

Saisie des Demandes d'accord de retour LG

Site internet LG: <https://gsfsplus-eu.lge.com>

- Veuillez vous connecter avec vos identifiant et MDP reçus par mail
- Si vous avez un problème d'accès au GSFS merci de faire vos demandes à lgdr@lge.com en mentionnant **vos compte client** et **code identifiant**
- Il faut utiliser notre site minimum **1 fois par mois** afin que votre accès ne soit pas expiré
- Pour vos relances et renseignements sur vos demandes de DR merci d'envoyer un mail à lgdr@lge.com en mentionnant votre demande commençant par DRU ou votre No de RMA commençant par 903XXXXXX
- Veuillez trouver ci-dessous la notice détaillée pour saisir vos demandes de solution commerciale (Defective Return)
- Merci de voir en annexe les pièces et informations demandées pour la validation des DR (Solution commerciale)

1. Saisie des Demandes d'accord de retour LG

Gestion des dossiers | **Pièces et doc. technique** | **Firmwares** | **Rapport**

- Interventions à confirmer
- Interventions en cours
- Incomplete Cases Management
- Resultat d'intervention
- Lire le mobile par cable
- Liste en attente Authentification
- Authenticated & Liste réparation
- Statuts Facturation & téléchargement fichier
- Statuts Factures
- Gestion des Approvals
- Saisie des Accords de retour pour produit defectueux**
- Statut des accords de retour et téléchargement
- Liste de résultats de téléchargement Réparation
- Edition Factures MO & PD
- Pulling Management

ATA

NO DATA

13/2017 10:27:43

History

MORE +

Sujet	Nom	Date de saisie	Hit Count
es LG	FREDERIC MORELL	26/12/2016	97
	FREDERIC MORELL	01/09/2015	262
	FREDERIC MORELL	13/03/2015	507

Accord de retour pieces (pieces defectueuses) + regle des RMA avec tous les motifs

Sélectionner « Saisie des Accords de retour pour produit défectueux »

Gestion des dossiers Pièces et doc. technique Firmwares Rapport

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Suivi des appel Copie Nvx dossier Sauvegarde bri Valider

Info demandée

Order Information

Type Demande: SELECT Statut: No de réparation: Dossier revendeur: Receipt Route: Tout Delivery Location: Brazil Delivery: Remarque:

Departement Information

Departement: SVC Technicien: Adresse: 83 rue JEAN JAURES Pays: FR

Info revendeur

Revendeur: Adresse email:

Information client

Nom du client: No de téléphone: Mobile No: Adresse email: Infos clients

Liste des fichiers attachés

No	Nom du fichier
NO DATA	

Unit Location

Unit Location: In extra ambrance: Order instal:

Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Alert

Select order type first.

OK

Cliquer sur "ok"

Gestion des dossiers | Pièces et doc. technique | Firmwares | Rapport

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Suivi des appel Copie Nvx dossier Sauvegarde br Valider

1) Sélectionner "DR-Avoir-Revendeur" puis indiquer votre N° de dossier dans "Dossier revendeur"

1 Type Demande DR - Avoir Revendeur Statut No de réparation Dossier revendeur

Receipt Route Tout Delivery Location Brazil Delivery

2) Indiquer Nom du magasin + Ville + **votre N° de dossier**
(Veuillez nous préciser le nom de votre grossiste si différent de votre enseigne)

2 Remarque

3) Cliquer sur la loupe et sélectionner le code situé ci-dessus
(Ce compte doit être communiqué lors de votre accès bloqué à GSFS)

3 Revendeur

4) Cliquer sur fichier et nous joindre la facture d'achat et les pièces nécessaires à la validation de votre dossier
! Sans la preuve d'achat, la demande ne sera en aucun cas traitée

4

Liste des fichiers attachés

No	Nom du fichier

Fichier

Unit Location

Unit Location: Select In autre emplacement Adresse Barhamha Code postal

Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

LG GSFS+ Global Service Print System

58:53 Dany SAV BEZONS (PR009270009) Change Password Softphone

Gestion des dossiers Pièces et doc. technique Firmwares Rapport

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

4a) cliquer sur "Find" puis sélectionner vos documents

FileUpDownP - File upload and download

Find Téléchargement Remove Clos

Nom du fichier	Taille d fichier	File Extension
No Data		

4b) cliquer dans téléchargement puis Clos

Choisir un fichier à télécharger

Bibliothèques Documents

Organiser Nouveau dossier

Favoris Bureau Emplacements récer Téléchargements

Bibliothèque Documents Inclut : 2 emplacements

Nom	Modifié le	Type	Taille
Received Files	26/01/2010 13:33	Dossier de fichiers	

Gestion des dossiers | Pièces et doc. technique | Firmwares | Rapport

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Unit Location

Unit Location * Revendeur ☐ Un autre emplaceme Adresse Recherche Code postal 95870

5 Adresse 01 Revendeur Contact 5) Sélectionner dans unit location "Revendeur"

Mobile No 02 Client final 6) Modifier l'adresse mail si différente

03 Station Technique

Fax n° Adresse email

Code postal Adresse Recherche Adresse

Swap Flag SWAP Type

Carrier No Collection Raison

Remarque

Modele et N°de serie info

Model Information

No	Produit	Modele	Quantite	No Facture LG	Modele d echange	Raison du retour	Serial Count
1							

7) Cliquer sur le "+" pour indiquer uniquement dans la ligne rose :
Modèle + Qté + Raison du retour (voir description codes en annexe)

Info serie. Entree

N° de série	Esn/Imei No	Date d achat	Purchase Amount	Monnaie	Symptom1	Symptom2	Defaut	Raison du retour	Remarque	Date Demandée	DR
NO DATA											

N° de série * Esn/Imei No Date Demandée / / Date d achat * / /

Purchase Amount Symptom Default

Raison du retour DR Reference No No facture client

Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Gestion des dossiers | Pièces et doc. technique | Firmwares | Rapport

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Unit Location

Unit Location * Revendeur

Adresse 63 rue JEAN JAURES

Mobile No

Code postal

Swap Flag

Carrier

Remarque

Model et N°de serie info

Model Information

No	Produit	
1	TVLE42	42L

Info serie. Entree

N° de serie	Esn/imei No

N° de serie *

Purchase Amount

Raison du retour

Saisie des Accords de retour pour produ


7a) Veuillez sélectionner uniquement les codes indiqués ci-dessous et cliquer sur "Appliquer"

DrReturnResonCodeP - Replacement Model Search

Categorie	Category Name	Niveau plus élevé
CD	Default comestic	DELIVERY_DAMAGE_CRACKED
ED	Default émotionnel	DELIVERY_Only BOX DAMAGE
FD	DEFAUT DE FONCTIONNEMENT	Dead On Arrival(DOA)
		Delivery Cracked TV Panel only
		Discontinued Part
		INSTALLATION DEFECT
		MULTIPLE REPAIR

Code	Description
DD3	SCM

DELIVERY_DAMAGE_CRACKED (Product)



7b) **CD : Ne pas utiliser**
ED : Utiliser uniquement " Too expensive (TE1)"
FD : Dead on Arrival (DA1)→PMS
Multiple repair (MR1)→Pannes Multiples
Part not available (PA1)→ délai pièces
Discontinued part (PA2)→ Pièce obsolète
Unable to repair/ Difficult (UR1)→Irréparable
Les justificatifs Ou Remarque⑪ doivent être fournis au code sélectionné

Gestion des dossiers
Pièces et doc. technique
Firmwares
Rapport

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Modele et N° de serie info

Model Information

No	Produit	Modele	Quantite	No Facture LG	Modele d echange	Raison du retour	Serial Count
1	TVLE42	42LA6130.AEU	1			Quality	1

8

Info serie

N° de serie	Esn/Imei No	Date d achat	Purchase Amount	Monnaie	Symptom1	Symptom2	Defaut	Raison du retour	Remarque	Date Demandée	DR
				EUR				PA2		31/03/2017	

9 N° de serie
Esn/Imei No
Date Demandée 31/03/2017
10 Date d achat

Purchase Amount
Symptom
Defaut

Raison du retour Discontinue Part_Quality
13 DR Reference No
No facture client

Liste des dossiers
No Commande Piece
Prix Produit
Cout de Rep. estimé

12 Réf Pièce
Type de Piece
Prix Piece
Raison PMS

11 Remarque

Result Information

Replacement/Refund
Remarque

Result Save

Suivi des annul
Copie
Nux dossier
Esuivante
Valider

8) Cliquer sur "+"
Indiquer 9 N° de série + 10 Date d'Achat + 11 Remarque (panne constatée obligatoire)
Pour les Mobiles ne pas oublier d'indiquer le N° de IMEI
Pour les codes retour PA1 et PA2 merci d'indiquer impérativement ci-dessous 12 N° de pièce + 13 N° de commande
Cliquer sur "Valider" en bas à droite pour obtenir le N° de DRU situé en haut à droite en rouge

Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

2. Consultation de vos demandes en Accord de Retour

LG GSFS+ Global Service Front System

59:34 김지현(FS001214)

Gestion CIC | Gestion des dossiers | Pièces et doc. technique | Firmwares | Rapport | Master Code | Set-Up

TO-DO

Notice Forum

- Interventions à confirmer
- Interventions en cours
- Incomplete Cases Management
- Resultat d'intervention
- Lire le mobile par cable
- Liste en attente Authentification
- Authenticated & Liste réparation
- Statuts Facturation & téléchargement fichier
- Statuts Factures
- Gestion des Approvals
- Saisie des Accords de retour pour produit defectueux
- Gestion du planning DMS
- Gestion produit/zone par ASC/DMS
- Statut des accords de retour et téléchargement**
- Liste de résultats de téléchargement Réparation
- Repair Receive Charge Closing
- Zone Maintenance
- B2B Service Result Entry
- Edition Factures MO & PD
- Rolling Management

No	Service Receipt No	Transfer Seq No	Nom du client
NO DATA			

			Nom
			NO DATA

1. Saisie des Demandes d'accord de retour LG

Gestion CIC | Gestion des dossiers | Pièces et doc. technique | Firmwares | Rapport | Master Code | Set-Up | ADMIN

○ Gestion des dossiers :: Statut des accords de retour et téléchargement

Type Retour
DR - Avoir Revendeur

Date Demandée ①
03/04/2017 ~ 13/04/2017

Condition de recherche
ALL

② GSFS Status
ALL

Temp	Demande sauvegardée en
Request	Demande envoyée mais no
Created	Demande créée
Rejected	Demande rejetée
Approved	Demande approuvée - RM/
Failed	Echec informatique - non tr.
Cancel	Demande annulée

● Info demandée

No	Demande N°	Date Demandée	Numéro de dossier	RMA No	GSFS Status	ERP Header
----	------------	---------------	-------------------	--------	-------------	------------

1) Vous pouvez voir le statut de votre demande en sélectionnant les dates demandées. Au moins à mettre un mois afin de voir plus de demandes que possibles

2) Vous pouvez voir la liste de toutes les demandes RMA saisies par vos soins ou de nos stations agréées. Vous pouvez également consulter les détails d'une demande que vous voulez en cliquant « DR Demand »

Multi Customer Upload DR Demand

● Shipping and Receiving Info

No	Demande N°	N ° suivants	Line No	RMA No	Old Rma No	Categorie	Mod
----	------------	--------------	---------	--------	------------	-----------	-----

Statut des accords de retour et téléchargement

Gestion CIC | Gestion des dossiers | Pièces et doc. technique | Firmwares | Rapport | Master Code | Set-Up | ADMIN

Gestion des dossiers :: Statut des accords de retour et téléchargement

Type Retour: ALL

Date Demandée: 01/04/2017 ~ 18/04/2017

Condition de recherche: ALL

GSFS Status: ALL

No	Demande N°	Date Demandée	Numéro de dossier	RMA No	GSFS Status	ERP Header Status	Type Retour	Departement Code
NO DATA								

Buttons: Multi Customer Upload, DR Demande, Imprimer le RMA, Result Save, ASC Assign

Shipping and Receiving Info

- 1) Temp : Demande sauvegardée mais pas encore envoyée chez LG, à compléter et à soumettre
- 2) Request : Demande soumise mais pas approuvée par LG
- 3) Created : Demande soumise et en cours de validation par LG donc le no de RMA ne s'affiche pas
- 4) Rejected : Demande rejetée par LG car incomplete donc cliquer « DR Demande » + « Copie » et corriger votre demande + cliquer « Valider »

Gestion des dossiers :: Saisie des Accords de retour pour produit defectueux

Suivi des appel | Copie | Nvx dossier | Sauvegarde br | Valider

- 5) Approved : Votre demande approuvée donc le no de RMA s'affiche pas. A cliquer ③ pour imprimer « RMA slip » et coller cette feuille sur l'emballage de l'appareil ensuite envoyer à notre dépôt y indiqué
- 7) Cancel : Demande annulée car l'appareil non retourné à notre dépôt 60 jours après notre approbation, à ressaisir en cas de besoin

Annexe_1 règles des DR (sol com)

1. Code MR1 (MULTIPLE REPAIR → Multi réparations (3ème réparations))

- Pièces obligatoires : Facture d'achat ; 3 bons de réparations.
- Info obligatoires : Nom du magasin ; N° de dossier client

2. Code TE1 (Too expensive to repair → Cout de la réparation trop élevé

- Pièces obligatoires : Facture d'achat ; Bon de la réparation.
- Info obligatoires : Nom du magasin ; N° de dossier client ; ***Description de la panne dans « Remarque ⑪».***



Une fois le DR validé , vous aurez **40 jours maximum** pour nous le renvoyer
Au-delà de ce délai, le RMA sera annulé et aucun avoir sera émis.

Annexe_2 règles des DR (sol com)

3. Code UR1 (Unable to repair difficult to repair → Impossible à réparer (Fissures, Cavité))

- Pièces obligatoires : Facture d'achat ; Photo de la plaque signalétique ; Bon de la réparation ; photo obligatoire pour la fissure de l'appareil
- Info obligatoires : Nom du magasin ; N° de dossier client ; ***Description de la panne dans « Remarque ⑪ »***

4. Code DA1 (Dead on Arrival (DOA)) → Panne au déballage

- Pièces obligatoires : Facture d'achat ; ***Description claire de la panne dans « Remarque ⑪ » et photo de la panne dès qu'elle est visible (voir ex annexe 4).***
- Info obligatoires : Nom du magasin ; N° de dossier client ; Description claire de la panne constaté.



Une fois le DR validé , vous aurez **40 jours maximum** pour nous le renvoyer
Au-delà de ce délai, le RMA sera annulé et aucun avoir sera émis.

Annexe_3 règles des DR (sol com)

5. Code PA1 (Part not available Delayed supply → Problème de pièce (Délai pièce)

- Pièces obligatoires : Facture d'achat ; Photo de la plaque signalétique.
- Info obligatoires : Nom du magasin ; N° de dossier client ; **référence de la pièce** ⑫; N° de la commande (POU...) ; **Description de la panne dans « Remarque** ⑪».

6. Code PA2 Part not available Discontinued part → Problème de pièce (Obsolète)

- Pièces obligatoires : Facture d'achat ; Photo de la plaque signalétique.
- Info obligatoires : Nom du magasin ; N° de dossier client ; **référence de la pièce** ⑫; N° de la commande (POU...) ; **Description de la panne dans « Remarque** ⑪».



Une fois le DR validé , vous aurez **40 jours maximum** pour nous le renvoyer
Au-delà de ce délai, le RMA sera annulé et aucun avoir sera émis.

Annexe_4 règles des DR (sol com)

- Concernant les pannes au déballage (DA1), merci de bien joindre une photo montrant la panne à votre demande sur GSFS+.

Exemple :

Sur un TV, symptôme ligne verticale à joindre photo de l'écran.



Sur un lave-linge « Code Erreur OE » à joindre photo du bandeau de façade de la machine à laver

