

Table des matières

Table des matières	1
Objet	1
Champ d'application	1
Procédures	2
1. Connexion à la plateforme IWMS.....	2
2. Créer une demande d'intervention (DI).....	3
3. Suivi de vos demandes	4
4. Faire un rappel	5
5. Besoin d'informations complémentaires	5
6. Les différents statuts d'une demande.....	6

Objet

Ce document décrit la procédure permettant à un client externe d'introduire une demande de service via la plateforme IWMS Planon.

Champ d'application

Procédure destinée aux clients ayant accès à la plateforme IWMS pour signaler une demande de service

Procédures

1. Connexion à la plateforme IWMS

Le lien pour se connecter à la plateforme client est le suivant :

<https://support.liegeairport.com/>

Il faut ensuite se connecter avec son nom de compte et son mot de passe.



Connexion

Nom d'utilisateur (obligatoire)

Mot de passe (obligatoire)

Connexion

2. Créer une demande d'intervention (DI)

Une fois connecté(e), vous accédez à un ensemble de tuiles correspondant aux différents types de demandes disponibles.


Demande d'intervention LABP

Pour toute urgence, composez le 04 234 85 55, joignable 24/24 et 7/7, et n'oubliez pas de créer un ticket ensuite.


Mes ordres


Abords & parking


Ascenseur


Bornes électriques


Construction


Contrôle d'accès


Demande de modificatio...


Electricité


Equipement (Kärcher,...)


Finitions/Menuiseries int...


HVAC (Chauffage/Airco)


Incendie


IT


Mobilier


Nettoyage


Nuisibles


Portes automatiques


Rapports de conformité


Sanitaires (robinetteries,...)


Toitures


Volets / Quais niveleur

Pour introduire une demande d'intervention, sélectionnez la tuile correspondant le mieux à la nature de votre problème. Ensuite, complétez les champs proposés afin de décrire la demande de manière claire et détaillée.

Plus votre demande est précise, plus elle pourra être traitée rapidement et efficacement par les équipes concernées. Il est donc vivement recommandé de renseigner un maximum d'informations dans les champs disponibles.

Afin de faciliter le traitement de votre demande, nous vous encourageons vivement à joindre une photo ou tout document pertinent.

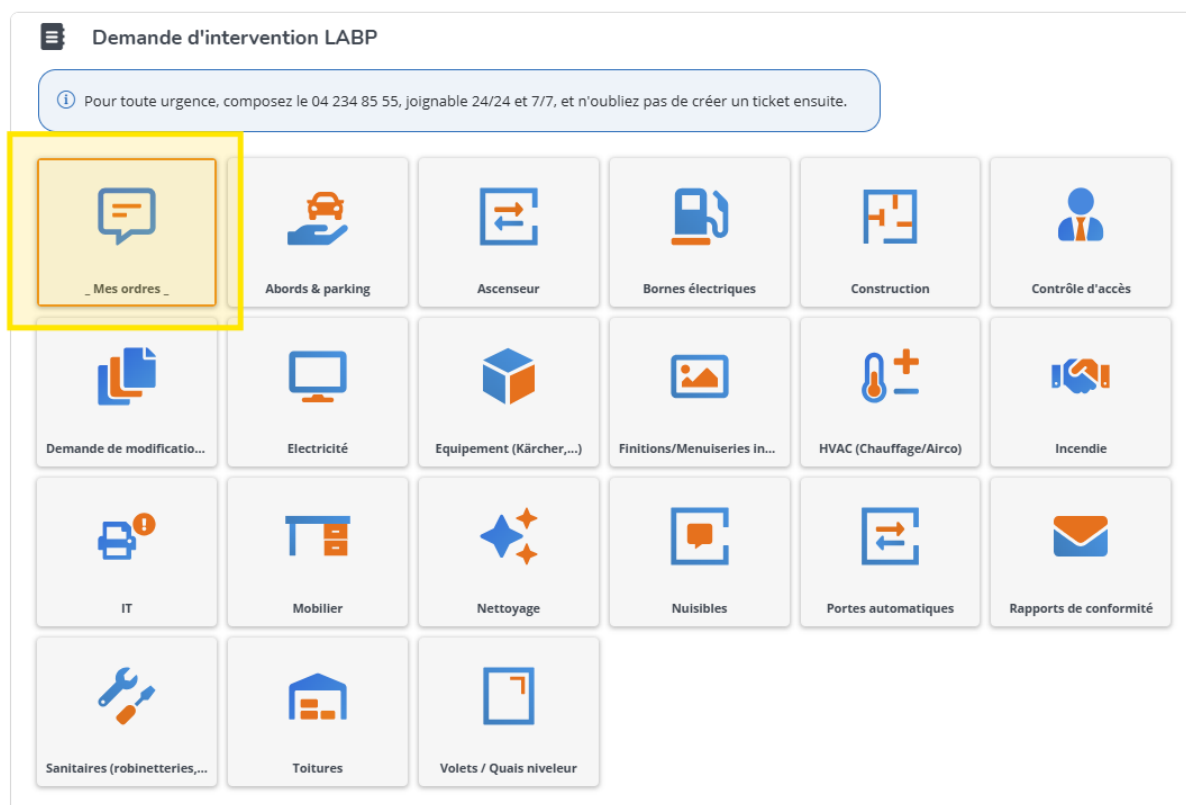
Une fois tous les éléments complétés, cliquez sur **"Envoyer"**, situé en bas de la demande, pour finaliser l'enregistrement de votre demande.

Envoyer

Annuler

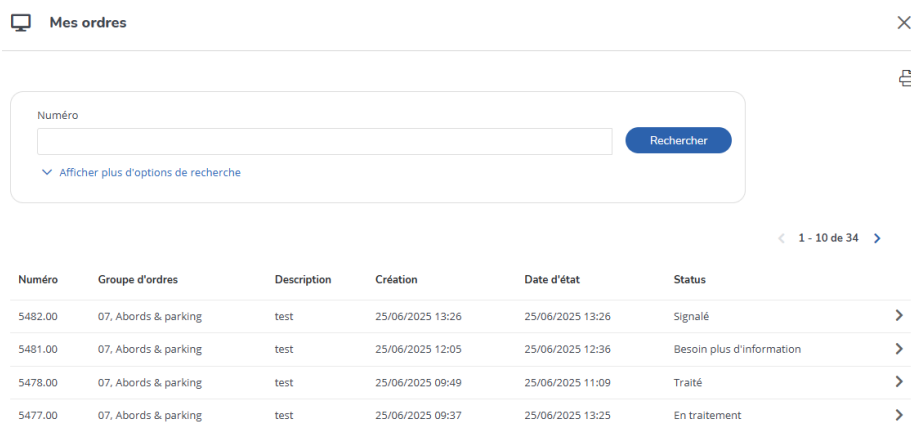
3. Suivi de vos demandes

Le suivi de l'ensemble de vos demandes se fait via la première tuile, « Mes Ordres ».



En sélectionnant une ligne correspondant à une demande, vous avez la possibilité :

- D'envoyer un *rappel* si vous avez des questions concernant le statut de votre demande ou si vous souhaitez un suivi complémentaire (voir point 4) ;
- De répondre à une *demande d'informations complémentaires* si cela vous a été demandé (voir point 5).



4. Faire un rappel

Une fois votre demande d'intervention envoyée, elle est automatiquement transmise aux équipes internes pour traitement.

Si vous avez des questions concernant le statut de votre demande ou si vous souhaitez un suivi complémentaire, vous avez la possibilité d'envoyer un rappel. Pour ce faire, rendez-vous sur la tuile « Mes Ordres », accessible depuis la page d'accueil.

Cette section vous permet de consulter l'ensemble de vos demandes, accompagnées de leurs informations clés : numéro d'identification, date de création, statut, etc.

Pour relancer une demande, sélectionnez celle concernée. En bas de l'écran, vous aurez la possibilité soit d'envoyer un rappel, soit de fournir des informations complémentaires. Dans les deux cas, il est nécessaire d'indiquer un message expliquant le motif de votre rappel ou les précisions apportées afin de faciliter le traitement de votre demande.

Info complémentaire / Rappel



5. Besoin d'informations complémentaires

Si votre demande est trop vague ou incomplète, vous pouvez recevoir un email vous sollicitant des informations supplémentaires. Cela signifie que le responsable en charge de votre demande a besoin de précisions ou d'indications complémentaires pour pouvoir la traiter correctement.

Dans ce cas, la bonne pratique consiste à répondre directement via PLANON, dans la tuile « Mes Ordres » (la première tuile). Sélectionnez la demande concernée, puis descendez en bas de la page et cliquez sur le bouton « Ajout d'informations » pour compléter les éléments manquants.

Lorsque des informations complémentaires sont demandées, un email vous informe qu'une action est attendue de votre part. Pour consulter précisément les questions posées, ouvrez la demande dans PLANON, puis allez tout en bas de la fiche, dans la section « Journaux de communication ». Vous y trouverez l'historique et les messages liés à la demande.

Merci de bien vouloir fournir les réponses aux questions posées dans les meilleurs délais afin de faciliter et accélérer le traitement de votre demande.

Journaux de communication

Utilisateur

Information

Document (sécurisé)

Aucun résultat trouvé

Ajout d'informations



Retour

6. Les différents statuts d'une demande

- ✓ **Signalé** : votre demande a bien été enregistrée dans notre système, mais n'a pas encore été consultée.
- ✓ **Annulé** : votre demande a été annulée ; la raison vous a été communiquée par e-mail et est également consultable dans le journal de communication de la demande.
- ✓ **Rappel** : vous avez demandé un suivi ou relancé la demande.
- ✓ **Besoin de plus d'informations** : des informations complémentaires vous sont demandées pour pouvoir poursuivre le traitement.
- ✓ **Information reçue** : vous avez fourni les éléments demandés.
- ✓ **En traitement** : votre demande est actuellement prise en charge par un coordinateur.
- ✓ **Travail effectué** : l'intervention ou l'action demandée a été réalisée.
- ✓ **Solution temporaire** : une solution provisoire a été mise en place en attendant une résolution définitive.
- ✓ **Traité** : la demande a été entièrement traitée sur le plan administratif.
- ✓ **Traité temporairement** : la demande a été administrativement clôturée suite à une solution temporaire.

En espérant que ce guide vous apporte toute la clarté nécessaire pour naviguer sereinement dans vos demandes. Nous vous souhaitons une bonne utilisation de l'outil.