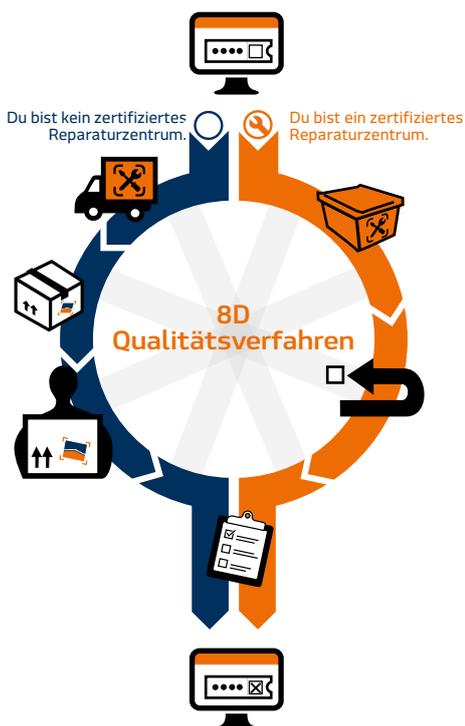




Das 8D-Verfahren hilft AAA-LUX und Partnern, sich jeden Tag zu verbessern.

Das 8D-Kundenbeschwerdeverfahren ist der Kern des Qualitätsmanagementsystems von AAA-LUX. Es ermöglicht uns, das Problem zu erfassen, kurzfristige Lösungen zu finden und die Ursachen technischer oder organisatorischer Probleme zu ermitteln. Dadurch können wir unsere Produkte und Organisation verbessern und zukünftige Probleme vermeiden. Aus diesem Grund ist es sowohl für uns als auch für das Partnernetzwerk von AAA-LUX von großer Bedeutung, dass jeder Serviceauftrag mit einer vollständigen Informationsdokumentation begleitet wird, beginnend mit dem Ausfüllen des Service-Tickets.



Zertifizierte Reparaturzentren

Vor-Ort-Reparaturen (insbesondere an Mastspitzen) werden nicht empfohlen. Um die Qualität einer Reparatur zu gewährleisten, sollten diese idealerweise in einer kontrollierten Umgebung durchgeführt werden, unter Verwendung der richtigen Werkzeuge und durch zertifizierte Reparaturspezialisten. Das Hauptreparaturzentrum befindet sich in der Zentrale von AAA-LUX in den Niederlanden. Von AAA-LUX anerkannte Reparaturzentren innerhalb und außerhalb Europas werden mit Schulungen, Zertifizierungen, Werkzeugen und Ersatzteilen unterstützt.

Folgen Sie bitte Ihrem Prozess.

Je nachdem, ob Sie ein zertifiziertes Reparaturzentrum sind oder nicht, ist entweder der rechte oder der linke Prozessabschnitt relevant. Zertifizierte Reparaturzentren folgen dem orangenen Prozess auf der rechten Seite (Seite 3), alle anderen dem blauen Prozess auf der linken Seite (Seite 2). Der AAA-LUX Service Manager, den Sie automatisch kontaktieren, wenn Sie ein Service-Ticket eröffnen, wird den Prozess steuern und die relevanten Entscheidungen gemeinsam mit Ihnen treffen.



Sie sind KEIN zertifiziertes Reparaturzentrum

Service-Ticket

Bei einer Serviceanfrage besteht der erste Schritt darin, ein Service-Ticket über das AAA-LUX Support-Portal (JIRA) zu erstellen. Eine Anleitung zum Zugriff finden Sie auf Seite 4. Dies ist der Weg, um das Verfahren zu starten, die Kommunikation mit unserer Serviceabteilung zu beginnen und den Status in Echtzeit zu verfolgen. Sie erhalten sofort eine Bestätigung der Serviceanfrage sowie innerhalb von 48 Stunden einen Vorschlag für eine Sofortmaßnahme.

HINWEIS: Die Erstellung eines Service-Tickets ist nur für den After-Sales-Service geöffnet, also für beschädigte oder nicht funktionierende Produkte. Verkaufsanfragen müssen über den regulären Vertriebskanal abgewickelt werden.



AAA-Service-Vor-Ort

Falls ein Reparaturzentrum mit AAA-Service-Vor-Ort in der Nähe ist, kann eine Reparatur vor Ort angeboten werden. Das Herunterholen des Leuchtkörpers vom Mast, um die Reparatur in einer sicheren und kontrollierten Umgebung durchzuführen, ist die bevorzugte Methode. Sollte eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein, senden Sie das Gerät bitte an die Zentrale von AAA-LUX oder an das nächstgelegene zertifizierte Reparaturzentrum.



AAA-Service-Lamp

Eine Service-Lampe auf Lager zu haben, ist eine praktische und sinnvolle Möglichkeit, sicherzustellen, dass der Kunde Licht hat, während eine Reparatur durchgeführt wird. Diese Service-Lampe kann eine defekte Leuchte vorübergehend oder dauerhaft ersetzen. Nach der Reparatur können Sie entweder die Originalleuchte wieder einsetzen oder die reparierte Leuchte wird zur neuen Service-Lampe.

Die AAA-Service-Lampe ist Ihr Eigentum; Sie kaufen sie und halten sie auf Lager. Falls Sie keine oder nicht alle Leuchtentypen auf Lager haben möchten, beachten Sie bitte, dass eine einwandfreie Reparatur eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt.

HINWEIS: Achten Sie stets darauf, dass das RF-Modul zum Projekt und zur Position passt.



8D Qualitätsverfahren

Serviceanfrage registrieren

Kurzfristige Lösung ermöglichen

Ursache ermitteln

Strukturelle Verbesserung einleiten

Kostenlose Rücksendungen

AAA-LUX bietet einen kostenlosen Rücksendeservice für alle Reparaturen, die unter die Garantie fallen. Die Leuchten werden an die Adresse unserer Partner transportiert, sofern nicht anders vereinbart.

Eine typische Reparaturdauer beträgt 10 Arbeitstage einschließlich Transport (abhängig vom Standort). Für Reparaturen außerhalb Europas wenden Sie sich bitte an Ihren AAA-LUX-Händler oder an die AAA-LUX-Serviceabteilung.

Für Transportkosten bei Garantie-Reparaturen, die im AAA-LUX Repair Centre durchgeführt werden, gilt:

- Transport vom Kunden/Projektstandort nach Eindhoven: Vom Kunden zu tragen
- Transport von Eindhoven zurück zum Kunden/Projektstandort: Wird von AAA-LUX übernommen



Garantiebeurteilung

Ein wichtiger Bestandteil des Verfahrens besteht darin, AAA-LUX zu ermöglichen, das 8D-Verfahren abzuschließen, indem der Schaden bewertet und geeignete Maßnahmen ergriffen werden. Beim Bestellen eines Ersatzleuchtmittels oder -teils erhalten Sie zunächst eine Rechnung. Dies dient der Nachverfolgung wertvoller Komponenten. Sobald AAA-LUX festgestellt hat, dass ein Garantiefall vorliegt, erhalten Sie eine Gutschrift.



Abschluss des Service-Tickets

Nachdem die Reparatur erfolgreich durchgeführt wurde, das 8D-Verfahren und die zugehörige Dokumentation abgeschlossen sind, wird der AAA-LUX Service Manager das Serviceticket im AAA-Support-Portal als „Erledigt“ schließen und einen Kommentar zur Ursachenanalyse und zu vorbeugenden Maßnahmen hinterlegen.



Sie sind ein zertifiziertes Reparaturzentrum



Service-Ticket

Bei einer Serviceanfrage besteht der erste Schritt darin, ein Service-Ticket über das AAA-Service-Portal (JIRA) zu erstellen. Siehe Seite 4 für den Zugang. Dies ist der Weg, um ein Verfahren zu starten, die Kommunikation mit unserer Serviceabteilung aufzunehmen und den Status in Echtzeit zu verfolgen. Sie erhalten sofort eine Bestätigung der Serviceanfrage und innerhalb von 48 Stunden einen Vorschlag für eine Sofortmaßnahme.

HINWEIS: Die Erstellung eines Service-Tickets ist ausschließlich für After-Sales-Services vorgesehen, d. h. für beschädigte oder nicht funktionsfähige Produkte. Vertriebsbezogene Anfragen müssen über den regulären Vertriebsweg gestellt werden.

8D Qualitätsverfahren

Serviceanfrage registrieren

Kurzfristige Lösung ermöglichen

Ursache ermitteln

Strukturelle Verbesserung einleiten



AAA-Service-Box

Die AAA-Service-Box enthält eine ausgewählte Auswahl an Ersatzteilen sowie Werkzeuge und Handbücher. Sie beinhaltet außerdem Mittel zur Rücksendung von Teilen zur Analyse und Gutschrift sowie zur Bestellung von Ersatzteilen, um den Lagerbestand auf dem gewünschten Niveau zu halten. Die AAA-Service-Box ist ein Vermögenswert, den Sie käuflich erwerben.



Rücksendung von Teilen

Um das 8D-Verfahren abzuschließen, ist ein wichtiger Schritt nach der Erstellung eines Service-Tickets die Rücksendung der betroffenen Teile zur Analyse. Das Teil muss mit einem Rücksendeformular versehen sein, auf dem die Service-Ticket-Nummer angegeben ist. Wenn keine Rücksendung der Teile erfolgt, wird keine Gutschrift oder Rückerstattung gewährt, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Sobald AAA-LUX anhand der Analyse des zurückgesendeten Produkts sowie des Inhalts des Service-Tickets festgestellt hat, ob ein Garantiefall vorliegt, erhalten Sie eine entsprechende Gutschrift inklusive Transportkosten. Für lokale Reparaturen im Rahmen der Garantie bedeutet dies:

- Notwendige Ersatzteile für die Reparatur werden von AAA-LUX erstattet.
- Arbeitszeiten, Hubarbeitsbühne usw. werden von AAA-LUX nicht erstattet.



Garantieprüfung

Ein wichtiger Bestandteil des Verfahrens ist es, AAA-LUX die Durchführung des 8D-Verfahrens zu ermöglichen, indem der Schaden bewertet und geeignete Maßnahmen ergriffen werden. Beim Bestellen eines Ersatzleuchtmittels oder -teils erhalten Sie eine Rechnung. Dies hilft, wertvolle Artikel nachzuverfolgen. Sobald AAA-LUX festgestellt hat, dass die Garantie greift, erhalten Sie eine Gutschrift.



Schließen des Service-Tickets

Nach erfolgreicher Durchführung der Reparatur und Abschluss der 8D-Prozedur sowie der zugehörigen Dokumentation wird der AAA-LUX Service Manager das Service-Ticket im AAA Support Portal als „Gelöst“ schließen und einen Kommentar zur Ursache und den vorbeugenden Maßnahmen hinzufügen.



Kommunikation, Information & Unterstützung

AAA-LUX Support-Tisch

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

Für Unterstützung bei Reparaturen oder bei Problemen mit Leuchten im Feld steht Ihnen unser AAA-LUX Support-Team zur Verfügung.

Tipps:

- Vereinbaren Sie einen Termin mit einem unserer Support-Mitarbeiter
- Halten Sie Ihr Diagnosegerät bereit
- Stellen Sie eine Internetverbindung her



Zertifizierte Reparaturzentren weltweit

Bitte wenden Sie sich an den AAA-LUX SUPPORT, um herauszufinden, wo sich das nächstgelegene Reparaturzentrum befindet.



AAA-LUX SUPPORT

Tel: +31 (0)40 78 202 78

E-mail: Service & Reparatur : service@aaa-lux-lighting.com Weitere Unterstützung : support@aaa-lux-lighting.com

Website: www.aaa-lux-lighting.com