



bk Group
beyond the edge.

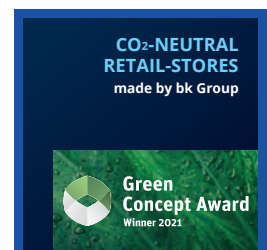
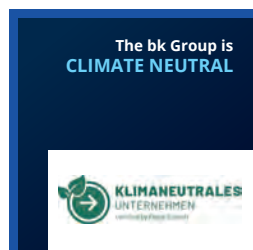
bk SERVICE GUIDE

 | GUIDA DEI **SERVIZI**

- 03 BENVENUTI ALLA bk Group
 - 04 I NOSTRI SERVIZI
 - 05 SVOLGIMENTO DEL NOSTRO SERVIZIO
 - 06 COME CONTATTARCI
 - 07 CODICE DI CONTATTO
 - 08 L'APP DELLA bk Group
 - 10 PIANIFICAZIONE DELLE VISITE PERIODICHE
 - 11 CHECK LIST
 - 12 CONFERMA DI REALIZZAZIONE
- 

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.



BENVENUTI ALLA bk Group

Il vostro partner di facility management. Beyond the edge.

LA VOSTRA GUIDA DEI SERVIZI

La guida dei servizi della bk è il vostro punto di riferimento per comunicare con noi.

Il manuale contiene informazioni utili, istruzioni e alcuni esempi di moduli permettendo di instaurare una comunicazione sicura, efficiente e orientata alla collaborazione con noi, nonché il buon funzionamento dei servizi per il vostro esercizio commerciale

CHI SIAMO

Da più di vent'anni la bk Group si è affermata in tutta Europa come azienda leader del settore grazie alla sua affidabilità, la sua competenza e le sue object solutions a 365° innovative.

Vi offriamo un facility management completo su tutto il territorio europeo, e allo stesso tempo soddisfiamo tutti i requisiti degli standard tecnici di qualità, dei servizi di garanzia certificati e dei requisiti legali.

Non siamo solo esperti di tecniche complesse, soluzioni intelligenti o assistenza affidabile, ma parliamo anche la vostra lingua. In modo tale che tutto si svolga per voi in maniera chiara e semplice, senza complicazioni.

I NOSTRI VALORI

Convinciamo grazie alla nostra affidabilità, passione e professionalità. Vi offriamo valori aggiunti unici che superano le vostre aspettative e vi infondono sicurezza e fiducia. Siamo sempre al vostro fianco, affinché voi possiate concentrarvi solo sugli affari e sui vostri clienti.



» *Quando lavori su qualcosa con passione ed entusiasmo, qualcosa che per te è veramente importante, puoi creare prodotti eccellenti e trovare le migliori soluzioni. Puoi ottenere grandi risultati solo se ami ciò che fai. E tutti coloro per cui lo fai ne trarranno beneficio.* «

Gerold Wolfarth | CEO bk Group

I NOSTRI SERVIZI

I nostri servizi integrati assicurano un funzionamento senza inconvenienti della vostra proprietà attraverso visite di servizio regolari che comprendono la manutenzione ordinaria.

Lavoriamo esclusivamente con i nostri propri dipendenti e in conformità con i severi standard di qualità della bk Group.



MANUTENZIONE E ISPEZIONI PERIODICHE

Secondo il nostro accordo contrattuale con la vostra sede, sono eseguiti dai nostri tecnici o da altre ditte specializzate i seguenti controlli e manutenzioni:

- » Manutenzione degli impianti di condizionamento / di ventilazione e barriere d'aria
- » Manutenzione delle serrande / porte automatiche
- » Controllo delle apparecchiature elettriche
- » Manutenzione degli estintori
- » Verifica delle scale e scalette
- » Controllo delle cassette di pronto soccorso



SERVIZI A PAGAMENTO

Prima della loro esecuzione, i servizi a pagamento devono essere approvati dalla vostra direzione sulla base di un preventivo emesso dalla bk Group.

Per esempio:

- » Riparazioni di impianti di condizionamento dell'aria / di ventilazione e barriere d'aria
- » Lavori di ristrutturazione
- » Montaggio di allestimenti
- » Pittura di pareti o stanze complete
- » Rifacimento dei pavimenti
- » Traslochi
- » Montaggio o sostituzione di apparecchiature elettriche (una unità di condizionamento aggiuntiva, un nuovo sistema d'illuminazione etc.)



QUALITÀ

I nostri tecnici e il project manager a voi assegnato dispongono di alte qualifiche professionali e rimangono sempre a vostra disposizione. Seguono periodicamente corsi di formazione di aggiornamento professionale per assicurare la qualità globale del nostro servizio e per raggiungere il nostro scopo comune: "la soddisfazione quotidiana del cliente".

LO SVOLGIMENTO NOSTRO SERVIZIO

La pianificazione delle vostre visite di servizio regolari consiste in una chiara e definita sequenza delle stesse suddivise per punto vendita.

Durante queste visite, si effettuano lavori di manutenzione di routine, ma anche ulteriori riparazioni secondo le vostre richieste.

RIPARAZIONI E MANUTENZIONE CORRETTIVA EFFETTUATE DAL NOSTRO TECNICO



La vostra sede centrale riceverà un piano con le visite di servizio della bk Group prima dell'inizio del mese successivo. Nel piano si trovano anche le date previste per le visite presso il vostro esercizio commerciale. Potrebbero verificarsi delle piccole variazioni di +/- 1 giorno. Questo vi permetterà di prepararvi alla visita del nostro tecnico e di organizzarvi di conseguenza. Le visite hanno luogo con un intervallo di circa



giorni



settimane

Un esempio della pianificazione delle visite si trova a pagina 46.



Il giorno della visita il tecnico vi contatterà prima di iniziare i lavori. Vi preghiamo di mostrargli la lista di controllo delle riparazioni necessarie (Check list). Il tecnico eseguirà tutti i punti della check list, e inoltre controllerà in maniera indipendente se nel vostro esercizio vi sia la necessità di eseguire ulteriori riparazioni o lavori di manutenzione correttiva e realizzerà qualsiasi altro lavoro necessario.

Un esempio della check list delle riparazioni si trova a pagina 47.



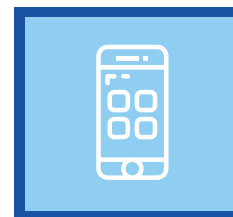
Dopo l'esecuzione dei lavori il tecnico di servizio vi chiederà di firmare una conferma di realizzazione. Vi preghiamo di controllare insieme con lui tutti i punti elencati e confermarli i lavori effettuati con apposita firma. Una copia di questo rapporto di lavoro sarà messa a vostra disposizione in formato elettronico.

Un esempio del documento della conferma di realizzazione si trova a pagina 48.

COME CONTATTARCI

Siete più una persona a cui piace telefonare, preferite scrivere una mail o vi piace di più organizzare le vostre richieste e ordini online tramite un'app? Non c'è problema! Potete scegliere di contattarci:

In modo classico per telefono, per iscritto via e-mail o tramite l'applicazione della bk Group.



LA NOSTRA HOTLINE PER LE EMERGENZE

Il numero verde attivo in tutta Europa 24 ore su 24 per qualsiasi tipo di questioni riguardanti il vostro punto vendita!

00800 - 98 01 5000

oppure +49 9843 98 01 801

Su richiesta, inserite il vostro codice di contatto individuale di 3 cifre. Sarete quindi direttamente messo/-a in comunicazione con il vostro project manager, che si prenderà cura della vostra richiesta e coordinerà i lavori corrispondenti. Potete contattarlo durante il nostro orario di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 ore.

Nel caso siano necessarie riparazioni molto urgenti oppure si verificano dei danni che necessitano di essere trattati urgentemente, il vostro project manager si occuperà di coordinare tutte le misure necessarie, eventualmente previo accordo con la vostra sede, e vi informerà sullo stato dei lavori.

In casi d'emergenza, p.es. quando non è più garantita la chiusura in sicurezza del vostro locale oppure quando esiste un pericolo sia per le persone che per gli arredi, le merci o l'edificio in sé, il servizio 24 ore su 24 della bk Group vi fornirà l'assistenza necessaria. Fuori orario d'ufficio, le chiamate alla nostra hotline vengono automaticamente trasferite al nostro centro di competenza che registra tutte le vostre richieste e avvierà tutte le misure necessarie



CONTACT CODE (CODICE DI CONTATTO)

Sempre a portata di mano per contattare rapidamente la vostra persona di riferimento i di bk

CONTACT CODE

Il codice di contatto assicura che voi, in quanto cliente, siate direttamente meso/-a in comunicazione con il project manager responsabile o il suo sostituto. Il codice di contatto non è necessario per i ticket o altri canali di comunicazione.

Codice di contatto

**IL VOSTRO CODICE DI
CONTATTO**

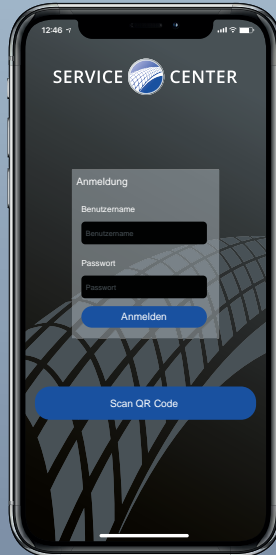


Naturalmente potete anche inviarci un'e-mail durante i regolari orari di apertura al pubblico, al contatto:
info@bk-group.eu

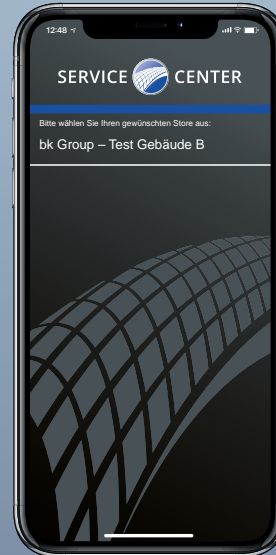


L'APP DELLA bk Group

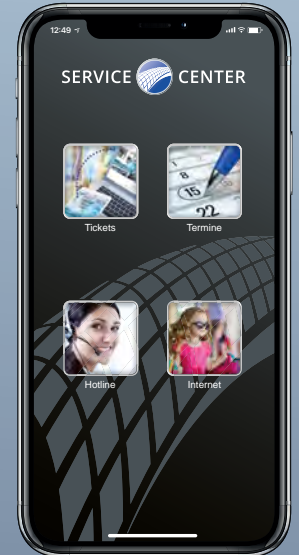
Per la vostra comunicazione digitale con noi:
bk Group Mobile.



Per registrarvi, inserite i vostri dati di accesso nel portale bk.ServiceCenter.



Cliccando sul nome del vostro esercizio commerciale, questo viene associato all'applicazione in modo definitivo. Per modificare questa associazione sarà necessario reinstallare l'applicazione.



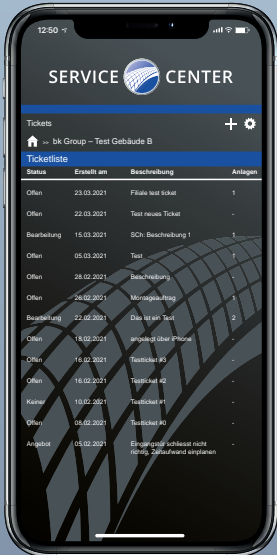
Nella menù principale è possibile creare nuovi ticket, visualizzare le date delle prossime visite nel vostro esercizio commerciale, contattare direttamente il vostro project manager e visitare il sito mobile della bk Group.



Il bk.ServiceCenter

L'applicazione bk Group Mobile fa parte del nostro portale online bk.ServiceCenter
<https://bk-sc.bk-services.eu/>

Al fine di mettere a vostra disposizione tutte le informazioni corrispondenti alle richieste (ticket) in corso indipendentemente di dove troviate, riceverete le credenziali per l'accesso al nostro bk.ServiceCenter. Nel bk.ServiceCenter, tutti i vostri ticket sono salvati in maniera centralizzata. Inoltre, sono visibili le date delle visite di servizio, quelle i e delle manutenzioni e anche lo stato dei vostri ticket (richieste). Inoltre, troverete tutti i rapporti di manutenzione e i rapporti delle visite ordinarie relativi alla vostro punto vendita. È possibile visualizzare queste informazioni in qualsiasi momento.



Facendo clic sulla casella "Ticket" si accede alla lista generale dei ticket. Qui è possibile selezionare e modificare tutti i ticket non ancora conclusi. Oltre a ciò, è possibile aggiungere nuovi ticket facendo clic sul simbolo "+".



Quando create un ticket, inserite una descrizione della domanda e una breve nota. Cliccando rispettivamente sui pulsanti "galleria graffettata" è possibile aggiungere allegati al ticket.



Mediante un clic sulla casella "Visite" potete visualizzare la data della prossima visita del tecnico della bk Group.

INSTALLAZIONE E REGISTRAZIONE

Scaricate l'applicazione bk Group Mobile dal rispettivo app store e inserite i vostri dati. Dopo la registrazione, i vostri dati d'accesso vi permettono di facilmente creare ticket (richieste), aggiungere foto ai ticket, monitorare il flusso di lavoro e lo stato dei vostri ticket. Inoltre, si può vedere quando è la prossima visita del tecnico di servizio. O contattate il nostro supporto telefonico con solo un clic - il vostro bk Group project manager personale sarà felice di assistervi.



Avete Apple iPhone oppure un iPad? In questo caso utilizzate l'Apple App Store. <https://www.apple.com/de/ios/app-store/>



Avete uno smartphone o un tablet con sistema Android? In questo caso potete trovare la nostra app nel Google Play Store. <https://play.google.com/store>

ESEMPIO PIANIFICAZIONE DELLE VISITE PERIODICHE



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

CHECK LIST



Data	A Fare	Nome

24h-Service Hotline 00800 - 98 01 5000

Codice di contatto

ESEMPIO CONFERMA DI REALIZZAZIONE

Conferma di realizzazione



Cliente:

Filiale:

Indirizzo:

Codice filiale:

Centro di costo:

Data:

Entrata

Facciata

Insegna pubblicitaria esterna

Finestra / Vetrina

Tenda da sole avvolgibile / Tenda parasole / veneziane

Tappeto per ingresso

Elettricità

Illuminazione area vendita

Illuminazione vetrina

Illuminazione del retro ufficio / magazzino

Illuminazione LED

Luci di emergenza e delle vie di fuga

Apparecchiature elettriche

Configurazione timer

Sistema di aria condizionata e di ventilazione

Climatizzatore

Sistema di ventilazione

Cortina / barriera d'aria

Controllo delle impostazioni della temperatura

Interni

Pavimentazione

Soffitto

Superfici delle pareti

Sigillatura delle fughe

Mobili / arredamento

Specchi

Sistemi per porte e portoni

Serranda

Porta pieghevole in vetro

Porta automatica

Porta di ingresso

Serrature

WC / cucina / sanitari

Toilette / WC

Lavabo

Retro ufficio / magazzino / stanze attigue

Scaffalature di magazzino

Altri lavori

Varie

Cassette di pronto soccorso

Sistema di sorveglianza della merce / antitaccheggio

Altri lavori

Riassunto

Il lavoro è stato completamente effettuato?

Commenti

Il personale del negozio attesta i lavori effettuati ed accetta i lavori chi devono ancora realizzarsi.

Data, Firma cliente

Firma tecnico di servizio

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