

 <a href="#">Retour au Dossier Organisationnel</a>	
 <a href="#">Sujets connexes</a>	<a href="#">Cartographie fonctionnelle de LoGeAs</a>

# Gestion des relations client (procédure #46)

## Informations qualité

<b>Suivi des modifications majeures</b>	31/08/2025 - Nicolas MARCHAND - Reprise de la relation assistance 28 décembre 2016 - Mélanie LOUBET - Création 31 juillet 2017 - Nicolas MARCHAND - Portage sur Framindmap et normalisation
<b>Suivi des approbations</b>	Ce document correspond à l'élément ProjeQtor Document # 46 - Gestion des relations clients et fournisseurs (téléphone et mail) (-PROC-NFlog-32)
<b>Objet</b>	Ce document décrit les suites à réaliser après un appel téléphonique ou l'écoute d'un message audio
<b>Destinataires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Validation des modifications</b> : Gérant</li> <li>- <b>Approbation du document</b> : Tous</li> </ul>
<b>Source</b>	<a href="#">Original à garder à jour sur le wiki SVP</a>

## Par téléphone

Last update:

2025/08/31

certif:procedure:li:gestiondesrealationtel <https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrealationtel>

14:34

---



NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki

Email sur  
[assistance@logeas.fr](mailto:assistance@logeas.fr)

**Ticket sur assistance**

Recherche du correspondant dans assistance

Prendre contact par tel/mail pour savoir qui, de quelle structure ...

Il existe ?  
oui      non

Créer un nouveau ticket par sujet abordé

- Escalader le ticket au niveau supérieur adoc...
- Prévenir la personne
- Suivre dans le temps et vérifier que la réponse est faite dans un délai « raisonnable »

Je connais le problème  
oui      non

Déclaration de bug/évolution

J'ai tous les éléments ?  
oui      non

Demande de complément

J'arrive à reproduire ?  
oui      non

Il s'agit d'un « vrai » problème

Créer un ticket « dev » en suivant la procédure adoc.

Bien indiquer :

- Titre clair et précis
- Description détaillée
- Étapes de reproduction
- Environnement du système
- Résultats observés et attendus
- Urgence

Prévenir le client de la création d'un ticket en indiquant son numéro.  
Ne pas donner de délai

Mettre un délai sur le ticket  
Relancer dev à échéance  
Prévenir client quand fait

Consultez la procédure spécifique

sur une procédure comptable

- Rechercher la réponse dans le vade-mecum..., Régale pour l'EPUDF...
- Privilier : les réponses succinctes avec un/des liens avec la documentation
- En cas de doute faire valider la question par le niveau supérieur

Clôturer le ticket

Demande d'information sur une fonctionnalité

- Rechercher la réponse dans le wiki, nono...
- Privilier : les réponses succinctes avec un/des liens avec la documentation
- Si on ne trouve pas la réponse dans le wiki, la rédiger, la faire valider si nécessaire et l'y ajouter

Clôturer le ticket

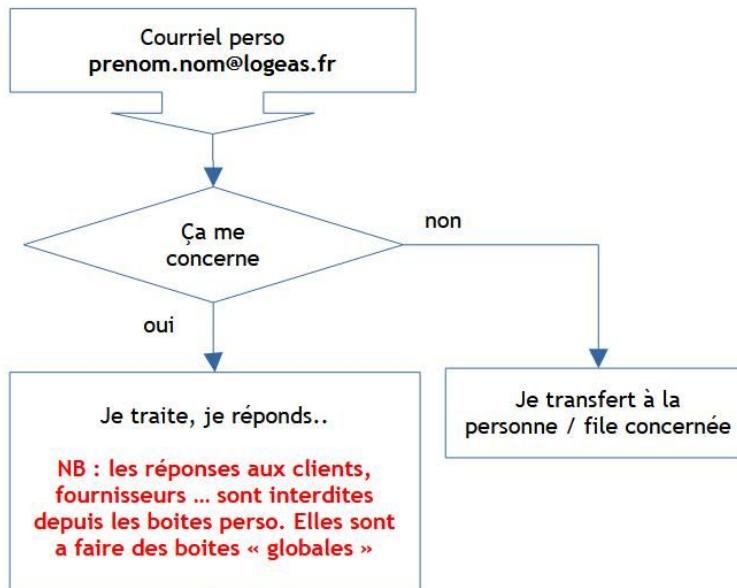
# Gestion des courriels "persos"



## GESTION COURRIEL « perso »

Version 09-2025

NB : Merci de laisser  
la dernière version de  
ce document sur le wiki



## QUI GERE ? QUAND ?

Le propriétaire de la boîte la regarde à minima :

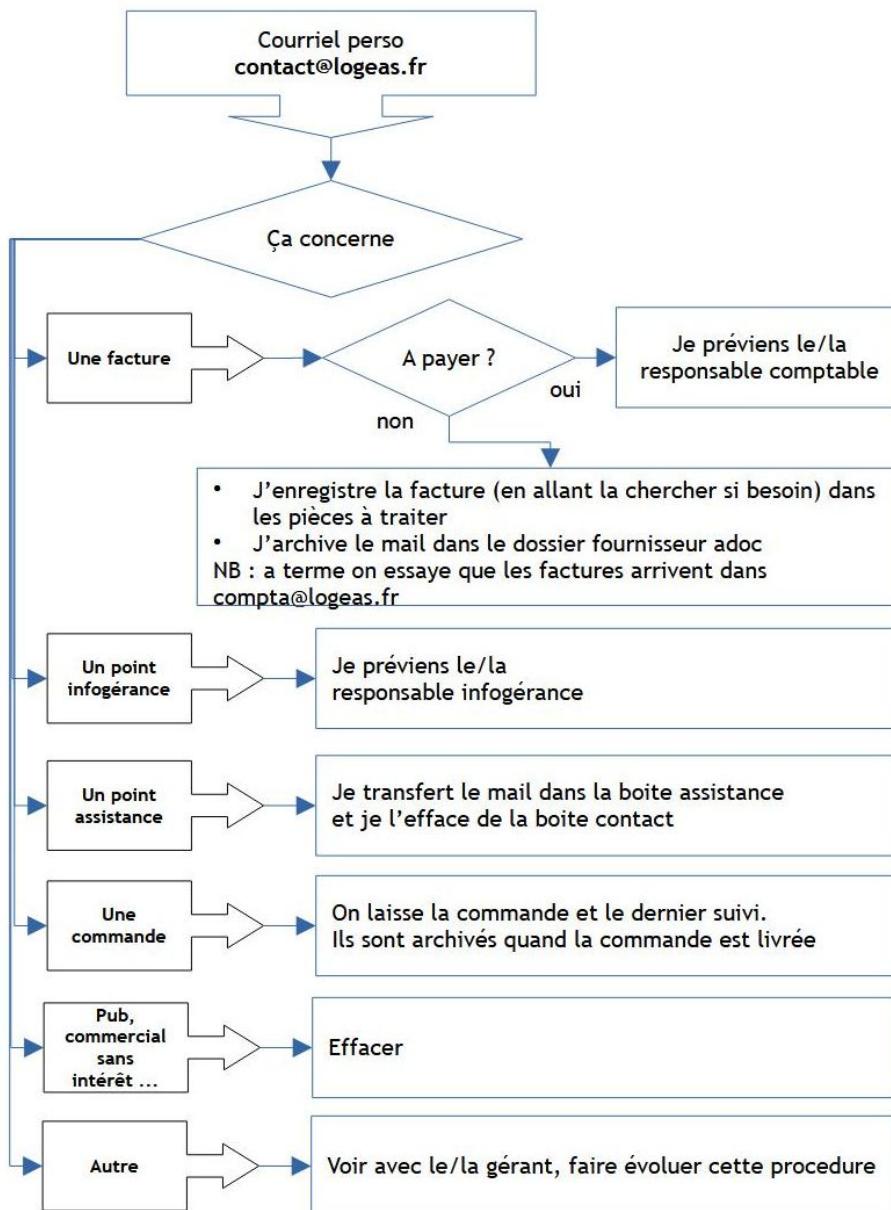
- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

En cas d'absence, un message est mis en place.

La boîte n'est utilisée que pour des relations entre collègues ou d'ordre confidentiel (voir privé si mélange...)

Chacun est responsable de surveiller/vider les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions

# Gestion des courriels "contact"



QUI GERE ?  
QUAND ?

Le/la responsable assistance  
de niveau 1

la regarde à minima :

- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

En cas d'absence, le/la  
responsable de niveau 2

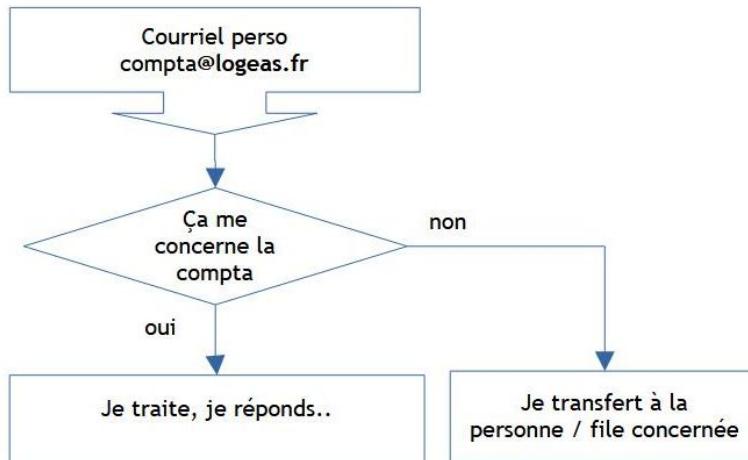
Dans tout les cas de figure le/la  
responsable de la file est  
garante du traitement.  
il/elle est en charge de  
relancer si le mail n'est pas  
traité par la personne concerné

Un mail n'est enlevé de la file  
que quand il complément  
traité ? C'est la personne qui  
traite qui en charge d'enlever  
le mail.

On ne transfert pas les mails  
dans les boîtes perso

Le/la responsable est en charge  
de surveiller/vider les dossiers  
spam, commercial, réseaux  
sociaux et promotions

## Gestion des courriels "compta"



QUI GERE ?  
QUAND ?

Le/la responsable comptable de la boite la regarde à minima :

- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

En cas d'absence, une autre personne est désigné responsable

Dans tout les cas de figure le/la responsable de la file est garante du traitement. il/elle est en charge de relancer si le mail n'est pas traité par la personne concerné

Un mail n'est enlevé de la file que quand il complément traité ? C'est la personne qui traite qui en charge d'enlever le mail.

On ne transfert pas les mails dans les boites perso

Chacun est responsable de surveiller/vider les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions

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

Permanent link:  
<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrealationtel>

Last update: **2025/08/31 14:34**

