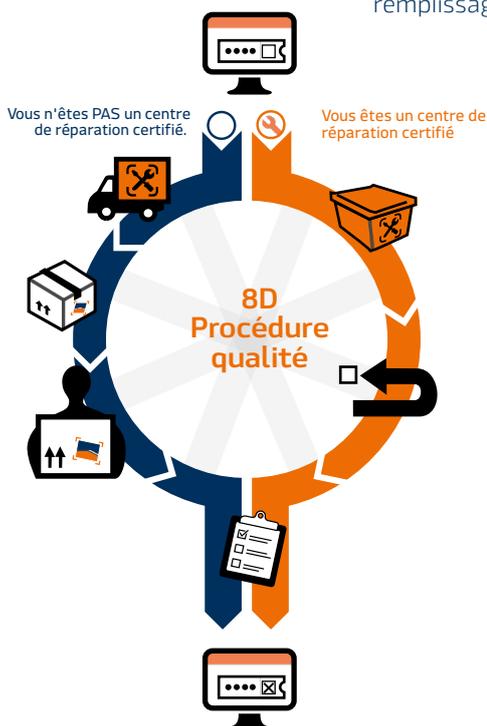




## La procédure 8D aide AAA-LUX et ses partenaires à s'améliorer chaque jour.

La procédure de réclamation client 8D est au cœur du système de gestion de la qualité d'AAA-LUX. Elle nous permet d'enregistrer le problème, de trouver une solution à court terme et de déterminer la cause profonde de tout problème, qu'il soit technique ou organisationnel. Elle nous aide à améliorer nos produits et notre organisation, tout en évitant que des problèmes ne se reproduisent à l'avenir. C'est pourquoi il est très important pour nous, ainsi que pour le réseau de partenaires AAA-LUX, que chaque demande de service soit accompagnée d'une trace d'information, débutant par le remplissage du ticket de service.



### **Centres de réparation certifiés**

Les réparations sur site (en particulier en haut du mât) ne sont pas recommandées. Pour garantir la qualité d'une réparation, celles-ci doivent idéalement être effectuées dans un environnement contrôlé, en utilisant les outils appropriés et réalisées par un spécialiste de la réparation certifié. Le principal centre de réparation se situe au siège d'AAA-LUX aux Pays-Bas. Les centres de réparation approuvés en Europe et à l'extérieur de l'Europe bénéficient du soutien d'AAA-LUX, incluant la formation, la certification, les outils et les pièces.

### **Suivez votre processus**

En fonction de votre statut de centre de réparation certifié ou non, le côté droit ou gauche du processus est pertinent. Les centres de réparation certifiés suivent le processus orange à droite (page 3), tandis que les autres suivent le processus bleu à gauche (page 2). Le responsable du service AAA-LUX, que vous contactez automatiquement en ouvrant un ticket de service, gèrera le processus et prendra les décisions pertinentes avec vous.



## Vous n'êtes PAS un centre de réparation certifié

### Ticket de service

Lorsqu'une demande de service est reçue, la première étape consiste à générer un ticket de service via le portail de support AAA-LUX (JIRA). Voir comment y accéder à la page 4. Cela permet d'activer une procédure, de démarrer la communication avec notre service et de suivre l'état en temps réel. Vous recevrez une confirmation de la demande de service immédiatement et une proposition d'action de confinement dans un délai de 48 heures.

*NOTE : La génération de ticket de service est uniquement ouverte aux services après-vente, c'est-à-dire pour les produits endommagés ou défectueux. Les demandes liées aux ventes doivent passer par le canal de vente habituel.*



### AAA-Service sur site

Dans le cas où un centre de réparation avec AAA-Service-On-site est à proximité, une réparation sur site peut être proposée. Cependant, faire descendre le luminaire du mât pour effectuer les réparations dans un environnement sûr et contrôlé reste la méthode préférée. Si la réparation sur site n'est pas possible, veuillez envoyer l'article au siège d'AAA-LUX ou au centre de réparation certifié le plus proche.



### AAA-Lampe de service

Avoir une lampe de service en stock est une solution pratique et judicieuse pour s'assurer que le client dispose de lumière pendant qu'une procédure de réparation est en cours. Cette lampe de service peut remplacer temporairement ou définitivement un luminaire défectueux, ce qui signifie qu'après la réparation, vous pouvez remettre le luminaire d'origine ou la lampe réparée devient la lampe de service. La AAA-Service-Lamp est votre bien, vous l'achetez et la conservez en stock. Dans le cas où vous ne souhaitez pas avoir un ou plusieurs types de luminaires en stock, veuillez noter qu'une réparation sans défaut nécessite un certain délai.



*NOTE : Veuillez toujours tenir compte du module RF qui correspond au projet et à la position.*

### Retours gratuits

AAA-LUX propose un service de retour gratuit pour toutes les réparations sous garantie. Les luminaires sont transportés à l'adresse de nos partenaires, sauf accord contraire. Un délai de réparation typique est de 10 jours ouvrables, transport compris (en fonction de la localisation). Pour les réparations hors Europe, veuillez contacter votre revendeur AAA-LUX ou le département service d'AAA-LUX. Concernant les frais de transport pour les réparations sous garantie à effectuer au centre de réparation AAA-LUX, cela signifie:

- Frais de transport du client/projet vers Eindhoven : à la charge du client -  
Frais de transport d'Eindhoven vers le client/projet : à la charge d'AAA-LUX

### Évaluation de la garantie

Une partie importante de la procédure consiste à permettre à AAA-LUX de compléter la procédure 8D, en évaluant les dommages et en prenant les mesures appropriées. Lors de la commande d'un luminaire de remplacement ou d'une pièce, vous recevrez une facture. Cela permet de suivre et tracer les éléments précieux. Dès qu'AAA-LUX aura déterminé que la garantie s'applique, vous recevrez un crédit.

### Fermeture du ticket de service

Une fois la réparation effectuée avec succès, que la procédure 8D et la documentation aient été complétées, le responsable du service AAA-LUX clôturera le ticket de service en tant que « Résolu » et fournira un commentaire concernant la cause racine et les actions préventives, dans le portail de support AAA.

## 8D Procédure qualité

Enregistrer une demande de service

Faciliter une solution à court terme

Déterminer la cause racine

Initier une amélioration structurelle





Vous êtes un centre de réparation certifié



#### Ticket de service

Lorsqu'une demande de service se présente, la première étape consiste à générer un ticket de service via le portail AAA-Service (JIRA). Voir les instructions d'accès à la page 4. Cela permet d'activer une procédure, d'initier la communication avec notre service après-vente et de suivre l'avancement en temps réel. Vous recevrez immédiatement une confirmation de la demande, ainsi qu'une proposition d'action de confinement dans un délai de 48 heures.

*REMARQUE : La création de tickets de service est uniquement réservée au service après-vente, c'est-à-dire aux produits endommagés ou défectueux. Les demandes liées aux ventes doivent passer par le canal de vente habituel.*

## 8D Procédure qualité



#### AAA-Service-Box

La AAA-Service-Box contient une sélection de pièces de rechange, ainsi que des outils et des manuels. Elle est également accompagnée de moyens permettant de retourner des pièces pour analyse et remboursement, ainsi que de commander des pièces afin de gérer votre stock au niveau requis. La AAA-Service-Box est un bien que vous achetez.

Enregistrer une demande de service

Faciliter une solution à court terme

Déterminer la cause racine

Initier une amélioration structurelle

#### Retour des pièces



Afin de compléter la procédure 8D, une étape importante après la création d'un ticket de service est le retour des pièces pour analyse. La pièce doit être accompagnée d'un formulaire de retour avec le numéro du ticket de service. Si les pièces ne sont pas retournées, aucun remboursement ni crédit ne sera accordé, sauf accord contraire. Dès qu'AAA-LUX a déterminé si la garantie s'applique, sur la base de l'analyse du produit retourné ainsi que du contenu du ticket de service, vous recevrez un crédit, y compris les frais de transport. Pour les réparations locales sous garantie, cela signifie:

- Les pièces de rechange nécessaires à la réparation sont remboursées par AAA-LUX.
- Les heures de travail, la plateforme aérienne, etc., ne sont pas remboursées par AAA-LUX.



#### Évaluation de la garantie

Une partie importante de la procédure consiste à permettre à AAA-LUX de compléter la procédure 8D, en évaluant les dommages et en prenant les mesures appropriées. Lors de la commande d'un luminaire ou d'une pièce de remplacement, vous recevrez une facture. Cela permet de suivre et tracer les éléments précieux. Dès qu'AAA-LUX aura déterminé que la garantie s'applique, vous recevrez un crédit.



#### Fermeture du ticket de service

Une fois la réparation effectuée avec succès, que la procédure 8D et la documentation aient été complétées, le responsable du service AAA-LUX clôturera le ticket de service en tant que « Résolu » et fournira un commentaire concernant la cause racine et les actions préventives, dans le portail de support AAA.



## Communication, information & support

### AAA-LUX Support

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

Pour toute assistance pendant les réparations ou en cas de problèmes avec les luminaires sur le terrain, notre service d'assistance AAA-LUX est à votre disposition.

Conseils:

- Prenez rendez-vous avec l'un de nos collaborateurs du support
- Ayez votre outil de numérisation prêt
- Assurez-vous d'avoir un accès à Internet



### Centres de réparation certifiés dans le monde entier

Veuillez contacter le support AAA-LUX pour savoir où se trouve le centre de réparation le plus proche.



AAA-LUX SUPPORT & SERVICE

Tel: +31 (0)40 78 202 78

E-mail :

Réparation & Service : [service@aaa-lux-lighting.com](mailto:service@aaa-lux-lighting.com)

Autres: [support@aaa-lux-lighting.com](mailto:support@aaa-lux-lighting.com)

Site web: [www.aaa-lux-lighting.com](http://www.aaa-lux-lighting.com)