



FAQ - Global Facilities Management (GFM)

ALDI SUISSE AG

INFORMAZIONI GENERALI

1. Cosa significa GFM?

GFM è l'acronimo di **Global Facilities Management**. Facilities Management (FM) significa gestione delle proprietà o degli edifici e si riferisce all'amministrazione e alla gestione degli edifici, compresi i sistemi tecnici e le strutture. La dicitura «Global» indica che questo cambiamento nel Gruppo ALDI SÜD viene attuato a livello internazionale e non si limita alla Svizzera.

2. Cosa è ServiceChannel?

ServiceChannel è una piattaforma per FM e fornitori di servizi per l'elaborazione e la gestione digitale degli ordini. Questo comprende la creazione di ordini fino all'elaborazione delle fatture e la mappatura di tutte le attività di riparazione e manutenzione attraverso un unico dashboard.

Nel corso degli anni, abbiamo costruito una rete considerevole di filiali in tutto il mondo, compresi i relativi beni. Per mantenere le nostre filiali e i nostri beni in perfette condizioni, funzionali e sicure in ogni momento, le attività di manutenzione, riparazione, assistenza e pulizia regolari, nonché la manutenzione delle strutture esterne e i servizi invernali vengono eseguiti dai nostri fornitori di servizi, come Lei. Questi processi richiedono molto tempo ai dipartimenti interessati, in quanto molte fasi sono state finora eseguite manualmente.

La nostra soluzione GFM con *ServiceChannel* prevede essenzialmente i seguenti cambiamenti di processo:

- gestione digitale dei processi tramite app e armonizzazione dei processi operativi
- le fatture vengono trasmesse, elaborate e soprattutto approvate rapidamente, il che significa che possono essere pagate più velocemente
- ottimizzazione della comunicazione tra cliente e appaltatore
- riepilogo dettagliato di tutte le fatture, ordini di lavoro e preventivi

3. Chi è l'azienda ServiceChannel e perché scegliere la sua piattaforma software?

ServiceChannel è una delle aziende leader a livello mondiale in questo settore di applicazione. La piattaforma è già stata introdotta nel Gruppo ALDI nel 2019. Grazie al successo del lavoro con *ServiceChannel* negli altri Paesi ALDI SÜD e ai requisiti internazionali, la piattaforma verrà ora introdotta anche in Svizzera in una fase finale.



4. **Da quando si può utilizzare la piattaforma ServiceChannel?**

La piattaforma potrà essere utilizzata a partire da metà maggio 2025. L'elaborazione degli ordini fino a maggio 2025 continuerà come prima. Nel frattempo, Le saranno inviati ulteriori pacchetti informativi completi. *ServiceChannel* Le fornirà anche informazioni dirette su come utilizzare la piattaforma e una formazione dettagliata, in modo che possa ricevere il miglior supporto possibile durante l'implementazione del sistema.

5. **Il futuro lavoro con la piattaforma ServiceChannel è obbligatorio per me?**

Sì, perché in futuro tutte le nostre richieste di assistenza, gli ordini di lavoro, i Suoi preventivi, le registrazioni delle prestazioni fino alla fatturazione e al pagamento saranno elaborati **esclusivamente** tramite la piattaforma *ServiceChannel*.

6. **Quali aree aziendali sono interessate dal cambiamento?**

Al momento solo le nostre filiali. Tutte le attività interne e intorno alla filiale potranno quindi essere gestite esclusivamente tramite *ServiceChannel* a partire da maggio 2025.

Gli ordini di lavoro relativi agli edifici e alle proprietà della sede centrale o dei Centri di distribuzione sono attualmente esclusi dal cambiamento e saranno elaborati come prima. Non sarà apportata nessuna modifica per i processi già esistenti.

7. **Cosa cambierà per me come fornitore di servizi?**

Da metà maggio 2025 gli incarichi di lavoro potranno essere inseriti, elaborati e accettati solo tramite *ServiceChannel*. In futuro, il fornitore di servizi dovrà utilizzare *ServiceChannel* anche per inviare preventivi e inserire fatture.

Quando vengono assegnati nuovi incarichi di lavoro sarete informati direttamente dal sistema via e-mail. È possibile accedere direttamente all'incarico di lavoro pertinente utilizzando un link contenuto nell'e-mail. L'attuale processo di trasmissione delle fatture di riparazione e manutenzione ecc. per le filiali ALDI non sarà quindi più possibile una volta introdotto il sistema.

In sintesi, ciò significa che tutte le comunicazioni, la trasmissione di documenti e simili per questioni di riparazione e manutenzione ecc. per le filiali ALDI avverranno sempre tramite *ServiceChannel*.

8. **Chi sono i miei partner di riferimento?**

Troverà i Suoi interlocutori per *ServiceChannel* solo nel reparto che si è messo in contatto con Lei oggi. I dati di contatto sono riportati nel mittente dell'e-mail di oggi.



9. I fornitori di servizi che sono sia fornitori che produttori e allo stesso tempo effettuano manutenzione e/o riparazioni devono utilizzare due sistemi?

Le soluzioni software selezionate prevedono proprio questa separazione. L'obiettivo è che gli interventi di assistenza e riparazione vengano eseguiti tramite *ServiceChannel* e che gli ordini di nuovi acquisti e ricambi vengano elaborati tramite ARIBA. Entrambe le soluzioni offrono vantaggi speciali per il loro campo di applicazione che l'altra soluzione non può offrire.

10. La mia azienda effettua solo manutenzione e non riparazioni per ALDI SUISSE AG. Sono interessato anch'io dal cambiamento?

Sì.

La manutenzione può essere effettuata solo tramite *ServiceChannel*. I registri di manutenzione devono essere caricati direttamente nell'incarico di lavoro.

11. Ci sono dei costi per me nel corso della configurazione e dell'utilizzo della piattaforma ServiceChannel?

No.

L'intero servizio, compreso l'utilizzo della piattaforma *ServiceChannel*, è gratuito per l'utente; ALDI SUISSE AG si fa interamente carico delle spese di licenza sostenute. Naturalmente, non La lasceremo solo con l'installazione, la configurazione e la gestione. Il personale appositamente formato La seguirà fin dall'inizio.

PREPARAZIONE

12. Quali sono i prossimi passi?

Nelle prossime settimane riceverà ulteriori informazioni, che ci permetteranno di rispondere a molte domande inviando pacchetti informativi completi. Non è quindi ancora necessario contattare i referenti di ALDI SUISSE AG per chiarire domande dettagliate.

13. Quando sarà possibile registrarsi nel sistema?

La registrazione nel sistema sarà possibile a partire da febbraio. L'operazione è stata progettata per essere semplice e richiede solo pochi minuti. Ulteriori informazioni sulla registrazione e le istruzioni passo-passo saranno fornite nelle prossime settimane.



14. Di quali attrezzature tecniche hanno bisogno i collaboratori in loco per elaborare gli incarichi nel sistema? A cosa serve l'attrezzatura tecnica?

Per garantire in futuro l'elaborazione digitale end-to-end tramite la piattaforma *ServiceChannel*, i tecnici o i team di tecnici, artigiani, ecc. dovranno disporre di **un proprio dispositivo abilitato Android o un iOS aziendale** per elaborare gli incarichi di lavoro.

I tecnici riceveranno gli incarichi di lavoro direttamente sul dispositivo aziendale (smartphone/tablet) tramite app, dopo l'assegnazione da parte del personale amministrativo e di back office. Il tecnico dovrà documentare l'inizio e la fine dell'attività direttamente nell'app (check in / check out).

Il collaboratore della filiale dovrà quindi confermare sullo smartphone/tablet l'esecuzione del lavoro apponendo la propria firma.

15. Quando riceverò ulteriori informazioni riguardo al ServiceChannel?

Nelle prossime settimane riceverà ulteriori informazioni con una tabella di marcia, le istruzioni da seguire e l'accesso a un sito web di formazione in cui saranno disponibili ulteriori informazioni come video, schede informative e istruzioni per la gestione passo-passo.

16. Verranno offerte delle formazioni per l'uso del sistema?

Riceverà una formazione completa su tutti gli aspetti come l'accettazione dell'incarico, la preparazione del preventivo, la fatturazione, il caricamento di vari documenti (ad es. registri di manutenzione e ispezione, foto, ecc.), commenti e altre informazioni direttamente da *ServiceChannel*.

Le formazioni si svolgeranno a partire da marzo 2025 e saranno organizzate da ALDI SUISSE AG. Riceverà ulteriori informazioni al riguardo in tempo utile. Non vi saranno costi o spese di formazione per Lei. Questi saranno interamente a carico di ALDI SUISSE AG.



REGISTRAZIONE INIZIALE IN SERVICECHANNEL

17. Come si fa a registrarsi nel sistema per la prima volta?

Quando ci si registra per la prima volta, si riceve un'e-mail con un link che porta direttamente alla piattaforma ServiceChannel per creare il proprio profilo aziendale personalizzato. Se non è arrivata alcuna e-mail nella Sua casella di posta, di prega di controllare la cartella spam. Se non si ha ricevuto un'e-mail per la registrazione iniziale, si prega di contattare direttamente il proprio referente ALDI SUISSE.

Si prega di utilizzare **solo il link fornito nell'e-mail** e di **NON** registrarsi tramite la homepage di ServiceChannel!

La registrazione iniziale deve essere effettuata utilizzando l'indirizzo e-mail a cui è stato inviato il link per la registrazione. Ulteriori indirizzi e-mail possono essere creati e autorizzati direttamente tramite questo account dopo la registrazione iniziale.

18. Cosa bisogna compilare e completare al momento della registrazione?

Prima di utilizzare la piattaforma, è necessario creare un account aziendale durante il processo di registrazione iniziale utilizzando il link fornito in anticipo da *ServiceChannel*. Informazioni dettagliate in merito saranno inviate in un secondo momento.

OPERAZIONE IN CORSO

19. Quali collaboratori della mia azienda dovranno lavorare con ServiceChannel in futuro? Cosa dovranno fare questi in ServiceChannel?

Personale amministrativo, personale di back office

Assegnare gli incarichi di lavoro ai collaboratori che lavoreranno direttamente in loco nella filiale. Se necessario, è possibile aggiungere nel sistema nuovi collaboratori come tecnici o gruppi di tecnici.

Tecnici/gruppi di tecnici

I tecnici e i gruppi di tecnici avvieranno e chiuderanno gli incarichi di lavoro nell'*app ServiceChannel* in loco (check in / check out).

Contabilità

Una volta completato l'incarico di lavoro, sarà necessario creare una fattura in *ServiceChannel*. Le voci di fattura, come le tariffe orarie, i materiali, le spese di viaggio, ecc. devono essere inserite direttamente nel sistema.

ServiceChannel genera automaticamente una fattura digitale sulla base dei dati inseriti, includendo tutte le caratteristiche necessarie per la fattura, prima che questa venga inviata direttamente ad ALDI SUISSE AG nel sistema per il controllo e l'approvazione.



20. È possibile per i tecnici/collaboratori utilizzare il sistema in loco senza uno smartphone/tablet?

No.

Purtroppo non c'è alternativa all'utilizzo di uno smartphone/tablet per gestire il processo di incarico di assistenza in loco (se necessario, non equipaggiate ogni singolo tecnico con un dispositivo, ma un gruppo di tecnici). Se un collaboratore utilizza il proprio smartphone privato per comunicare con la propria azienda, in accordo (fornitore di servizi con il collaboratore), questo dispositivo potrebbe essere utilizzato per l' *app ServiceChannel*.

21. Le fatture collettive saranno ancora possibili?

No.

Per ogni incarico di lavoro completato viene emessa una fattura individuale.

22. Come si procede alle modifiche tariffarie?

Come in precedenza, gli adeguamenti dei prezzi dovranno essere concordati o comunicati con il reparto specializzato competente. Dopo l'approvazione da parte di ALDI SUISSE AG, le modifiche dovranno essere adattate direttamente in *ServiceChannel* dal rispettivo fornitore di servizi in conformità agli accordi.

23. Come funziona l'esatto processo di un incarico di lavoro?

L'esatta procedura sarà illustrata nel corso dei prossimi corsi di formazione, che si svolgeranno a partire da marzo 2025 e saranno condotti da *ServiceChannel*. È quindi particolarmente importante che il vostro profilo aziendale sia stato creato entro il 10 marzo 2025.

Procedura per gli incarichi di lavoro

1. Un collaboratore della filiale ALDI SUISSE segnala, ad esempio, un danno al sistema.
2. Un incarico di lavoro verrà creato automaticamente in *ServiceChannel*.
3. L'incarico di lavoro verrà assegnato alla vostra azienda da un collaboratore di ALDI SUISSE.
4. A questo punto sarà possibile accettare o rifiutare l'incarico.
5. Quando si accetta l'incarico, lo si assegna a uno dei propri collaboratori nel sistema.
6. Il collaboratore riceverà un incarico di lavoro digitale nell'app *ServiceChannel*.
7. All'arrivo in filiale, il collaboratore effettuerà il check-in dell'incarico tramite l'app.
8. Una volta terminato il lavoro, il collaboratore uscirà dall'ordine di lavoro e otterrà la firma digitale da parte del collaboratore della filiale per confermare l'incarico di lavoro.
9. Sarà quindi possibile creare la fattura nel sistema.
10. Non appena la fattura sarà creata, i collaboratori di ALDI SUISSE AG potranno visualizzare, controllare e approvare la fattura.
11. Una volta approvata la fattura, il pagamento verrà effettuato e l'ordine verrà finalizzato.