



FAQs - Global Facilities Management (GFM)

ALDI SUISSE AG

INFORMATIONS GÉNÉRALES

1. Qu'est-ce que le GFM?

GFM est l'abréviation de **Global Facilities Management**. Traduit, Facilities Management (FM) signifie gestion des biens immobiliers ou gestion des bâtiments et désigne l'administration et la gestion des bâtiments, y compris les installations techniques et les équipements. Le "Global" indique que ce changement est effectué au niveau international chez ALDI SÜD et ne se limite pas à la Suisse.

2. C'est quoi ServiceChannel?

ServiceChannel est une plateforme de FM et de fournisseurs de services pour le traitement et la gestion numériques des commandes. Cela va de la création de la commande au traitement de la facture et représente toutes les activités de réparation et de maintenance via un seul tableau de bord.

Au fil des années, nous avons développé un réseau de filiales considérable dans le monde entier, ainsi que les biens économiques qui y sont liés. Afin de maintenir nos filiales et nos biens économiques en parfait état, fonctionnels et sûrs à tout moment, nos prestataires de services - comme vous - effectuent régulièrement des travaux d'entretien, de réparation, de maintenance et de nettoyage, ainsi que l'entretien des espaces extérieurs et des services hivernaux. Ces processus entraînent une perte de temps importante dans les départements concernés, car jusqu'à présent, de nombreuses étapes étaient effectuées manuellement.

Notre solution GFM avec *ServiceChannel* prévoit essentiellement les changements de processus suivants:

- Traitement numérique des processus par application et harmonisation des processus d'entreprise
- Les factures sont transmises, traitées et surtout validées rapidement, ce qui permet de les payer plus rapidement
- Amélioration de la communication entre le donneur d'ordre et le prestataire
- Résumés détaillés de toutes les factures, ordres de travail et offres

3. Qui est la société ServiceChannel et pourquoi avoir choisi sa plate-forme logicielle?

ServiceChannel est l'un des leaders mondiaux dans ce domaine d'application. La plateforme a déjà été introduite dans le groupe ALDI en 2019. En raison du succès du travail avec *ServiceChannel* dans les autres pays ALDI SÜD et des directives internationales, la plateforme va maintenant être déployée en Suisse dans une étape finale.



4. À partir de quand faut-il utiliser la plate-forme ServiceChannel?

La plate-forme doit être utilisée à partir de la mi-mai 2025. Le traitement des commandes jusqu'en mai 2025 se fera comme auparavant. Entre-temps, d'autres paquets d'information complets vous seront transmis. Par ailleurs, *ServiceChannel* vous fournira directement des informations sur l'utilisation de la plateforme et vous formera en détail afin de vous accompagner au mieux tout au long de la mise en place du système.

5. Est-ce que le travail futur avec la plateforme de ServiceChannel est obligatoire pour moi?

Oui, car à l'avenir, toutes nos demandes de service, nos ordres de travail, vos offres, les justificatifs de prestations jusqu'à la facturation et le règlement des factures seront **exclusivement** traités via la plateforme *ServiceChannel*.

6. Quels sont les secteurs d'activité concernés par le changement?

Actuellement, seules nos filiales sont concernées par le changement. Toutes les activités dans, sur et autour de la filiale pourront donc être effectuées exclusivement via *ServiceChannel* à partir de mai 2025. Les ordres de travail qui concernent les bâtiments et les immeubles du siège principal ou également les succursales sont actuellement exclus du changement et sont traités comme auparavant. Ici, il n'y a pas de modification des processus existants.

7. Qu'est-ce qui change pour moi en tant que prestataire de services?

Les ordres de travail pourront être saisis, traités et acceptés exclusivement via *ServiceChannel* à partir de la mi-mai 2025. À l'avenir, l'établissement des offres et la saisie des factures par le prestataire de services devront également être effectués via *ServiceChannel*.

Lorsque de nouveaux ordres de travail sont attribués, le système vous en informe directement par e-mail. Un lien dans l'e-mail vous permet de naviguer directement vers l'ordre de travail correspondant. Le processus actuel de transmission des factures de réparation, d'entretien, etc. pour les filiales ALDI ne sera donc plus possible dès la mise en place du système.

En résumé, cela signifie que pour les thèmes de réparation, de maintenance, etc. pour les filiales ALDI, toute communication, transmission de documents et autres se fait en principe via *ServiceChannel*.

8. Qui puis-je contacter?

Vos interlocuteurs pour le *ServiceChannel* se trouvent exclusivement dans le service qui vous a contacté aujourd'hui. Vous trouverez les coordonnées dans l'expéditeur de l'e-mail transmis aujourd'hui.



9. Les prestataires de services qui sont à la fois fournisseurs/fabricants et qui effectuent des travaux de maintenance et/ou de réparation doivent-ils travailler dans deux systèmes?

Les solutions logicielles choisies prévoient précisément cette séparation. L'objectif est que les prestations de service et de réparation passent par *ServiceChannel* et que les nouvelles acquisitions et les commandes de pièces de rechange soient traitées par ARIBA. Les deux solutions offrent des avantages spécifiques à leur domaine d'application que l'autre solution ne peut pas fournir.

10. Mon entreprise ne fait que de la maintenance pour ALDI SUISSE AG et pas de réparation? Suis-je également concerné par le changement?

Oui.

Les maintenances peuvent être effectuées exclusivement via *ServiceChannel*. Les protocoles d'entretien doivent ensuite être téléchargés directement dans l'ordre de travail.

11. La mise en place et l'utilisation de la plate-forme ServiceChannel entraînent-elles des frais pour moi?

Non.

L'ensemble de ce service, y compris l'utilisation de la plateforme *ServiceChannel*, est gratuit pour vous, ALDI SUISSE AG prend en charge l'intégralité des frais de licence occasionnés. Bien entendu, nous ne vous laissons pas seuls pour l'installation, la configuration et la manipulation. Des collaborateurs spécialement formés vous accompagneront dès le début.

PRÉPARATION

12. Quelles sont les prochaines étapes?

Dans les semaines à venir, vous recevrez des informations supplémentaires en temps utile, ce qui permettra de répondre à de nombreuses questions en vous transmettant des dossiers d'information complets. Il n'est donc pas nécessaire à ce stade de prendre contact avec les interlocuteurs d'ALDI SUISSE AG pour clarifier des questions détaillées.

13. À partir de quand est-il possible de s'inscrire dans le système?

L'inscription dans le système sera possible à partir de février. Celle-ci est simple et ne prend que quelques minutes. De plus amples informations sur l'inscription ainsi qu'un guide étape par étape seront transmis dans les prochaines semaines.



14. De quel équipement technique les collaborateurs sur place ont-ils besoin pour traiter les commandes dans le système? À quoi sert l'équipement technique?

Afin de garantir à l'avenir un traitement entièrement numérique via la plateforme de *ServiceChannel*, les techniciens ou les équipes de techniciens, les artisans, etc. ont besoin **d'un terminal de l'entreprise compatible avec iOS ou Android** pour traiter les ordres de travail.

Les techniciens reçoivent les ordres de travail directement sur leur propre appareil (smartphone / tablette) via une application, après avoir été attribués par votre personnel administratif ou de back-office. Le début et la fin de l'activité doivent être documentés par le technicien directement dans l'application (check in / check out).

Ensuite, le collaborateur de la filiale doit confirmer l'exécution des travaux sur le smartphone / la tablette au moyen d'une signature.

15. Quand recevrai-je plus d'informations sur ServiceChannel?

Dans les semaines à venir, vous recevrez de plus amples informations avec une chronologie, des procédures à suivre et l'accès à un site web de formation où d'autres informations telles que des vidéos, des fiches techniques, des instructions d'utilisation étape par étape seront mises à votre disposition.

16. Des formations à l'utilisation du système sont-elles proposées?

Vous recevrez une formation complète sur tous les aspects de l'acceptation de commande, de l'établissement d'une offre, de la facturation, du téléchargement de divers documents (par ex. protocoles d'entretien et de contrôle, photos, etc.), des commentaires et autres informations directement de *ServiceChannel*.

Les dates de formation auront lieu à partir de mars 2025 et seront organisées par ALDI SUISSE AG. Vous recevrez plus d'informations à ce sujet en temps utile. Il n'y a pas de coûts ou de frais de formation pour vous. Ceux-ci sont entièrement pris en charge par ALDI SUISSE AG.



PREMIÈRE CONNEXION À SERVICECHANNEL

17. Comment s'effectue la première connexion au système?

Pour la première inscription, vous recevrez un lien par e-mail qui vous mènera directement à la plateforme ServiceChannel pour la création de votre profil d'entreprise. Si aucun e-mail n'est arrivé dans votre boîte de réception, nous vous prions de vérifier votre dossier de spam. Si vous n'avez effectivement pas reçu d'e-mail pour votre première inscription, nous vous prions de prendre contact directement avec votre interlocuteur ALDI SUISSE.

Veuillez utiliser **exclusivement le lien figurant dans l'e-mail** et **NE PAS** suivre la procédure d'enregistrement via la page d'accueil de ServiceChannel!

La première inscription doit être effectuée avec l'adresse e-mail qui a reçu le lien d'inscription. D'autres adresses e-mail peuvent être créées et autorisées directement via ce compte après la première inscription.

18. Que faut-il remplir et faire lors de l'inscription?

Avant d'utiliser la plateforme, un compte d'entreprise doit être créé lors de l'inscription initiale, à l'aide du lien préalablement transmis par *ServiceChannel*. Des informations détaillées à ce sujet vous seront communiquées ultérieurement.

FONCTIONNEMENT EN COURS

19. Quels collaborateurs de mon entreprise devront travailler à l'avenir avec ServiceChannel ? Que doivent faire ces collaborateurs dans ServiceChannel ?

Personnel administratif, personnel de back-office

Effectuent l'attribution des ordres de travail aux collaborateurs qui travaillent directement sur place dans la filiale. Si nécessaire, de nouveaux collaborateurs, tels que des techniciens ou des groupes de techniciens, doivent être enregistrés dans le système.

Techniciens / groupes de techniciens

Les techniciens et les groupes de techniciens lancent et clôturent les ordres de travail dans l'*application ServiceChannel*/sur place. (check in / check out)

Comptabilité

Une fois l'ordre de travail terminé, une facture doit être créée dans *ServiceChannel*. Les postes de facturation tels que les taux horaires, le matériel, les frais de déplacement, etc. doivent être saisis directement dans le système.

À l'aide des données saisies, *ServiceChannel* génère automatiquement une facture numérique incluant toutes les caractéristiques de facturation nécessaires, avant de la transmettre ensuite à ALDI SUISSE AG pour vérification et validation directement dans le système.



20. Existe-t-il une possibilité pour les techniciens / collaborateurs d'utiliser le système sur place sans smartphone / tablette?

Non.

Malheureusement, il n'y a pas d'alternative à l'utilisation d'un smartphone / d'une tablette pour gérer le processus concernant l'ordre de service sur place (le cas échéant, ne pas équiper chaque technicien individuellement mais un groupe de techniciens avec un appareil). Si un employé utilise son smartphone personnel pour communiquer avec sa propre entreprise, il pourrait, en accord (prestataire de services avec son employé), utiliser cet appareil pour l'application *ServiceChannel*.

21. Les factures groupées sont-elles toujours possibles?

Non.

Une facture individuelle est établie pour chaque ordre de travail achevé.

22. Comment procéder en cas de changement de tarif?

Les adaptations de prix doivent être convenues ou communiquées comme auparavant avec le service compétent. Après validation de la part d'ALDI SUISSE AG, les changements doivent être adaptés directement dans *ServiceChannel*/par le prestataire de services concerné, conformément aux accords conclus.

23. Comment fonctionne exactement le déroulement d'un ordre de travail?

Vous serez formés au déroulement exact lors des prochaines formations dispensées par *ServiceChannel* qui auront lieu à partir de mars 2025. Il est donc particulièrement important que le profil de votre entreprise soit créé avant le 10 mars 2025.

Déroulement de l'ordre de travail:

1. Un collaborateur de la filiale ALDI SUISSE signale au système un dommage, par exemple.
2. Un ordre de travail est automatiquement créé dans *ServiceChannel*.
3. L'ordre de travail est attribué à votre entreprise par un collaborateur d'ALDI SUISSE.
4. Vous avez maintenant la possibilité d'accepter ou de refuser cet ordre de travail.
5. Lorsque vous acceptez l'ordre de travail, vous l'attribuez à l'un de vos collaborateurs dans le système.
6. Votre collaborateur reçoit un ordre de travail numérique dans l'application *ServiceChannel*.
7. À son arrivée dans la filiale, le collaborateur effectue un «check-in» dans l'ordre de travail via l'application.
8. Une fois le travail terminé, le collaborateur quitte l'ordre de travail en effectuant le «check-out» et obtient la signature numérique du collaborateur de filiale pour confirmer l'ordre de travail.
9. Vous pouvez ensuite créer la facture dans le système.
10. Dès que celle-ci a été établie, les collaborateurs d'ALDI SUISSE AG peuvent consulter la facture, la contrôler et la valider.
11. Une fois la facture validée, le paiement est effectué et la commande est donc terminée.