



FICHE DE PROJET N° 3

Chaîne de supermarchés BILLA en Slovaquie

3

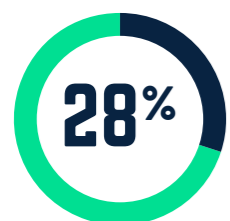
Conception de projet et montage des installations électriques de luminaire et en courant fort, exploitation technique et maintenance ultérieure des biens immobiliers.

56 880

En mettant en place des sorties d'intervention dites doubles, nous avons réussi à faire réaliser à la société BILLA des économies sur les frais liés au transport représentant environ 4 740 km/mois (56 880 km/an). De ce fait, nos intervenants réalisent à la fois les services prévus ainsi qu'un contrôle opérationnel des chaufferies en une seule intervention.



Lors d'une coupure de courant préalablement planifiée ou non, les supermarchés BILLA peuvent continuer leur fonctionnement habituel grâce à l'installation, la fourniture rapide et la connexion d'une source électrique de secours et de ce fait, le risque de dépréciation des marchandises et de perte du chiffre d'affaire est écarté.



Une économie d'énergie de 28% sur les appareils d'éclairage a été réalisée grâce à l'installation des systèmes d'économie d'énergie.

33

En 2014, nous avons assuré la fourniture de plus de 33 MWh d'énergie de secours en utilisant un groupe électrogène diesel.

Du branchement du premier luminaire à la gestion technique de 136 biens immobiliers à travers toute la Slovaquie.

Chaîne de supermarchés BILLA en Slovaquie

Le groupe BK travaille avec la société BILLA depuis 1999, dès le lancement de la construction des magasins sur l'ensemble du territoire slovaque pour lequel le groupe BK était responsable de la conception du projet ainsi que de sa réalisation dans le domaine des installations électriques et de la haute tension. Jusqu'à présent, nous avons réalisé et rénové plus de 100 surfaces de vente pour la société BILLA, ce qui représente environ 90% de tous ses points de vente en Slovaquie. Une fois la construction terminée, le groupe BK a commencé à se charger de l'exploitation technique et de la maintenance des biens immobiliers. Ainsi, le groupe BK gère actuellement 134 bâtiments ainsi que l'entrepôt central et régional de la société BILLA, avec des superficies allant de 500 m² à 18 200 m². Nos services sont spécifiques car nous préparons pour le client une proposition, par la suite nous réalisons l'installation électrique complète et une fois la réalisation du bâtiment achevée, nous nous chargeons de sa gestion technique. En dehors du marché slovaque, nous avons également coopéré avec la société BILLA en Russie où nous avons pris en charge la conception des projets et par la suite, la gestion technique de 18 filiales situées à Moscou.

Étendue de la coopération

Pour la construction et la rénovation des supermarchés BILLA le groupe BK représente un fournisseur privilégié en ce qui concerne la conception de projets et l'installation électrique en courant fort, la distribution électrique haute tension, l'installation de l'éclairage artificiel et externe et des sources auxiliaires d'énergie électrique. Le groupe BK se charge également dans le cadre de cette collaboration de la révision des équipements techniques spécifiques fonctionnant à l'électricité, gaz ou pression, de la révision des extincteurs, des extincteurs automatiques, des distributions d'eau pour l'extinction d'incendie et de la manipulation des équipements des chaufferies. En plus des activités hautement professionnelles dédiées au client, nous nous chargeons également des petites réparations de luminaires, de l'installation électrique, du sanitaire ainsi que des petites réparations structurelles ou de serrurerie. BILLA est un client auquel nous fournissons des services de notre portefeuille, y compris un système de logiciel spécial pour le Facility Management grâce auquel le client peut suivre la progression de la suppression des défaillances, et cela depuis le moment où elles ont été notifiées jusqu'à leur suppression complète. Une autre prestation importante que nous proposons est le service de répartition 24h/24 qui est associé au logiciel susmentionné.

Défis du Projet

1

Service express Pour la société BILLA, il a été indispensable de maintenir ses points de vente ouverts sans devoir interrompre leur exploitation, et cela même en cas d'une coupure d'électricité ou d'incident technique. À cette fin, le groupe BK a mis en place un service de réparation fonctionnant 24 heures sur 24, l'incident pouvant être déclaré par téléphone ou via le helpdesk en ligne.

2

Disponibilité Étant donné que les points de vente BILLA sont éparpillés sur l'ensemble du territoire slovaque, le client apprécie l'avantage que constitue la présence du réseau des centres de service du groupe BK pour le Facility Management qui est ainsi en mesure de se rendre sur le lieu de l'incident dans un délai de 2 heures jusqu'à une distance maximale de 100 km.

3

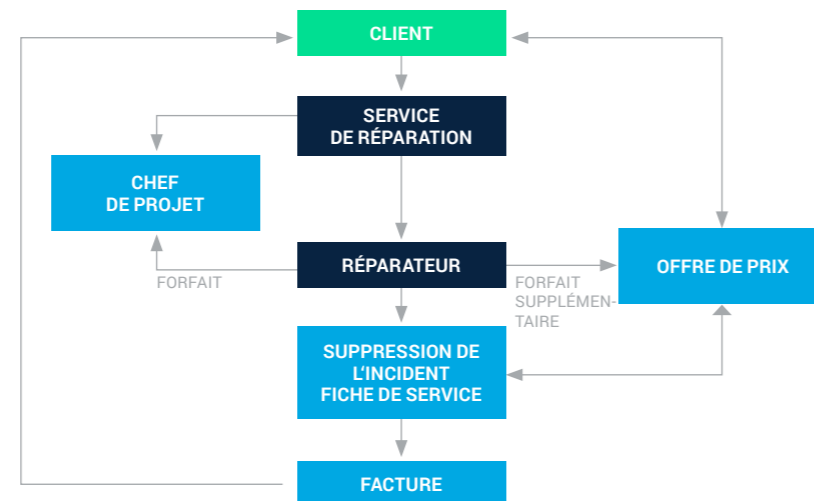
Efficacité Afin que la société BILLA puisse maintenir sa compétitivité, il est impératif qu'elle arrive à réduire les coûts. Pour cette raison, le groupe BK a opté pour une stratégie d'économie sur les frais liés au transport en cumulant les réparations non prioritaires de manière à ce que les petits incidents ou les incidents non urgents puissent être traités lors d'une seule sortie.

Système d'information pour Facility Management

Nous utilisons dans notre travail un système d'information complexe pour l'assistance Facility Management, pour la société BILLA ainsi que pour d'autres clients. La suppression d'un incident à l'aide du logiciel se déroule comme suit :

1) saisie d'une demande d'intervention (la demande du client est transmise au répartiteur) ; 2) solution à la demande d'intervention (le répartiteur complète la demande en précisant l'adresse exacte du bâtiment, du client et du réparateur, la priorité, le délai souhaité

pour le début de l'intervention, le type d'agrément et la fin de l'intervention, puis il envoie ces données au réparateur qui se chargera de la suppression de l'incident ainsi que de la facturation ultérieure) ; 3) intervention demandée (s'applique aux services fournis en dehors des modalités convenues dans le cadre du contrat lors de l'envoi de l'offre de prix au client pour approbation, ensuite le processus d'approbation est lancé pour la suppression d'un incident et la facturation ultérieure).



Solutions modernes sous la forme de logiciels dédiés à la gestion technique des bâtiments.

Vladimir Poláčik, Chef de projet pour le projet BILLA

Le lancement du système d'information pour Facility Management nous a donné un outil permettant le suivi des frais réels d'entretien, des informations concernant l'état de l'intervention pour résoudre l'incident donné en temps réel et permettant de joindre les images et les textes envoyés avec les demandes. En outre, le logiciel permet au client de faire des demandes d'intervention ou d'autres travaux de service connexes à l'aide d'une application Web simple sur un navigateur Internet. Le client a ainsi la possibilité

de suivre en ligne les opérations depuis le début de l'intervention jusqu'à sa fin. Enfin, le système propose également des fonctions d'analyse grâce auxquelles le client peut évaluer l'intervention en termes de fréquence des demandes, de délai pour lancer une intervention, de durée de l'intervention, de coût de l'intervention et autres. Étant donné que nous nous soucions de l'avis de nos clients, le système nous aide également à suivre et évaluer la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les services fournis.



Notre objectif est de construire des relations commerciales à long terme fondées sur la qualité des prestations offertes.

100

Le groupe BK a effectué le câblage et l'installation électrique en courant fort dans plus de 100 supermarchés BILLA.

136

Nous nous occupons de la gestion de 134 supermarchés BILLA ainsi que de l'entrepôt central et régional.

18

Nous étions chargés de la conception des projets et de la gestion des installations techniques des bâtiments pour la société BILLA de 18 filiales à Moscou.



Le groupe BK

Fort de sa longue expérience, le groupe BK offre à ses clients des solutions complètes et efficaces ainsi que la réalisation d'économies dans le domaine des technologies du bâtiment qui sont conformes aux normes européennes et mondiales. L'histoire du groupe remonte à plus de 20 ans. En plus de la Slovaquie, il offre également ses services sur les marchés étrangers, notamment en Roumanie, Russie, Algérie et au Tchad.

Parmi les clients du groupe BK figurent des sociétés locales et multinationales opérant dans le secteur du logement et dans les secteurs administratifs, commerciaux, publics et industriels.

Nous sommes les Building Insiders. Notre approche individuelle centrée sur chaque client, l'engagement personnel et l'esprit client avec une expertise dans tous les domaines de notre spécialité nous permet d'assumer l'entière responsabilité vis-à-vis de nos clients. Le résultat qui en découle repose sur des services professionnels et de bonnes relations à long terme avec les clients. Grâce à notre expérience, notre responsabilité et notre flexibilité, nous sommes en mesure de permettre à nos clients un développement rapide de leur cœur de métier.

Vous trouverez les matériaux supplémentaires aussi sur www.bkgroup.info.

Building Insiders



Dopravná 19, 921 01 Piešťany, Slovaquie
T +421 33 79 88 888 F +421 33 79 88 777 E bk@bkgroup.info
www.bkgroup.info