



## Postup 8D pomáhá společnosti AAA-LUX a jejím partnerům zlepšovat se každý den.

Postup 8D pro zákaznické reklamace je základem systému řízení kvality společnosti AAA-LUX. Umožňuje nám evidovat problém, zajistit krátkodobé řešení a určit jeho kořenovou příčinu, ať už se jedná o problém technický nebo organizační. Tento postup nám pomáhá zlepšovat naše výrobky i organizaci a předcházet problémům v budoucnosti. Z tohoto důvodu má pro nás i pro partnerskou síť AAA-LUX velkou hodnotu, aby každý servisní požadavek byl doprovázen sledem informací, který začíná vyplněním servisního tiketu (Service Ticket).



### Certifikovaná servisní střediska

Opravy na místě (zejména ve výškách na stožárech) se nedoporučují. Aby byla zaručena kvalita opravy, je ideální, aby tyto opravy byly prováděny v kontrolovaném prostředí, s použitím správného nářadí a pod vedením certifikovaného servisního specialisty. Hlavní servisní středisko se nachází v centrále AAA-LUX v Nizozemsku. Schválená servisní střediska v Evropě i mimo ni jsou podporována společností AAA-LUX prostřednictvím školení, certifikace, nástrojů a náhradních dílů.

### Dodržujte svůj proces

V závislosti na tom, zda jste certifikované servisní středisko či nikoli, je pro vás relevantní pravá nebo levá část procesu. Certifikovaná servisní střediska se řídí oranžovým procesem vpravo (strana 3), zatímco ostatní následují modrý proces vlevo (strana 2). Servisní manažer AAA-LUX, se kterým jste automaticky v kontaktu po otevření servisního tiketu, bude proces řídit a činit příslušná rozhodnutí ve spolupráci s vámi.



Nejste certifikované servisní středisko.

## Servisní tiket

Při řešení servisního požadavku je prvním krokem vytvoření servisního tiketu prostřednictvím portálu podpory AAA-LUX (JIRA). Podívejte se, jak na to, na straně 4. Tento krok slouží k aktivaci postupu, zahájení komunikace s naším servisním oddělením a k sledování stavu požadavku v reálném čase. Potvrzení o přijetí servisního požadavku obdržíte okamžitě a návrh opatření k omezení problému do 48 hodin.

*POZNÁMKA: Vytváření servisních tiketů je určeno pouze pro poprodejní servis, tedy v případě poškozených nebo nefunkčních výrobků. Požadavky související s prodejem musí být řešeny prostřednictvím běžného prodejního kanálu.*



Jste certifikované servisní středisko.



### Servisní tiket

Při řešení servisního požadavku je prvním krokem vytvoření servisního tiketu prostřednictvím portálu AAA-Service-Portal (JIRA). Podívejte se, jak na to, na straně 4. Tento krok slouží k aktivaci postupu, zahájení komunikace s naším servisním oddělením a k sledování stavu požadavku v reálném čase. Potvrzení o přijetí servisního požadavku obdržíte okamžitě a návrh opatření k omezení problému do 48 hodin.

*POZNÁMKA: Vytváření servisních tiketů je určeno pouze pro poprodejní servis, tedy v případech poškozených nebo nefunkčních výrobků. Požadavky týkající se prodeje musí být řešeny prostřednictvím standardního prodejního kanálu.*

### Servisní box AAA-LUX



Servisní box AAA (AAA-Service-Box) obsahuje vybranou sadu náhradních dílů, nářadí a příruček. Součástí jsou také prostředky pro vrácení dílů k analýze a refundaci a možnost objednání nových dílů pro udržení zásob na požadované úrovni. Servisní box AAA je majetkem, který si zakoupíte.

## 8D proces řízení kvality

Zadat servisní požadavek

Zajistit krátkodobé řešení

Určit kořenovou příčinu

Zavést  
systémové  
zlepšení

### Vrácení dílů



Pro dokončení postupu 8D je důležitým krokem po vytvoření servisního tiketu vrácení dílu (dílů) k analýze. Díl musí být doprovázen formulářem pro vrácení, který obsahuje číslo servisního tiketu. Pokud díly nebudou vráceny, nebude poskytnuta žádná náhrada ani dobropis, pokud nebude dohodnuto jinak. Jakmile AAA-LUX určí, zda se jedná o záruční případ, a to na základě analýzy vráceného výrobku i obsahu servisního tiketu, obdržíte dobropis včetně nákladů na dopravu. V případě místních oprav v rámci záruky platí:

- Potřebné náhradní díly pro opravu jsou hrazeny společností AAA-LUX.
- Pracovní hodiny, plošiny apod. nejsou společností AAA-LUX hrazeny.



### Posouzení záruky

Důležitou součástí postupu je umožnit společnosti AAA-LUX dokončit proces 8D prostřednictvím posouzení poškození a přijetí vhodných opatření.

Při objednávce náhradního svítidla nebo dílu obdržíte fakturu, což umožňuje sledování a evidenci cenných položek. Jakmile AAA-LUX určí, že se jedná o záruční případ, obdržíte dobropis.



### Uzavření servisního tiketu

Po úspěšném provedení opravy, dokončení postupu 8D a vyřízení veškeré dokumentace uzavře servisní manažer AAA-LUX servisní tiket se stavem „Vyřešeno“ (Resolved) a v portálu AAA Support Portal poskytne komentář týkající se kořenové příčiny a přijatých preventivních opatření.



## Komunikace, informace a podpora

### Portál podpory AAA-LUX

Tento portál podpory AAA-LUX, založený na softwaru JIRA, je vstupní branou pro zahájení komunikace týkající se servisu a zároveň knihovnou a vyhledávačem (wiki) pro příručky a další technické informace, které mohou pomoci zodpovědět konkrétní dotazy nebo vyřešit problémy.

Je přístupný pomocí vašeho uživatelského jména a hesla.

### Servisní podpora AAA-LUX

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

Pro podporu během oprav nebo v případě problémů se svítidly v terénu je vám k dispozici naše servisní centrum podpory AAA-LUX (Support Desk).

Doporučení:

- Domluvte si schůzku s jedním z našich pracovníků podpory
- Připravte si svůj diagnostický nástroj (scan tool)
- Zajistěte připojení k internetu

### Certifikovaná servisní střediska po celém světě

Kontaktujte prosím AAA-LUX Podpora, abyste zjistili, kde je nejbližší servisní středisko.



### AAA-LUX Podpora

Tel: +31 (0)40 78 202 78

E-mail: Servis a opravy : [service@aaa-lux-lighting.com](mailto:service@aaa-lux-lighting.com)  
Další podpora: [support@aaa-lux-lighting.com](mailto:support@aaa-lux-lighting.com)

Website: [www.aaa-lux-lighting.cz](http://www.aaa-lux-lighting.cz)