

ORACLE 返厂维修

- 通过维修站、呼叫中心、自助式服务和现场服务实现客户交互
- 对退货、更换、提供代用品和替代进行管理
- 两种维修管理机制满足了不同机构的维修需求
- 根据知识库进行评估
- 自动跟踪退货和维修状况以及各自的活动
- 合同，担保，授权处理

Oracle 返厂维修 (Depot Repair) 是 Oracle 电子商务套件的一部分，它提供一个管理产品更换、退货和维修的企业级解决方案。Oracle 返厂维修通过快速、准确地执行和跟踪物流过程，更有效地进行维修管理。它是完全自动化的，并与电子商务套件的其他组件完全集成，从而提高服务效率并降低运营成本。Oracle 返厂维修监测损坏和可用产品的退货，进行产品诊断和工作评估，执行审批和维修作业，然后将货物发还给客户。维修所花的时间和物料费用的发票处理工作可以根据合同权利自动进行。Oracle 返厂维修还可用于管理企业内部自有产品和客户产品的维修和翻新。Oracle 返厂维修提供了丰富的特性，它是 Oracle 电子商务套件的一部分，后者是为协同工作而设计的应用程序集成套件。

集中处理和监测

Oracle 返厂维修提供一个集成的解决方案，用来执行和监测所有退货和维修事务：客户交互、问题捕获、退货 (RMA)、更换、提供代用品、诊断、评估、维修处理和物流。Oracle 返厂维修工作台是维修站工程师简化流程和业务功能的工具，它使用户能够用最少的点击和屏幕导航执行维修和物流功能。

维修活动得到了自动跟踪，因此维修站工程师可以迅速向客户报告维修状况。维修站工程师可以使用同样的信息来处理升级和异常事件，以更好地满足客户需求。Oracle 返厂维修工作台还使你能够访问安装用户信息，以跟踪客户产品信息、配置和服务历史。此外，维修站技术人员和经理可以利用知识库来诊断问题并进行评估。

退货、更换、提供代用品和替代处理

利用 Oracle 的单一客户资料库，Oracle 返厂维修工作台可以快速验证客户信息，以便快速启动退货、更换、提供代用品和替代事务。一旦启动了这些事务，程序便立即更新机构的库存和安装用户，以准确地跟踪产品状态。如果是提供代用品，则将跟踪借用的产品及其预计归还的日期，从而有效地提醒维修站经理以便及时归还。

自动验证权利

Oracle 返厂维修可以自动验证客户的权利，以正确地为客户开具发票。这些权利用于准确地处理产品的维修、更换、提供代用品和替代费用。Oracle 返厂维修同时支持维修过程的固定和可变价格。

Oracle 返厂维修

主要特性

- 在提高维修效率的同时降低维修费用。
- 通过准确地跟踪维修过程和快速解决维修问题提高客户满意度和忠诚度。
- 通过一个处理和监测所有返厂维修功能的集中界面加速维修和物流处理。
- 通过流程自动化降低管理费用，并优化用于维修的物料和资源。
- 利用了 Oracle 电子商务套件的全面功能。

相关产品与服务

为了满足你的业务需求，Oracle 提供了一系列互补的产品和服务：

- Oracle 服务
- Oracle 安装用户
- OracleERP

安装用户更新

维修操作给产品带来的变化反映在安装用户中。所有因维修、更换、提供代用品和替代导致的配置变化将在安装用户中自动得到跟踪。从缺陷产品的 RMA 到维修后产品的货运，维修处理的每一步都会对更新安装用户信息。

维修管理

Oracle 返厂维修可以快速对维修订单进行分类并执行维修处理，以满足客户需求。

Oracle 返厂维修使服务提供方能够利用其专门技能，使用知识库输入并检索维修解决方案。诊断代码定义故障症状，并用来搜索可能的维修解决方案。

评估过程在故障诊断和评估创建期间利用了知识库。快速搜索维修解决方案的资料库并将维修解决方案链接到维修订单，使维修站工程师可以及时准确地进行评估，以得到客户认可。维修站工程师可以通过在货物返回和维修前对预计的维修成本和维修价格进行比较来估计维修的收益率。根据客户对评估的认可情况，可以了解客户和服务机构之间协商的状况，确保只有在客户对评估满意时才启动维修工作，从而降低服务费用。服务代码将预定义的维修费用和解决维修问题的步骤与评估的创建和维修工作分别联系起来。

Oracle 返厂维修建立维修作业来跟踪维修的详细情况。维修作业列出完成维修所需的操作顺序以及相关的物料、人力和支出，以确保在花费最少的时间和物料的情况下高质量地完成维修工作。完成维修作业所使用的物料和资源会成为以后给客户开具发票的依据。维修作业管理的详细级别取决于每个服务机构不同的业务需求。一旦完成维修作业，维修站工程师就会快速将修好的产品发运给客户。

物流处理和计费

Oracle 返厂维修根据客户服务需求自动创建退货和发货事务。通过 Oracle 返厂维修工作台，维修站工程师可以迅速执行和监测维修订单的物流需求。

RMA 号码是为客户和维修站工程师产生的，用于跟踪退货过程。提货、包装和装运都可以在维修站用户界面中迅速执行。根据合同权利，可以自动进行已完成维修作业的发票处理工作。

Oracle 返厂维修方案

客户期望他们的更换和维修要求迅速、顺利地得到解决。Oracle 返厂维修为那些致力于为客户提供全面服务解决方案的机构提供了端到端的维修处理功能。