



GYIK - Global Facilities Management (GFM)

ALDI Magyarország

ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

1. Mit jelent a GFM?

A GFM a **Global Facilities Management** rövidítése. A Facilities Management (FM) lefordítva ingatlankezelést és épületgazdálkodást jelent, és az épületekkel kapcsolatos adminisztrációra és üzemeltetésre utal, amely témakörbe beletartozik a műszaki berendezések, illetve a berendezési tárgyak kezelése is. A „Global” azt jelenti, hogy ez az átállás az ALDI SÜD csoportnál nemzetközi szinten egységesített formában valósul meg, nem korlátozódik Magyarországra.

2. Egyáltalán mi az a ServiceChannel?

A ServiceChannel egy FM és szolgáltatói platform a megrendelések digitális feldolgozásához és kezeléséhez. Magában foglalja a megrendelések létrehozását egészen a számlák feldolgozásáig, egyetlen kezelési felületen keresztül képezhető le az összes javítási és karbantartási tevékenység.

Az ALDI SÜD cégcsoport az évek során világszerte jelentős méretű üzlethálózatot épített ki, amiben nagy értékű eszközöket üzemeltet. Annak érdekében, hogy üzleteink és eszközeink mindig tökéletes állapotban, működőképesen és biztonságosan üzemeljenek, a rendszeres karbantartási, javítási, szervizelési és tisztítási tevékenységeket, valamint a külső létesítmények karbantartását és téli síkosságmentesítését számos partnerünk végzi. Az érintett osztályokra ezen feladatok eddig időigényes folyamatokat róttak, mivel számos folyamat manuálisan került elvégzésre.

A ServiceChannel platform bevezetése a következő változásokat jelenti a folyamatainkban:

- Digitális folyamatok kezelése alkalmazáson keresztül ezáltal a működési folyamatok harmonizálása
- A számlák gyorsan továbbításra, feldolgozásra és mindenekelőtt jóváhagyásra is kerülnek, így gyorsabban kifizethetők
- Hatékonyabb kommunikáció a megrendelő és a megbízott között
- Részletes összefoglalók az összes számláról, munkamegrendelésről és árajánlatról

3. Ki az a ServiceChannel és miért döntött az ALDI az ő szoftverplatformjuk mellett?

A *ServiceChannel* ezen alkalmazási területen a világ egyik vezető vállalata. A platformot az ALDI SÜD csoportnál már 2019-ben bevezették. Az ALDI SÜD többi országában a *ServiceChannel*-lel folytatott sikeres munka és a nemzetközi előírások miatt a platformot most Magyarországon is integráljuk.



4. Mikortól szükséges a ServiceChannel platformot használni?

A platformot 2025 május közepétől kell használni. A megrendelések feldolgozása 2025 májusáig a korábbiak szerint folytatódik. Addig is további átfogó információs csomagokat fogunk küldeni Önöknek. A platform használatáról a ServiceChannel közvetlenül is tájékoztatni fogja partnereinket, és részletes képzést biztosít, hogy a lehető legmagasabb fokú támogatást kaphassák a rendszer bevezetése során.

5. A ServiceChannel platformmal történő jövőbeni munkavégzés kötelező számomra?

Igen, mert a jövőben minden szolgáltatási megkeresésünk, munkamegrendelésünk, árajánlatok, teljesítménynyilvántartás a számlázásig és a fizetésig **kizárólag** ServiceChannel platformon keresztül kerül feldolgozásra.

6. Mely üzleti területeket érinti az átállás?

Jelenleg csak az üzleteinket érinti az átállás. 2025 májusától minden az üzletet érintő javítási és karbantartási tevékenységgel kapcsolatos megbízás az üzletek belső és külső területein kizárólag a ServiceChannel-en keresztül bonyolítható le. A biatorbágyi ügyviteli és logisztikai központ ingatlanjaival kapcsolatos munkamegrendelések jelenleg nem tartoznak az átállás hatálya alá, és továbbra is az eddigiek szerint kerülnek feldolgozásra, az ezt érintő folyamatokban nem lesz változás.

7. Mi fog változni számomra, mint szolgáltató?

Munkamegrendeléseket 2025. május közepétől kizárólag csak a ServiceChannelen keresztül lehet leadni, feldolgozni és elfogadni. A jövőben minden szolgáltatónak az árajánlatok benyújtásához és a számlák leadásához is a *ServiceChannel*-t kell használnia.

Az új munkamegrendelések kiosztásáról a rendszer közvetlenül e-mailben fogja értesíteni Önt, az e-mailben található link segítségével közvetlenül az adott munkamegrendeléshez navigálhat. Az ALDI üzletek javítási és karbantartási számláinak stb. továbbítására szolgáló jelenlegi folyamat tehát a rendszer bevezetését követően már nem lesz lehetséges.

Összefoglalva, ez azt jelenti, hogy az ALDI üzletek javítási és karbantartási ügyeivel kapcsolatos minden kommunikáció, dokumentum küldés, stb. mindig a ServiceChannelen keresztül fog zajlani.

8. Kik a kapcsolattartóim?

A ServiceChannel kapcsolattartója, aki ma felvette Önnel a kapcsolatot. Az elérhetőségeket a mai e-mail feladójánál találja.



9. Azoknak a szolgáltatóknak, akik egyszerre beszállítók/gyártók, és egyidejűleg karbantartást és/vagy javítást végeznek, két rendszerben kell a jövőben dolgozniuk?

A kiválasztott szoftvermegoldások pontosan ezt a szétválasztást biztosítják. A cél az, hogy a szerviz- és javítási munkákat a ServiceChannelen keresztül végezzék, az új eszközbeszerzéseket pedig az eddigi csatornán keresztül dolgozzák fel.

10. Cégem csak karbantartást, de javítást nem végez az ALDI számára. Engem is érint az átállás?

Igen.

A karbantartás csak a ServiceChannelen keresztül végezhető el. A karbantartási protokollokat ezután közvetlenül a munkamegrendelésbe kell feltölteni.

11. Keletkeznek-e költségeim a ServiceChannel platform bevezetése és használata során?

Nem.

A ServiceChannel platform letöltése, regisztrációja és használata az Ön számára ingyenes, a felmerülő licencdíjakat az ALDI Magyarország viseli. Természetesen nem hagyjuk Önt magára a telepítéssel, beállítással és kezeléssel sem, speciálisan képzett munkatársaink már a kezdetektől fogva támogatni fogják Önöket a folyamatokban.

ELŐKÉSZÜLET

12. Mik a következő lépések?

A következő hetekben az átállással kapcsolatosan további információkat fogunk küldeni, így a jövőbeni átfogó tájékoztató csomagok feldolgozásával számos kérdésre választ kaphatnak. A részletes kérdések tisztázása érdekében így még nem szükséges aktívan felvennie a kapcsolatot az ALDI & HOFER Magyarország kapcsolattartóival.

13. Mikortól lehetséges a bejelentkezés a rendszerbe?

A rendszerbe való regisztráció februártól lesz lehetséges. Ez egyszerűen kialakított és csak néhány percet vesz igénybe. További információkat a regisztrációról, valamint az ahhoz készült részletes útmutatót a következő hetekben fogunk közölni.



14. Milyen technikai eszközre van szükségük a helyszíni munkatársaknak a megrendeléskezeléshez a rendszerben? Miért van szükség az eszközre?

Annak érdekében, hogy a jövőben a ServiceChannel platformon keresztül a végpontok közötti digitális feldolgozás biztosított lehessen, a technikusoknak vagy technikusokból, iparosokból stb. álló csapatoknak **a munkarendelések feldolgozásához vállalati tulajdonú iOS vagy Android kompatibilis eszközre van szükségük.**

Miután az adminisztratív, back-office alkalmazottak a szoftveren keresztül kiosztották a munkamegrendeléseket, a technikusok közvetlenül a vállalati eszközre (okostelefonra/táblagépre) kapják meg azokat. A tevékenység kezdetét és végét a technikusnak közvetlenül az alkalmazásban kell dokumentálnia (bejelentkezés / kijelentkezés).

Ezt követően a munka elkészültét az üzlet egy vezető alkalmazottjának az okostelefonon / táblagépen futó alkalmazásban aláírással igazolnia szükséges.

15. Mikor kapok további információkat a ServiceChannel-lel kapcsolatban?

Az elkövetkező hetekben további információkat fog kapni az ütemezésről, teendőkről és egy képzési weboldaltól, ahol többek között videók, részletes utasítások lesznek megtalálhatók a rendszer használatával kapcsolatban.

16. Lesznek a rendszer használatával kapcsolatos oktatások?

Minden szempontból átfogó képzésben fog részesülni közvetlenül a *ServiceChannel*-től, mint például a megrendelések elfogadása, árajánlatok készítése, számlázás, a különböző dokumentumok feltöltése (pl. karbantartási és ellenőrzési protokollok, fényképek stb.).

A képzés időpontjai 2025 márciusában, az ALDI Magyarország szervezésében zajlanak, e tekintetben kellő időben további tájékoztatást fog kapni. Az oktatással kapcsolatban Önnek költségei vagy képzési díjai nem keletkeznek, azokat teljes egészében az ALDI Magyarország viseli.



ELSŐ BEJELENTKEZÉS A SERVICECHANNEL-BE

17. Hogy történik a rendszerbe történő első bejelentkezés?

Az első regisztrációhoz e-mailben fog kapni egy linket, amely közvetlenül a ServiceChannel platformra fogja irányítani a vállalatspecifikus profil létrehozásához. Ha nem érkezett e-mail a beérkező levelek mappájába, kérjük, ellenőrizze a spam mappát is. Amennyiben nem kap e-mailt az első regisztrációhoz, kérjük, forduljon közvetlenül az ALDI kapcsolattartójához.

Kérjük, **kizárólag csak az e-mailben megadott linket használja**, és **NE** menjen végig a regisztrációs folyamaton a ServiceChannel honlapján keresztül!

Az első regisztrációt azzal az e-mail címmel kell elvégezni, amelyre megkapta a regisztrációhoz vezető linket. További e-mail címek közvetlenül ezen a fiókon keresztül hozhatók létre és engedélyezhetők az első regisztrációt követően.

18. Mit kell a bejelentkezésnél kitölteni és elvégezni?

A kezdeti regisztráció során a platform használata előtt létre kell hozni egy vállalati fiókot a ServiceChannel által előzetesen biztosított link segítségével. Az ezzel kapcsolatos részletes információkat egy későbbi időpontban fogjuk közölni Önnek.

MŰKÖDÉSI FOLYAMATOK

19. A cégem mely alkalmazottainak kell a jövőben a ServiceChannel-lel dolgozniuk? Mit kell csinálniuk a ServiceChannel-ben?

Adminisztratív személyzet, irodai (back office) munkatársak

A munkamegrendelések kiosztása a helyszíni munkát végző, üzletben dolgozó munkatársaknak. Szükség esetén új munkatársak, például technikusok vagy technikai csoportok létrehozása a rendszerben.

Technikusok/technikusi csoportok

A munkamegrendelések helyszíni indítása és lezárása a ServiceChannel alkalmazásban (bejelentkezés/kijelentkezés).

Könyvelés

A munkafeladat befejezése után az arról szóló, fiskalizált, saját számlázó programban elkészített számlát szükséges a ServiceChannel rendszerébe is feltölteni. A számlatételeket, mint például az óradíjak, anyagköltségek, utazási költségek stb., a számla feltöltésével egyidőben közvetlenül a Service Channel rendszerébe is rögzíteni kell.

A *ServiceChannel* ezt követően a megadott adatok alapján közvetlenül továbbítja a számlát és a számlával kapcsolatos adatokat ellenőrzésre és jóváhagyásra az ALDI Magyarország részére.



20. Van-e lehetőség arra, hogy a technikusok/munkatársak a rendszert helyben az üzletekben okostelefon/táblagép nélkül használják?

Nem.

Sajnos az okostelefonok / táblagépek használata elkerülhetetlen a helyszíni szolgáltatási megbízás lebonyolításához (esetleg nem minden egyes technikust, hanem egy technikai csoportot lehet egy eszközzel ellátni).

21. Továbbra is lehetséges gyűjtőszámlát kiállítanom?

Nem.

Minden befejezett munkamegrendelésről külön számla kiállítása szükséges.

22. Hogy szükséges a díjmódosításokkal eljárni?

Mint, ahogy eddig is, az ármódosításokat az illetékes részleggel szükséges közölni, és először velük megállapodni. Az ALDI Magyarország jóváhagyását követően a változtatásokat közvetlenül a ServiceChannel-en keresztül kell az adott szolgáltatónak a megállapodásoknak megfelelően módosítania.

23. Hogyan működik a munkamegrendelés pontos folyamata?

A pontos eljárást a jövőbeni képzések során fogják leoktatni, amelyekre 2025 március végén kerül sor, és amelyeket a ServiceChannel vezet. Ezért különösen fontos, hogy cégprofilja 2025.03.10-ig elkészüljön.

A munkamegrendelés menete:

1. Egy ALDI áruház alkalmazottja a rendszerben pl. egy meghibásodást jelent.
2. A ServiceChannelben munkamegrendelés automatikusan létrejön.
3. A munkamegrendelést az ALDI egy munkatársa hozzárendeli az Ön cégéhez.
4. Ekkor lehetősége van elfogadni vagy elutasítani ezt a megbízást.
5. A megbízás elfogadásakor a rendszerben hozzá kell rendelni a munkamegrendelést a cég egyik alkalmazottjához.
6. Alkalmazottja digitális munkarendelést kap a ServiceChannel alkalmazásban.
7. Az üzletbe érkezéskor a munkavállaló az alkalmazáson keresztül jelentkezik be a munkamegrendelésbe.
8. A munka befejezése után a munkavállaló kijelentkezik a munkamegrendelésből, ezt az ALDI üzlet egy munkavállalója digitális aláírásával megerősíti.
9. Ezután elindíthatja a számlázási folyamatot a rendszerben.
10. A számlázási folyamat végrehajtását követően az ALDI Magyarország munkatársai megtekinthetik, ellenőrizhetik, jóváhagyhatják a számlát.
11. A számla jóváhagyása után megtörténik a fizetés és a megrendelés teljesül.