


[Retour au Dossier Organisationnel](#)
[Retour à la liste des procédures](#)

Sujets connexes
[Cartographie fonctionnelle de LoGeAs](#)
[Proc#133 - Gestion des calendriers](#)
[Proc#10 - Gestion des relations client](#)

Proc#135 - Scénario téléphonique

Informations qualité

Suivi des modifications majeures		
Date	Auteur	Modifications
Non datée	—	Création (schéma)
1er octobre 2026	Nicolas MARCHAND	Schéma retranscrit en texte, postes indiqués sans nom de personne ; mise au format de la maîtrise documentaire
Suivi des approbations		Cartographie fonctionnelle - fiche de la procédure
Objet	Décrire le traitement automatique des appels entrants : postes qui sonnent, ordre et durée de sonnerie, annonces diffusées, répondeur.	
Destinataires	- Validation des modifications : Gérant - Approbation du document : Tous	
Origine	Ce document correspond à l'ancien élément ProjQtOr Document #60.	

Périmètre

Logeas Informatique dispose de deux numéros d'appel. Le standard répartit les appels selon le numéro composé et l'heure de l'appel.

Numéro	Entrée	Horaires d'ouverture
05 61 88 91 68	Entrée générique	Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h Mercredi de 9 h à 12 h, au 1er trimestre uniquement
05 82 95 46 35	Entrée infogérance	Jours ouvrables de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

Entrée générique (05 61 88 91 68)

Pendant les horaires d'ouverture

Étape	Poste	Durée de sonnerie	Annonce diffusée à l'appelant
1	101	30 s	Annonce n°1
2	103	10 s	Annonce n°1
3	102	5 s	Annonce n°1
4	Aucun correspondant n'a décroché	—	Annonce n°2, puis répondeur

En dehors des horaires d'ouverture

Étape	Poste	Durée de sonnerie	Annonce diffusée à l'appelant
1	102	15 s	Annonce n°3a au 1er trimestre, sinon annonce n°3b
2	Aucun correspondant n'a décroché	—	Annonce n°4, puis répondeur

Entrée infogérance (05 82 95 46 35)

Pendant les horaires d'ouverture

Étape	Poste	Durée de sonnerie	Annonce diffusée à l'appelant
1	101	20 s	Annonce n°1
2	103	10 s	Annonce n°1
3	104	10 s	Annonce n°1
4	102	5 s	Annonce n°1
5	Aucun correspondant n'a décroché	—	Annonce n°2, puis répondeur

En dehors des horaires d'ouverture

Étape	Poste	Durée de sonnerie	Annonce diffusée à l'appelant
1	102	15 s	Annonce n°3
2	Aucun correspondant n'a décroché	—	Annonce n°4, puis répondeur

Les messages laissés sur le répondeur sont transmis par mail à l'adresse contact@logeas.fr.

Textes des annonces

Annonce	Texte
n°1	Bienvenue chez Logeas Informatique, nous recherchons votre correspondant, merci de bien vouloir patienter quelques instants.
n°2	Tous nos correspondants sont occupés, nous vous invitons à rappeler plus tard ou à laisser vos coordonnées ainsi que l'objet de votre demande, nous vous recontacterons dans les plus brefs délais. Vous pouvez aussi nous écrire sur assistance@logeas.fr pour les demandes d'aide concernant nos logiciels ou sur contact (au singulier) @logeas.fr pour les autres demandes.
n°3	Bienvenue chez Logeas Informatique. Nos bureaux sont ouverts les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h, néanmoins si un correspondant est disponible il va prendre votre appel.
n°3a	Bienvenue chez Logeas Informatique. Notre service d'assistance téléphonique est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h et le mercredi de 9 h à 12 h, néanmoins si un correspondant est disponible il va prendre votre appel.
n°3b	Bienvenue chez Logeas Informatique. Notre service d'assistance téléphonique est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h, néanmoins si un correspondant est disponible il va prendre votre appel.

Annonce	Texte
n°4	Aucun correspondant n'est disponible, nous vous invitons à rappeler dans nos horaires d'ouverture ou à laisser vos coordonnées ainsi que l'objet de votre demande, nous vous recontacterons. Vous pouvez aussi nous écrire sur assistance@logeas.fr pour les demandes d'aide concernant nos logiciels ou sur contact (au singulier) @logeas.fr pour les autres demandes.

Responsabilités

Action	Qui
Décrocher les appels selon l'ordre des postes	Titulaire de chaque poste
Traiter les messages reçus sur contact@logeas.fr	À préciser
Modifier le scénario dans le standard (horaires, postes, annonces) et mettre à jour cette page	Gérant

From:
<https://wiki-logeas.fr/certif/> - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:develop:senariotel&rev=1790854561>

Last update: **2026/10/01 13:36**

