

Archibus



Guide d'utilisation locataires

Table des matières

1 S'identifier	3
2 Changer votre mot de passe.....	4
3 Terminologie.....	5
4 Écran de connexion.....	5
5 Signaler un problème = Créer un ticket	6
Demandeur	6
Localisation	7
Problème.....	7
Description.....	9
Flux de Travail (= Workflow).....	10
Ajouter des documents	10
Soumettre.....	10
6 Console de maintenance (gestion opérationnelle des tickets).....	12
Ouvrir la demande d'intervention pour en voir les détails	14
Aperçu.....	14
Documents et activité.....	15
Ajouter un commentaire.....	16
Actions possibles sur les tickets	17
Comment donnez-vous votre avis ?	18
7 Rechercher des demandes d'intervention.....	19
Annexe	22
Annexe 1: Combinaisons de tous les types de problèmes avec leur description.....	22

1 | S'identifier



Pour accéder à l'écran de connexion d'Archibus, veuillez utiliser le lien suivant :

<https://befimmo.aremis.com/archibus/>

Pour vous connecter à Archibus, vous devez fournir votre nom d'utilisateur (1), votre mot de passe (2) et cliquer sur « Se connecter » (3).

Si vous souhaitez changer la langue de votre connexion, vous pouvez cliquer sur le drapeau en haut à droite (4) et sélectionner l'une des langues suivantes :

- Anglais
- Français
- Néerlandais

De plus, si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur « Vous avez oublié votre mot de passe ? » (5) pour en recevoir un nouveau par e-mail.

Pour des raisons de sécurité, le nouveau mot de passe doit toujours être modifié lors de la première connexion.

2 | Changer votre mot de passe



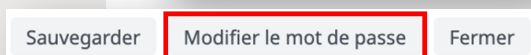
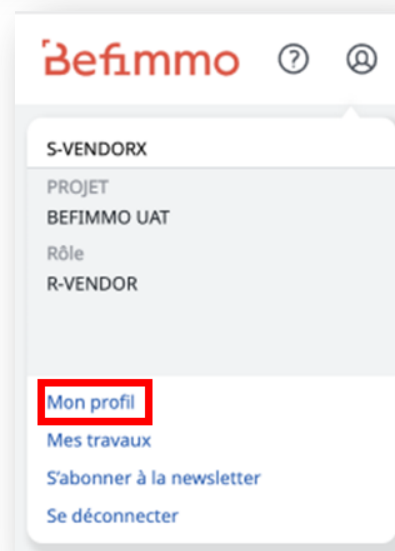
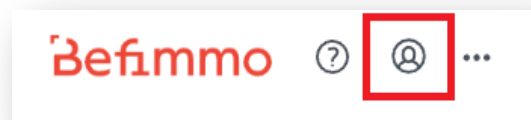
Pour changer votre mot de passe, vous devez être connecté à Archibus.

Ensuite, cliquez sur le bouton suivant situé en haut à droite de l'écran :

Le menu suivant sera disponible. Cliquez ensuite sur « *Mon profil* » :

Enfin, cliquez sur « *Modifier le mot de passe* » :

Entrez votre ancien mot de passe et votre nouveau mot de passe deux fois, puis cliquez sur « *Modifier* » pour confirmer vos modifications :



Modifier le mot de passe

Saisir l'ancien mot de passe*

Saisir un nouveau mot de passe*

Saisir à nouveau le nouveau mot de passe*

Modifier

Annuler

3 | Terminologie



- **Demande d'intervention**

Terme technique utilisé par Archibus pour définir ce que l'on appelle communément le « ticket »

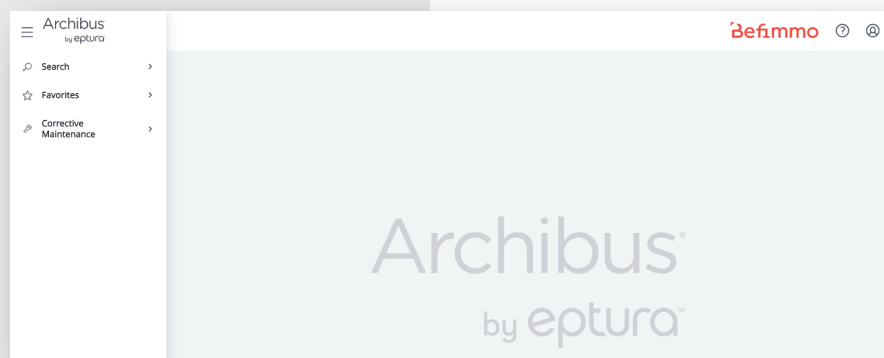
- **Bon trvx = bon travaux = bon de commande**

Instruction d'exécution d'un service créé par la demande d'intervention

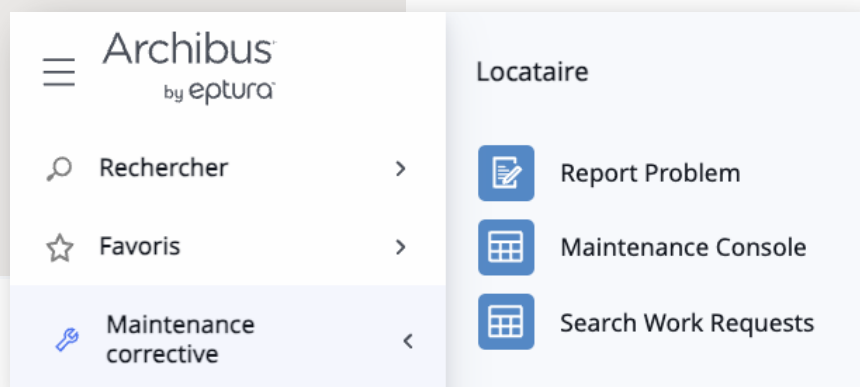
4 | Écran de connexion



C'est la vue que vous verrez une fois connecté.



Toutes les activités sont gérées en « Maintenance Corrective ». Une fois que vous avez cliqué dessus, vous verrez trois options comme suit « Report Problem », « Maintenance Console » et « Search Work Requests »

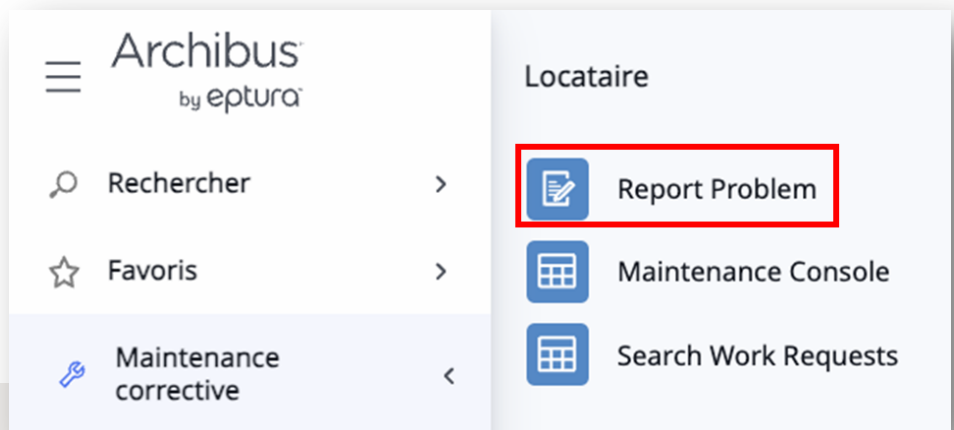


5 | Signaler un problème = Créer un ticket



La première option de la Maintenance Corrective est « *Report Problem* », qui permet de créer un ticket pour un incident ou une demande, mais aussi de demander des informations.

Il se trouve dans le menu suivant :



Il vous sera demandé de remplir plusieurs champs. Abordons maintenant chaque section :

Demandeur

Les informations sur le demandeur sont pré-remplies avec votre identifiant utilisateur.

Si le numéro de téléphone par défaut n'est pas correct, veuillez contacter Befimmo par e-mail helpdesk@Befimmo.be ou par téléphone **au +32 2 679 37 50** pendant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)

Demandeur	
Demandé Par*	S-VENDORX
Téléphone du Demandeur	+32 78 15 75 15

Localisation

Localisation

☒ Utiliser la localisation de votre espace de travail

Localisation*

L'étage qui apparaît automatiquement est celui où se trouve votre réception, veuillez le modifier si nécessaire en fonction de l'endroit où se situe le problème.

Décrire la localisation

Veuillez indiquer la localisation de manière suffisamment précise pour que la maintenance puisse le trouver, par exemple "côté X du bâtiment, bureau numéro X".

La localisation par défaut est considérée comme l'emplacement de l'incident. Si la localisation du problème diffère de celui par défaut, modifiez-le (site/bâtiment/étage) pour que les données restent aussi précises que possible.

Utilisez le texte libre pour donner des informations supplémentaires sur l'emplacement du problème (exemple : dans la pièce du coin gauche derrière l'écran).

Problème

Problème

Type de problème*

[Consulter tous les types de problèmes](#)

Plus vous donnerez de précisions au sujet de votre problème, mieux nous pourrons vous aiguiller vers la personne à même de vous aider.

Cette section permet de spécifier le type de problème. Choisissez le type de problème à l'aide d'une liste détaillée :

Type de problème*

✓ ACCESS

BUILDING

CLEANING

DOORS

ELECTRICITY

HVAC

INFORMATION

LIFTS

OTHER

SANITATION

SECURITY

SERVICES

TELECOM

Description*

Type de problème* ACCESS

✓

CONTROL

INTERCOM

OTHER

Après avoir choisi le type de problème, choisissez le sous-type de problème dans la liste déroulante. Vous pouvez afficher tous les types et sous-types de problèmes existants en cliquant sur le bouton « Consulter tous les types de problèmes ».

Vous trouverez toutes les combinaisons de types de problèmes avec leurs descriptions dans l'[Annexe 1](#).

Problème

Type de problème* ELECTRICITY

POWER OUTAGE

Consulter tous les types de problèmes

Plus vous donnerez de précisions au sujet de votre problème, mieux nous pourrons vous aiguiller vers la personne à même de vous aider.

Cette fenêtre s'affiche :

Sélectionner une valeur - Type de Problème

Code Type de Problème: A⁴ B¹² C⁵ D⁶ E⁵ H⁵ I⁶ L³ O⁵ S¹⁷ T³ Tous⁷¹

Code Type de Problème	Description du Type de Problème
ACCESS	
ACCESS CONTROL	Access control doesn't work
ACCESS INTERCOM	Intercom or Videophone doesn't work
ACCESS OTHER	Any other access related problem
BUILDING	
BUILDING STRUCTURE BLINDS	External blinds
BUILDING STRUCTURE OTHER	Other
BUILDING STRUCTURE ROOF OTHER	Roof (other)
BUILDING STRUCTURE ROOF RISK	Roof damaged with risks
BUILDING BLINDS	External blinds
BUILDING OTHER	Any other building infrastructure related problem

Fermer Ajouter

Description

Dans cette section, vous pouvez décrire la demande et ajouter des informations supplémentaires.

Description

Description*

Sélectionner une description

Flux de Travail (= Workflow)

La localisation du problème (site/bâtiment/étage) et le type de problème définissent les temps d'intervention attendus et les prochaines étapes de la demande. Ces étapes sont décrites dans cette section :

Workflow
Réponse requise avant 2 Jours
Etapes du workflow :
Sur le statut de Demandé : Editer et approuver est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Property Manager Assistant
Sur le statut de Affecté à Bon Trvx : est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Property Manager Assistant
Sur le statut Affecté à Bon Trvx : est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Supervisor si Code Division = 'VENDORS'
Sur le statut Affecté à Bon Trvx : Approbation de l'estimation est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Property Manager si Coût Estimé Total > '600'

Ajouter des documents

Avant de soumettre le ticket, **assurez-vous d'avoir téléchargé les documents nécessaires** (par exemple, des photos). Vous pouvez joindre jusqu'à 4 documents de maximum 3Mb chacun (donc pas de vidéos) en cliquant sur « *Ajouter des documents* » en bas de l'écran.

Vous pouvez télécharger les documents à l'aide de la flèche ou en les y glissant.

Soumettre

Lorsque la demande de travail est exacte et complète, cliquez sur « *Soumettre* ».

Cette fenêtre s'affichera pour vous informer qu'elle a été créée et pour confirmer le numéro de la demande d'intervention :

Document 1 

Document 2 

Document 3 

Document 4 

befimmo-uat.aremis.com indique

Vous avez créé une demande d'intervention avec le code 227

Pour éviter les doublons, le système vous avertira si un ticket similaire existe déjà et exigera une confirmation avant la création de votre nouveau ticket.

Cette fenêtre s'ouvrira. Cliquez sur le numéro de la demande d'intervention pour voir les détails. S'il s'agit d'un incident distinct, confirmez votre demande en cliquant sur « Soumettre » en haut à gauche de cette fenêtre. S'il s'agit du même incident, cliquez sur « Précédent » et annulez la création de votre demande d'intervention.

Soumettre **Précédent**

Afficher les demandes d'intervention

Code Demande	Statut de la Demande	Intervention Demandée le
227	Demandé	06/12/2023

Détails

Code Demande 227

Type de Problème ELECTRICITY | POWER OUTAGE

Demandé Par S-VENDORX

Statut de la Demande Demandé

Description des travaux Test

Intervention Demandée le 06/12/2023

Localisation des Travaux

Code Site BRCO
BREDERODE CORNER

Code Bâtiment BRCO
BREDERODE CORNER

Code étage -2
Niv -2

Code Pièce

Equipement

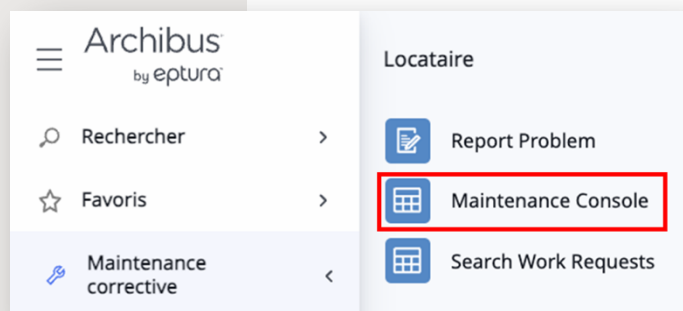
Code équipement

Fermer

6 | Console de maintenance (gestion opérationnelle des tickets)



La deuxième option de la maintenance corrective est la console de maintenance ou “Maintenance Console”.

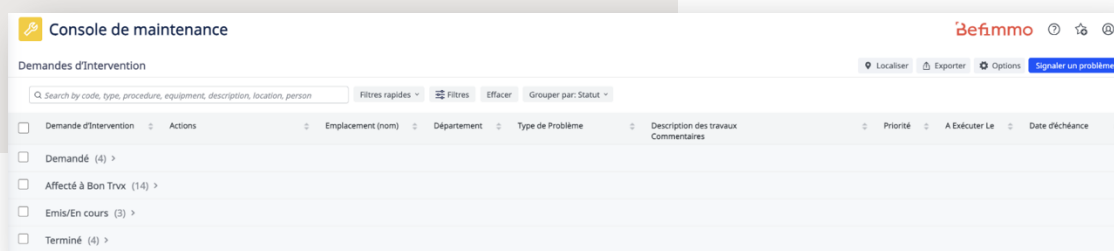


Lorsque vous cliquez sur « Maintenance Console », vous pouvez visualiser la console de maintenance avec toutes les demandes de travaux en cours, également appelées tickets :

- pour lesquelles une action de votre part est possible ou requise
- que vous avez créées

Il existe 4 catégories de tickets, qui définissent le statut des demandes d'intervention :

- **Demandée** : votre demande a été soumise
- **Affecté à Bon Trvx** : votre demande a été assignée à un superviseur
- **Émis / En cours** : quelqu'un travaille actuellement sur votre demande
- **Terminé** : votre demande est complétée d'un point de vue technique. Elle sera archivée 30 jours après avoir été mise sur le statut “Terminé”



Sur la console de maintenance, vous pouvez voir les informations générales suivantes d'une demande d'intervention:

The screenshot shows the 'Maintenance Console' interface. The left sidebar has a 'Corrective Maintenance' link. The main area is titled 'Work Requests' and contains a table with columns: Work Request, Actions, Location (Name), Department, Problem Type, Work Description Comments, Priority, Date to Perform, and Due Date. Two rows are visible. The first row is highlighted with a red box around the 'Requested' status, the ticket ID '111', an actions icon, and a box around the ticket details. The second row shows a ticket with ID '109'. Below the table, there are filters for 'Assigned to Work Order (4)', 'Issued and In Process (2)', and 'Completed (19)'.

Work Request	Actions	Location (Name)	Department	Problem Type	Work Description Comments	Priority	Date to Perform	Due Date
Requested (2)		Central	BEFIMMO CORPORATE	DOORS AUTO LOCK	test	P1	6/16/2023	6/16/2023
111		Central	BEFIMMO CORPORATE	DOORS AUTO LOCK	test NVL 2	P1	6/16/2023	6/16/2023

- 1 Statut du ticket
- 2 Numéro d'identification du ticket
- 3 Actions possibles sur le ticket
- 4 Informations sur le ticket
- 5 Niveau de priorité du ticket
- 6 Date prévue de l'intervention
- 7 Date d'échéance de l'intervention selon notre matrice de priorité

Plus de détails peuvent être consultés en ouvrant la demande d'intervention.

Ouvrir la demande d'intervention pour en voir les détails

Pour visualiser les détails de la demande, cliquez sur l'ID (numéro) de la demande d'intervention dans la console de maintenance.

Une fois ouverte, vous pourrez voir qu'il y a 3 onglets par demande :

- Aperçu
- Documents et activité
- Détails supplémentaires

« Aperçu » et « Documents et activité » sont ceux qui sont actuellement utilisés.

Demande d'Intervention

Retour aux demandes

Demande d'Intervention: 185 (Rejeté)

Merci de prévoir un nettoyage complet dans le lobby

Aperçu Documents et activité Détails supplémentaires

Développer Tout

Détails d'emplacement, de problème et de demande

Description

Merci de prévoir un nettoyage complet dans le lobby

Localisation

BREDERODE CORNER BREDERODE CORNER Niv -3

Code site

BRCO

Code Bâtiment

BRCO

Code Etage

-3

Localisation du Problème :

Localisation du Problème

Problème

Priorité

P3

P1

P2

Statut

Rejeté

Type de Problème

CLEANING / GENERAL CLEANING

Remarque du technicien

Code Equipement

CODE EQUIPEMENT

Standard Equipement

Détails des demandes

Demandé par :

ELS_DE_WIT@MCKINSEY.COM

MCKINSEY & COMPANY

INCBELGIUM

Demandé le

07/11/2023 16:14

Exécuter Le

07/11/2023 16:14

Workflow

Réponse requise avant 2 jours

Etapes du workflow :

Sur le statut de Demandé : Editer et approuver est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Property Manager Assistant

Sur le statut de Affecté à Bon Trvx : est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Property Manager Assistant

Sur le statut Affecté à Bon Trvx : est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Supervisor si Code Division = 'VENDORS'

Sur le statut Affecté à Bon Trvx : Approbation de l'estimation est requis par un employé avec le Rôle du Centre de services Property Manager si Code Estimé Total > '600'

Annuler Sauvegarder Soumettre

Aperçu

Dans l'aperçu, vous trouverez le résumé de tout ce qui est décrit dans [Signaler un problème](#). En tant que locataire, vous ne pouvez modifier que la description. Tous les autres champs sont en lecture seule. Toutes les informations que vous avez saisies lors du rapport de problème sont également visibles ici (localisation, problème, flux de travail, ...).

Documents et activité

L'onglet « Documents et activité » contiendra tous les documents joints à la demande par vous ou d'autres utilisateurs. Il est composé de deux sections.

La première section s'intitule « Documents de demande ». Ces documents sont ceux que vous avez joints lors de la création du ticket. Ils sont importants car ils donnent plus d'informations ou une meilleure compréhension de l'incident.

Les différentes actions que vous pouvez effectuer sur les documents sont les suivantes :

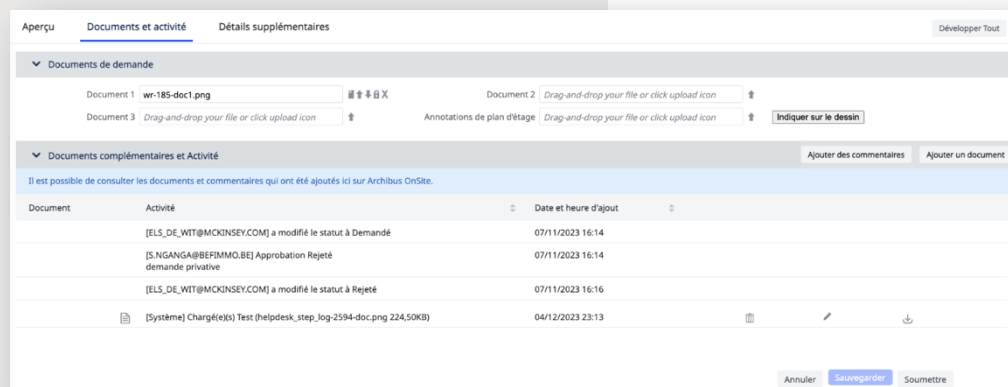
- Ouvrir  : il téléchargera automatiquement le fichier sur votre ordinateur
- Charger une nouvelle version 
- Supprimer  : Les 2 autres boutons ne seront pas utilisés.

Pour information, les documents de cette section sont automatiquement renommés par Archibus.

La deuxième section « Documents complémentaires et Activité » vous permet de visualiser l'historique des activités (changements de statut, par exemple) qui s'est produit sur la demande.

À cet endroit, vous pouvez également voir les commentaires ou les documents ajoutés après que la demande a été faite par vous ou par d'autres personnes. Ici, **pour télécharger le document**, vous

cliquez sur sur .

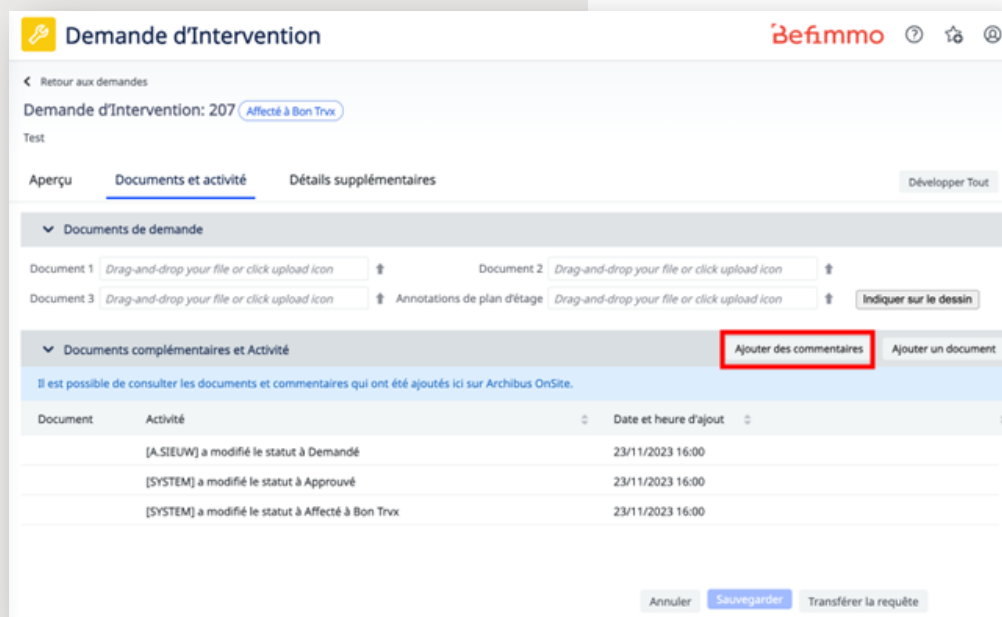


Document	Activité	Date et heure d'ajout
[ELS_DE_WIT@MCKINSEY.COM]	a modifié le statut à Demandé	07/11/2023 16:14
[S.NGANGA@BEFIMMO.BE]	Approbation Rejeté demande privative	07/11/2023 16:14
[ELS_DE_WIT@MCKINSEY.COM]	a modifié le statut à Rejeté	07/11/2023 16:16
[Système]	Chargé(e)s Test (helpdesk_step_log-2594-doc.png 224,50KB)	04/12/2023 23:13

Ajouter un commentaire

Dans cet onglet, il est également possible **d'ajouter des commentaires quand le ticket a été créé et traité** par le fournisseur.

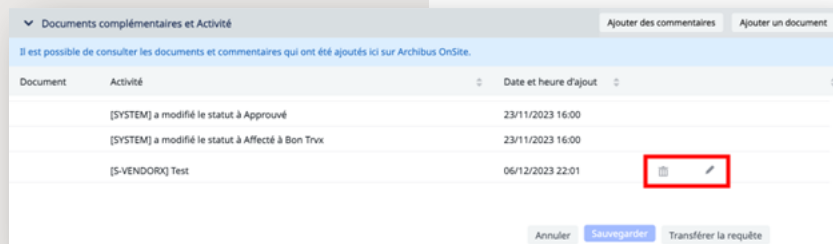
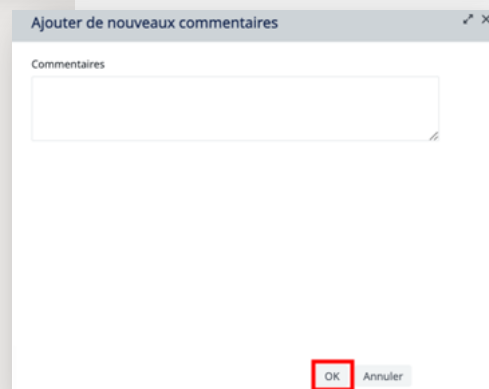
Pour ce faire, il faut cliquer sur “Ajouter des commentaires”.



Cette fenêtre s'affichera pour vous permettre d'écrire les commentaires complets. Enregistrez vos commentaires en cliquant sur « OK ».

Sachez que le commentaire peut être vu par tout le monde, y compris le locataire.

Si vous souhaitez modifier votre commentaire, vous pouvez le modifier ou le supprimer dans la section « Documents complémentaires et activité ».



Actions possibles sur les tickets

Lorsqu'une action est possible de votre côté, des boutons s'affichent à côté du numéro de la demande d'intervention.

☐	Demande d'Intervention	⇅	Actions
☐	Rejeté (1) ▾		
☐	185		

☐	194	
--------------------------	-----	---

Mettre à jour

Si une demande que vous avez créée est rejetée. Vous pouvez la modifier en fonction des commentaires reçus et la soumettre à nouveau.



Annuler

Cela annulera la demande. Vous pouvez cliquer dessus jusqu'à ce que la demande d'intervention atteigne le statut « Affecté à Bon trvx ».



Evaluer

Lorsque votre demande est terminée. Vous êtes invité à nous faire part de vos commentaires sur l'intervention, ce qui est très important pour nous car cela nous aide à améliorer notre qualité de service. Vous recevrez également une notification par e-mail.



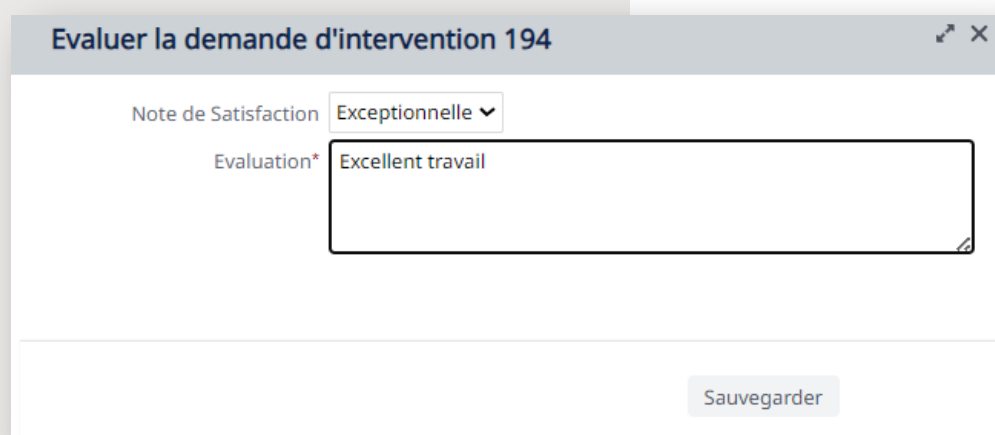
Evaluer la demande d'intervention 194 

Note de Satisfaction	s/o ▾
Evaluation*	s/o Exceptionnelle Bonne Moyenne Insuffisante Faible
Sauvegarder	

Comment donnez-vous votre avis ?

Pour évaluer le service, plusieurs choix s'offrent à vous :

- Si tout s'est bien passé, faites un choix entre « *Exceptionnelle* » ou « *Bonne* »
- Si vous avez des suggestions d'amélioration, choisissez plutôt : « *Moyenne* »
- Si, en revanche, vous avez rencontré un problème, tel qu'une non-résolution ou une résolution partielle du problème, un manque de qualité de service ou tout élément critique que vous souhaitez nous signaler, sélectionnez : « *Insuffisante* » ou « *Faible* ».



Evaluer la demande d'intervention 194

Note de Satisfaction Exceptionnelle ▼

Evaluation* Excellent travail

Sauvegarder

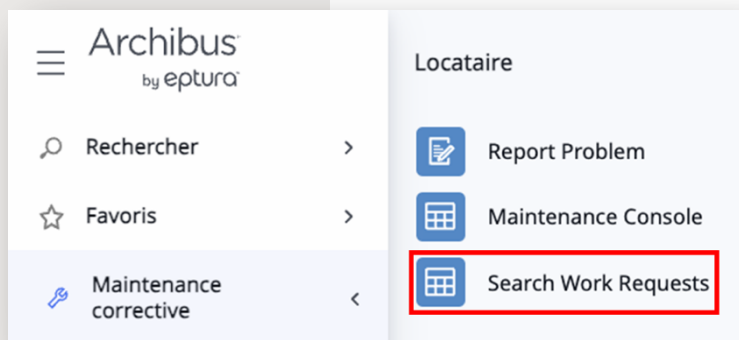
Il est important d'ajouter une évaluation afin que nous puissions mieux comprendre votre avis.

N'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder ».

7 | Rechercher des demandes d'intervention



La dernière option de la Maintenance Corrective est l'onglet « Search Work Requests ».



Une fois qu'une demande de travail est archivée, elle n'est plus disponible dans la console de maintenance. Vous devrez utiliser la vue « Rechercher de Demandes d'intervention » pour les trouver et les visualiser.

Recherche de Demandes d'Intervention

Rechercher Résultats Détails Ressources

Rechercher des demandes Afficher Effacer

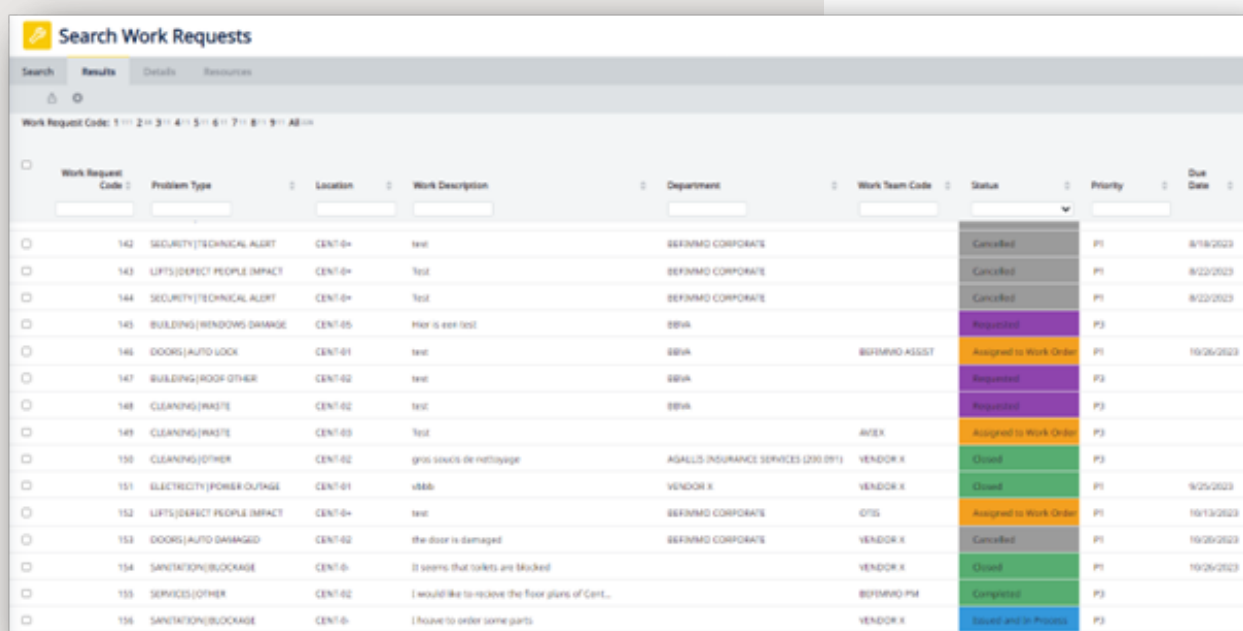
Code Demande
Demandé Par
Non fermé
Code Site
Code étage
Type de Problème
Superviseur
Métier Principal Requis
Standard d'équipement
Remonté à la hiérarchie pour réponse
Demandé le : Début
Date de réponse : Début
Date d'exécution : Début
Description des travaux
Procédure de MP
Code de planning de MP

Code Bon de Travaux
Statut
Etapes ouvertes
Code Bâtiment
Fournisseur Principal
Code de l'équipe d'intervention
Code Technicien
Code équipement
Remonté à la hiérarchie pour exécution
Fin
Fin
Fin
Commentaires du technicien

De nombreux critères de recherche sont disponibles, comme le code de demande d'intervention, le code du site, le type de problème, les dates, ... (voir photo ou plateforme pour les nombreux critères disponibles).

Après avoir renseigné vos critères de recherche (le cas échéant), cliquez sur « Afficher ». Si des résultats correspondants ont été trouvés, ils seront affichés. Par exemple, nous avons utilisé ici le critère d'emplacement « CENT » :

Chaque ligne représente une demande d'intervention. Elle peut être ouverte en cliquant sur le code d'identification.



The screenshot shows a web application titled "Search Work Requests" with tabs for Search, Results, Details, and Resources. The "Results" tab is active, displaying a table of work requests. The table has columns for Work Request Code, Problem Type, Location, Work Description, Department, Work Team Code, Status, Priority, and Due Date. The results are filtered by the location "CENT".

Work Request Code	Problem Type	Location	Work Description	Department	Work Team Code	Status	Priority	Due Date
142	SECURITY/TECHNICAL ALERT	CENT-04	test	BEINMO CORPORATE		Cancelled	P1	8/18/2023
143	LIFTS/DIRECT PEOPLE IMPACT	CENT-04	test	BEINMO CORPORATE		Cancelled	P1	8/22/2023
144	SECURITY/TECHNICAL ALERT	CENT-04	test	BEINMO CORPORATE		Cancelled	P1	8/22/2023
145	BUILDING/WINDOWS DAMAGE	CENT-05	Wier is een test	BEWA		Requested	P3	
146	DOORS/AUTO LOCK	CENT-01	test	BEWA	BEINMO ASSIST	Assigned to Work Order	P1	10/26/2023
147	BUILDING/ROOF OTHER	CENT-02	test	BEWA		Requested	P3	
148	CLEANING/WASTE	CENT-02	test	BEWA		Requested	P3	
149	CLEANING/WASTE	CENT-03	test		WFER	Assigned to Work Order	P3	
150	CLEANING/OTHER	CENT-02	gris soucis de nettoyage	AGS&S INSURANCE SERVICES (200 891)	VENDOR X	Closed	P3	
151	ELECTRICITY/POWER OUTAGE	CENT-01	v88b	VENDOR X	VENDOR X	Closed	P1	9/25/2023
152	LIFTS/DIRECT PEOPLE IMPACT	CENT-04	test	BEINMO CORPORATE	OTIS	Assigned to Work Order	P1	10/13/2023
153	DOORS/AUTO DAMAGED	CENT-02	the door is damaged	BEINMO CORPORATE	VENDOR X	Cancelled	P1	10/26/2023
154	SANITATION/BLOCKAGE	CENT-06	It seems that toilets are blocked		VENDOR X	Closed	P1	10/26/2023
155	SERVICES/OTHER	CENT-02	I would like to receive the floor plans of Cent...		BEINMO PM	Completed	P3	
156	SANITATION/BLOCKAGE	CENT-06	I have to order some parts		VENDOR X	Open and in Progress	P3	

1. Informations générales sur le ticket
2. Où vous pouvez voir l'historique des actions du ticket
3. Pour consulter les documents et commentaires du ticket

Astuce : Si vous cliquez sur **Afficher** sans aucun critère, le système vous montrera tous les tickets de votre entreprise.

Search Work Requests

Search Results **Details** Resources

Work Request Details **2** Show Step History Show Resources **3** Show Documents **1**

Work Request Code: 43	Assigned to Work Order: 33
Work Request Status: Completed	Action Type: SERVICE DESK - MAINTENANCE
Problem Type: CLEANING OTHER	Division Code: TENANTS
Department Code: BEFIMMO CORPORATE	Site Code: CENT
Building Code: CENT	Floor Code:
Room Code:	Problem Location:
Latitude:	Longitude:
Equipment Code:	Date Work Requested: 06/6/2023
Requested by: ASIEUW	Work Team Code: FACILITEAM
Supervisor:	
Work Description: Cleaning needs	
Service Request Code: 43	Account Code:
PM Procedure:	PM Schedule Code:
Priority: P3	

Pour de plus amples informations ou questions, veuillez contacter :

helpdesk@Befimmo.be ou appelez le **+32 2 679 37 50** pendant les heures d'ouverture (lu-ven 8h30 – 17h)

Annexe

Annexe 1: Combinaisons de tous les types de problèmes avec leur description

TYPE OF PROBLEM		DESCRIPTION
ACCESS CONTROL		Everything related to the building's accesses
	EQUIPMENT DEFECT	Access control doesn't work (i.e. badge, card and QR code readers, button, ...)
	INTERCOM DEFECT	Interphone or videophone doesn't work
	OTHER	Any other access related issue
BUILDING		Building structure (i.e. roof, windows, walls, ...)
	BLINDS	External blinds
	OTHER	Any other building structure related issue
	ROOF - OTHER	Any other roof related issue (not involving risk)
	ROOF - RISK	Roof damaged with potential risk
	WINDOWS - DAMAGED	Report of any damages to windows
	WINDOWS - OTHER	Any other windows related issue (not involving risk)
	WINDOWS - RISK	Windows with intrusion risks
CLEANING		
	CLEANING - EQUIPMENT	Supply of sanitary equipment (soap, paper, toilet seat, air freshener, etc.)
	CLEANING - GENERAL	Cleaning of common areas
	OTHER	Any other cleaning related request
	WASTE	Waste management (garbage room)
DOORS		
	AUTOMATIC - DAMAGED	Automatic door/barrier damaged
	AUTOMATIC - LOCK	Automatic door/barrier doesn't open/close
	MANUAL - DAMAGED	Manual door damaged
	MANUAL - LOCK	Manual door doesn't (un)lock
	OTHER	Any other door/barrier-related issue
ELECTRICITY		
	LIGHTING	The lights don't work
	OTHER	Any other electricity-related issue
	POWER OUTAGE	
	VEHICLE CHARGER	
HEAT - VENT - AIR CO		
	AIR - DRY	Humidity in the air isn't right
	AIR - FLOW	i.e. incorrect air circulation, draught, ...
	OTHER	Any other HVAC-related issue

	TEMPERATURE	
INFORMATION		Any information request
	DOCUMENTATION	
	FINANCIAL	
	OPERATIONS	All building-related request (operational services)
	OTHER	Any other building-related request
	TECHNICAL	
LIFTS		
	ACCESS CONTROL	Access control in the lift doesn't work (i.e. badge or QR code readers, ...)
	DEFECT - OTHER	Lift blocked
	DEFECT - PEOPLE IMPACTED	Lift blocked with people inside
OTHER		If any other problem type doesn't apply
	MISCELLANEOUS	For any other type of issue
	PEST CONTROL	Animal nuisance
	PLANTS	Interior plants only
	SNOW	Snow clearance
SANITATION		Bathrooms & water
	BLOCKAGE	
	OTHER	Any other sanitation-related issue
	SMELL	
	WATER - LEAK	
	WATER - OUTAGE	
SECURITY		Safety-related issue
	NO CCTV SIGNAL	No signal camera/monitor
	OTHER	Any other security-related issue
	TECHNICAL ALERT	Any technical alert on an equipment
SERVICES		
	ARCHIBUS	Any Archibus-related issue
	BADGE MANAGEMENT	Badge creation, programming & delivery
	DELIVERY	Delivery box
	OTHER	Any other services-related issue
	PARKING	Related to all parking management topics (IZIX)
	SCREEN	Dynamic screen
	VISITOR	Related to all visitor management topics (Proxyclick)
TELECOM		If contract through Befimmo
	BREAKDOWN	No signal
	OTHER	Any other telecom-related issue