit**[Nouvelle demande de retour produit](#)

Reference	Date	Commande	Statut	
100000004-1	4 janv. 2010	100000004	Retour produit refusé	Consulter

A partir de cette entrée, le client peut :

- Consulter la liste des retours produit
- Faire une nouvelle demande (il devra dans ce cas sélectionner la commande pour laquelle il souhaite faire une demande de retour et ensuite saisir les informations nécessaires).

Sélectionnez une commande pour un retour produit

Commande n°	Date	Adresse de livraison	Total de la commande	Status de la commande	
100000002	06/11/09	Zimmermann olivier	18,00 €	Complete	Choisir
100000003	06/11/09	Zimmermann olivier	15,00 €	Complete	Choisir
100000004	06/11/09	Zimmermann olivier	45,00 €	Complete	Choisir
100000005	06/11/09	Zimmermann olivier	315,00 €	Complete	Choisir

Demande de retour produit pour la commande N100000002

Information générale

Téléphone
Email
Adresse
Raison

Produit

Produit	Qte	Commentaires
produit 2	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="récepteur infra rouge ne fonctionne plus"/>

Commentaires additionnels

Une fois la demande de devis validée par le client, un nouvel RMA est créé dans Magento avec le statut « demande ». L'administrateur est aussitôt notifié de cette demande par mail.

3.3 Création d'un nouveau rma

3.3.1 Créer un nouveau rma

Pour créer un nouveau rma (Solution 1) :

- Rendez vous dans une commande dans le backoffice
- Sélectionnez l'onglet « Retour produit »
- Cliquez sur le bouton « Créer un nouveau RMA »
- Les informations client vont se charger automatiquement, il vous suffit de sélectionner la raison du RMA (défectueux ou rétractation).
- Saisir la quantité des produits compris dans le RMA
- Cliquez sur enregistrer
- Un nouveau RMA est alors créé et l'écran de modification est affiché

Pour créer un nouveau rma (Solution 2) :

- Allez dans l'onglet ventes et cliquez sur retour produit
- Cliquez sur le bouton « Créer un nouveau RMA »
- Recherchez la commande client, et cliquez dessus.
- Puis suivre la procédure de la solution 1 pour la suite.

3.3.2 Accéder à un rma

Pour accéder à un RMA existant, 3 solutions :

- Accéder à la commande, sélectionnez l'onglet « Retour Produit » et cliquez sur le retour produit voulu
- Utilisez le formulaire de recherche à partir des menus Ventes > Retour produit
- Accéder à la fiche du client, sélectionnez l'onglet « Retour Produit » et cliquez sur le retour produit voulu

3.3.3 Modifier un rma

Une fois sur la fiche RMA, plusieurs informations peuvent être renseignées :

Information sur le retour produit :

General	
Reference	10000050-1
Créé le	31 déc. 2009
Updated At	31 déc. 2009
Client	amaury.bouche
Sales Order	10000050
Customer Phone	0606060606
Customer Email	bouche_amaury@hotmail.com
Customer Address	Mr amaury middle bouche suffixe 5 rue castel toulon, Var, 83000 France T: 0606060606
Statut	Nouvelle demande
Raison	rétractation
Valide jusqu'au	
Date de reception produit	
Date du retour produit	

Champs	Description
Référence	Numéro unique du RMA
Créé le	Date de création du rma
Mis à jour le	Date de modification du rma
Client	Nom, Prénom du client
Commande	Numéro de commande concerné par le RMA
Téléphone client	Numéro de téléphone du client
Email Client	Email du client
Adresse client	Adresse du client
Statut	Définit le statut du RMA : <ul style="list-style-type: none"> - Nouvelle demande : Nouvelle demande client - Retour produit accepté : Donne l'autorisation au client de retourner son produit. - Retour produit refusé : Refus de la demande de retour produit - Produit reçu : Le produit du client a été réceptionné - Produit reçu mais refusé : Le produit a été réceptionné mais refusé suite a non respect des conditions générales de vente - Expertise produit : Le produit est en cours d'expertise

	- Terminé : état dans lequel se trouve le RMA une fois que l'action finale a été réalisée (retour produit, échange, remboursement)
Raison	Défini la raison du retour produit : - Rétractation : le client demande une rétractation. - Défectueux : le client signale une panne au déballage ou que le produit est défectueux et demande un SAV
Validité jusqu'au	Date limite avant expiration du rma. A partir de cette date, le client ne pourra plus imprimer le formulaire de retour produit.
Date réception du produit	Date a laquelle on réceptionne le produit
Date du retour produit	Date a laquelle on retourne le produit au client

Information sur les produits de la commande.

Produit			
Produit	Qte livré	Qte retourné	Commentaires
Module Devis clients	0	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Champs	Description
Produit	Nom du produit
Qte livré	Quantité qui a été livrée au client.
Qte retourné	Quantité retournée par le client
Commentaire	Commentaire du client sur le produit

Commentaire :

Commentaires	
Description client	<input type="text"/>
Commentaires privés	<input type="text"/>
Commentaires publiques	<input type="text"/>

Champs	Description
Description client	Commentaire fait par le client
Commentaires privés	Commentaire qui ne sera jamais divulgué au client
Commentaires publiques	Commentaire qui sera affiché dans le compte client

Une fois les différentes étapes réalisées, vous avez la possibilité de créer une action afin de procéder au retour ou l'échange du produit.

Le module RMA permet de créer une commande client correspondant au résultat du RMA : ceci est particulièrement utile si vous utilisez notre extension de Gestion des Achats, Stocks et Logistique (Embedded ERP) car elle vous permettra d'une part de gérer vos stocks (sortie de produit) et de prendre en compte la commande dans votre processus de logistique.

Action pour clôturer un rma :

Action	
réaliser une action	<input checked="" type="checkbox"/>
Action	<input type="text"/>
Mode de livraison	<input type="text"/>
Frais de Livraison	<input type="text"/>
Frais technique	<input type="text"/>
Libelle Frais technique	<input type="text"/>
Mode de paiement	<input type="text"/>

Champs	Description
Réaliser une action	Case à cocher qui vous permet d'affiché le formulaire pour réaliser une action
Action	Action que vous voulez faire : <ul style="list-style-type: none"> - Retour Produit : Le produit n'est pas défectueux après expertise. - Echange : Produit défectueux suite à l'expertise on effectue un échange standard. - Remboursement
Mode de livraison	Mode de livraison pour le retour du produit
Frais de livraison	Frais de livraison a payer par le client
Frais technique	Frais technique a payer par le client
Libellé frais technique	Libellé de la ligne frais technique dans la commande du client. Le libellé est libre et apparaîtra dans la commande générée en tant que ligne produit. Ce libellé contient habituellement « Frais de réparation », « Frais de gestion », « Réparation offerte » ...
Mode de paiement	Mode de paiement du client
Rembourser les frais de port	Si coché, les frais de port seront remboursés dans l'avoir
Restocker les produits	SI coché, les produits seront restockés

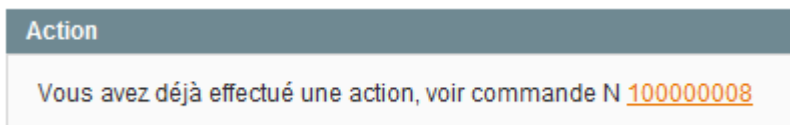
Dans le cas d'un retour produit (si le produit n'est pas défectueux ou a été réparé, la commande générée contiendra uniquement une ligne avec les frais techniques (notez que ces derniers peuvent être à zéro).

Dans le cas d'un échange, la nouvelle commande contiendra la ligne des frais techniques (qui peuvent toujours être à zéro) ainsi que les produits correspondant à l'échange.

Pour enregistrer les modifications faites, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Enregistrer »

Si vous avez choisi une action, une commande va être générée automatiquement, avec les lignes produit.

Notez qu'une fois la commande générée, la zone « action » est remplacée par un texte faisant référence à la commande générée :



3.3.4 Impression et notification client

Pour imprimer un rma, cliquez sur le bouton « Imprimer ».

Pour notifier le client, cliquez sur le lien « Notifier le client ». Le client recevra un mail dont le contenu sera déterminé par le statut du rma.

Si vous souhaitez modifier les emails envoyés au client, il vous suffit de vous rendre dans la section « Emails transactionnels » du menu « Système ».

3.4 Gestion des rma coté client

3.4.1 Liste des rma

Une fois un retour produit crée le client pourra les consulter a partir de son espace client :

Reference	Date	Commande	Statut	
100000026-2	23 déc. 2009	100000026	requested	Voir
100000043-1	23 déc. 2009	100000043	expertise product	Voir
100000052-1	23 déc. 2009	100000052	requested	Voir
100000068-1	30 déc. 2009	100000068	rma accepted	Voir

Pour accéder au contenu du rma, il suffit de cliquer sur le lien « Voir ».

Retour produit N 100000068-1

Information générale

Téléphone 0606060606
Email service_client@maisondulogiciel.com
Adresse Mr Jean-Pierre DUPONT, 10 rue de la République, 10000 France T. 0606060606
Raison rétractation

Produit

Produit	Qte	Commentaires
Module Devis clients	1	

A partir de cet écran, si le statut du rma est retour produit accepté, le client pourra consulter les conditions générales de vente et imprimer le bon de retour.

3.4.2 Demande de rma

Si vous avez autorisé les demandes de retour produit dans la partie configuration de magento, les clients pourront faire des demandes de retour produit à partir de leur compte client dans l'onglet retour produit :

En cliquant sur le bouton « Nouvelle demande de retour produit », les clients seront redirigés vers une page leur permettant de sélectionner la commande qui contient les produits.

Si le client n'est pas authentifié, il sera préalablement redirigé vers la page d'authentification / création de compte.

Produit réceptionné mais refusé	Mail envoyé au client quand le produit est réceptionné mais que les conditions générales de ventes n'ont pas été respectées
Produit en expertise	Mail envoyé au client quand le produit est en expertise
Rma terminé	Mail envoyé au client quand le Rma est terminé