AAA-LUX
LED LIGHTING FOR SPORTS

Servicio y Reparación

2

AAA-LUX SUPPORT
ADDED VALUE FROM THE NETHERLANDS

Procedimiento 8D ayuda a AAA-LUX y sus socios a mejorar cada día

El procedimiento de quejas de clientes 8D es el núcleo del sistema de gestión de calidad de AAA-LUX. Nos permite registrar el problema, facilitar una solución a corto plazo y determinar la causa raíz de cualquier inconveniente, ya sea técnico u organizativo. Esto nos permite mejorar nuestros productos y organización, y prevenir que los problemas ocurran en el futuro. Por esta razón, es de gran valor tanto para nosotros como para la red de socios AAA-LUX que toda solicitud de servicio esté acompañada de un registro de información, iniciado al completar un Ticket de Servicio.

Centros de Reparación Certificados

Las reparaciones en sitio (especialmente en la parte superior de los mástiles) no son recomendadas. Para garantizar la calidad de una reparación, estas deben realizarse idealmente en un entorno controlado, usando herramientas adecuadas y llevadas a cabo por un especialista certificado. El principal centro de reparación está ubicado en la sede de AAA-LUX en los Países Bajos. Los centros aprobados dentro y fuera de Europa reciben soporte de AAA-LUX con capacitación, certificación, herramientas y repuestos.

Siga su procedimiento

Dependiendo de si usted es o no un centro de reparación certificado, debe seguir el procedimiento del lado derecho o izquierdo del proceso. Los centros certificados siguen el proceso naranja (página 3), los no certificados el proceso azul (página 2). El Gerente de Servicio de AAA-LUX, con quien se contacta automáticamente al abrir un ticket de servicio, gestionará el proceso y tomará decisiones relevantes junto a usted.

NO SOY UN CENTRO DE REPARACIÓN CERTIFICADO.

Ticket de Servicio

Cuando se presenta una solicitud de servicio, el primer paso es generar un Ticket de Servicio a través del Portal de Soporte de AAA-LUX (JIRA). (Consulte cómo acceder en la página 4). Este es el modo de activar un procedimiento, iniciar comunicación con nuestro departamento de servicio y monitorear el estado en tiempo real. Recibirá una confirmación inmediata de la solicitud y una propuesta de acción de contención dentro de 48 horas.

NOTA: La generación de tickets de servicio está habilitada solo para servicios postventa, es decir, productos dañados o que no funcionan. Las solicitudes relacionadas con ventas deben gestionarse a través del canal de ventas regular.

AAA-Service-On-site

Si hay un centro de reparación con servicio en sitio (AAA-Service-On-site) cercano, se puede ofrecer reparación in situ. Sin embargo, la opción preferida es desmontar la luminaria del poste para repararlo en un entorno seguro y controlado. Si la reparación in situ no es una opción, envíe el artículo a la sede de AAA-LUX o al Centro de Reparación Certificado más cercano.

AAA-Service-Lamp

Tener una luminaria de servicio en stock es una opción práctica y sensata para asegurar que el cliente disponga de luz mientras se realiza la reparación. Esta luminaria puede sustituir temporal o permanentemente una unidad disfuncional. Después de la reparación, puede volver a instalar la luminaria original o usar la reparada como nueva lámpara de servicio. La AAA-Service-Lamp es un activo propio, que usted compra y mantiene en inventario. Si no desea mantener ciertas luminarias en stock, tenga en cuenta que una reparación sin errores requiere tiempo.

NOTA: Siempre tenga en cuenta el módulo RF que coincida con el proyecto y la posición.

Procedimiento de calidad 8D

Registrar solicitud de servicio

Facilitar una solución a corto plazo

Determinar la causa raíz

Iniciar mejora estructural

Devoluciones Gratuitas

AAA-LUX ofrece un servicio de devolución gratuito para todas las reparaciones bajo garantía. Las luminarias se envían a la dirección de nuestros socios, salvo acuerdo en contrario. El tiempo típico de reparación es de 10 días laborables incluyendo transporte (dependiendo de la ubicación). Para reparaciones fuera de Europa, contacte a su distribuidor AAA-LUX o al departamento de servicio. Para los costos de transporte en reparaciones en garantía en el Centro de Reparación AAA-LUX, se aplica:

- Costos de transporte del cliente/proyecto a Eindhoven: pagados por el cliente
- Costos de Eindhoven al cliente/proyecto: pagados por AAA-LUX

Evaluación de Garantía

Una parte clave del procedimiento es permitir a AAA-LUX completar el procedimiento 8D, evaluando el daño y tomando las medidas necesarias. Al solicitar una luminaria o parte de reemplazo, recibirá una factura, lo cual permite realizar un seguimiento. Una vez que AAA-LUX determine que aplica la garantía, recibirá un abono (crédito).

Cierre del Ticket de Servicio

Una vez finalizada exitosamente la reparación, completado el procedimiento 8D y el papeleo, el Gerente de Servicio de AAA-LUX cerrará el ticket como "Resuelto", e incluirá un comentario sobre la causa raíz y las acciones preventivas dentro del Portal de Soporte de AAA-LUX.

SOY UN CENTRO DE REPARACIÓN CERTIFICADO.

Procedimiento de calidad 8D

Registrar solicitud de servicio

Facilitar solución a corto plazo

Determinar la causa raíz

Iniciar mejora estructural

Ticket de Servicio

Cuando se presenta una solicitud de servicio, el primer paso es generar un Ticket de Servicio a través del Portal de Soporte de AAA-LUX (JIRA). (Consulte cómo acceder en la página 4). Este es el modo de activar un procedimiento, iniciar comunicación con nuestro departamento de servicio y monitorear el estado en tiempo real. Recibirá una confirmación inmediata de la solicitud y una propuesta de acción de contención dentro de 48 horas.

NOTA: La generación de tickets de servicio está habilitada solo para servicios postventa, es decir, productos dañados o que no funcionan. Las solicitudes relacionadas con ventas deben gestionarse a través del canal de ventas regular.

AAA-Service-Box

La AAA-Service-Box contiene una gama seleccionada de repuestos, así como herramientas y manuales. También incluye medios para devolver piezas para análisis y reembolso, y realizar pedidos de piezas para mantener el stock al nivel requerido. La Service-Box es un activo que usted adquiere.

Devolución de piezas

Para completar el procedimiento 8D, un paso importante luego de generar un ticket de servicio es devolver la(s) pieza(s) para su análisis. La pieza debe ir acompañada de un formulario de devolución con el número del Ticket de Servicio. Si no se devuelven las piezas, no se concederá reembolso ni abono, salvo acuerdo contrario. Una vez AAA-LUX determine si la garantía aplica, basándose en:

- el análisis del producto devuelto
- el contenido del ticket de servicio

usted recibirá un abono (crédito) incluyendo los costes de transporte.
Para reparaciones locales bajo garantía, se considera:

- Los repuestos necesarios para la reparación son reembolsados por AAA-LUX
- Las horas de trabajo, plataformas aéreas, etc. no son reembolsadas por AAA-LUX

Evaluación de Garantía

Una parte importante del procedimiento es permitir que AAA-LUX complete el procedimiento 8D, evaluando el daño y tomando las acciones necesarias. Al solicitar una luminaria o componente de reemplazo, recibirás una factura, lo cual ayuda a rastrear artículos valiosos.
En cuanto AAA-LUX determine que la garantía es aplicable, se te emitirá un crédito.

Cierre del Ticket de Servicio

Una vez que la reparación se haya realizado con éxito, el procedimiento 8D y la documentación se hayan completado, el Gerente de Servicio de AAA-LUX cerrará el ticket como "Resuelto" y proporcionará un comentario sobre la causa raíz y las acciones preventivas, dentro del Portal de Soporte de AAA-LUX.

Comunicación, Información y Soporte

Mesa de Ayuda AAA-LUX

Teléfono: : +31 (0)40 78 202 78 Correo electrónico: support@aaa-lux-lighting.com

Para asistencia durante las reparaciones o en caso de problemas con luminarias en el campo, nuestra Mesa de Ayuda AAA-LUX está a tu disposición. Consejos:

- Programa una cita con uno de nuestros especialistas de soporte
- Ten tu herramienta de escaneo lista
- Activa el acceso a Internet

Centros de Reparación Certificados en el Mundo

Por favor, contacta con AAA-LUX SUPPORT para averiguar dónde se encuentra el centro de reparación más cercano.

AAA-LUX SUPPORT

- Teléfono: +31 (0)40 78 202 78
- Correo electrónico – Reparación y Servicio: service@aaa-lux-lighting.com
- Otro Soporte: support@aaa-lux-lighting.com
- Sitio web: www.AAA-LUX-lighting.com