



bk Group
beyond the edge.

bk SERVICE GUIDE

 | GUÍA DE **SERVICIO**

- 03 BIENVENIDOS A bk Group
 - 04 NUESTROS SERVICIOS
 - 05 EL PROCESO DE NUESTRO SERVICIO
 - 06 CONTACTO
 - 07 CÓDIGO DE CONTACTO
 - 08 LA APLICACIÓN DE bk Group
 - 10 PLAN DE VISITAS REGULARES
 - 11 CHECK LIST
 - 12 CONFIRMACIÓN DE REALIZACIÓN
- 

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.



BIENVENIDOS A bk Group

Su socio para la gestión de instalaciones. Beyond the edge.

SU GUÍA DE SERVICIO

La guía de servicio de bk es su referencia para la comunicación con nosotros.

Este manual con información útil, instrucciones y plantillas de muestra garantizan una comunicación segura, eficaz y específica al trabajar con nosotros, así como el buen funcionamiento de los servicios para su propiedad.

QUIENES SOMOS

En más de dos décadas, bk Group se ha ganado una gran reputación en toda Europa como líder del mercado, gracias a su fiabilidad, su experiencia y sus innovadoras object solutions 365°.

Les ofrecemos una gestión integral de las instalaciones y, al mismo tiempo, cumplimos todos los requisitos de las normas de calidad técnica, los servicios de garantía certificados y los requisitos legales.

No sólo somos expertos en las tecnologías más complejas, en soluciones inteligentes y en una asistencia fiable, sino que además hablamos su idioma. Para que todo vaya bien y sin complicaciones.

NUESTROS VALORES

Convencemos a través de fiabilidad, pasión y profesionalidad.

Les ofrecemos ventajas únicas que superan sus expectativas, brindándoles seguridad y confianza. Quitándole un peso de encima. Ya no tienen de qué preocuparse, además de su propiedad y sus clientes.



» Cuando trabajas con pasión y entusiasmo en algo que realmente te importa, creas productos y soluciones grandiosas. Sólo puedes lograr grandes cosas si amas lo que haces, y todas las personas por las que lo hagas se beneficiarán. «

Gerold Wolfarth | CEO bk Group

NUESTROS SERVICIOS

Nuestros servicios integrales garantizan el funcionamiento sin problemas de su propiedad mediante visitas de servicio regulares que incluyen el mantenimiento rutinario.

Trabajamos exclusivamente con nuestros propios empleados y de acuerdo con los estrictos estándares de calidad del bk Group.



MANTENIMIENTO Y VISITAS REGULARES

Según nuestro contrato con su central los trabajos de mantenimiento y las visitas regulares son efectuados por nuestros propios técnicos de servicio o por empresas externas especializadas:

- » Mantenimiento del sistema de aire acondicionado / de ventilación y de la cortina de aire
- » Mantenimiento de las puertas enrollables / puertas automáticas
- » Inspección de sistemas eléctricos
- » Inspección de extintores
- » Inspección de escaleras y escalones
- » Inspección de botiquines de primeros auxilios



SERVICIOS DE PAGO

Los servicios de pago deben ser aprobados previamente por su oficina central, tras la entrega de un presupuesto por parte de bk Group.

Por ejemplo:

- » Reparaciones de sistemas de aire acondicionado / ventilación y de calefacción, y de cortinas de aire
- » Reformas
- » Instalación de mobiliario adicional
- » Pintura de paredes o habitaciones enteras
- » Renovación de superficies de suelo
- » Mudanzas
- » Instalación o sustitución de equipos eléctricos (unidad de aire acondicionado adicional, nuevo sistema de iluminación, etc.)



CALIDAD

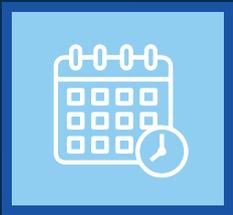
Nuestros técnicos de servicio así como su gerente de proyecto responsable, están altamente cualificados y tienen vocación de servicio. Se someten a programas regulares de formación para garantizar la calidad general de nuestros servicios y lograr nuestro objetivo común: „Satisfacción diaria del cliente”.

EL PROCESO DE NUESTRO SERVICIO

Para su planificación, hay una secuencia claramente definida de visitas regulares de servicio en cada tienda.

Durante estas visitas, no solo se lleva a cabo el mantenimiento rutinario, sino también las reparaciones adicionales según sus requerimientos.

REPARACIONES Y REFORMAS POR PARTE DE NUESTROS TÉCNICOS DE SERVICIO



Su oficina central recibirá un programa de visitas de bk Group antes del comienzo del mes que corresponda. En este calendario de visitas podrá ver la fecha exacta de la visita a su propiedad. Es posible que haya variaciones de +/- 1 día. Esto le permite prepararse para la visita del técnico de servicio y planificar sus propias consultas en consecuencia. Las fechas de las visitas tienen lugar aproximadamente en los siguientes intervalos:

 días

 semanas

Encontrarás un modelo de esta programación de visitas en la página 10.



En el día de la visita el técnico de servicio les contactará antes de empezar a trabajar. Por favor, entrégale la lista de control de reparaciones necesarias (Check List). El técnico se ocupará de todos los puntos de la lista de control de reparaciones. Además, comprobará de forma independiente si su propiedad necesita reparaciones y mantenimiento según la lista de comprobación del servicio y realizará cualquier otro trabajo necesario.

Encontrará un modelo de la lista de control en la página 11.



Una vez finalizado el trabajo el técnico de servicio te presentará una confirmación de realización para la firma. Por favor, revisa con él cada uno de los puntos de esta lista y confírmale los trabajos efectuados con tu firma. Se te proporcionará una copia en formato electrónico.

Encontrará un modelo de la confirmación de realización en la página 12.

CONTACTO

¿Eres más del tipo que coge rápidamente el teléfono, prefieres escribir un correo electrónico o prefieres gestionar tus peticiones y pedidos online a través de una app? No hay problema! Tienes la posibilidad de elegir:

De forma tradicional por teléfono, por escrito por correo electrónico o a través de la aplicación de bk.



LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EMERGENCIAS

Tu línea de atención **gratuita en toda Europa las 24 horas del día** para todos los asuntos relacionados con tu tienda.

00800 - 98 01 5000

o bien **+49 9843 98 01 801**

24

Cuando se le solicite, introduzca su código de contacto personal de 3 cifras. Luego será transferido directamente a su gerente de proyectos personal que procesará y coordinará su pedido. Puede ponerse en contacto con él/ella durante nuestro horario de oficina de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00.

En el caso de reparaciones y/o daños urgentes que requieran una actuación inmediata, su gerente de proyectos de bk Group responsable iniciará y coordinará todas las medidas, si es necesario tras consultar con su oficina central, y le informará del estado actual del pedido.

En caso de emergencia, por ejemplo, si la cerradura de su tienda no está asegurada o hay peligro para las personas, los equipos, los bienes o el propio local, el servicio de 24 horas de bk Group está a su disposición. Nuestra línea de atención telefónica es atendida fuera del horario de oficina por nuestro Centro de Atención al Cliente, que recibe todas sus inquietudes y pone en marcha todas las medidas necesarias.

CÓDIGO DE CONTACTO

Siempre a la mano para garantizar un contacto rápido con tu persona de contacto de bk.

CÓDIGO DE CONTACTO

El código de contacto garantiza que tú, como cliente, te pongas en contacto con el gerente de proyecto responsable o con su representante. El código de contacto no es necesario para los tickets u otras formas de comunicación.

TU CÓDIGO DE CONTACTO INDIVIDUAL

Código de contacto

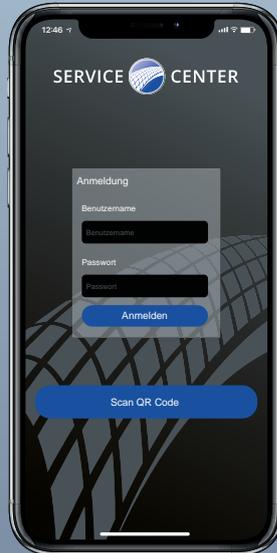


También puedes enviarnos un correo electrónico durante el horario de atención al público a: **info@bk-group.eu**



LA APLICACIÓN DE bk Group

Para tu comunicación digital con nosotros:
bk Group Mobile.



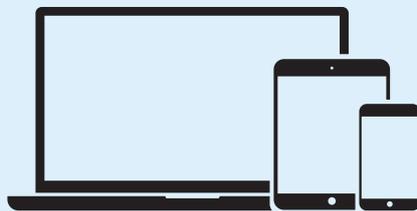
Para registrarte su sitio, introduce tus datos de acceso del bk.ServiceCenter.



Con un clic en el nombre de tu tienda, éste se asigna a tu aplicación. Esta fijación sólo puede cambiarse mediante una nueva instalación.



En la vista principal tienes la posibilidad de crear nuevos tickets, consultar las próximas visitas a tu tienda, contactar directamente con tu gerente de proyectos y visitar el sitio web móvil de bk Group.



El bk.ServiceCenter

La aplicación bk Group Mobile forma parte de nuestro portal en línea bk.ServiceCenter <https://bk-sc.bk-services.eu/>

Para que toda la información de los pedidos actuales esté disponible en cualquier lugar, recibirás acceso a nuestro bk.ServiceCenter. Todos tus pedidos se crean de forma centralizada en el bk.ServiceCenter. Además, son visibles las fechas de visita y mantenimiento, así como el estado de tus tickets (pedidos). También, encontrarás todos los registros de mantenimiento y los informes de visita correspondientes a tu tienda. Puedes consultar esta información en cualquier momento.



Haciendo clic en la pestaña "Tickets" se accede a la vista general de los tickets. Aquí, los tickets que aún estén pendientes están disponibles para su selección y edición. Además, puedes añadir nuevos tickets con un clic en el símbolo más.



Introduce una descripción del pedido así como un breve comentario al crear el ticket. Con los botones "Galería" o "Sujetapapeles" puedes añadir archivos adjuntos al ticket.



Mediante la casilla "Visitas" puedes ver la próxima visita de su técnico de bk Group.

INSTALACIÓN Y REGISTRO

Descarga la aplicación bk Group Mobile de la tienda de aplicaciones correspondiente e introduce tus datos. Después de registrarte, puedes crear fácilmente tickets (pedidos) con tu nombre de usuario, añadir fotos a los tickets, controlar el flujo de trabajo y el estado de los tickets. Además, puedes ver cuándo tendrá lugar la próxima visita del técnico de servicio. O contactar con un solo clic con nuestra asistencia telefónica o tu gerente de proyectos personal de bk Group, estarán encantados de ayudarte.



¿Utilizas un iPhone o un iPad? En este caso, ve a la tienda de aplicaciones de Apple. <https://www.apple.com/de/ios/app-store/>



¿Utilizas un smartphone Android o una tablet? En este caso puedes encontrar la aplicación en la tienda de aplicaciones de Google Play. <https://play.google.com/store>

MUESTRA PLAN DE VISITAS REGULARES



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.	Ciudad	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

MUESTRA CONFIRMACIÓN DE REALIZACIÓN

Confirmación de realización



Cliente:

Filial:

Dirección:

Número de filial:

Centro de coste:

Fecha:

Entrada

Fachada

Signo / Cartel de publicidad exterior

Ventana / Escaparate

Toldos / Persianas / Perseianas venecianas

Alfombra de entrada

Electricidad

Iluminación de la sala de ventas

Iluminación del escaparate

Iluminación de la oficina y del almacén

Iluminación LED

Iluminación de emergencia y de la ruta de escape

Equipo eléctrico

Cambiar la configuración del temporizador

Sistema de aire acondicionado y ventilación

Aire acondicionado

Sistema de ventilación

Cortina de aire

Comprobación de los ajustes de temperatura

Interior

Cubierta de piso

Techo

Paredes

Juntas selladas

Muebles / equipo

Espejos

Sistemas de puertas y portones

Persiana metálica

Puertas plegables de cristal

Puerta automática

La puerta principal

Cerraduras

WC / cocina / sanitario

Inodoros / WC

Fregaderos

BackOffice / almacén / salas laterales

Estantes del almacén

Otros trabajos

Otros

Kit de primeros auxilios

Vigilancia del artículo / Protección antirrobo

Otros trabajos

Resumen

¿El trabajo está completamente terminado?

Comentarios

El personal de la tienda confirma los trabajos completados y acepta los trabajos que todavía todavía deben realizarse.

Fecha, Firma del cliente

Firma del técnico de servicio

365° object solutions & services

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



RESPECT



EDUCATION



RELIABILITY



OPEN-MINDEDNESS



DIRECTNESS



ESTEEM



HONESTY



SUSTAINABILITY



bk Group
beyond the edge.

HEADQUARTERS

bk Group
Baukreativ-Strasse 1
91628 Endsee
Germany

Phone: +49 9843 9801 0

info@bk-group.eu
www.bk-group.eu