

## Befimmo Helpsite – FAQ

### **Suis-je Concerné ?**

Le Helpsite est un service offert à l'ensemble des locataires de Befimmo. Chaque locataire peut donc disposer d'un compte utilisateur pour y introduire des demandes.

### **Quand puis-je l'utiliser ?**

Le logiciel Helpsite est accessible aux locataires à partir du 1er mars 2016, moyennant la création d'un compte utilisateur. Pour cela, il vous suffit de communiquer à [helpdesk@befimmo.be](mailto:helpdesk@befimmo.be) l'adresse mail de la personne de contact dans votre société qui centralise les demandes ainsi que la langue dans laquelle elle souhaite correspondre. Après la création de son compte utilisateur, cette personne pourra se rendre sur le portail en ligne : <https://helpsites.netika.com/Client>.

### **Quels sont les impacts me concernant ?**

Via le logiciel Helpsite, un locataire a désormais la possibilité de suivre le traitement d'une demande qu'il a auparavant communiqué via le logiciel. Le locataire peut consulter à tout moment le statut de ses demandes et peut communiquer avec Befimmo au travers de commentaires. L'enregistrement d'une demande sur le Helpsite est rapide et très simple.

### **Puis-je encore communiquer les demandes par mail ou téléphone ?**

Le Helpsite est un service gratuit qui s'ajoute aux moyens de communication actuels. Befimmo invite cependant ses locataires à utiliser le logiciel Helpsite étant donné les avantages de ce logiciel par rapport aux autres moyens de communication.

Merci de bien vouloir utiliser le logiciel Helpsite du lundi au vendredi entre 08h00 et 17h00 pour garantir un traitement rapide de notre part.

**En cas d'urgence, veuillez téléphoner au helpdesk de Befimmo : +32 2 679 37 50 (disponible 24/7)**