

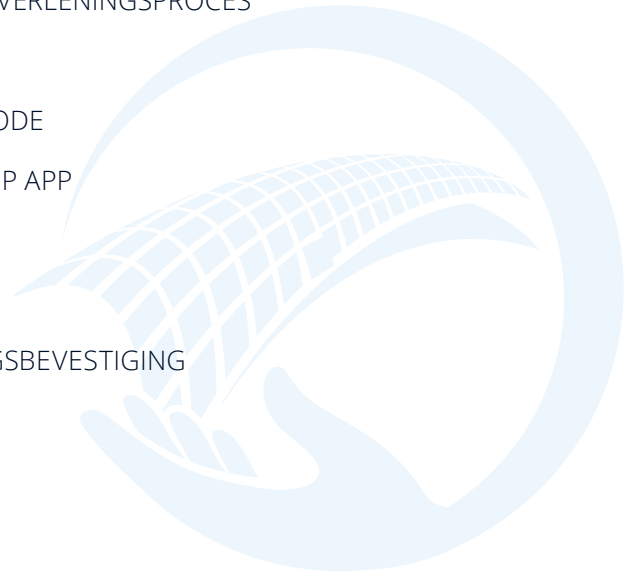


**bk Group**  
beyond the edge.

# bk SERVICE GUIDE

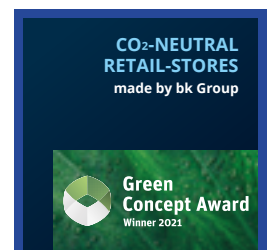
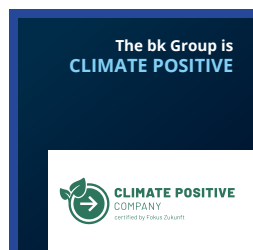
 | **SERVICEGUIDE**

- 03 WELKOM BIJ bk Group
- 04 ONZE DIENSTEN
- 05 HET DIENSTVERLENINGSPROCES
- 06 CONTACT
- 07 CONTACT CODE
- 08 DE bk GROUP APP
- 10 TOERPLAN
- 11 CHECK LIST
- 12 UITVOERINGSBEVESTIGING



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.**



# WELKOM BIJ bk Group

Uw partnerbedrijf voor facility management. Beyond the edge.

## UW SERVICE GUIDE

De bk SERVICE GUIDE is uw gids voor de communicatie met ons.

Deze gids met nuttige informatie, instructies en voorbeelden garandeert een veilige, efficiënte en doelgerichte communicatie in de samenwerking met ons, evenals de goede werking van de diensten voor uw pand.

## DAT ZIJN WIJ

In meer dan twee decennia heeft zich bk Group met betrouwbaarheid, expertise en innovatieve 365° Object Solutions, een naam gemaakt als marktleider in heel Europa.

Wij bieden u een uitgebreid all-in facility management en vervullen tegelijkertijd alle vereisten van de technische kwaliteitsnormen, gecertificeerde garantiediensten en wettelijke vereisten.

Wij zijn niet alleen uw expert voor complexe technologie, intelligente probleemoplossingen en betrouwbare ondersteuning, maar wij spreken ook uw eigen taal. Zodat alles ongecompliceerd en gemakkelijk voor u verloopt.

## DAT IS WAAR WIJ VOOR STAAN

Wij overtuigen door betrouwbaarheid, passie en professionaliteit.

Wij bieden u unieke meerwaarde die uw verwachtingen overtreffen en u zekerheid en vertrouwen geven. Wij geven u rugdekking.

U hoeft zich nergens meer zorgen over te maken, behalve over uw bedrijfsactiviteit en uw klanten.



» *Als je met passie en enthousiasme aan iets werkt, wat écht belangrijk voor je is, ontstaan zeer goede producten en oplossingen. Je kunt alleen grote dingen bereiken wanneer je houdt van wat je doet. Iedereen voor wie je het doet, heeft daar profijt van.* «

**Gerold Wolfarth** | CEO bk Group

## ONZE DIENSTEN

Onze uitgebreide diensten garanderen een storingvrije werking voor uw bedrijf door regelmatige service afspraken inclusief routine onderhoudsbeurten.

Wij werken uitsluitend met onze eigen werknemers en vervolgens onze strenge bk Group kwaliteitsstandaarden.



### DOORLOPEND ONDERHOUD EN INSPECTIES

Afhankelijk van het contract met uw hoofdkantoor, zullen de volgende onderhouds- en inspecties worden uitgevoerd door onze eigen servicemonteurs of door externe gespecialiseerde bedrijven:

- » Onderhoud van het airconditioning- / ventilatiesysteem en de luchtgordijnen
- » Onderhoud van rolluiken/ automatische deuren
- » Keuring van de elektrische installaties
- » Keuring van brandblussers
- » Keuring van ladders en trappen
- » Keuring van EHBO-dozen



### AANVULLENDE DIENSTEN TEGEN BETALING

Diensten waarvoor kosten in rekening worden gebracht, moeten vooraf door uw hoofdkantoor worden goedgekeurd, na levering van een offerte door de bk Group.

Bijvoorbeeld:

- » Reparaties aan airconditioning, ventilatie en verwarmingssystemen en ook luchtgordijnen
- » Renovaties
- » Installatie van extra meubilair
- » Schilderen van volledige muren of kamers
- » Vernieuwing van vloeroppervlakken
- » Verhuizingen
- » Installatie van extra elektrische uitrusting, of vervanging van bestaande systemen (Bijv. een extra airco unit, een nieuw verlichtingssysteem, enz.)



### KWALITEIT

Onze servicemonteurs en de projectmanagers die voor uw bedrijf verantwoordelijk zijn beschikken over hoge beroepskwalificaties en servicevermogen. Ze ondergaan regelmatig opleidingsprogramma's om de algemene kwaliteit van onze diensten te voldoen en om ons gemeenschappelijk doel te bereiken: „dagelijks klanttevredenheid “.

## HET DIENSTVERLENINGSPROCES

Voor uw planning, bestaat er een bepaalde volgorde van de regelmatige servicebezoeken op uw locatie. Bij deze afspraken worden routine onderhoudsbeurten uitgevoerd, maar ook extra bijkomende reparaties vervolgens uw wensen.

### REPARATIES EN ONDERHOUD DOOR ONZE SERVICE MONTEURS

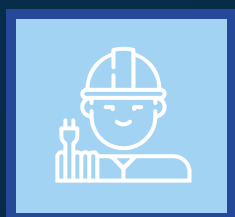


Uw hoofdkantoor ontvangt van bk Group voor het begin van de betreffende servicemaand en tijdschema (tourplan) Op de tourplan kunt u de exacte bezoekdatum van uw filiaal zien. Afwijkingen met +/- 1 dag zijn mogelijk. Op deze manier kunt u zich op het bezoek van de servicemonteur voorbereiden en uw eigen afspraken daarop afstemmen. Onze servicebezoeken vinden plaats volgens het rooster:

 dagen

 weken

*Een voorbeeld van de tijdschema (tourplan) vindt u op pagina 10.*



Op de bezoekdatum zelf zal de servicemonteur zich bij u aanmelden voordat hij met de werkzaamheden begint. Geef hem de reparatiechecklist a.u.b. De servicemonteur zal alle punten op uw reparatiechecklist behandelen. Bovendien controleert hij uw pand zelfstandig op reparatie- en onderhoudsbehoefte conform het serviceoverzicht en voert alle overige noodzakelijke werkzaamheden uit.

*Een voorbeeld van de reparatiechecklist vindt u op pagina 11.*



Nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, zal de servicemonteur een uitvoeringsbevestiging voor u om te ondertekenen voorleggen.

Gelieve de verschillende punten van deze lijst samen met hem na te gaan en de verrichte werkzaamheden met uw handtekening te bevestigen. Een kopie zal u in elektronische vorm ter beschikking gesteld worden.

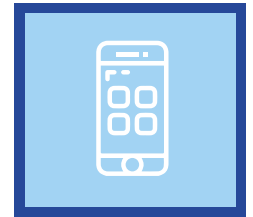
*Een voorbeeld van de uitvoeringsbevestiging vindt u op pagina 12.*



## CONTACT

Bent u eerder iemand die graag telefoneert, schrijft u liever een e-mail of regelt u uw aanvragen en opdrachten liever online via een app? Geen probleem. De keuze is aan u:

**Op klassieke manier per telefoon,  
schriftelijk per e-mail of via de bk app.**



### ONZE SERVICEHOTLINE VOOR ALLE ZAKEN

Uw gratis 24-uurs servicehotline voor heel Europa, voor alle zaken die uw filiaal betreffen.

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

Voer uw persoonlijke 3-cijferige contactcode in wanneer u daarom wordt gevraagd. U wordt dan rechtstreeks doorgestuurd naar uw persoonlijke project manager die uw aanvraag zal verwerken en coördineren. U kunt deze persoon bereiken tijdens onze kantooruren ma. - vr. van 8.00 tot 17.00 uur.

**In geval van dringende reparaties of schades** die onmiddellijke actie vereisen wil uw aansprakelijk bk Group projectmanager alle verdere maatregelen treffen en verder coördineren, indien nodig na overleg met uw hoofdkantoor, en u ook op de hoogte brengen van de actuele status van de order.

**In gevallen van nood**, bij voorbeeld wanneer uw vestiging niet meer gegarandeerd afgesloten kan worden of wanneer er ergens gevaar dreigt, ieder voor mensen, inrichting, goederen of het gebouw als zodanig, wil de 24-uurs service van bk Group u bijstaan. Alle oproepen naar de servicehotline buiten de uren van onze reguliere dienst worden automatisch doorgeschakeld naar ons Competence Center die al uw vragen aanneemt en alle nodige maatregelen zal treffen.

## CONTACTCODE

Altijd bij de hand voor een spoedig contact met uw bk contactpersoon.

### CONTACTCODE

De contactcode zorgt ervoor dat u als klant de verantwoordelijke projectmanager of zijn vertegenwoordiger rechtstreeks aan de telefoon krijgt. De contactcode is niet nodig voor tickets of andere communicatiemogelijkheden.

UW PERSOONLIJKE CONTACTCODE:

Contactcode

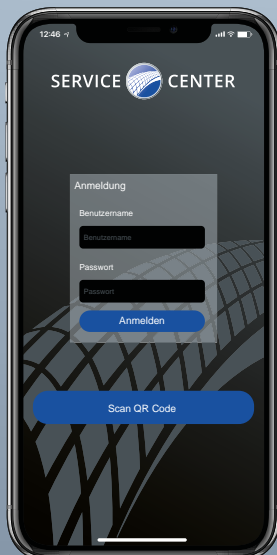


Natuurlijk kunt ons ook tijdens de gewone openingstijden een e-mail sturen, naar:  
**[info@bk-group.eu](mailto:info@bk-group.eu)**



## DE bk Group APP

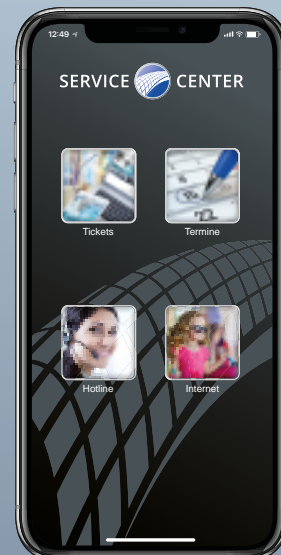
Voor uw digitale communicatie met ons: **bk Group Mobile**.



Voer uw bk.ServiceCenter toegangsgegevens in om in te loggen.



Door op de naam van uw site te klikken, zal deze site aan uw app worden toegewezen. Met een klik op de naam van uw vestiging, wordt uw app toegewezen aan deze. Deze vastlegging kan alleen worden veranderd door een nieuwe installatie.



In het hoofdoverzicht heeft u de mogelijkheid om nieuwe tickets aanmaken, komende afspraken voor uw vestiging te bekijken, uw projectmanager rechtstreeks contacteren en de mobiele website van de bk Groep bekijken.



### Het bk.ServiceCenter

De bk Group Mobile App is onderdeel van ons online portaal bk.ServiceCenter <https://bk-sc.bk-services.eu/>

Om alle informatie van de lopende opdrachten overal voor u beschikbaar te maken, krijgt u toegang tot ons bk.ServiceCenter. In het bk.ServiceCenter worden al uw opdrachten centraal geregistreerd. Bovendien zijn uw bezoek- en onderhoudsafspraken zichtbaar, evenals de status van uw tickets (opdrachten). Bovendien vindt u er alle onderhoudslogboeken en alle uitvoeringsbevestigingen van de servicemonteur bezoeken voor uw vestiging. Deze informatie kunt u op elk moment bekijken.





Met een klik op het blokje „Tickets“ belandt u in het algemene ticketoverzicht. Hier zijn de niet afgesloten tickets voor u beschikbaar voor selectie en bewerking. Bovendien kunt u met een klik op het plus symbool nieuwe tickets toevoegen.

Geef bij het aanmaken van het ticket een beschrijving van de opdracht en een korte opmerking. Met de knoppen „Gallery“ of „Paperclip“ kunt u bijlagen aan het ticket toevoegen.

Via de balk „Afspraken“ kunt u de volgende bezoeksdatum van uw bk Group monteur zien.

## INSTALLATIE EN REGISTRATIE

Download de app bk Group Mobile uit de betreffende app store en voer uw gegevens in. Na de registratie kunt u met uw login eenvoudig tickets (opdrachten) aanmaken, foto's toevoegen aan de tickets en de workflow en status van tickets controleren. Bovendien kunt u zien wanneer het volgende bezoek van de servicemonteur zal plaatsvinden. Of neem met één klik contact op met onze telefonische support - uw persoonlijke bk Group Projektmanager helpt u graag verder.



Heeft u een Apple iPhone of iPad? Ga dan naar de Apple App Store. <https://www.apple.com/de/ios/app-store/>



Heeft u een smartphone of tablet met Android? Dan kunt u de app vinden in de Google Play Store. <https://play.google.com/store>

## VOORBEELD TIJDSHEMA



## 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





## Confirmation of execution

Customer: \_\_\_\_\_

Store: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Store number: \_\_\_\_\_

Cost center: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

### Entrance

Facade \_\_\_\_\_

Outdoor logos \_\_\_\_\_

Windows / Shop windows \_\_\_\_\_

Awnings / Shades / Venetian blinds \_\_\_\_\_

Door mats \_\_\_\_\_

### Electrics

Salesroom lighting \_\_\_\_\_

Shop window lighting \_\_\_\_\_

Back Office / Storage room lighting \_\_\_\_\_

LED lighting \_\_\_\_\_

Emergency and escape route lighting \_\_\_\_\_

Electrical equipment \_\_\_\_\_

Change timer setting \_\_\_\_\_

### Air conditioning / ventilation system

Air conditioning \_\_\_\_\_

Ventilation system \_\_\_\_\_

Air curtains \_\_\_\_\_

Check of the temperature settings \_\_\_\_\_

### Interior finishing

Floor coverings \_\_\_\_\_

Ceilings \_\_\_\_\_

Wall surfaces \_\_\_\_\_

Sealing joints \_\_\_\_\_

Furniture / Fittings \_\_\_\_\_

Mirrors \_\_\_\_\_

### Door and gate systems

Roller shutters \_\_\_\_\_

Glass folding doors \_\_\_\_\_

Automatic doors \_\_\_\_\_

Entrance door \_\_\_\_\_

Locks \_\_\_\_\_

### WC / kitchen / sanitary

Toilets / WC \_\_\_\_\_

Sinks \_\_\_\_\_

### BackOffice / stockroom / side rooms

Stockroom shelves \_\_\_\_\_

Other works \_\_\_\_\_

### Miscellaneous

First aid kit \_\_\_\_\_

Article surveillance / Anti-theft protection \_\_\_\_\_

Other works \_\_\_\_\_

### Summary

Work completely finished? \_\_\_\_\_

Comments \_\_\_\_\_

The store personnel confirms the performed work and accepts the outstanding work.

Date, Customer signature \_\_\_\_\_

Service Technician signature \_\_\_\_\_

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