

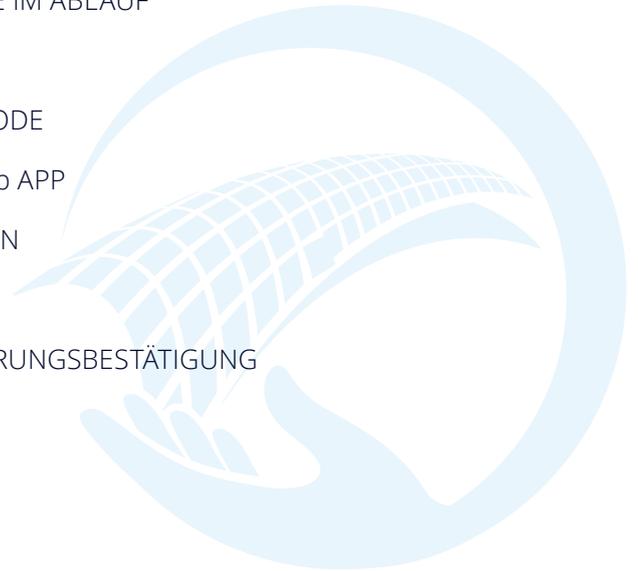


**bk Group**  
beyond the edge.

# bk SERVICE GUIDE

 | **SERVICE GUIDE**

- 03 WILLKOMMEN BEI DER bk Group
- 04 UNSERE LEISTUNGEN
- 05 DER SERVICE IM ABLAUF
- 06 KONTAKT
- 07 CONTACT CODE
- 08 DIE bk Group APP
- 10 TOURENPLAN
- 11 CHECK LIST
- 12 DURCHFÜHRUNGSBESTÄTIGUNG



Environmental protection is one of the greatest challenges of our time. We must all live up to our responsibility towards the environment, our fellow human beings and future generations.

**That is why bk Group is committed to sustainability.**



# WILLKOMMEN BEI DER bk Group

Ihr Partner für Facility Management. Beyond the edge.

## IHR SERVICE GUIDE

Der bk Service Guide ist Ihr Leitfaden für die Kommunikation mit uns.

Dieses Nachschlagewerk mit hilfreichen Informationen, Anleitungen und Mustervorlagen garantiert die sichere, effiziente und zielgerichtete Kommunikation in der Zusammenarbeit mit uns sowie den reibungslosen Ablauf der Leistungen für Ihr Objekt.

## DAS SIND WIR

In mehr als zwei Jahrzehnten hat sich bk Group mit Zuverlässigkeit, Expertise und innovativen 365° Object Solutions europaweit einen Namen als Marktführer gemacht.

Wir bieten Ihnen ein flächendeckendes All-in Facility Management und erfüllen zugleich alle Anforderungen technischer Qualitätsstandards, zertifizierter Garantieleistungen und gesetzlicher Auflagen.

Wir sind nicht nur Ihr Experte für komplexe Technik, intelligente Problemlösungen und zuverlässige Betreuung, sondern sprechen auch Ihre Landessprache. Damit für Sie alles unkompliziert und reibungslos verläuft.

## DAFÜR STEHEN WIR

Wir überzeugen durch Zuverlässigkeit, Leidenschaft und Professionalität.

Wir bieten Ihnen einzigartige Mehrwerte, die Ihre Erwartungen übertreffen und Ihnen Sicherheit sowie Vertrauen geben. Wir halten Ihnen den Rücken frei. Sie müssen sich um nichts mehr kümmern, außer um Ihr Objekt und Ihre Kunden.



» Wenn Du mit Leidenschaft und Begeisterung an etwas arbeitest, was Dir wirklich wichtig ist, entstehen richtig gute Produkte und Lösungen. Großartiges leistest Du nur, wenn Du liebst, was Du tust. Davon profitieren alle, für die Du es tust. «

**Gerold Wolfarth** | CEO bk Group

## UNSERE LEISTUNGEN

Unsere umfassenden Serviceleistungen gewährleisten einen störungsfreien Betrieb Ihres Objektes durch regelmäßige Servicetermine inklusive routinemäßiger Wartungen.

Wir arbeiten ausschließlich mit eigenen Mitarbeitern sowie nach den strengen bk Group-Qualitätsstandards.



### LAUFENDE WARTUNGEN UND PRÜFUNGEN

Je nach Vertrag mit Ihrer Zentrale werden folgende Wartungen und Prüfungen durch unsere eigenen Servicetechniker bzw. durch externe Fachfirmen ausgeführt:

- » Wartung Klima- / Lüftungsanlage und Türluftschiefer
- » Wartung der Rolltore / Automatiktüren
- » Überprüfung der elektrischen Einrichtungen
- » Prüfung der Feuerlöscher
- » Prüfung der Leitern und Tritte
- » Prüfung der Verbandskästen



### KOSTENPFLICHTIGE LEISTUNGEN

Kostenpflichtige Leistungen müssen zuvor von Ihrer Zentrale, nach Zustellung eines Angebots durch die bk Group, freigegeben werden.

Zum Beispiel:

- » Reparaturen an Klima-, Lüftungs- und Heizungsanlagen sowie an Türluftschiefern
- » Renovierungen
- » Montage von zusätzlicher Einrichtung
- » Streichen kompletter Wände oder Räume
- » Erneuerung von Fußbodenflächen
- » Umzüge
- » Einbau oder Austausch elektrischer Einrichtungen (zusätzliche Klimaanlageeinheit, neues Beleuchtungssystem, etc.)



### QUALITÄT

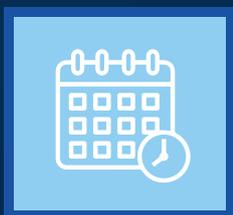
Unsere Servicetechniker sowie Ihr zuständiger Projektmanager verfügen über eine hohe fachliche Qualifikation und Servicebereitschaft. Sie unterziehen sich regelmäßigen Schulungsprogrammen, um die Gesamtqualität unserer Services sicherzustellen und unser gemeinsames Ziel zu erreichen: „Tägliche Kundenbegeisterung“.

## DER SERVICE IM ABLAUF

Für Ihre Planungen gibt es einen klar definierten Ablauf der regelmäßigen Servicetermine bei Ihnen vor Ort.

Bei diesem Termin werden routinemäßige Wartungen, aber auch zusätzliche Reparaturen nach Ihren Wünschen durchgeführt.

### REPARATUREN UND INSTANDSETZUNG DURCH UNSEREN SERVICETECHNIKER



Ihre Zentrale erhält von der bk Group vor Beginn des jeweiligen Betreuungsmonats einen Tourenplan. Aus diesem Tourenplan können Sie den genauen Besuchstermin für Ihr Objekt entnehmen. Abweichungen sind um +/- 1 Tag möglich. Somit können Sie sich auf den Besuch des Servicetechnikers vorbereiten und Ihre eigenen Termine entsprechend planen. Die Besuchstermine finden ca. im folgenden Turnus statt:

 Tage

 Wochen

*Ein Muster des Tourenplans finden Sie auf Seite 34.*



Am Besuchstermin selbst wird sich der Servicetechniker, bevor er mit den Arbeiten beginnt, bei Ihnen anmelden. Legen Sie ihm bitte die Reparatur-Check List vor. Der Servicetechniker wird alle Punkte auf der Reparaturcheckliste bearbeiten. Zusätzlich wird er Ihr Objekt gemäß der Serviceübersicht auf Reparatur- und Instandsetzungsbedarf selbstständig kontrollieren und alle weiteren notwendigen Arbeiten durchführen.

*Ein Muster der Reparatur-Check List finden Sie auf Seite 35.*



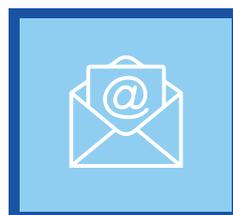
Nach Erledigung der Arbeiten wird Ihnen der Servicetechniker eine Durchführungsbestätigung zur Unterzeichnung vorlegen. Bitte gehen Sie zusammen mit ihm die einzelnen Punkte auf dieser Liste durch und bestätigen Sie ihm die durchgeführten Tätigkeiten mit Ihrer Unterschrift. Eine Kopie wird Ihnen in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

*Ein Muster der Durchführungsbestätigung finden Sie auf Seite 36.*

## KONTAKT

Sind Sie eher der Typ, der schnell zum Telefonhörer greift, schreiben Sie lieber eine E-Mail oder erledigen Sie Ihre Anliegen und Aufträge am liebsten online per App? Kein Problem! Sie haben die Wahl:

**Klassisch per Telefon, schriftlich per E-Mail oder über die bk App.**



## UNSERE SERVICE-HOTLINE FÜR ALLE FÄLLE

Ihre kostenlose **europaweite 24h-Service Hotline** für alle Angelegenheiten, die Ihr Objekt betreffen!

**00800 - 98 01 5000**  
oder **+49 9843 98 01 801**

Geben Sie nach Aufforderung Ihren persönlichen 3-stelligen Contact Code an. Sie werden anschließend direkt zu Ihrem persönlichen Projektmanager weitergeleitet, der Ihren Auftrag bearbeitet und koordiniert. Diesen erreichen Sie während unserer Geschäftszeiten Mo. – Fr. von 8.00 bis 17.00 Uhr.

**Bei dringenden Reparaturen und Schadensfällen**, die ein sofortiges Handeln erfordern, wird Ihr zuständiger bk Group Projektmanager alle Maßnahmen, ggf. nach Absprache mit Ihrer Zentrale, einleiten, koordinieren und Sie über den aktuellen Beauftragungsstatus informieren.

**Für Notfälle**, wenn etwa die Verschlussicherheit Ihres Objekts nicht mehr gewährleistet ist oder Gefahr für Mensch, Einrichtung, Ware oder das Gebäude als solches besteht, ist der 24h-Service der bk Group für Sie da. Unsere Service-Hotline wird außerhalb der Geschäftszeiten von unserem Competence Center betreut, das alle Ihre Anliegen entgegennimmt und sämtliche erforderlichen Maßnahmen einleitet.



## CONTACT CODE

Immer griffbereit für einen schnellen Kontakt zu Ihrem bk Ansprechpartner.

### CONTACT CODE

Der Contact Code stellt beim Telefonkontakt sicher, dass Sie als Kunde direkt den zuständigen Projektmanager oder dessen Vertreter ans Telefon bekommen. Für Tickets oder andere Kommunikationsmöglichkeiten ist der Contact Code nicht notwendig.

IHR PERSÖNLICHER CONTACT CODE:

Contact Code

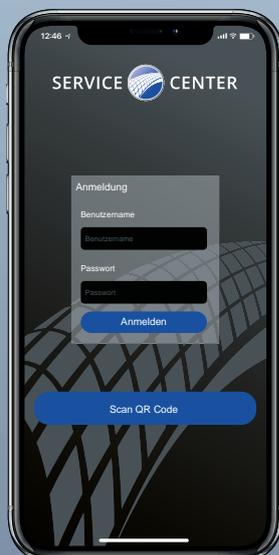


Sie können uns aber auch ganz einfach während der üblichen Öffnungszeiten eine E-Mail schreiben, an: **info@bk-group.eu**



## DIE bk Group APP

Für Ihre digitale Kommunikation mit uns: **bk Group Mobile**.



Geben Sie zur Anmeldung des Objekts Ihre bk.ServiceCenter Zugangsdaten ein.



Mit einem Klick auf den Namen Ihres Objekts wird Ihrer App dieses Objekt zugeordnet. Diese Fixierung kann nur durch eine Neu-Installation geändert werden.



In der Hauptübersicht haben Sie die Möglichkeit neue Tickets zu erstellen, Ihre anstehenden Termine für das Objekt anzusehen, Ihren Projektmanager direkt zu kontaktieren und die mobile Website der bk Group zu besuchen.



### Das bk.ServiceCenter

Die bk Group Mobile App ist Bestandteil unseres Online-Portals bk.ServiceCenter  
<https://bk-sc.bk-services.eu/>

Um Ihnen alle Informationen der laufenden Aufträge überall zur Verfügung zu stellen, erhalten Sie einen Zugang zu unserem bk.ServiceCenter. Im bk.ServiceCenter werden alle Ihre Aufträge zentral angelegt. Darüber hinaus sind Ihre Besuchs- und Wartungstermine sowie der Status Ihrer Tickets (Aufträge) ersichtlich. Des Weiteren finden Sie hier alle Wartungsprotokolle und Besuchsberichte, die Ihr Objekt betreffen. Diese Informationen sind jederzeit für Sie einsehbar.



Mit einem Klick auf die Kachel „Tickets“ landen Sie in der allgemeinen Ticketübersicht. Hier stehen Ihnen die nicht abgeschlossenen Tickets zur Auswahl und Bearbeitung zur Verfügung. Zusätzlich können Sie mit einem Klick auf das Plus-Symbol neue Tickets hinzufügen.



Tragen Sie bei der Ticketerstellung eine Beschreibung des Auftrags ein, sowie eine kurze Bemerkung. Mit den Buttons „Galerie“ bzw. „Büroklammer“ ist es Ihnen möglich, dem Ticket Anhänge hinzuzufügen.



Über die Kachel „Termine“ können Sie den nächsten Besuchstermin Ihres bk Group Technikers einsehen.

## INSTALLATION UND REGISTRIERUNG

Laden Sie die App bk Group Mobile aus dem jeweiligen App Store herunter und geben Sie Ihre Daten ein. Nach Ihrer Registrierung können Sie mit Ihrem Login einfach Tickets (Aufträge) erstellen, Bilder zu den Tickets hinzufügen, den Ticket-Workflow und Ticket-Status überwachen. Darüber hinaus sehen Sie, wann der nächste Servicetechniker-Besuch stattfindet. Oder Sie kontaktieren mit einem Klick unseren Telefon-Support – Ihr persönlicher bk Group Projektmanager hilft Ihnen gerne weiter.



Haben Sie Apple iPhone oder iPad? Dann gehen Sie in den Apple App Store. <https://www.apple.com/de/ios/app-store/>



Haben Sie ein Android-basiertes Smartphone oder Tablet? Dann finden Sie die App im Google Play Store. <https://play.google.com/store>

## MUSTER TOURENPLAN



## EXAMPLE ITINERARY

Cost Center	Date	Client Name	Postcode	City	Street	Store
1	02.09.2021	Client UK	DA9 9SN	London	CC Lower Guild Hall	MK-UK-0001
2	14.09.2021	Client UK	E20 1 EL	London	CC Stratford City	MK-UK-0002
3	30.09.2021	Client UK	W12 7GF	London	Ariel Way	MK-UK-0003
4	02.10.2021	Client UK	TN24 0SD	Ashford	Ashford Designer OC	MK-UK-0004
5	02.10.2021	Client UK	CH65 9JJ	Cheshire	Cheshire Oaks Designer Outlet	MK-UK-0005
6	23.10.2021	Client UK	HA9 0TG	Wembly	Empire Way	MK-UK-0006
...	...	...	...	...	...	...

Possible differences +/- 1 day

## MODÈLE TOURPLAN

Centre de coût	Date	Client Nom	Code postal	Lieu	Rue	Filiale
1	02.09.2021	Client FR	68000	Colmar	C.Cial des clefs	MK-FR-0001
2	14.09.2021	Client FR	21000	Dijon	CC Toison d'Or	MK-FR-0002
3	30.09.2021	Client FR	57000	Metz	8 En Chaplerue	MK-FR-0003
4	02.10.2021	Client FR	54000	Nancy	C Cial St Sébastien	MK-FR-0004
5	02.10.2021	Client FR	06000	Nice	CC Nice Etoile	MK-FR-0005
6	23.10.2021	Client FR	75013	Paris	Centre Commercial Paris Italie	MK-FR-0006
...	...	...	...	...	...	...

Différences éventuelles +/- 1 jour

## MUSTER TOURENPLAN

Kst.-St.	Datum	Kunde	PLZ	Ort	Straße	Filiale
1	02.09.2021	Kunde DE	10789	Berlin	Tauentzienstraße	MK-0001
2	14.09.2021	Kunde DE	10789	Berlin	Tauentzienstraße	MK-0002
3	30.09.2021	Kunde DE	60313	Frankfurt	Zeil	MK-0003
4	02.10.2021	Kunde DE	66482	Zweibrücken	Londoner Bogen 10-90	MK-0004
5	02.10.2021	Kunde DE	46047	Oberhausen	Centro Oberhausen	MK-0005
6	23.10.2021	Kunde DE	50672	Köln	Schildergasse	MK-0006
...	...	...	...	...	...	...

Mögliche Abweichung +/- 1 Tag

## MODELLO PIANIFICAZIONE DELLE VISITE PERIODICHE

Codice Negozio	Data	Cliente	CAP	Città	Via	Filiale
1	02.09.2021	Cliente IT	40122	Bologna	Via Marconi	MK-IT-0001
2	14.09.2021	Cliente IT	00012	Guidonia Montecelio	CC Guidonia	MK-IT-0002
3	30.09.2021	Cliente IT	46100	Mantova	La Favorita	MK-IT-0003
4	02.10.2021	Cliente IT	30100	Mestre	CC Auchan	MK-IT-0004
5	02.10.2021	Cliente IT	89066	Pellaro	CC Porto Bolaro Carrefour	MK-IT-0005
6	23.10.2021	Cliente IT	00148	Roma	CC Casetta Mattei	MK-IT-0006
...	...	...	...	...	...	...

Modifica possibile +/- 1 giorno

## MUESTRA PLAN DE VISITAS REGULARES

Centro de coste	Fecha	Cliente	C.P.	Cuidad	Calle	Filial
1	02.09.2021	Cliente ES	08007	Barcelona	C/ Passeig de Gracia	MK-ES-0001
2	14.09.2021	Cliente ES	08304	Mataro	CC Mataro Park	MK-ES-0002
3	30.09.2021	Cliente ES	08430	Barcelona	CC La Roca del Valles	MK-ES-0003
4	02.10.2021	Cliente ES	28232	Madrid	CC Las Rozas Village	MK-ES-0004
5	02.10.2021	Cliente ES	28702	San Sebastian de los Reyes	C/ Salvador de Madariaga	MK-ES-0005
6	23.10.2021	Cliente ES	07002	Palma de Mallorca	San Miguel	MK-ES-0006
...	...	...	...	...	...	...

Posibles desviaciones de +/- 1 día



## MUSTER DURCHFÜHRUNGSBESTÄTIGUNG

## Durchführungsbestätigung



Kunde: \_\_\_\_\_

Filiale: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Filialnummer: \_\_\_\_\_

Kostenstelle: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

**Eingang**

Fassade \_\_\_\_\_

Aussenwerbung \_\_\_\_\_

Fenster / Schaufenster \_\_\_\_\_

Markisen / Beschattungen / Jalousien \_\_\_\_\_

Sauberlaufmatte \_\_\_\_\_

**Elektrik**

Beleuchtung Verkaufsraum \_\_\_\_\_

Beleuchtung Schaufenster \_\_\_\_\_

Beleuchtung Back Office / Storage \_\_\_\_\_

LED Beleuchtung \_\_\_\_\_

Not- und Fluchtwegebeleuchtung \_\_\_\_\_

Elektrische Einrichtungen \_\_\_\_\_

Umstellung Zeitschaltuhr \_\_\_\_\_

**Klima- / Lüftungsanlage**

Klimaanlage \_\_\_\_\_

Lüftungsanlage \_\_\_\_\_

Türluftschleier \_\_\_\_\_

Überprüfung der Temperatureinstellungen \_\_\_\_\_

**Innenausbau**

Bodenbelag \_\_\_\_\_

Decke \_\_\_\_\_

Wandflächen \_\_\_\_\_

Dichtungsfugen \_\_\_\_\_

Möbel / Einrichtungen \_\_\_\_\_

Spiegel \_\_\_\_\_

**Tür- und Toranlagen**

Rolltor \_\_\_\_\_

Glasfaltanlage \_\_\_\_\_

Automatiktür \_\_\_\_\_

Eingangstür \_\_\_\_\_

Schlösser \_\_\_\_\_

**WC / Küche / Sanitär**

Toiletten / WC \_\_\_\_\_

Waschbecken \_\_\_\_\_

**BackOffice / Lager / Nebenräume**

Lagerregale \_\_\_\_\_

Sonstige Arbeiten \_\_\_\_\_

**Sonstiges**

Verbandskasten \_\_\_\_\_

Warensicherung / Diebstahlsicherung \_\_\_\_\_

Sonstige Arbeiten \_\_\_\_\_

**Zusammenfassung**

Arbeiten vollständig abgeschlossen? \_\_\_\_\_

Kommentare \_\_\_\_\_

Das Filialpersonal bestätigt die ausgeführten Arbeiten und akzeptiert die offenen Arbeiten.

Datum, Unterschrift Kunde

Unterschrift Servicetechniker

365° object solutions &amp; services

info@bk-group.eu | Service-Hotline 00800 9801 5000 / +49 9843 9801 801 | www.bk-group.eu





**bk Group**  
beyond the edge.

#### HEADQUARTERS

bk Group  
Baukreativ-Strasse 1  
91628 Endsee  
Germany

Phone: +49 9843 9801 0

[info@bk-group.eu](mailto:info@bk-group.eu)  
[www.bk-group.eu](http://www.bk-group.eu)