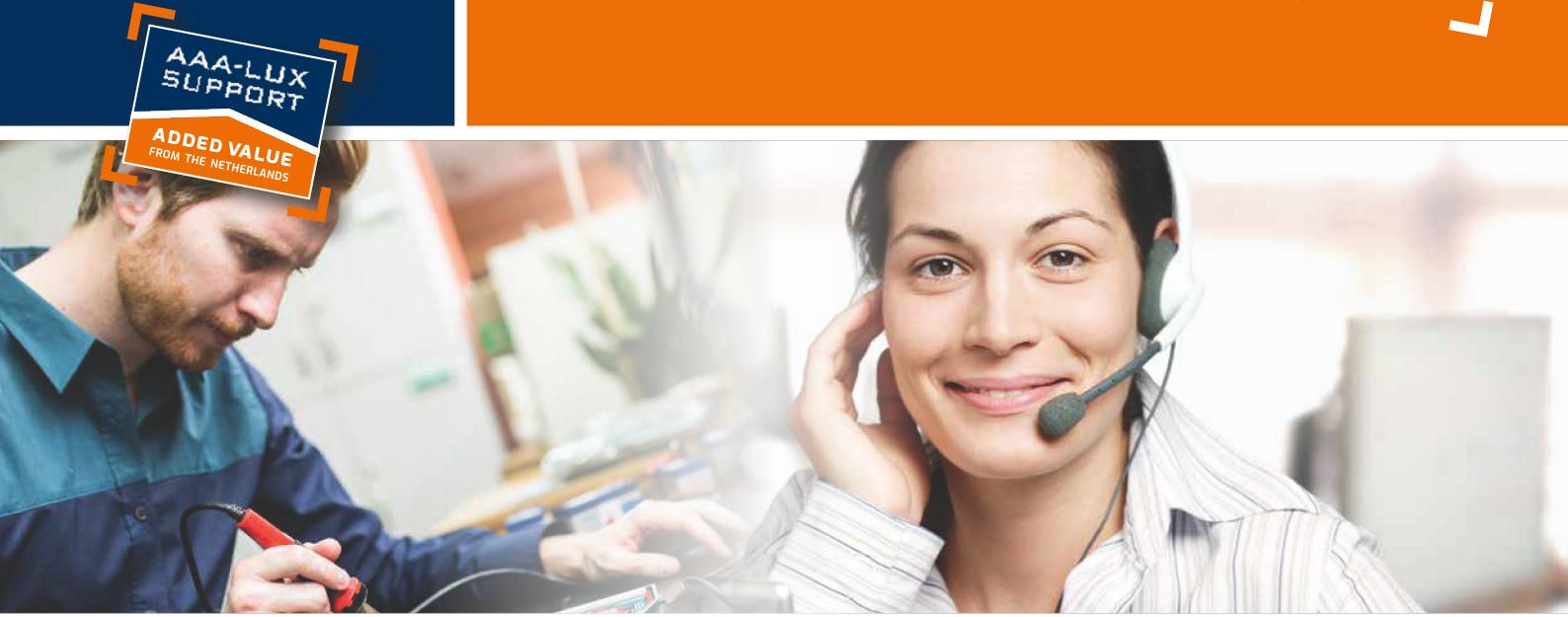


Serviço e Reparação



2

O procedimento 8D ajuda a AAA-LUX e os seus parceiros a melhorar todos os dias

O procedimento 8D para reclamações de clientes é o núcleo do sistema de gestão da qualidade da AAA-LUX. Ele nos permite registrar a ocorrência, implementar uma solução de curto prazo e determinar a causa raiz de qualquer problema – seja ele técnico ou organizacional. Dessa forma, conseguimos melhorar continuamente nossos produtos e nossa organização, além de evitar que problemas semelhantes voltem a ocorrer no futuro. Por este motivo, o procedimento tem um alto valor tanto para nós quanto para a rede de parceiros da AAA-LUX: todo pedido de serviço deve ser acompanhado por um rastro de informações, iniciado com o preenchimento do Ticket de Serviço.



Centros de reparação certificados

Reparos no local (especialmente no topo do mastro) não são recomendados. Para garantir a qualidade de um reparo, o ideal é que ele seja realizado em um ambiente controlado, utilizando as ferramentas adequadas e conduzido por um especialista certificado.

O principal centro de reparos está localizado na sede da AAA-LUX, nos Países Baixos. Centros de reparo aprovados dentro e fora da Europa são apoiados pela AAA-LUX, com treinamento, certificação, ferramentas e peças.

Cumpre o teu processo

Dependendo de ser ou não um centro de reparo certificado, o lado direito ou esquerdo do processo será relevante. Os centros de reparo certificados seguem o processo em laranja à direita (página 3), enquanto os demais seguem o processo em azul à esquerda (página 2).

O AAA-LUX Service Manager, que é automaticamente contatado ao abrir um ticket de serviço, irá gerir o processo e tomar as decisões relevantes junto com você.



Não é um centro de reparação certificado

Ticket de Serviço

Ao se deparar com uma solicitação de serviço, o primeiro passo é gerar um Ticket de Serviço através do Portal de Suporte da AAA-LUX (JIRA). Veja na página 4 como acessar. Essa é a forma de ativar um procedimento, iniciar a comunicação com o nosso departamento de serviço e monitorar o status em tempo real. Você receberá imediatamente uma confirmação da solicitação de serviço e, dentro de 48 horas, uma proposta de ação de contenção.



NOTA: A geração de Tickets de Serviço está disponível apenas para serviços de pós-venda, ou seja, produtos danificados ou com mau funcionamento. Solicitações relacionadas a vendas devem ser encaminhadas pelo canal de vendas regular.

AAA-Service-On-site

Caso exista um centro de reparo com AAA-Service-On-site nas proximidades, pode ser oferecido o reparo no local. No entanto, a forma preferida é retirar a luminária do poste para realizar os reparos em um ambiente seguro e controlado.



Se o reparo no local não for uma opção, envie o item para a sede da AAA-LUX ou para o Centro de Reparo Certificado mais próximo.

AAA-Service-Lamp

Ter uma lâmpada de serviço em stock é uma forma prática e sensata de garantir que o cliente tenha luz enquanto um procedimento de reparo está em andamento. Essa lâmpada de serviço pode substituir temporária ou permanentemente uma luminária com mau funcionamento. Isso significa que, após o reparo, você pode reinstalar a luminária original ou a luminária reparada pode passar a ser utilizada como lâmpada de serviço.

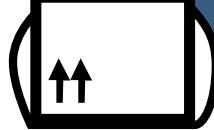


A AAA-Service-Lamp é seu ativo: você a adquire e a mantém em stock. Caso não queira ter um ou mais tipos de luminárias em stock, tenha em mente que um reparo sem falhas requer um certo tempo.

NOTA: Tenha sempre atenção ao módulo RF que corresponde ao projeto e à posição.

Devoluções gratuitas

A AAA-LUX oferece um serviço de devolução gratuito para todos os reparos cobertos pela garantia.



As luminárias são transportadas para o endereço dos nossos parceiros, salvo acordo em contrário.

O tempo típico de reparo é de 10 dias úteis, incluindo o transporte (dependendo da localização).

Para reparos fora da Europa, entre em contato com o seu revendedor AAA-LUX ou com o departamento de serviços da AAA-LUX.

Quanto aos custos de transporte para reparos em garantia a serem realizados no Centro de Reparo da AAA-LUX, isso significa:

- Custos de transporte do cliente/projeto para Eindhoven: a cargo do cliente
- Custos de transporte de Eindhoven para o cliente/projeto: a cargo da AAA-LUX



Avaliação de garantia

Uma parte importante do procedimento é permitir que a AAA-LUX conclua o procedimento 8D, avaliando o dano e tomando as medidas adequadas. Ao solicitar a substituição de uma luminária ou peça, você receberá uma fatura. Isso ajuda a rastrear e controlar itens valiosos.

Assim que a AAA-LUX determinar que a garantia se aplica, você receberá um crédito.



Encerramento do ticket de serviço

Após a conclusão bem-sucedida do reparo, do procedimento 8D e da documentação, o Gerente de Serviços da AAA-LUX encerrará o ticket de serviço como "Resolvido" e fornecerá, no Portal de Suporte AAA, um comentário sobre a causa raiz e as ações preventivas.



É um centro de reparação certificado



[[Ticket de Serviço]]

Ao se deparar com uma solicitação de serviço, o primeiro passo é gerar um Ticket de Serviço através do Portal de Serviço da AAA (JIRA). Veja na página 4 como acessar.

Esse é o meio para ativar um procedimento, iniciar a comunicação com o nosso departamento de serviços e monitorar o status em tempo real. Você receberá imediatamente uma confirmação da solicitação de serviço e, dentro de 48 horas, uma proposta de ação de contenção.

NOTA: A geração de Tickets de Serviço está disponível apenas para serviços de pós-venda, ou seja, produtos danificados ou com mau funcionamento. Solicitações relacionadas a vendas devem ser encaminhadas pelo canal de vendas regular.

[[AAA-Service-Box]]

A AAA-Service-Box contém uma gama selecionada de peças sobressalentes, bem como ferramentas e manuais. Ela também inclui meios para devolver peças para análise e reembolso, além de possibilitar a encomenda de peças para manter o seu stock no nível necessário. A AAA-Service-Box é um ativo que você adquire.

Procedimento de Qualidade 8D



Registrar pedido de serviço

Facilitar solução a curto prazo

Determinar a causa raiz

Implementar melhoria estrutural

[[Devolução de peças]]

Para concluir o procedimento 8D, uma etapa importante após a geração de um Ticket de Serviço é a devolução da(s) peça(s) para análise. A peça deve ser acompanhada de um formulário de devolução com o número do Ticket de Serviço. Caso as peças não sejam devolvidas, nenhum reembolso ou crédito será concedido, salvo acordo em contrário. Assim que a AAA-LUX determinar se a garantia se aplica, com base na análise do produto devolvido e no conteúdo do Ticket de Serviço, você receberá um crédito, incluindo o transporte. Para reparos locais sob garantia, isso significa:

- As peças sobressalentes necessárias para o reparo são reembolsadas pela AAA-LUX
- As horas de trabalho, plataforma elevatória etc. não são reembolsadas pela AAA-LUX

[[Avaliação de garantia]]

Uma parte importante do procedimento é permitir que a AAA-LUX conclua o procedimento 8D, avaliando o dano e tomando as medidas adequadas.

Ao solicitar a substituição de uma luminária ou peça, você receberá uma fatura. Isso ajuda a rastrear e controlar itens valiosos. Assim que a AAA-LUX determinar que a garantia se aplica, você receberá um crédito.



[[Encerramento do ticket de serviço]]

Após a conclusão bem-sucedida do reparo, do procedimento 8D e da documentação, o Gerente de Serviços da AAA-LUX encerrará o ticket de serviço como "Resolvido" e fornecerá, no Portal de Suporte AAA, um comentário sobre a causa raiz e as ações preventivas.



Comunicação, informação e suporte

Portal de Apoio AAA-LUX

URL: <https://aaa-lux-lighting.pt/apoio>

Este Portal de Suporte AAA-LUX, baseado no software JIRA, é a porta de entrada para iniciar a comunicação relacionada a serviços e funciona também como uma biblioteca e motor de busca (wiki) para manuais e outras informações técnicas que podem ajudar a responder a perguntas específicas ou resolver problemas.

É acessível com o seu Nome de Utilizador e Palavra-passe.

Central de Suporte AAA-LUX

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

Para apoio durante os reparos ou em caso de problemas com luminárias em campo, o nosso Balcão de Suporte AAA-LUX está à sua disposição.

Dicas:

- Agende uma reunião com um dos nossos técnicos de suporte
- Tenha a sua ferramenta de diagnóstico pronta
- Ative o acesso à Internet

Centros de reparação certificados em todo o mundo

Contacte o SUPORTE AAA-LUX para saber qual é o centro de reparação mais próximo.



AAA-LUX APOIO

Tel: +31 (0)40 78 202 78

E-mail : Reparação e Serviço : service@aaa-lux-lighting.com
Outros apoios: support@aaa-lux-lighting.com

Website: www.aaa-lux-lighting.pt