



La procedura 8D aiuta AAA-LUX e i suoi partner a migliorarsi ogni giorno.

La procedura di reclamo cliente 8D è al centro del sistema di gestione della qualità di AAA-LUX. Ci permette di registrare il problema, trovare una soluzione a breve termine e determinare la causa profonda di qualsiasi problema, sia esso tecnico o organizzativo. Ci aiuta a migliorare i nostri prodotti e la nostra organizzazione, evitando che i problemi si ripetano in futuro. Per questo motivo è molto importante per noi, così come per la rete di partner AAA-LUX, che ogni richiesta di servizio sia accompagnata da una traccia informativa, a partire dalla compilazione del ticket di servizio.



Centri di riparazione certificati

Le riparazioni in loco (in particolare in cima al palo) non sono raccomandate. Per garantire la qualità di una riparazione, queste dovrebbero idealmente essere effettuate in un ambiente controllato, utilizzando gli strumenti appropriati e realizzate da uno specialista certificato nella riparazione. Il principale centro di riparazione si trova presso la sede di AAA-LUX nei Paesi Bassi. I centri di riparazione approvati in Europa e fuori dall'Europa beneficiano del supporto di AAA-LUX, che include formazione, certificazione, strumenti e ricambi.

Seguite il vostro processo

In base al vostro status di centro di riparazione certificato o meno, è rilevante il lato destro o sinistro del processo. I centri di riparazione certificati seguono il processo arancione a destra (pagina 3), mentre gli altri seguono il processo blu a sinistra (pagina 2). Il responsabile del servizio AAA-LUX, che contattate automaticamente aprendo un ticket di servizio, gestirà il processo e prenderà con voi le decisioni pertinenti.



Non siete un centro di riparazione certificato

Ticket di servizio

Quando viene ricevuta una richiesta di servizio, il primo passo consiste nel generare un ticket di servizio tramite il portale di supporto AAA-LUX (JIRA). Per vedere come accedervi, consultare la pagina 4. Questo permette di attivare una procedura, avviare la comunicazione con il nostro servizio e monitorare lo stato in tempo reale. Riceverete una conferma della richiesta di servizio immediatamente e una proposta di azione di contenimento entro 48 ore.

NOTA: La generazione del ticket di servizio è aperta solo ai servizi post-vendita, cioè per prodotti danneggiati o difettosi. Le richieste relative alle vendite devono essere effettuate tramite il normale canale di vendita.



AAA-Service in loco

Nel caso in cui un centro di riparazione con AAA-Service-On-site sia nelle vicinanze, può essere proposta una riparazione in loco. Tuttavia, la metodologia preferita rimane quella di far scendere il corpo illuminante dal palo per effettuare le riparazioni in un ambiente sicuro e controllato. Se la riparazione in loco non fosse possibile, si prega di inviare l'articolo alla sede di AAA-LUX o al centro di riparazione certificato più vicino.

AAA-Lampada di servizio

Avere una lampada di servizio a magazzino è una soluzione pratica e intelligente per garantire che il cliente disponga di illuminazione mentre è in corso una procedura di riparazione. Questa lampada di servizio può sostituire temporaneamente o definitivamente un apparecchio difettoso, il che significa che, dopo la riparazione, è possibile reinstallare il corpo illuminante originale oppure la lampada riparata diventa la nuova lampada di servizio. La AAA-Service-Lamp è di vostra proprietà: la acquistate e la tenete in magazzino. Nel caso in cui non desideriate tenere a stock uno o più tipi di apparecchi, si prega di notare che una riparazione senza lampada di servizio richiede un certo tempo.

NOTA: Si prega di tenere sempre conto del modulo RF corrispondente al progetto e alla posizione.

Resi gratuiti

AAA-LUX offre un servizio di restituzione gratuito per tutte le riparazioni in garanzia. I corpi illuminanti vengono trasportati all'indirizzo dei nostri partner, salvo diverso accordo. Il tempo tipico di riparazione è di 10 giorni lavorativi, trasporto incluso (in base alla localizzazione). Per le riparazioni fuori dall'Europa, si prega di contattare il proprio rivenditore AAA-LUX o il reparto assistenza di AAA-LUX. Per quanto riguarda le spese di trasporto delle riparazioni in garanzia da effettuare presso il centro di riparazione AAA-LUX, ciò significa:

- Spese di trasporto dal cliente/progetto a Eindhoven: a carico del cliente
- Spese di trasporto da Eindhoven al cliente/progetto: a carico di AAA-LUX

Valutazione della garanzia

Una parte importante della procedura consiste nel permettere ad AAA-LUX di completare la procedura 8D, valutando i danni e adottando le misure appropriate. Al momento dell'ordine di un apparecchio di ricambio o di un componente, riceverete una fattura. Questo consente di tracciare e monitorare i beni di valore. Non appena AAA-LUX avrà determinato che la garanzia è applicabile, riceverete una nota di credito.

Chiusura del ticket di servizio

Una volta completata con successo la riparazione, e una volta conclusa la procedura 8D e la relativa documentazione, il responsabile del servizio AAA-LUX chiuderà il ticket di servizio con lo stato "Risolto" e fornirà un commento sulla causa principale e sulle azioni preventive all'interno del portale di supporto AAA.

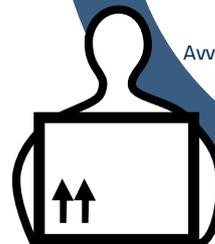
Procedura qualità 8D

Registrare una richiesta di assistenza

Facilitare una soluzione a breve termine

Determinare la causa principale

Avviare un miglioramento strutturale





Siete un centro di riparazione certificato



Ticket di servizio

Quando si presenta una richiesta di servizio, il primo passo consiste nel generare un ticket di servizio tramite il portale AAA-Service (JIRA). Per le istruzioni di accesso, consultare la pagina 4. Questo permette di attivare una procedura, avviare la comunicazione con il nostro servizio post-vendita e seguire lo stato di avanzamento in tempo reale. Riceverete immediatamente una conferma della richiesta, insieme a una proposta di azione di contenimento entro 48 ore.

NOTA: La creazione dei ticket di servizio è riservata esclusivamente al servizio post-vendita, cioè per prodotti danneggiati o difettosi. Le richieste relative alle vendite devono essere gestite tramite il normale canale di vendita.

Procedura qualità 8D



AAA-Service-Box

La AAA-Service-Box contiene una selezione di pezzi di ricambio, oltre a strumenti e manuali. Include anche i mezzi per restituire i pezzi per l'analisi e il rimborso, nonché per ordinare i pezzi necessari a mantenere il vostro stock al livello richiesto. La AAA-Service-Box è un bene che acquistate.

Registrazione di una richiesta di assistenza

Facilitare una soluzione a breve termine

Determinare la causa principale

Avviare un miglioramento strutturale

Restituzione dei pezzi

Per completare la procedura 8D, una fase importante dopo la creazione del ticket di servizio è la restituzione dei pezzi per l'analisi. Il pezzo deve essere accompagnato da un modulo di reso con il numero del ticket di servizio. Se i pezzi non vengono restituiti, non sarà concesso alcun rimborso o credito, salvo diverso accordo. Non appena AAA-LUX avrà determinato l'applicabilità della garanzia, basandosi sull'analisi del prodotto restituito e sul contenuto del ticket di servizio, riceverete un credito, inclusi i costi di trasporto. Per le riparazioni locali in garanzia, ciò significa:

- I pezzi di ricambio necessari per la riparazione sono rimborsati da AAA-LUX.
- Le ore di lavoro, la piattaforma aerea, ecc., non sono rimborsate da AAA-LUX.



Valutazione della garanzia

Una parte importante della procedura consiste nel permettere ad AAA-LUX di completare la procedura 8D, valutando i danni e adottando le misure appropriate. Al momento dell'ordine di un apparecchio o di un pezzo di ricambio, riceverete una fattura. Questo consente di tracciare e monitorare gli elementi di valore. Non appena AAA-LUX avrà determinato che la garanzia è applicabile, riceverete un credito.



Chiusura del ticket di servizio

Una volta completata con successo la riparazione, e dopo che la procedura 8D e la documentazione saranno state completate, il responsabile del servizio AAA-LUX chiuderà il ticket di servizio con lo stato « Risolto » e fornirà un commento riguardante la causa principale e le azioni preventive, nel portale di supporto AAA.



Comunicazione, informazioni e supporto

AAA-LUX Supporto

Tel: +31 (0)40 78 202 78 E-mail:
support@aaa-lux-lighting.com

Per qualsiasi assistenza durante le riparazioni o in caso di problemi con i corpi illuminanti sul campo, il nostro servizio di assistenza AAA-LUX è a vostra disposizione.

Consigli:

- Fissate un appuntamento con uno dei nostri collaboratori del supporto
- Tenete pronto il vostro strumento di scansione
- Assicuratevi di avere una connessione a Internet



Centri di riparazione certificati in tutto il mondo

Si prega di contattare il supporto AAA-LUX per sapere dove si trova il centro di riparazione più vicino.



SUPPORTO AAA-LUX

Tel: +31 (0)40 78 202 78

E-mail :

Riparazione & Servizio : service@aaa-lux-lighting.com

Altri: support@aaa-lux-lighting.com

Sito web: www.aaa-lux-lighting.com