



bk Group
beyond the edge.

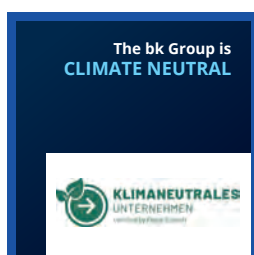
bk SERVICE GUIDE

 | **GUIDE DE SERVICE**

- 03 BIENVENUE CHEZ bk Group
 - 04 NOS SERVICES
 - 05 LE DÉROULEMENT DU SERVICE
 - 06 CONTACT
 - 07 CODE DE CONTACT
 - 08 L'APPLICATION MOBILE DE bk Group
 - 10 LE TOURPLAN
 - 11 CHECK LIST
 - 12 CONFIRMATION DE L'EXÉCUTION DE TRAVAUX
- 

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.



BIENVENUE CHEZ bk Group

Votre partenaire pour la gestion de locaux. Beyond the edge.

VOTRE GUIDE DE SERVICE

Le guide de service de bk est votre manuel pour la communication avec nous.

Cet aide-mémoire contient des informations utiles, des instructions et plusieurs modèles de formulaires et vous garantit une communication sûre, efficace et ciblée dans le cadre de la collaboration avec nous, ainsi que le bon déroulement des services que nous réalisons pour votre propriété

NOUS NOUS PRÉSENTONS

Pendant plus de deux décennies, bk Group s'est fait un nom en tant que leader du marché partout en Europe, grâce à sa fiabilité, son expertise et ses object solutions 365° innovatrices.

Nous vous offrons des services de gestion de locaux compréhensifs et complets « sans souci » partout en Europe. En même temps nous assurons que nos travaux sont conformes à toutes les exigences de normes de qualité techniques, de services de garantie certifiés et de prescriptions légales.

Nous sommes non seulement votre expert en matière de technologies complexes, de solutions intelligentes et d'assistance fiable, mais nous parlons également la langue de votre pays. Avec notre aide, tout se passe bien et sans complications pour vous.

NOS VALEURS

Nous convainquons nos clients par notre fiabilité, notre passion et notre professionnalisme.

Nous vous offrons une valeur ajoutée unique qui dépasse vos attentes et vous apporte sécurité et confiance. Nous nous occupons de tous vos besoins. Vous n'avez plus à vous soucier de rien, sauf de votre propriété et de vos clients



» *Quand on investit beaucoup de passion et d'enthousiasme dans quelque chose que l'on considère vraiment important, des produits et des solutions excellents en seront le résultat. On peut seulement réaliser de grandes performances si on aime ce que l'on fait. Et tous ceux pour qui on s'engage en profiteront.* «

Gerold Wolfarth | CEO bk Group

NOS SERVICES

Nos services exhaustifs garantissent un fonctionnement sans problème de votre site grâce à des visites de maintenance périodiques, y compris les inspections régulières.

Nous travaillons exclusivement avec nos propres employés et selon les normes de qualité strictes de bk Group.



VISITES DE MAINTENANCE ET INSPECTIONS RÉGULIÈRES

Selon le contrat avec votre direction, les maintenances et les inspections suivantes seront exécutées par nos propres techniciens de service ou par un partenaire spécialisé de notre société :

- » Maintenance du système de climatisation / de ventilation et du rideau d'air
- » Maintenance de rideaux ou grilles métalliques / de portes automatiques
- » Vérification des installations électriques
- » Inspection des extincteurs de feu
- » Inspection des échelles et des escabeaux
- » Inspection des trousseaux de premier secours



SERVICES PAYANTS

Pour les services payants, bk Group établira un devis qui sera envoyé à votre siège pour validation.

Exemples :

- » Réparation de systèmes de climatisation / de ventilation et de chauffage, ainsi que de rideaux d'air
- » Rénovation de bâtiments
- » Installation d'équipement additionnel
- » Peinture de murs complets / de pièces complètes
- » Restauration de planchers
- » Déménagements
- » Installation ou remplacement d'installations électriques (p.ex. une unité de climatisation additionnelle, un nouveau système d'éclairage, etc.)



QUALITÉ

Nos techniciens de service et votre Project Manager disposent d'une haute qualification technique et sont toujours prêts à vous aider. Ils suivent un entraînement permanent pour assurer la qualité générale. Notre but est toujours d'assurer votre « enthousiasme quotidien » en tant que client.

LE DÉROULEMENT DU SERVICE

Afin de faciliter votre planning, les visites de service régulières sont organisées selon un procédé clairement structuré.

Lors de chacune de ces visites, l'entretien standard sera effectué, mais aussi des réparations additionnelles selon vos souhaits.



Avant le début de chaque mois, votre siège recevra un « tourplan », donc un planning mensuel, de bk Group. Dans ce plan, vous pouvez voir la date précise prévue pour la visite de notre technicien de service sur votre site. Des différences de + / - un jour sont possibles. De cette manière, vous pouvez vous préparer à la visite du technicien et faire votre propre planning selon ces dates. Nos visites sont réalisées régulièrement,

tous les jours

toutes les semaines

Veillez trouver un exemple du tourplan sur la page 22.



Le jour même de la visite, le technicien de service vous contactera avant de commencer son travail. Veuillez lui présenter la liste de contrôle pour les réparations (Check List). Le technicien s'occupera de tous les points mentionnés sur cette liste. De plus, il contrôlera automatiquement votre site selon le protocole de maintenance pour trouver tous les éléments que l'on doit y réparer ou remettre en bon état, et réalisera tous les travaux additionnels nécessaires.

Veillez trouver un exemple de la Checklist sur la page 23.



Après la réalisation de ces travaux, le technicien vous présentera le document « Confirmation de l'exécution des travaux » pour votre signature. Nous vous prions de reviser avec lui les différents points du protocole de maintenance et de confirmer la réalisation des travaux par votre signature. Vous recevrez une copie de cette confirmation sous forme électronique.

Veillez trouver un exemple de la confirmation de l'exécution des travaux sur la page 24.

CONTACT

Êtes-vous plutôt quelqu'un qui communique par téléphone, préférez-vous les courriers électroniques ou est-ce que la communication en ligne via une application est votre choix préféré ? Pas de problème ! Vous avez le choix :

De manière classique par téléphone, par écrit par courrier électronique ou via l'application de bk.



NOTRE SERVICE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE POUR TOUS LES CAS

Votre service d'assistance téléphonique gratuit pour toute l'Europe, 7j/7 24h/24, pour toutes les questions concernant votre site !

00800 - 98 01 5000
ou +49 9843 98 01 801

24h

Sur demande, composez les trois chiffres de votre code de contact personnel. Vous serez alors transféré directement à votre interlocuteur personnel qui prendra directement en charge votre demande afin de coordonner les travaux nécessaires. Nos collègues sont disponibles pendant nos heures de bureau, du lundi au vendredi entre 8:00 h et 17:00 h.

En cas de sinistres ou de dysfonctionnements qui nécessitent une action immédiate, votre Project Manager de bk Group prendra directement en charge votre demande afin d'organiser et de coordonner les travaux nécessaires, le cas échéant en collaboration avec votre siège. Il va également vous tenir au courant de l'avancée des travaux.

Pour la sécurité de votre site en cas d'urgence, p.ex. quand vous ne pouvez plus assurer la fermeture de votre bâtiment ou en cas de dangers, soit pour les personnes, soit pour l'aménagement, la marchandise ou le bâtiment en soi, le service 7j/7 24h/24 de bk Group s'occupe de votre souci. En dehors de nos heures de bureau notre Centre de Compétence se chargera du service d'assistance téléphonique, répondra à toutes vos demandes et initiera toutes les actions nécessaires.

CODE DE CONTACT

Toujours à portée de main pour garantir le contact rapide avec votre interlocuteur personnel de bk.

CODE DE CONTACT

Le code de contact vous permet, en tant que client, de joindre directement votre Project Manager ou son remplaçant par téléphone. Le code de contact n'est pas nécessaire pour les tickets ou autres moyens de communication.

VOTRE CODE DE CONTACT INDIVIDUEL

Code de Contact

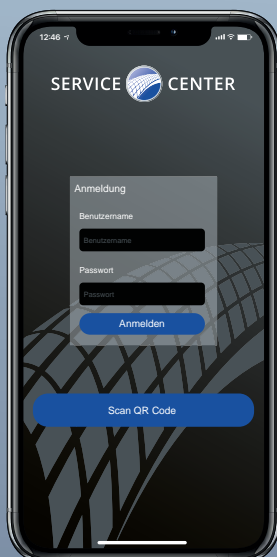


Mais vous pouvez aussi simplement nous envoyer un courrier électronique pendant nos heures de bureau normales à info@bk-group.eu



L'APPLICATION MOBILE DE bk Group

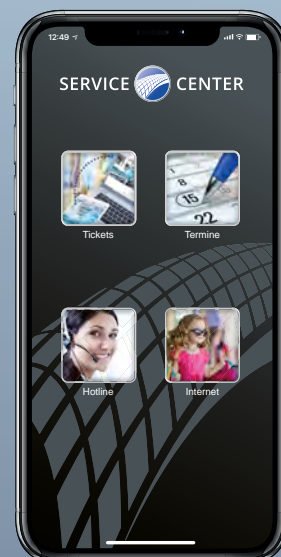
Pour votre communication digitale avec nous :
bk Group Mobile.



Pour enregistrer de votre site veuillez saisir vos données d'accès du bk.ServiceCenter.



Avec un clic sur le nom du site, celui-ci sera attribué à votre application. Cette attribution ne peut être modifiée que par une nouvelle installation.



Dans le menu principal vous avez la possibilité de créer des nouveaux tickets, de visualiser les prochaines visites de votre site, de contacter votre Project Manager directement et d'accéder le site Internet mobile de bk Group.



Le bk.ServiceCenter

L'application bk Group Mobile App fait partie de notre portail en ligne bk.ServiceCenter
<https://bk-sc.bk-services.eu/>

Afin de vous permettre d'accéder partout à toutes les informations relatives aux projets en cours, nous vous enverrons un accès à notre bk.ServiceCenter. Dans le bk.ServiceCenter, toutes vos demandes sont enregistrées de manière centralisée. De plus, les dates de visite et d'entretien ainsi que le statut de vos tickets sont visibles. Additionnellement, vous allez trouver ici tous les rapports de maintenance et d'inspection concernant votre site. Vous pouvez consulter ces informations à n'importe quel moment.



Un clic sur la tuile « Tickets » vous permet d'accéder à l'aperçu général des tickets. Vous pouvez y sélectionner et éditer les tickets non clôturés. Vous pouvez également ajouter des nouveaux tickets en cliquant sur le symbole plus.



Lorsque vous créez un nouveau ticket, saisissez un titre ainsi qu'une brève description. Les boutons « Galerie » ou « Trombone » vous permettent d'ajouter des annexes au ticket.



En cliquant sur la tuile « Date fixées » vous pouvez voir la prochaine date de visite de votre technicien de bk Group.

INSTALLATION ET ENREGISTREMENT

Téléchargez l'application bk Group Mobile de votre boutique d'applications et saisissez vos données. Après votre enregistrement, vos données d'accès vous permettront de facilement créer des tickets (demandes), d'y ajouter des photos et de suivre le progrès du travail et le statut des différents tickets. En plus, vous pouvez voir quand la prochaine visite de notre technicien de service aura lieu. Ou contactez notre service d'assistance téléphonique en un seul clic – votre interlocuteur personnel de bk Group sera heureux de vous aider.



Vous avez iPhone ou iPad d'Apple? Dans ce cas utilisez la boutique d'applications d'Apple. <https://www.apple.com/de/ios/app-store/>



Vous avez un smartphone ou une tablette Android? Dans ce cas, vous pouvez trouver l'application dans la boutique d'applications Google Play. <https://play.google.com/store>

MODÈLE TOURPLAN



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

MODÈLE CONFIRMATION DE L'EXÉCUTION DE TRAVAUX

Confirmation de l'exécution de travaux



Cliant:

Filiale:

Adresse:

Numéro de filiale:

Centre de coûts:

Date:

Entrée

Façade

Enseigne extérieure

Fenêtre / Vitrine

Stores / Marquises / Stores vénitiens

Tapis d'entrée

Electricité

Éclairage de la salle de vente

Éclairage des vitrines

Éclairage BackOffice / réserve

Éclairage LED

Éclairage des voies de secours et d'évacuation

Installations électriques

Vérification minuterie

Système de climatisation / ventilation

Climatisation

Système de ventilation

Rideau d'air

Vérification des réglages de température

Aménagement intérieur

Revêtements de sol

Plafond

Surfaces des murs

Étanchéité des joints

Mobilier / Équipement

Miroir

Systèmes de portes et de portails

Rideaux métalliques

Portes pliantes en verre

Portes automatiques

Porte d'entrée

Serrures

WC / cuisine / sanitaires

Toilettes / WC

Lavabos

BackOffice / Réserve / Salles annexes

Etagères de stock

Autres travaux

Divers

Trousse de premiers secours

Surveillance des articles / Protection antivol

Autres travaux

Résumé

Le travail est-il complètement terminé ?

Commentaires

Le membre de la filiale confirme les travaux accomplis et accepte les travaux qui attendent encore la réalisation.

Date, Signature du client

Signature du technicien de service

365° object solutions & 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
www.bk-group.eu