



FAQs - Global Facilities Management (GFM)

ALDI SUISSE AG

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

1. Was bedeutet GFM?

GFM steht für **G**lobal **F**acilities **M**anagement. Übersetzt bedeutet Facilities Management (FM) so viel wie Liegenschaftsverwaltung oder Gebäudemanagement und bezeichnet die Verwaltung sowie Bewirtschaftung von Gebäuden, inklusive technischer Anlagen und Einrichtungen. Das „Global“ gibt den Hinweis darauf, dass diese Umstellung bei ALDI SÜD international vollzogen wird und sich nicht nur auf die Schweiz beschränkt.

2. Was ist ServiceChannel überhaupt?

ServiceChannel ist eine FM- und Service-Provider-Plattform zur digitalen Abwicklung und Verwaltung von Aufträgen. Dies umfasst die Auftragserstellung bis hin zur Rechnungsabwicklung und bildet alle Reparatur- und Wartungsaktivitäten über ein einziges Dashboard ab.

Wir haben im Laufe der Jahre weltweit ein beachtliches Filialnetz samt dazugehöriger Wirtschaftsgüter aufgebaut. Um unsere Filialen und auch Wirtschaftsgüter in einem einwandfreien Zustand, sowie jederzeit funktional und sicher zu halten, finden regelmäßige Wartungen, Reparaturen, Instandhaltungs- und Reinigungstätigkeiten sowie Außenanlagenpflege und Winterdienste durch unsere Dienstleister - wie Sie - statt. Diese Prozesse verursachen in den entsprechenden Abteilungen einen hohen Zeitaufwand, da bislang viele Schritte manuell erledigt werden.

Unsere GFM-Lösung mit *ServiceChannel* sieht im Wesentlichen folgende Prozessveränderungen vor:

- Digitale Prozessbearbeitung per App und Harmonisierung von betrieblichen Prozessen
- Rechnungen werden rasch übermittelt, verarbeitet und vor allem auch freigegeben, wodurch diese schneller bezahlt werden können
- Verbesserung der Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer
- Detaillierte Zusammenfassungen aller Rechnungen, Arbeitsaufträge und Angebote

3. Wer ist die Firma ServiceChannel und wieso die Entscheidung für deren Software-Plattform?

ServiceChannel ist in diesem Anwendungsbereich eines der weltweit führenden Unternehmen. Die Plattform wurde bereits 2019 im ALDI-Konzern eingeführt. Aufgrund der erfolgreichen Arbeit mit *ServiceChannel* in den weiteren ALDI SÜD Ländern und internationaler Vorgaben wird die Plattform nun in einem finalen Schritt auch in der Schweiz ausgerollt.



4. Ab wann ist die Plattform ServiceChannel zu nutzen?

Ab Mitte Mai 2025 ist die Plattform zu nutzen. Die Auftragsbearbeitung bis Mai 2025 erfolgt wie bisher. In der Zwischenzeit werden noch weitere umfangreiche Informationspakete an Sie übermittelt. Im Weiteren werden Sie von *ServiceChannel* direkt Informationen zur Nutzung der Plattform erhalten und ausführlich geschult, damit Sie durch die Systemeinführung bestmöglich begleitet werden.

5. Ist die zukünftige Arbeit mit der Plattform von ServiceChannel zwingend für mich?

Ja, da zukünftig alle unsere Serviceanfragen, Arbeitsaufträge, Ihre Angebote, Leistungsnachweise bis hin zur Rechnungsstellung und -begleichung **ausschließlich** über die *ServiceChannel* Plattform abgewickelt werden.

6. Welche Geschäftsbereiche sind von der Umstellung betroffen?

Aktuell sind ausschließlich unsere Filialen von der Umstellung betroffen. Sämtliche Tätigkeiten in, an und rund um die Filiale können somit ab Mai 2025 ausschließlich über *ServiceChannel*/abgewickelt werden. Arbeitsaufträge, welche die Gebäude und Liegenschaften der Hauptniederlassung bzw. auch die Zweigniederlassungen betreffen, sind aktuell von der Umstellung ausgenommen und werden wie bisher bearbeitet. Hier gibt es keine Änderungen der bestehenden Prozesse.

7. Was ändert sich für mich als Dienstleister?

Arbeitsaufträge können ab Mitte Mai 2025 ausschließlich über *ServiceChannel* erfasst, bearbeitet und angenommen werden. Zukünftig sind auch die Angebotslegung sowie die Rechnungserfassung durch den Dienstleister über *ServiceChannel*/abzuwickeln.

Bei der Zuweisung neuer Arbeitsaufträge werden Sie direkt vom System per E-Mail informiert. Anhand eines im E-Mail hinterlegten Links können Sie direkt zum jeweiligen Arbeitsauftrag navigieren. Der aktuelle Prozess zur Übermittlung von Reparatur-, Wartungsrechnungen etc. für ALDI-Filialen wird somit ab der Systemeinführung nicht mehr möglich sein.

Zusammengefasst bedeutet dies, dass für Reparatur-, Wartungsthemen etc. für ALDI-Filialen jegliche Kommunikation, Dokumentenübermittlung und dergleichen grundsätzlich über *ServiceChannel*/erfolgt.

8. Wer sind meine Ansprechpartner?

Ihre Ansprechpartner rund um das Thema *ServiceChannel* finden Sie ausschließlich in jener Abteilung, welche heute mit Ihnen in Kontakt getreten ist. Die Kontaktdaten finden Sie im Absender der heute übermittelten E-Mail.



9. Müssen Dienstleister die sowohl Lieferant / Hersteller sind und gleichzeitig Wartungen und / oder Reparaturen durchführen in zwei Systemen arbeiten?

Die gewählten Software-Lösungen sehen genau diese Trennung vor. Ziel ist es, dass Service- und Reparaturleistungen über *ServiceChannel* laufen und reine Neuanschaffungen und Ersatzteilbestellungen über ARIBA abgewickelt werden. Beide Lösungen bieten spezielle Vorteile für ihren Anwendungsbereich, die die jeweilige andere Lösung nicht liefern kann.

10. Mein Unternehmen macht für die ALDI SUISSE AG nur Wartungen und keine Reparaturen? Bin ich auch von der Umstellung betroffen?

Ja.

Wartungen können ausschließlich über *ServiceChannel* abgewickelt werden. Wartungsprotokolle sind anschließend direkt im Arbeitsauftrag hochzuladen.

11. Entstehen im Zuge der Einrichtung und Nutzung der Plattform von ServiceChannel irgendwelche Kosten für mich?

Nein.

Dieser gesamte Service inklusive der Nutzung der *ServiceChannel* Plattform ist für Sie kostenlos, die ALDI SUISSE AG trägt die anfallenden Lizenzgebühren zur Gänze. Bei der Installation, Einrichtung und Handhabung lassen wir Sie selbstverständlich nicht allein. Speziell geschulte Mitarbeiter werden Sie von Anfang an begleiten.

VORBEREITUNG

12. Was sind die nächsten Schritte?

In den kommenden Wochen erhalten Sie zeitgerecht noch weitere Informationen zugesandt, wodurch sich viele Fragen durch die Übermittlung umfangreicher Informationspakete beantworten lassen. Eine Kontaktaufnahme zur Klärung detaillierter Fragen mit den Ansprechpersonen der ALDI SUISSE AG ist zum jetzigen Zeitpunkt daher noch nicht notwendig.

13. Ab wann ist die Anmeldung im System möglich?

Die Anmeldung im System wird ab Februar möglich sein. Diese ist einfach konzipiert und nimmt wenige Minuten Zeit in Anspruch. Weitere Informationen zur Anmeldung sowie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung werden in den nächsten Wochen übermittelt.



14. Welche technische Ausstattung benötigen die Mitarbeiter vor Ort zur Auftragsbearbeitung im System? Wozu wird die technische Ausstattung benötigt?

Um zukünftig eine durchweg digitale Bearbeitung über die Plattform von *ServiceChannel* zu gewährleisten, benötigen Techniker oder Technikerteams, Handwerker etc. zur Bearbeitung der Arbeitsaufträge **ein firmeneigenes iOS oder Android fähiges Endgerät**.

Techniker erhalten die Arbeitsaufträge nach Zuweisung durch Ihre Verwaltungs-, Backoffice-Mitarbeiter per App direkt auf Ihr firmeneigenes Gerät (Smartphone / Tablet). Beginn und Ende der Tätigkeit sind vom Techniker direkt in der App zu dokumentieren (check in / check out).

Anschließend ist vom Filialmitarbeiter die Durchführung der Arbeiten auf dem Smartphone / Tablet mittels Unterschrift zu bestätigen.

15. Wann erhalte ich weitere Informationen zu ServiceChannel?

In den kommenden Wochen erhalten Sie weitere Informationen mit Timeline, TO DOs und Zugang zu einer Trainings-Website wo weitere Informationen wie Videos, Merkblätter, Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Handhabung für Sie bereitgestellt werden.

16. Werden Einschulungen zur Nutzung des Systems angeboten?

Sie werden umfangreiche Schulungen zu allen Aspekten wie Auftragsannahme, Angebotserstellung, Rechnungserstellung, Upload div. Dokumente (bspw. Wartungs- und Prüfprotokolle, Fotos etc.), Kommentare und sonstige Informationen direkt von *ServiceChannel* erhalten.

Die Schulungstermine finden ab März 2025 statt und werden von der ALDI SUISSE AG organisiert. Diesbezüglich werden Sie frühzeitig noch weitere Informationen erhalten. Es fallen keine Kosten oder Schulungsgebühren für Sie an. Diese werden zur Gänze von der ALDI SUISSE AG getragen.



ERSTANMELDUNG IN SERVICECHANNEL

17. Wie erfolgt die Erstanmeldung im System?

Für die Erstanmeldung wird Ihnen per E-Mail ein Link übermittelt, der Sie direkt zur ServiceChannel-Plattform für Ihre firmenindividuelle Profilerstellung weiterleitet. Sollte keine E-Mail in Ihrem Posteingang eingegangen sein, bitten wir um Kontrolle Ihres Spam-Ordners. Sofern Sie tatsächlich keine E-Mail zur Erstanmeldung erhalten haben, bitten wir um direkte Kontaktaufnahme mit Ihrem ALDI SUISSE-Ansprechpartner.

Bitte verwenden Sie **ausschließlich den in der E-Mail hinterlegten Link** und gehen **NICHT** den Registrierungsweg über die ServiceChannel-Homepage!

Die Erstanmeldung muss mit jener E-Mailadresse erfolgen, welche den Link zur Anmeldung zugesandt bekommen hat. Weitere E-Mailadressen können nach der Erstanmeldung direkt über diesen Account angelegt und berechtigt werden.

18. Was muss bei der Anmeldung ausgefüllt und erledigt werden?

Vor Nutzung der Plattform muss im Zuge der Erstanmeldung, anhand des vorab von *ServiceChannel* übermittelten Links ein Unternehmenskonto erstellt werden. Detaillierte Informationen hierzu werden zu einem späteren Zeitpunkt an Sie übermittelt.

LAUFENDER BETRIEB

19. Welche Mitarbeiter meines Unternehmens müssen zukünftig mit ServiceChannel arbeiten? Was müssen diese Mitarbeiter in ServiceChannel machen?

Verwaltungsmitarbeiter, Backoffice-Mitarbeiter

Führen die Zuweisung der Arbeitsaufträge an die Mitarbeiter, welche vor Ort direkt in der Filiale tätig sind, durch. Bei Bedarf sind neue Mitarbeiter wie bspw. Techniker oder Technikergruppen im System anzulegen.

Techniker / Technikergruppen

Techniker und Technikergruppen starten und schließen Arbeitsaufträge in der *ServiceChannel*-App vor Ort. (check in / check out)

Buchhaltung

Nach Abschluss des Arbeitsauftrages muss in *ServiceChannel* eine Rechnung erstellt werden. Rechnungspositionen wie Stundensätze, Material, Fahrtkosten etc. müssen direkt im System eingetragen werden.

ServiceChannel generiert anhand der eingegebenen Daten automatisch eine digitale Rechnung inklusive aller erforderlichen Rechnungsmerkmale, bevor diese anschließend zur Prüfung und Freigabe an die ALDI SUISSE AG direkt im System übermittelt wird.



20. Besteht eine Möglichkeit für Techniker / Mitarbeiter das System vor Ort ohne Smartphone / Tablett zu nutzen?

Nein.

Leider ist die Nutzung des Smartphones / Tablett alternativlos, um den Prozess rund um den Service-Auftrag vor Ort abzuwickeln (Gegebenenfalls nicht jeden einzelnen Techniker aber eine Technikergruppe mit einem Gerät ausstatten). Sollte ein Mitarbeiter sein privates Smartphone nutzen, um mit der eigenen Firma zu kommunizieren, könnte in Absprache (Dienstleister mit seinem Mitarbeiter) dieses Gerät für die *ServiceChannel*-App verwendet werden.

21. Sind Sammelrechnungen weiterhin möglich?

Nein.

Für jeden abgeschlossenen Arbeitsauftrag wird eine Einzelrechnung ausgestellt.

22. Wie gehe ich bei Tarifänderungen vor?

Preisanpassungen sind wie bisher mit der zuständigen Fachabteilung zu vereinbaren bzw. zu kommunizieren. Nach Freigabe seitens der ALDI SUISSA AG müssen Änderungen entsprechend der Vereinbarungen direkt in *ServiceChannel*/durch den jeweiligen Dienstleister angepasst werden.

23. Wie funktioniert der genaue Ablauf eines Arbeitsauftrages?

Der genaue Ablauf wird im Zuge der bevorstehenden Schulungen, welche ab März 2025 stattfinden und von *ServiceChannel* durchgeführt werden, trainiert. Es ist daher besonders wichtig, dass Ihr Unternehmensprofil bis zum 10.03.2025 angelegt wurde.

Ablauf Arbeitsauftrag:

1. Ein ALDI SUISSA-Filialmitarbeiter meldet dem System z.B. eine Beschädigung.
2. Ein Arbeitsauftrag wird automatisch in *ServiceChannel* erstellt.
3. Der Arbeitsauftrag wird von einem ALDI SUISSA-Mitarbeiter Ihrem Unternehmen zugeteilt.
4. Nun haben Sie die Möglichkeit diesen Arbeitsauftrag anzunehmen oder ggf. auch abzulehnen.
5. Bei Annahme des Arbeitsauftrages weisen Sie den Arbeitsauftrag einem Ihrer Mitarbeiter im System zu.
6. Ihr Mitarbeiter erhält einen digitalen Arbeitsauftrag in der *ServiceChannel*-App.
7. Bei Ankunft in der Filiale checkt der Mitarbeiter in den Arbeitsauftrag via App ein.
8. Nach Abschluss der Arbeiten checkt der Mitarbeiter aus dem Arbeitsauftrag aus und holt die Unterschrift zur Bestätigung des Arbeitsauftrages digital vom Filialmitarbeiter ein.
9. Anschließend können Sie im System die Rechnung erstellen.
10. Sobald diese erstellt wurde, können Mitarbeiter der ALDI SUISSA AG die Rechnung einsehen, prüfen und freigeben.
11. Nach Freigabe der Rechnung erfolgt die Bezahlung und der Auftrag ist somit abgeschlossen.