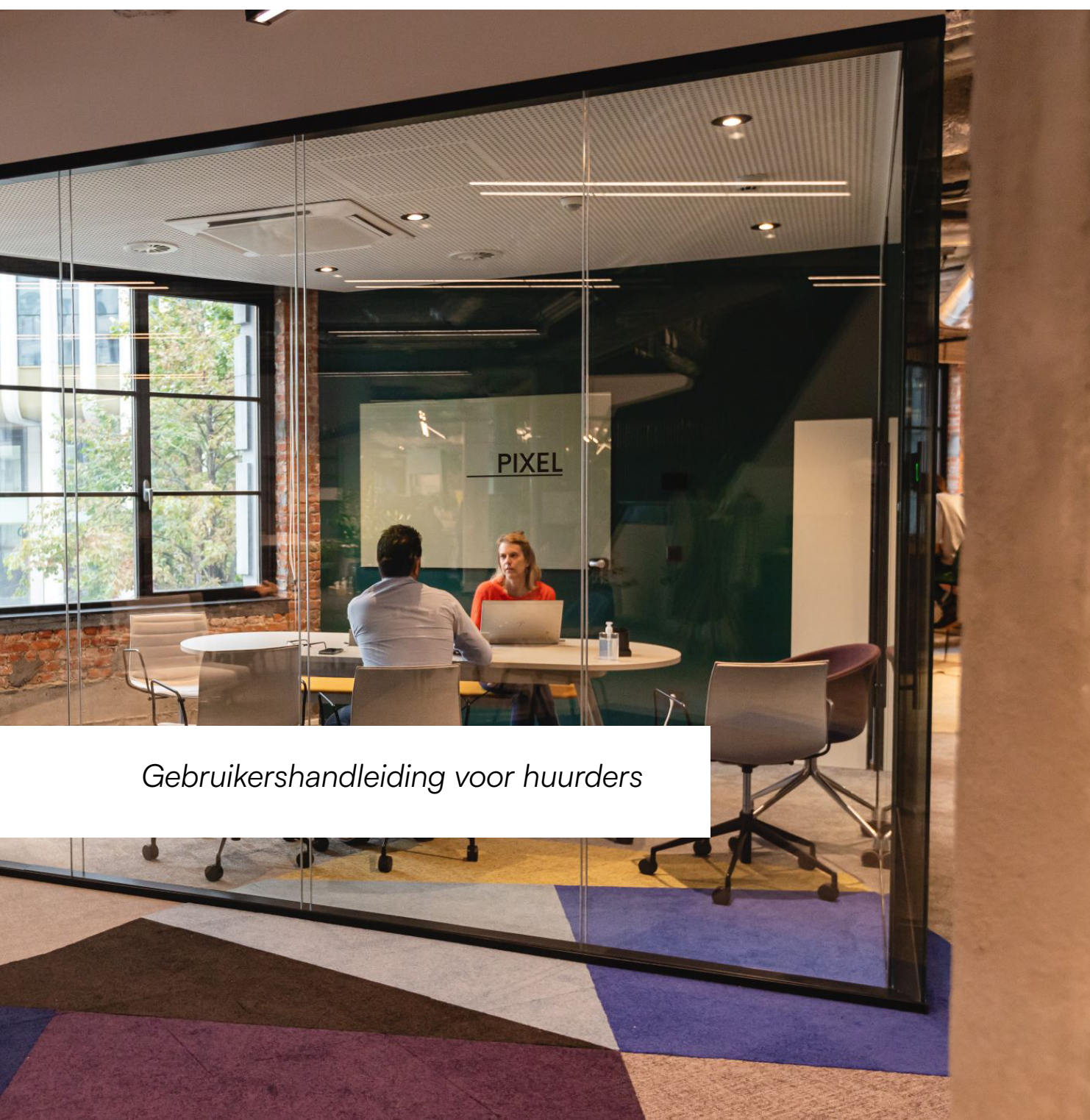


Archibus



Gebruikershandleiding voor huurders

Inhoudsopgave

1 Aanmelden	3
2 Wachtwoord wijzigen.....	4
3 Index woorden.....	5
4 Verbinding scherm.....	5
5 Probleem melden = Een werkaanvraag maken	6
Aanvrager	6
Plaats.....	7
Probleem.....	7
Omschrijving.....	9
Werkwijze.....	10
Documenten toevoegen	10
Verzenden.....	10
6 Onderhoudsconsole (operationeel ticketbeheer)	12
Open werkaanvraag om details te zien.....	14
Overzicht.....	14
Documenten en activiteiten.....	15
Opmerkingen toevoegen	16
Mogelijke acties op tickets	17
Hoe geef je feedback?	18
7 Werkaanvragen zoeken.....	19
Bijlage	22
Bijlage 1: Combinaties van alle probleemttypen met hun beschrijving	22

1 | Aanmelden



Gebruik volgende link
om naar het inlogscherf van Archibus te gaan:

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

Om in te loggen op Archibus,
vul uw gebruikersnaam (1) en wachtwoord
(2) in en druk op "Inloggen" (3).

Als u de taal wilt wijzigen, kunt u op de
vlag rechtsboven (4) klikken en een van de
volgende talen selecteren:

- Engels
- Frans
- Nederlands

Als u uw wachtwoord bent vergeten, klik op
"Wachtwoord vergeten?" (5) om een nieuw
wachtwoord per e-mail te ontvangen.

Om veiligheidsredenen moet het nieuwe
wachtwoord altijd bij de eerste verbinding
gewijzigd worden.

The screenshot shows the 'Connect' login page. At the top right, it says 'English (United States)' next to a flag icon, labeled (4). Below this is a 'Project' dropdown menu with 'BEFIMMO' selected. The 'Username (case-insensitive)' field contains 'AFM', labeled (1). The 'Password (case-sensitive)' field contains masked characters '.....', labeled (2). Below the password field is a checkbox for 'Remember Me' and a link for 'Forgot Password?' labeled (5). At the bottom is a blue 'Log in' button labeled (3).

2 | Wachtwoord wijzigen



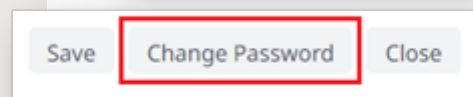
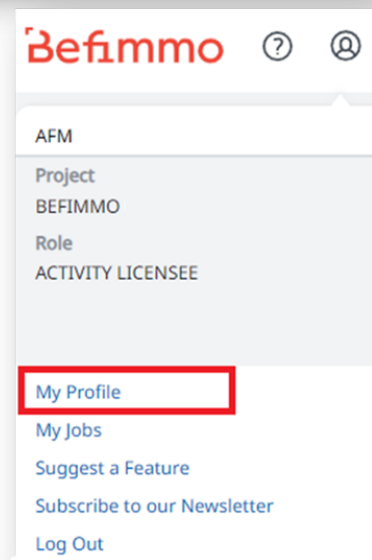
Om uw wachtwoord te wijzigen, moet u verbonden zijn met Archibus.

Druk op de knop rechtsboven het scherm:

Het volgende menu is zichtbaar. Klik vervolgens op "Mijn profiel":

Klik ten slotte op "Wachtwoord wijzigen":

Voer uw oude wachtwoord en uw nieuwe wachtwoord twee keer in en klik vervolgens op "Wijzigen" om uw wijziging te bevestigen:



Change Password

Enter old password*

Enter new password*

Re-enter new password*

Change Cancel

3 | Index woorden

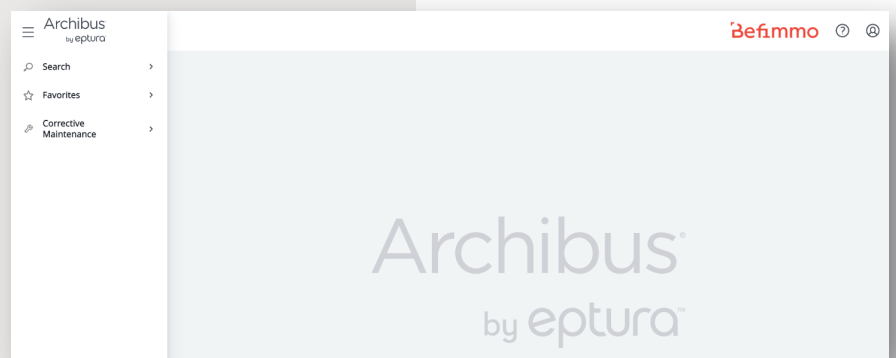


- **Werkaanvraag**
technische term die door Archibus wordt gebruikt voor een “ticket”
- **Werkorder**
instructie om een dienst uit te voeren aangemaakt via de werkaanvraag

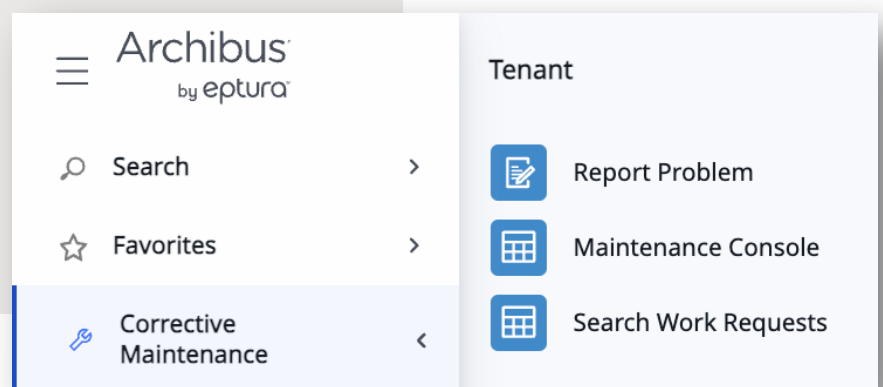
4 | Verbinding scherm



Dit is de weergave die u ziet zodra u verbonden bent.



Alle activiteiten worden beheerd in "Correctief Onderhoud". Zodra u erop klikt, ziet u de volgende drie opties: "Probleem melden", "Onderhoudsconsole".

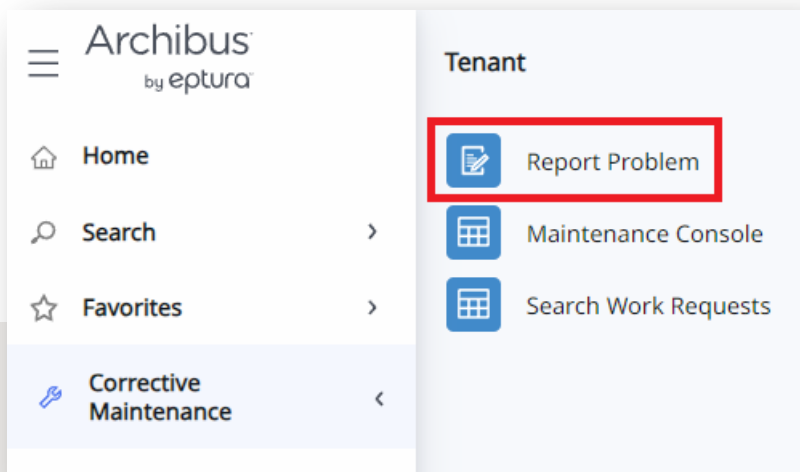


5 | Probleem melden = Een werkaanvraag maken



De eerste optie in het Correctief Onderhoud is "Probleem melden", waarmee je een ticket kunt aanmaken voor een incident of een aanvraag, maar ook om informatie te vragen.

Het is te vinden onder het volgende menu:



U wordt gevraagd om meerdere velden in te vullen:

Aanvrager

De gegevens van de aanvrager worden vooraf ingevuld met uw gebruikersnaam.

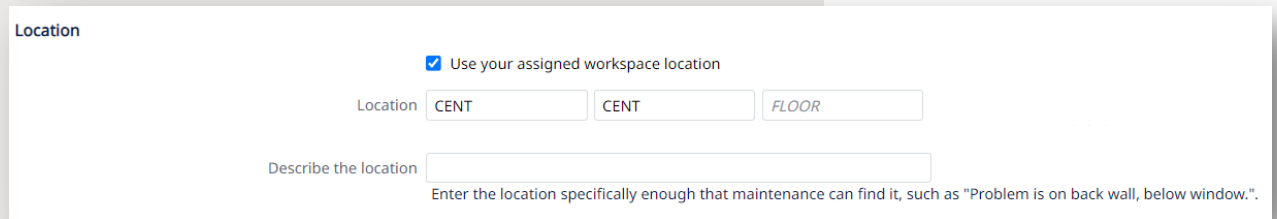
Als het standaardtelefoonnummer niet correct is, neem dan contact op met Befimmo via e-mail helpdesk@befimmo.be of telefoon **+32 2 679 37 50** tijdens de kantooruren (ma-vr 8u30 — 17u)

Requestor

Requested By E-TENANT
Sample Tenant

Requestor Phone

Plaats

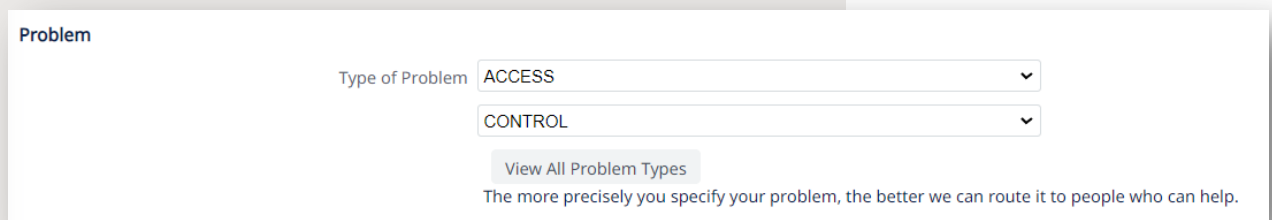


The screenshot shows a 'Location' form. At the top left is the title 'Location'. To its right is a checked checkbox labeled 'Use your assigned workspace location'. Below this, there are three input fields for 'Location': the first contains 'CENT', the second is empty and labeled 'CENT', and the third is empty and labeled 'FLOOR'. Below these fields is a text input field labeled 'Describe the location'. Underneath this field is a small instructional text: 'Enter the location specifically enough that maintenance can find it, such as "Problem is on back wall, below window.".'

Als standaardinstelling wordt de standaardlocatie beschouwd als de probleemlocatie. Als de locatie van het probleem afwijkt van de standaardlocatie, mag je deze wijzigen (locatie/gebouw/verdieping) om de gegevens zo nauwkeurig mogelijk te houden.

Gebruik de vrije tekst om extra informatie te geven over de probleemlocatie (bv.: in de linker hoekkamer achter het scherm).

Probleem



The screenshot shows a 'Problem' form. At the top left is the title 'Problem'. Below it, there are two dropdown menus. The first is labeled 'Type of Problem' and has 'ACCESS' selected. The second dropdown menu has 'CONTROL' selected. Below these dropdowns is a button labeled 'View All Problem Types'. At the bottom of the form is a small instructional text: 'The more precisely you specify your problem, the better we can route it to people who can help.'

Deze sectie wordt gebruikt om het aanvraagtype op te geven. Kies het type probleem met behulp van een drill-downlijst:

Type of Problem*

- ✓
- ACCESS
- BUILDING
- CLEANING
- DOORS
- ELECTRICITY
- HVAC
- INFORMATION
- LIFTS
- OTHER
- SANITATION
- SECURITY
- SERVICES
- TELECOM

Type of Problem* DOORS

- ✓
- AUTO DAMAGED
- AUTO LOCK
- MAN DAMAGED
- MAN LOCK
- OTHER

Nadat u het probleemtype hebt gekozen, kiest u het subtype probleem in de drill-downlijst.

U kunt alle bestaande probleemtypen en subtypen bekijken door op de knop "*Alle probleemtypen weergeven*" te klikken. In [bijlage 1](#) vindt u alle combinaties van probleemtypen met hun beschrijvingen.

Type of Problem ACCESS

CONTROL

[View All Problem Types](#)

The more precisely you specify your problem, the better we can route it to people who can help.

Dit venster verschijnt:

Select Value - Problem Type

Problem Type Code: A⁴ B⁶ C³ D⁶ E⁵ H⁵ L⁴ M⁵ R⁶ S¹⁶ T³ All⁶⁵

Problem Type Code	Problem Type Description
ACCESS	Access
ACCESS CONTROL	Access control doesn't work
ACCESS INTERCOM	Intercom & Videophone doesn't work
ACCESS OTHER	Other
BUILDING	Building structure
BUILDING BLINDS	External blinds
BUILDING OTHER	Other
BUILDING ROOF_OTHER	Roof (other)
BUILDING ROOF_RISK	Roof damaged with risks
BUILDING WINDOWS_DAMAGE	Windows damaged
BUILDING WINDOWS_OTHER	Windows (other)
BUILDING WINDOWS_RISK	Windows with intrusion risks
CLEANING	Cleaning
CLEANING OTHER	Other

Close Add New

Omschrijving

In deze sectie kunt u het verzoek beschrijven en aanvullende informatie toevoegen.

Description

Description*

Select Description

Werkwijze

De locatie van het probleem (site/gebouw/verdieping) en het type probleem bepalen de verwachte interventietijden en de volgende stappen van de aanvraag. Deze stappen worden in deze sectie beschreven:

Workflow

Response required within 1 Hours

Completion required within 4 Hours

Workflow Steps:

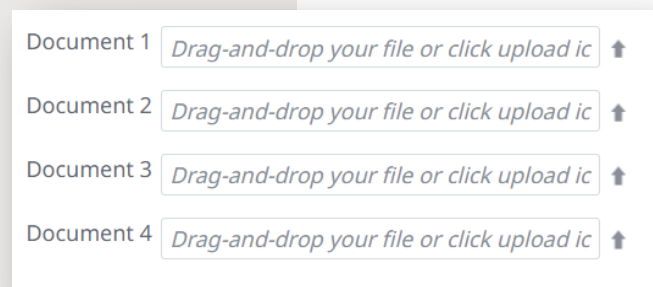
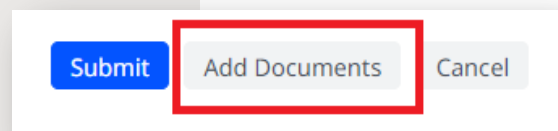
On status of Requested: Edit and Approve is required by an employee with Service Desk Role Property Manager Assistant if Division Code = 'VENDORS'

Request will be dispatched to SERIS TECHNOLOGY

Documenten toevoegen

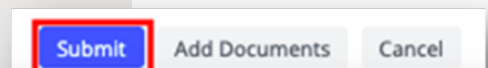
Zorg ervoor dat u de nodige documenten (bijv. foto's) **hebt toegevoegd** voordat u het ticket indient. U kunt maximaal 4 documenten van elk 3Mb toevoegen (dus geen video's) door onderaan het scherm op "Documenten toevoegen" te klikken.

U kunt de documenten uploaden met behulp van de pijl of met een drag and drop in de invoerzone.



Verzenden

Wanneer de werkaanvraag juist en volledig is, klikt u op "Verzenden". Dit venster verschijnt als bevestiging van de aanmaak van het ticket en werkaanvraag-ID.



befimmo-uat.aremis.com indique

You created a work request with id 216

OK

Om de dubbele aanmaak van tickets te voorkomen, waarschuwt het systeem u als er een soortgelijk ticket bestaat en is er een bevestiging nodig voordat uw werkaanvraag wordt aangemaakt.

Dit venster verschijnt. Klik op de werkaanvraag-ID om de details te zien. Als het een afzonderlijk incident is, bevestigt u uw verzoek door op "Verzenden" in de linkerbovenhoek van dat venster te klikken. Als het om hetzelfde incident gaat, klikt u op "Teruggaan" en "Annuleren".

View Work Requests

Work Request Code	Work Request Status	Date Work Requested
207	Assigned to Work Order	11/23/2023

Details

Work Request Code 207

Problem Type ELECTRICITY|LIGHTING

Requested by A.SIEUW
Alyson Sieuw

Work Request Status Assigned to Work Order

Work Description Test

Date Work Requested 11/23/2023

Work Location

Site Code CENT
CENTRAL

Building Code CENT
Central

Floor Code -1
Niv -1

Room Code

Problem Location Lobby parking

Equipment

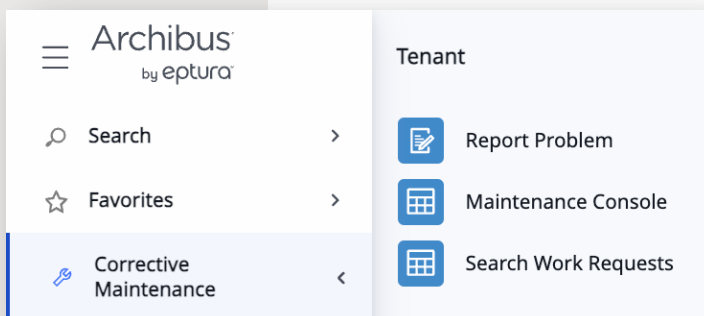
Equipment Code

Close

6 | Onderhoudsconsole (operationeel ticketbeheer)



De tweede optie in het Correctief Onderhoud is de Onderhoudsconsole.

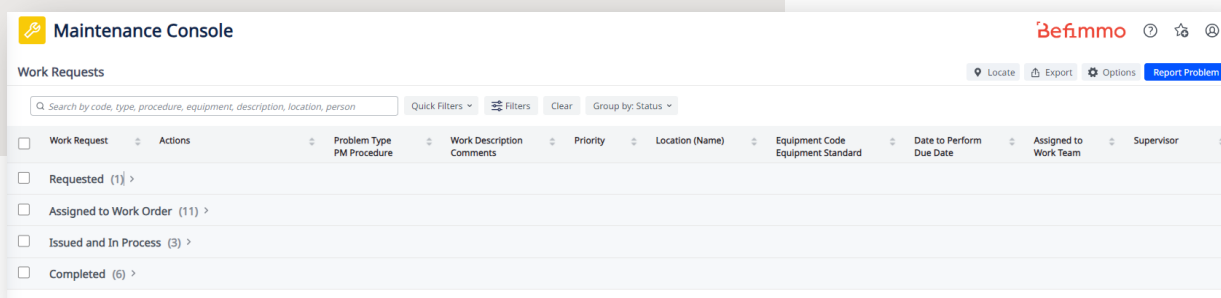


Wanneer u op "Maintenance Console" klikt, kunt u alle openstaande werkaanvragen (tickets) zien:

- waarvoor een actie van uw kant mogelijk of vereist is
- die je hebt aangemaakt

Als standaardinstelling worden aanvragen gegroepeerd op status. Er zijn 4 statussen:

- **Aangevraagd:** uw aanvraag is ingediend
- **Goedgekeurd/WO toegewezen:** de werkaanvraag is aan u toegewezen
- **Uitgegeven/lopend:** iemand werkt momenteel aan uw aanvraag
- **Voltooid:** uw aanvraag is technisch voltooid. Het ticket word gearhiveerd, 30 dagen nadat de status gezet wordt op voltooid



Op de onderhoudsconsole kunt u de volgende algemene informatie over een werkaanvraag zien:

The screenshot displays the 'Maintenance Console' interface. The left sidebar shows navigation options: Home, Search, Favorites, and Corrective Maintenance. The main area is titled 'Work Requests' and includes a search bar, filters, and a table of requests. The table has columns for Work Request, Actions, Location (Name), Department, Problem Type, Work Description Comments, Priority, Date to Perform, and Due Date. Two requests are visible: one with ID 111 (status: Requested) and one with ID 109 (status: Assigned to Work Order). The first request is highlighted with red callouts 1 through 7.

Work Request	Actions	Location (Name)	Department	Problem Type	Work Description Comments	Priority	Date to Perform	Due Date
Requested (2) >								
111		Central	BEFIMMO CORPORATE	DOORS AUTO LOCK	test	P1	6/16/2023	6/16/2023
109		Central	BEFIMMO CORPORATE	DOORS AUTO LOCK	test NVL 2	P1	6/16/2023	6/16/2023
Assigned to Work Order (4) >								
Issued and In Process (2) >								
Completed (19) >								

- 1 Status of the ticket
- 2 ID number of the ticket
- 3 Actions possible on the ticket
- 4 Ticket's information
- 5 Priority Level
- 6 Expected date of intervention
- 7 Intervention's due date according to our priority matrix

More details can be consulted by opening the work request.

Open werkaanvraag om details te zien

Om de details van de aanvraag te zien, klik op de werkaanvraag-ID (nummer) in Maintenance Console.

Eenmaal geopend, ziet u 3 tabbladen:

- Overview
- Documents and Activity
- Additional details

"Overzicht" en "Documenten en activiteit" zijn de documenten die momenteel worden gebruikt.

The screenshot displays the Archibus Work Request interface. On the left is a sidebar with navigation options: Search, Favorites, and Corrective Maintenance. The main header shows 'Work Request' with a back arrow and a status indicator 'Assigned to Work Order'. Below the header, there are three tabs: Overview, Documents and Activity, and Additional Details. The Overview tab is active, showing a description of the problem: 'We have a temperature problem, it's really cold in that room... Could you come on site to check what's happening?'. The form is divided into three columns: Location, Problem, and Request Details. The Location column includes fields for Site Code (CENT), Building Code (CENT), Floor Code (02), and Problem Location (In our meeting room Nordik). The Problem column includes Priority (P2), Status (Assigned to Work Order), Problem Type (HVAC TEMPERATURE), Craftsperson's Note, Equipment Code (EQUIPMENT), and Equipment Standard. The Request Details column includes Requested By (E-ADMIN), Date Requested (11/30/2023 4:11 PM), Date to Perform (11/30/2023), Due Date (12/1/2023), and Workflow information (Response required within 2 Hours, Completion required within 6 Hours, On status of Requested: Edit and Approve is required by an employee with Service Desk Role Property Manager Assistant if Requestor Employee Standard - VENDORS, Request will be dispatched to VENDOR X). At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Save' buttons.

Overzicht

In het overzicht vind je de samenvatting van alles wat beschreven staat in [Probleem melden](#).

Als huurder kun je alleen informatie invoeren in het veld omschrijving. Alle andere velden zijn in read only. Alle informatie die je tijdens de probleemmelding hebt ingevuld vindt u hier terug (site, gebouw, probleemtype, workflow, ...).

Documenten en activiteiten

Het tabblad "*Documenten en activiteit*" bevat alle documenten die door u of andere gebruikers aan het verzoek zijn toegevoegd. Het bestaat uit twee delen.

Het eerste deel is "*Documenten aanvragen*". Deze documenten zijn de documenten die u hebt toegevoegd tijdens het aanmaken van het ticket. Ze zijn belangrijk omdat ze meer informatie of een beter begrip van het incident geven.

De verschillende acties die u kunt ondernemen op de documenten zijn:

- Openen : het zal het bestand automatisch op uw computer downloaden
- Upload een nieuwe versie 
- Verwijderen 

De andere 2 knoppen worden niet gebruikt.

Ter informatie: de documenten in deze sectie worden automatisch hernoemd door Archibus.

In de tweede sectie "*Aanvullende documenten en activiteiten*" vindt u het activiteitenlogboek (statuswijzigingen) eigen aan het ticket.

Op deze plaats vindt u de opmerkingen, feedback of documenten die zijn toegevoegd nadat het verzoek door u of andere mensen is aangemaakt. Hier kunt u **de documenten downloaden door te klikken op** 



Overview Documents and Activity Additional Details Expand All

▼ Request Documents

Document 1	wr-85-doc1.docx	   	Document 2	Drag-and-drop your file or click upload icon	
Document 3	wr-85-doc3.png	   	Floor Plan Redlines	Drag-and-drop your file or click upload icon	 

▼ Additional Documents and Activity Add Comments Add Document

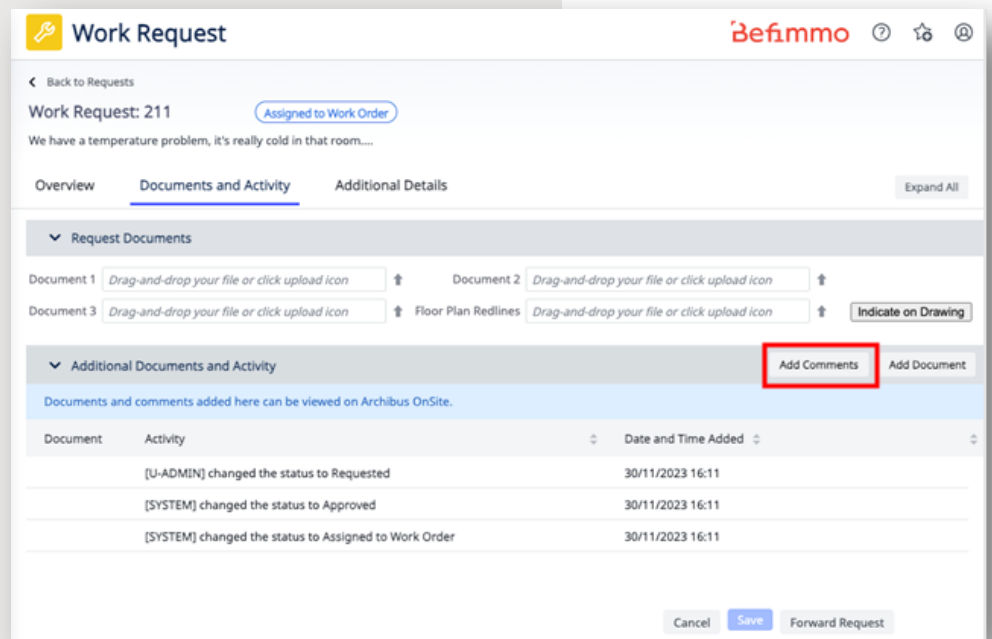
Documents and comments added here can be viewed on Archibus OnSite.

Document	Activity	Date and Time Added
	[D.CACCESE] Approval Approved	13/06/2023 16:30
	[D.CACCESE] changed the status to Approved	13/06/2023 16:30
	[SYSTEM] changed the status to Assigned to Work Order	13/06/2023 16:30
	[D.CACCESE] Dispatch Dispatched	13/06/2023 16:30
	[S-VENDORX] changed the status to Issued and In Process	14/06/2023 14:48
	[S-VENDORX] Uploaded photo (helpdesk_step_log-2471-doc.png 95.50KB)	23/11/2023 11:48 
	[A.SIEUW] Uploaded Test (helpdesk_step_log-2472-doc.docx 34.50KB)	23/11/2023 11:54 

Opmerkingen toevoegen

In dit tabblad is het ook mogelijk om **opmerkingen toe te voegen wanneer het ticket is aangemaakt en verwerkt** door de leverancier.

Klik hiervoor op "Opmerkingen toevoegen".



Work Request Befimmo

Back to Requests

Work Request: 211 Assigned to Work Order

We have a temperature problem, it's really cold in that room....

Overview Documents and Activity Additional Details Expand All

Request Documents

Document 1 Document 2

Document 3 Floor Plan Redlines Indicate on Drawing

Additional Documents and Activity Add Comments Add Document

Documents and comments added here can be viewed on Archibus OnSite.

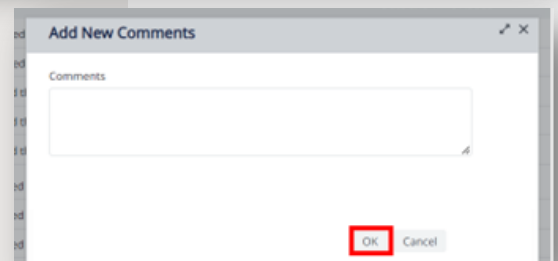
Document	Activity	Date and Time Added
	[U-ADMIN] changed the status to Requested	30/11/2023 16:11
	[SYSTEM] changed the status to Approved	30/11/2023 16:11
	[SYSTEM] changed the status to Assigned to Work Order	30/11/2023 16:11

Cancel Save Forward Request

Dit venster verschijnt waarin u de volledige feedback kunt schrijven. Sla uw feedback op door op "OK" te klikken.

Hou er rekening mee dat de opmerking door iedereen kan worden gezien, inclusief de aanvrager.

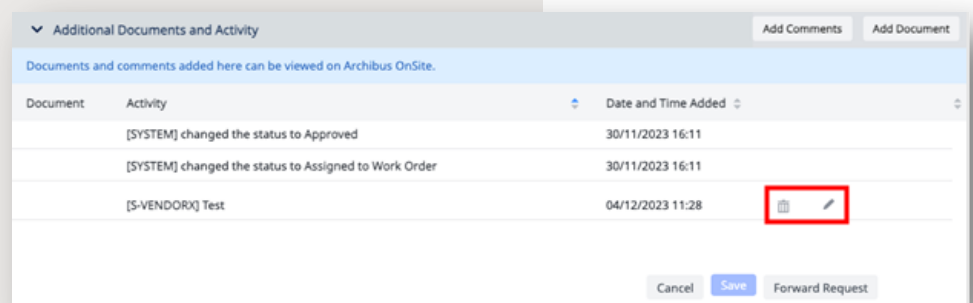
Als u uw feedback wilt wijzigen, kunt u deze bewerken of verwijderen in het gedeelte 'Aanvullende documenten en activiteit'.



Add New Comments

Comments

OK Cancel



Additional Documents and Activity Add Comments Add Document

Documents and comments added here can be viewed on Archibus OnSite.

Document	Activity	Date and Time Added
	[SYSTEM] changed the status to Approved	30/11/2023 16:11
	[SYSTEM] changed the status to Assigned to Work Order	30/11/2023 16:11
	[S-VENDORX] Test	04/12/2023 11:28

Cancel Save Forward Request

Mogelijke acties op tickets

Wanneer een actie aan uw kant mogelijk is, worden knoppen weergegeven naast de werkaanvraag-ID.

☐	Work Request	Actions	Problem Type PM Procedure
☐	Rejected (1) ▾		
☐	200	 	INFORMATION FINANCIAL
☐	Completed (4) ▾		
☐	194		ELEC

Bewerken

Deze knop gebruik je wanneer een aanvraag die je hebt aangemaakt is afgewezen. U kunt het wijzigen op basis van de ontvangen feedback en het opnieuw indienen.



Annuleren

Hiermee wordt de aanvraag geannuleerd. Je kan klikken totdat de werkaanvraag de status "Goedgekeurd/WO toegewezen" bereikt.



Feedback geven

Uw aanvraag is voltooid. U wordt uitgenodigd om feedback te geven over de interventie, wat erg belangrijk voor ons is omdat het ons zal helpen onze kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. U wordt ook per e-mail op de hoogte gebracht.



Werkaanvraag onderzoeken 194

Tevredenheidsscore Geen oordeel ▾

Tevredenheid Opmerkingen*

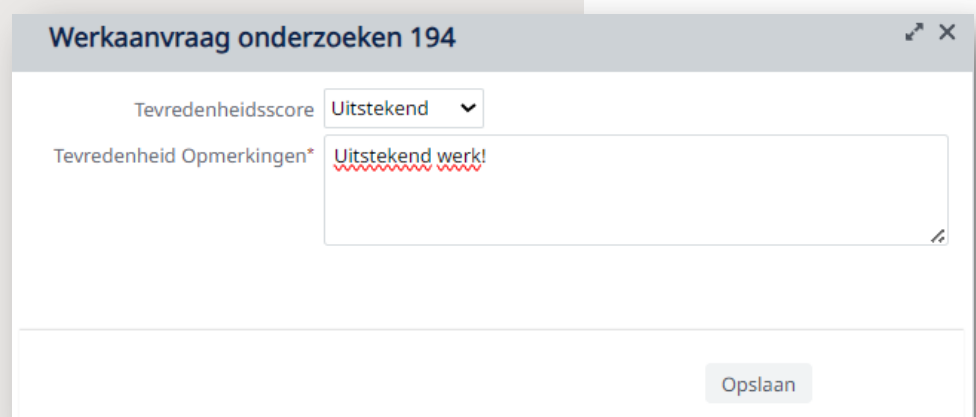
Geen oordeel
Uitstekend
Goed
Voldoende
Onvoldoende
Slecht

Opslaan

Hoe geef je feedback?

Om de service te beoordelen, heb je verschillende keuzes:

- Als alles goed is gegaan, maak dan een keuze tussen: "*Uitstekend*" of "*Goed*"
- Als u suggesties voor verbetering heeft, kies: "*Voldoende*"
- Als u een probleem bent tegengekomen, zoals het niet of gedeeltelijk oplossen van het probleem, een gebrek aan kwaliteit van de dienstverlening of een kritiek element dat u aan ons wilt melden, selecteer: "*Onvoldoende*" of "*Slecht*".



Werkaanvraag onderzoeken 194

Tevredenheidsscore Uitstekend ▼

Tevredenheid Opmerkingen* Uitstekend werk!

Opslaan

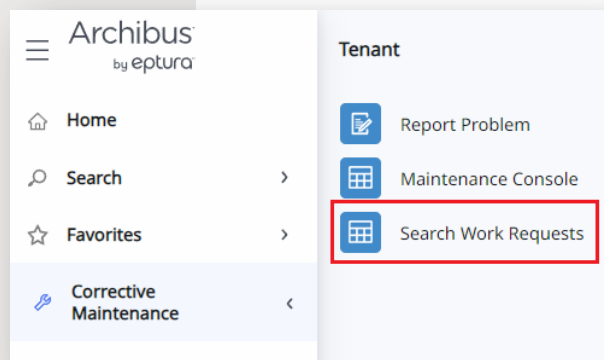
Het is belangrijk een evaluatie toe te voegen, om uw feedback beter te begrijpen.

Vergeet niet op de knop "*Opslaan*" te klikken.

7 | Werkaanvragen zoeken



De laatste optie van het correctief onderhoud is het tabblad "Werkaanvragen zoeken".



Zodra een werkaanvraag voltooid is, is deze niet meer beschikbaar in de Maintenance Console. U moet de weergave "Werkaanvragen zoeken" gebruiken om ze op te zoeken.

Search Work Requests Befimmo

Search Results Details Resources

Search Requests Show **Clear**

Work Request Code

Requested by

Not Closed ☐

Site Code

Floor Code

Problem Type

Supervisor

Primary Trade Required

Equipment Standard

Escalated for Response ☐

Date Requested: From

Date to Respond: From

Date to Complete: From

Work Order Code

Status

Open Steps ☐

Building Code

Room Code

Primary Vendor

Work Team Code

Craftsperson Code

Equipment Code

Escalated for Completion ☐

To

To

To

Er zijn heel wat zoekcriteria beschikbaar, zoals de Work Request Code (a.k.a. ID), de Site Code, het Problem Type, datum, ... (zie foto of website voor de vele beschikbare criteria).

Nadat u uw zoekcriteria (indien van toepassing) hebt ingevoerd, klikt u op "Weergeven". Als er overeenkomstige resultaten zijn gevonden, worden deze weergegeven. Hier hebben we bijvoorbeeld het criterium locatie "CENT" gebruikt:

Elke regel vertegenwoordigt één werkaanvraag. Het kan worden geopend door op de werkaanvraagcode te klikken.

Search Work Requests

Search

Results

Details

Resources

Work Request Code: 1 111 2 28 3 11 4 11 5 11 6 11 7 11 8 11 9 11 All 226

Work Request Code

Problem Type

Location

Work Description

Department

Work Team Code

Status

Priority

Due Date

142

SECURITY|TECHNICAL ALERT

CENT-0+

test

BEFIMMO CORPORATE

Cancelled

P1

8/18/2023

143

LIFTS|DEFECT PEOPLE IMPACT

CENT-0+

Test

BEFIMMO CORPORATE

Cancelled

P1

8/22/2023

144

SECURITY|TECHNICAL ALERT

CENT-0+

Test

BEFIMMO CORPORATE

Cancelled

P1

8/22/2023

145

BUILDING|WINDOWS DAMAGE

CENT-05

Hier is een test

BBVA

Requested

P3

146

DOORS|AUTO LOCK

CENT-01

test

BBVA

BEFIMMO ASSIST

Assigned to Work Order

P1

10/26/2023

147

BUILDING|ROOF OTHER

CENT-02

test

BBVA

Requested

P3

148

CLEANING|WASTE

CENT-02

test

BBVA

Requested

P3

149

CLEANING|WASTE

CENT-03

Test

AVIEX

Assigned to Work Order

P3

150

CLEANING|OTHER

CENT-02

gros soucis de nettoyage

AGALLIS INSURANCE SERVICES (200.091)

VENDOR X

Closed

P3

151

ELECTRICITY|POWER OUTAGE

CENT-01

vbbb

VENDOR X

VENDOR X

Closed

P1

9/25/2023

152

LIFTS|DEFECT PEOPLE IMPACT

CENT-0+

test

BEFIMMO CORPORATE

OTIS

Assigned to Work Order

P1

10/13/2023

153

DOORS|AUTO DAMAGED

CENT-02

the door is damaged

BEFIMMO CORPORATE

VENDOR X

Cancelled

P1

10/20/2023

154

SANITATION|BLOCKAGE

CENT-0-

It seems that toilets are blocked

VENDOR X

Closed

P1

10/26/2023

155

SERVICES|OTHER

CENT-02

I would like to recieve the floor plans of Cent...

BEFIMMO PM

Completed

P3

156

SANITATION|BLOCKAGE

CENT-0-

I hoave to order some parts

VENDOR X

Issued and In Process

P3

1. Algemene informatie van het ticket
2. Waar je de historiek van het ticket kunt bekijken
3. Om de documenten en opmerkingen van het ticket te bekijken

Tip: Als u zonder criteria op  klikt, geeft het systeem alle tickets weer van uw bedrijf.



Search Work Requests

Search Results **Details** Resources

Work Request Details **Show Step History** Show Resources Show Documents

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:

Requested by: **A.SIEUW** Date Work Requested: **06/6/2023**

Supervisor: Work Team Code: **FACILITEAM**

Work Description: **Cleaning needs**

Service Request Code: 43 Account Code:

PM Procedure: PM Schedule Code:

Priority: **P3**

**Voor meer informatie of vragen
kan u contact opnemen met:**

helpdesk@Befimmo.be of bel **+32 2 679 37 50** tijdens de kantooruren (ma-vr 8u30 — 17u)

Bijlage

Bijlage 1: Combinaties van alle probleemttypen met hun beschrijving

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