| | |
|---|---|
| Retour au Dossier Organisationnel | |
| **Sujets connexes** | Cartographie fonctionnelle de LoGeAs |

# Gestion des relations client (procédure #46)

## Informations qualité

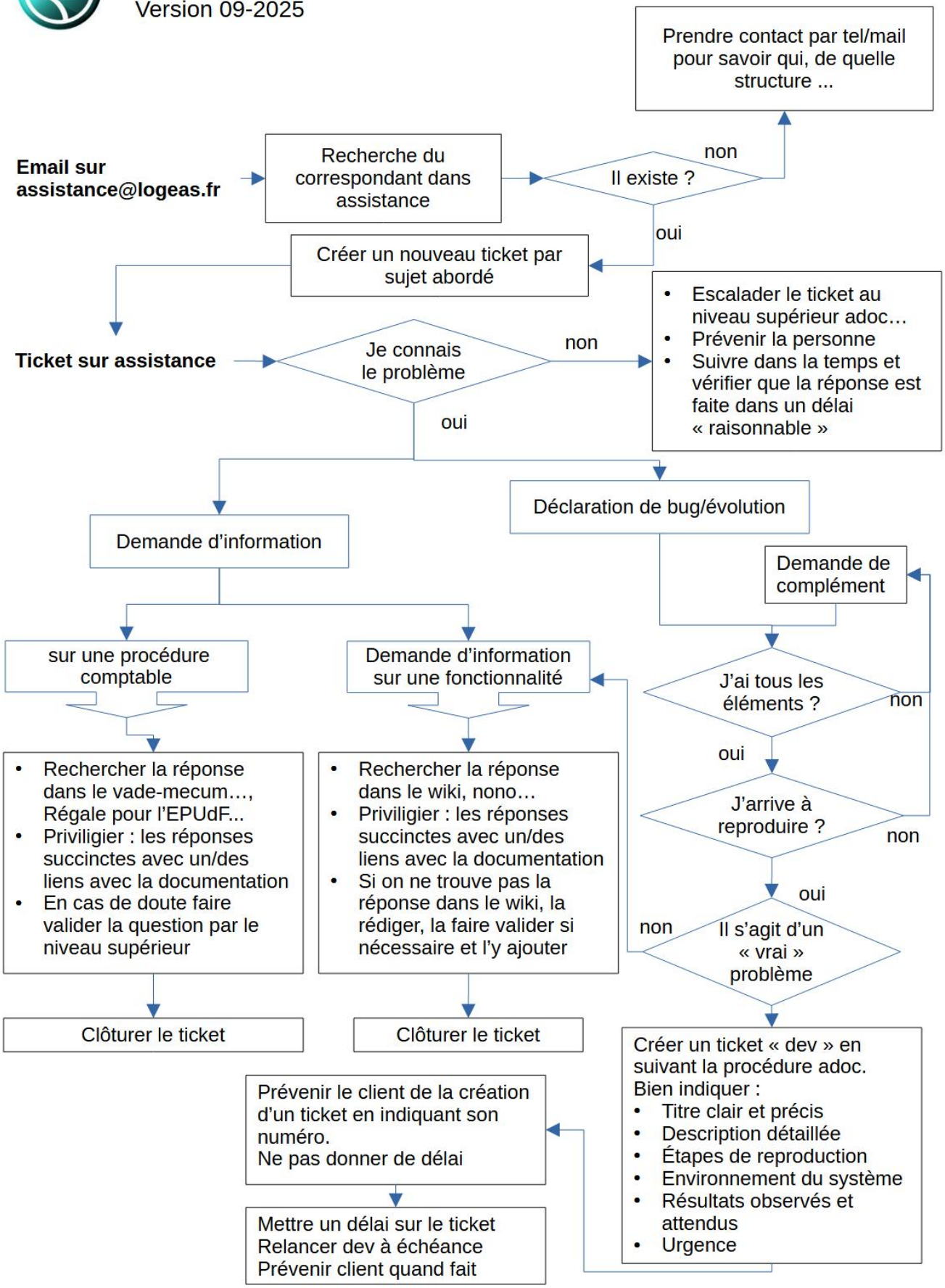
| | |
|---|---|
| **Suivi des modifications majeures** | 31/08/2025 - Nicolas MARCHAND - Reprise de la relation assistance<br>28 décembre 2016 - Mélanie LOUBET - Création<br>31 juillet 2017 - Nicolas MARCHAND - Portage sur Framindmap et normalisation |
| **Suivi des approbations** | Ce document correspond à l'élément ProjeQtor Document # 46 - Gestion des relations clients et fournisseurs (téléphone et mail) (-PROC-NFlog-32) |
| **Objet** | Ce document décrit les suites à réaliser après un appel téléphonique ou l'écoute d'un message audio |
| **Destinataires** | **- Validation des modifications :** Gérant<br>**- Approbation du document** : Tous |
| **Source** | Original à garder à jour sur le wiki SVP |

### Par téléphone

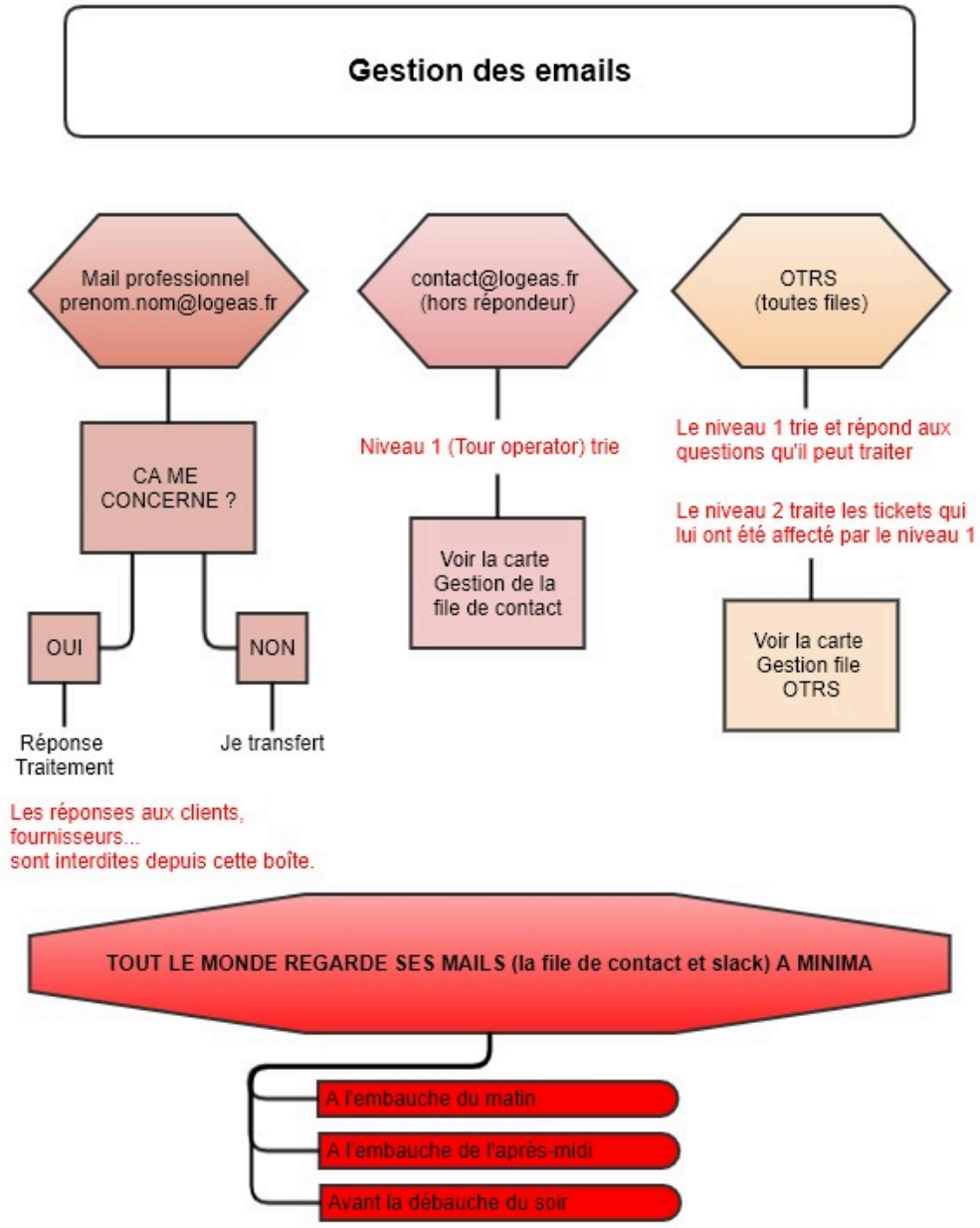
# GESTION ASSISTANCE

Version 09-2025

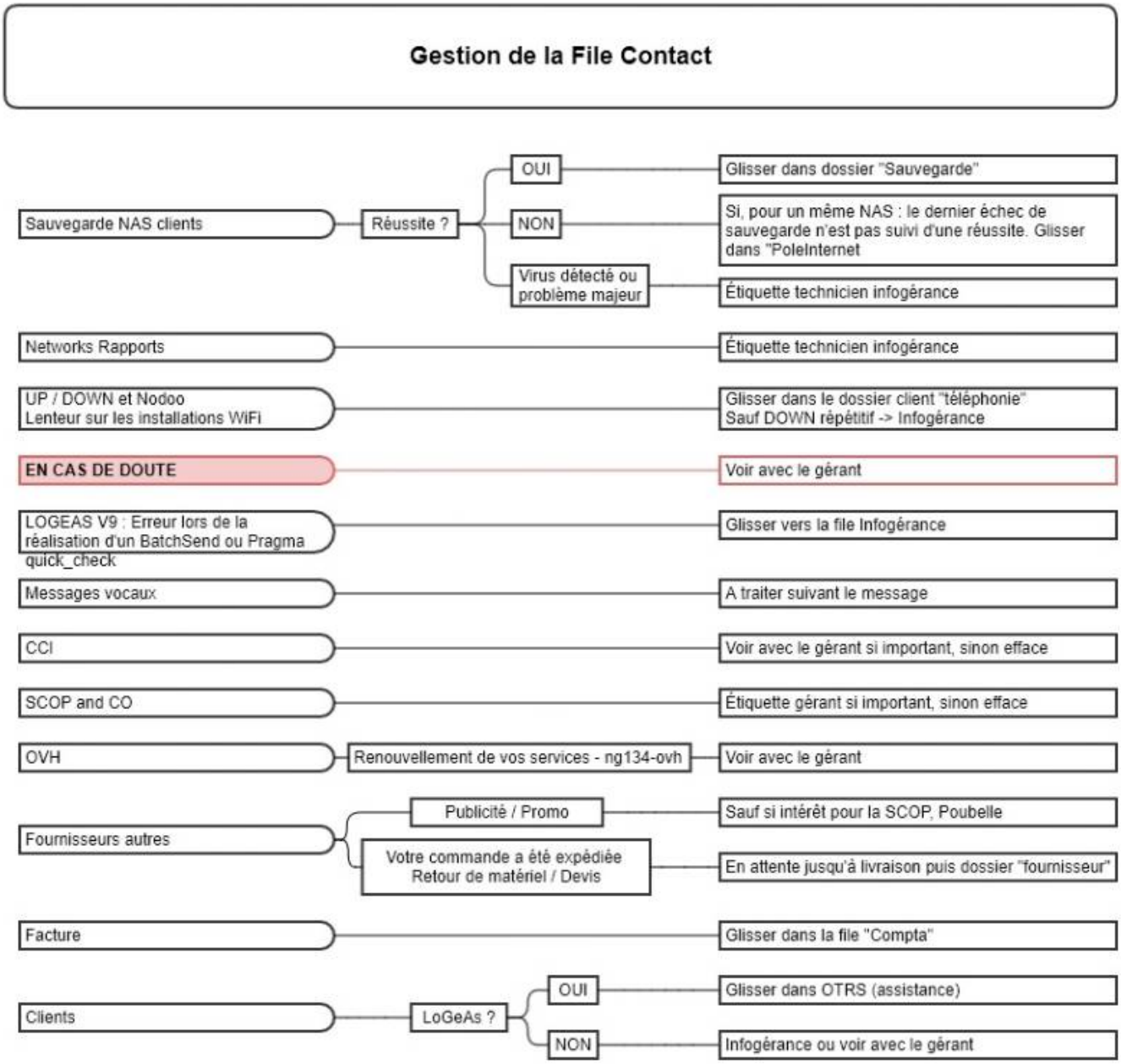
NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki



## Gestion des emails



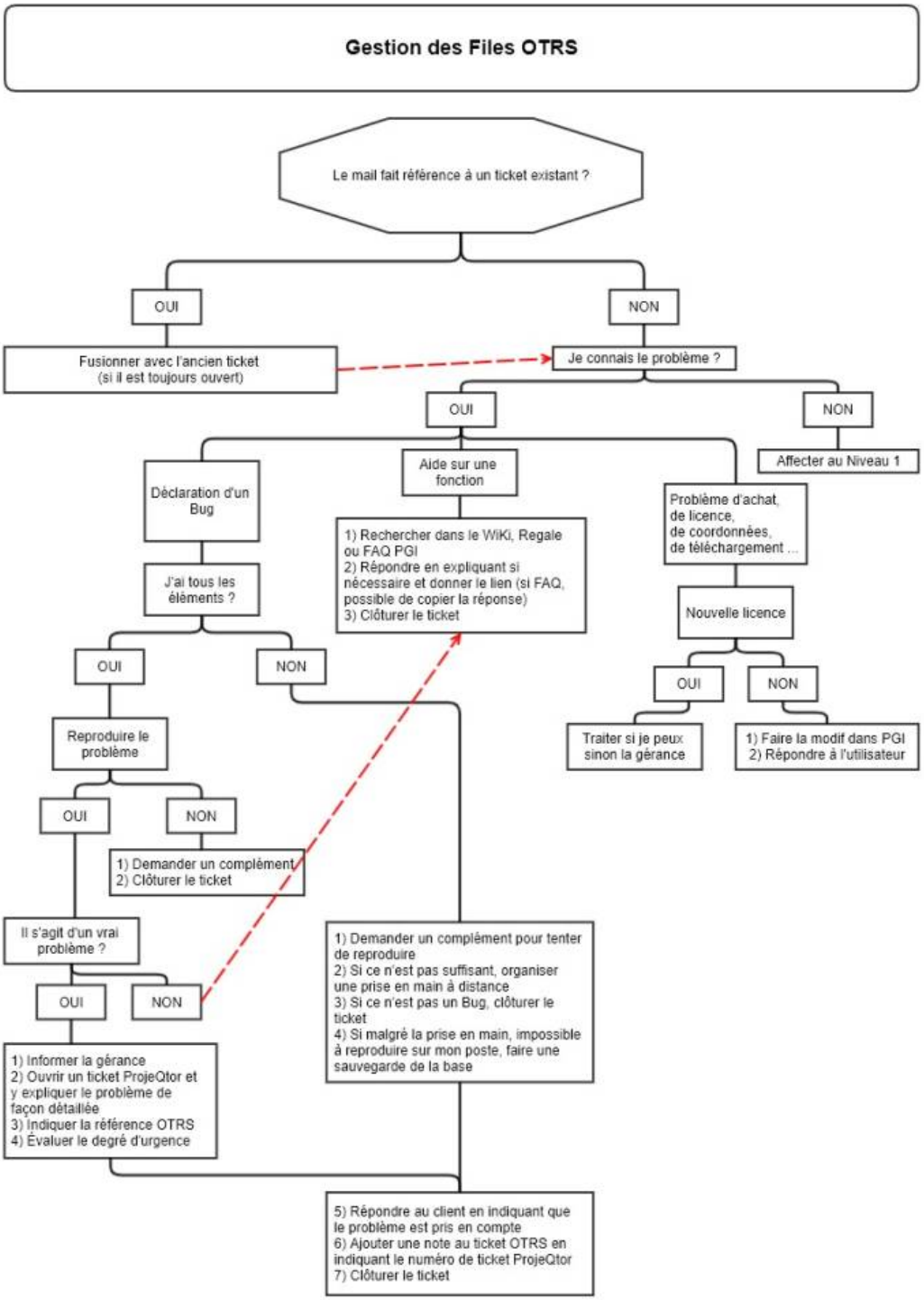

## Gestion de la file contact




Ajout concernant la file contact@logeas.fr:

1. Prendre le numéro de tel ou il y a un message vocal
2. Chercher dans PGI pour récup le mail de cette personne
3. Chercher dans OTRS si la personne n'a pas fait en parallèle une demande écrite
    1. si oui, elle peut direct effacer le message vocal
    2. si non elle fait la réponse type

## Gestion de la file OTRS




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

Permanent link:
**https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrealationtel&rev=1756631139**

Last update: **2025/08/31 11:05**