

FAQs - Global Facilities Management (GFM)



1. Was bedeutet GFM?

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

ALDI SÜD hat 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.

Unsere GFM-Lösung mit *ServiceChannel* sieht im Wesentlichen folgende Prozesse 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 und ist mittlerweile in allen ALDI SÜD Ländern im Einsatz.

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

Ja, da alle unsere Serviceanfragen, Arbeitsaufträge (Reparaturen & Wartungen), Ihre Angebote, Leistungsnachweise bis hin zur Rechnungsstellung und -begleichung **ausschließlich** über die *ServiceChannel*/Plattform abgewickelt werden.

5. Was bedeutet das für mich als Dienstleister?

Arbeitsaufträge können ausschließlich über *ServiceChannel* erfasst, bearbeitet und angenommen werden, auch Angebotslegung sowie Rechnungserfassung sind durch den Dienstleister über *ServiceChannel* abzuwickeln.

Bei der Zuweisung neuer Arbeitsaufträge werden Sie auf Wunsch neben der Information in *ServiceChannel* direkt vom System per E-Mail informiert. Anhand eines in der E-Mail hinterlegten Links können Sie direkt zum jeweiligen Arbeitsauftrag navigieren.

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

6. 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 SAP ARIBA abgewickelt werden. Beide Lösungen bieten spezielle Vorteile für ihren Anwendungsbereich, die die jeweilige andere Lösung nicht liefern kann.

7. Mein Unternehmen macht für ALDI SÜD nur Wartungen und keine Reparaturen? Muss ich auch mit ServiceChannel arbeiten?

Ja.

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

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

Nein.

Dieser gesamte Service inklusive der Nutzung (manuell) der *ServiceChannel*/Plattform ist für Sie kostenlos, ALDI SÜD trägt die anfallenden Lizenzgebühren.

Kosten für Einrichtung und Nutzung einer Schnittstelle zu *ServiceChannel* werden **nicht** von ALDI SÜD getragen.

Bei der Installation, Einrichtung und Handhabung lassen wir Sie selbstverständlich nicht allein.

9. Welche technische Ausstattung benötigen die Mitarbeiter:innen 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:innen oder Technikerteams, Handwerker:innen, etc. zur Bearbeitung der Arbeitsaufträge **ein firmeneigenes iOS oder Android fähiges Endgerät**.

Sie erhalten die Arbeitsaufträge nach Zuweisung durch Ihre Verwaltungs-, Backoffice-Mitarbeiter:innen per App direkt auf Ihr firmeneigenes Endgerät (Smartphone / Tablet). Beginn und Ende (check in / check out), Kurzbeschreibung der Tätigkeit sowie verwendetes Material sind vom Techniker / der Technikerin direkt in der *ServiceChannel* App zu dokumentieren.

Anschließend ist von der ALDI SÜD Filialführung die Durchführung der Arbeiten auf dem Smartphone / Tablet mittels Unterschrift zu bestätigen.

10. Besteht eine Möglichkeit für Techniker:innen 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 / jede einzelne Technikerin aber eine Technikergruppe mit einem Gerät ausstatten). Sollten Mitarbeiter:innen ein privates Smartphone nutzen, um mit der eigenen Firma zu kommunizieren, könnte in Absprache (Dienstleister mit Mitarbeiter:in) dieses Gerät für die *ServiceChannel* App verwendet werden.

11. In welchen Geschäftsbereichen wird ServiceChannel eingesetzt?

Aktuell ist die Nutzung von *ServiceChannel* ausschließlich für Reparatur- und Wartungsaufträge in unseren Filialen vorgesehen. Sämtliche Tätigkeiten in, an und rund um die Filialen werden über *ServiceChannel* abgewickelt.

Arbeitsaufträge für Logistikcenter, Verwaltungsgebäude oder für unsere Untermieter werden wie bisher außerhalb von *ServiceChannel* bearbeitet. Hier gibt es keine Änderungen der bestehenden Prozesse.

12. Wer sind meine Ansprechpartner?

Ihre Ansprechpartner rund um das Thema FM sind ausschließlich im Facility Management der jeweiligen Regionalgesellschaft zu finden. Kontaktpersonen vor Ort in den Filialen bleiben für Sie selbstverständlich weiterhin die Mitarbeiter:innen unserer Filialführungsteams.

13. Wie ist es um den Datenschutz bei ServiceChannel bestellt?

Datenschutz ist ein sehr wichtiger Faktor. Die Server für die Plattform von *ServiceChannel* stehen daher in Europa. ALDI SÜD und auch *ServiceChannel* als unser Partner werden von Anfang an alles Erforderliche unternehmen, um Ihre wie auch unsere Daten zu schützen.

14. Wann erhalte ich weitere Informationen zu ServiceChannel?

Für weitere Informationen können Sie sich jederzeit an die Ihnen bekannten ALDI SÜD Ansprechpartner:innen im jeweiligen Facility Management der Regionalgesellschaft (bei regionalen Dienstleistern) oder an die Fachabteilung (bei nationalen Dienstleistern) wenden.

Zudem finden Sie auf dieser Webseite jede Menge Merkblätter, Handouts und Schulungsvideos rund um die Einrichtung und Nutzung von *ServiceChannel*.

15. 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 eingehen, bitten wir um Kontrolle Ihres Spam-Ordners. Sofern Sie tatsächlich keine E-Mail zur Erstanmeldung erhalten haben, bitten wir um direkte Kontaktaufnahme mit ALDI SÜD (Ansprechpartner:in im Facility Management oder in der Fachabteilung).

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-Mail-Adresse erfolgen, welche den Link zur Anmeldung zugesandt bekommen hat. Weitere E-Mail-Adressen können nach der Erstanmeldung direkt über diesen Account angelegt und berechtigt werden.

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

Vor Nutzung der *ServiceChannel* Plattform müssen im Zuge der Erstanmeldung, anhand des vorab von *ServiceChannel* übermittelten Links ein Unternehmenskonto erstellt sowie mit ALDI SÜD vereinbarte Tarifkonditionen gepflegt werden.

17. Welche Mitarbeiter:innen meines Unternehmens müssen zukünftig mit ServiceChannel arbeiten? Was müssen sie in ServiceChannel machen?

Verwaltungsmitarbeiter:innen, Backoffice Mitarbeiter:innen:

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

Techniker:innen / Technikergruppen:

Techniker:innen 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 ALDI SÜD direkt im System übermittelt wird.

18. Sind Sammelrechnungen möglich?

Nein.

Für jeden abgeschlossenen Arbeitsauftrag wird eine Einzelrechnung benötigt.

19. Wie gehe ich bei Tarifänderungen vor?

Preisanpassungen sind mit dem zuständigen Facility Management oder aber der Fachabteilung zu vereinbaren bzw. zu kommunizieren. Nach Freigabe seitens ALDI SÜD müssen Änderungen entsprechend der Vereinbarungen direkt in *ServiceChannel* durch den jeweiligen Dienstleister angepasst werden.

20. Wie funktioniert der genaue Ablauf eines Arbeitsauftrages?

Beispielhafter Ablauf für einen Arbeitsauftrag:

1. Ein Filialmitarbeiter / eine Filialmitarbeiterin meldet dem System z.B. eine Beschädigung.
2. Ein Arbeitsauftrag wird automatisch in *ServiceChannel* erstellt.
3. Der Arbeitsauftrag wird von einem Mitarbeiter / einer Mitarbeiterin im Facility Management oder aber automatisiert durch *ServiceChannel*/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 / einer ihrer Mitarbeiterinnen im System zu.

6. Ihr Mitarbeiter / ihre Mitarbeiterin erhält einen digitalen Arbeitsauftrag in der *ServiceChannel* App.
7. Bei Ankunft in der Filiale checkt der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin in den Arbeitsauftrag via App ein.
8. Nach Abschluss der Arbeiten checkt der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin aus dem Arbeitsauftrag aus und holt die Unterschrift zur Bestätigung des Arbeitsauftrages digital von der ALDI SÜD Filialführung ein.
9. ALDI SÜD muss im nächsten Schritt diesen Arbeitsauftrag in *ServiceChannel* prüfen und bestätigen.
10. Anschließend können Sie im System die Rechnung erstellen.
11. Sobald diese erstellt wurde, können Mitarbeiter:innen von ALDI SÜD die Rechnung einsehen, prüfen und freigeben.
12. Nach Freigabe der Rechnung erfolgt die Bezahlung und der Auftrag ist somit abgeschlossen.