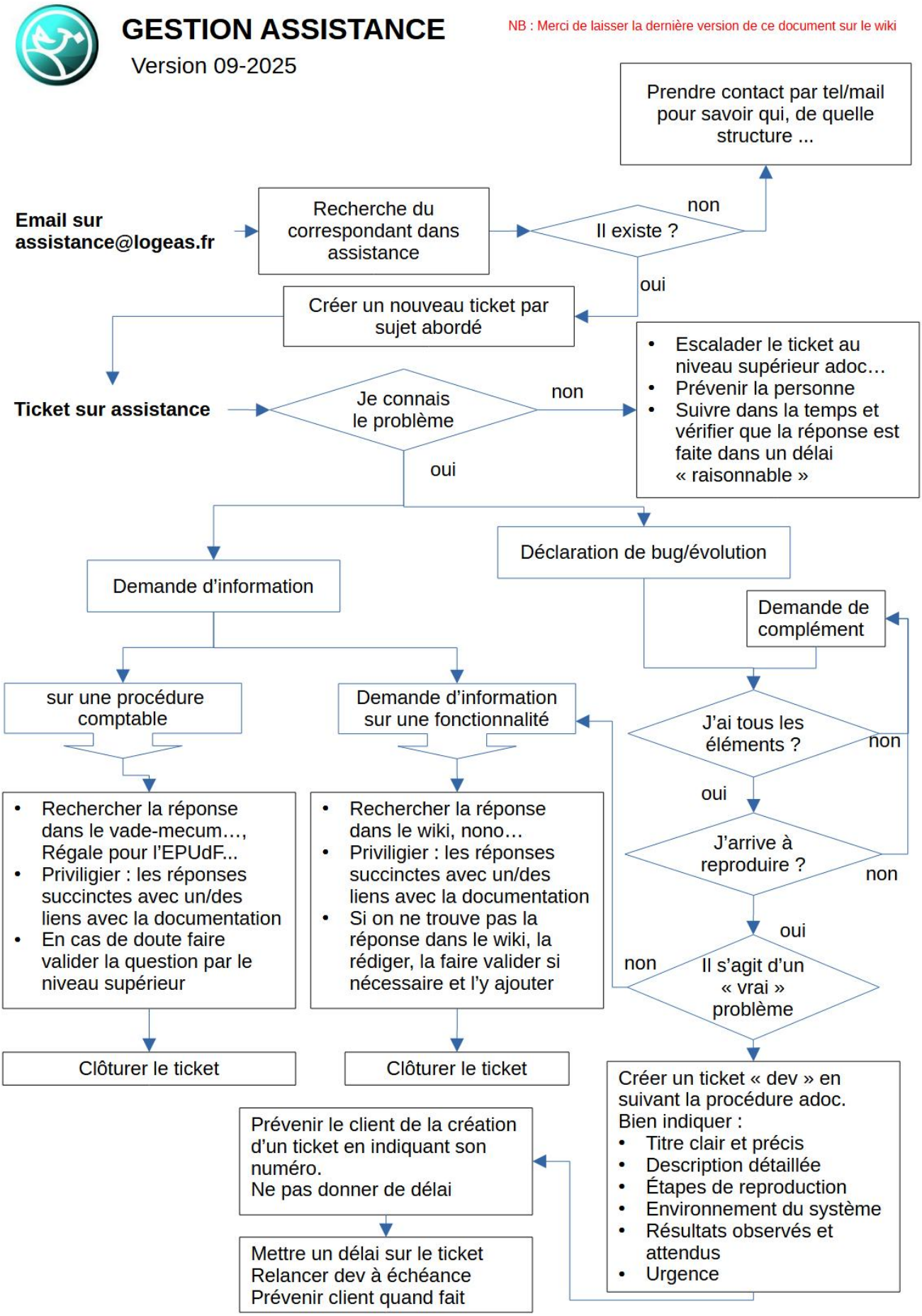
Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs

Gestion des relations client (procédure #46)

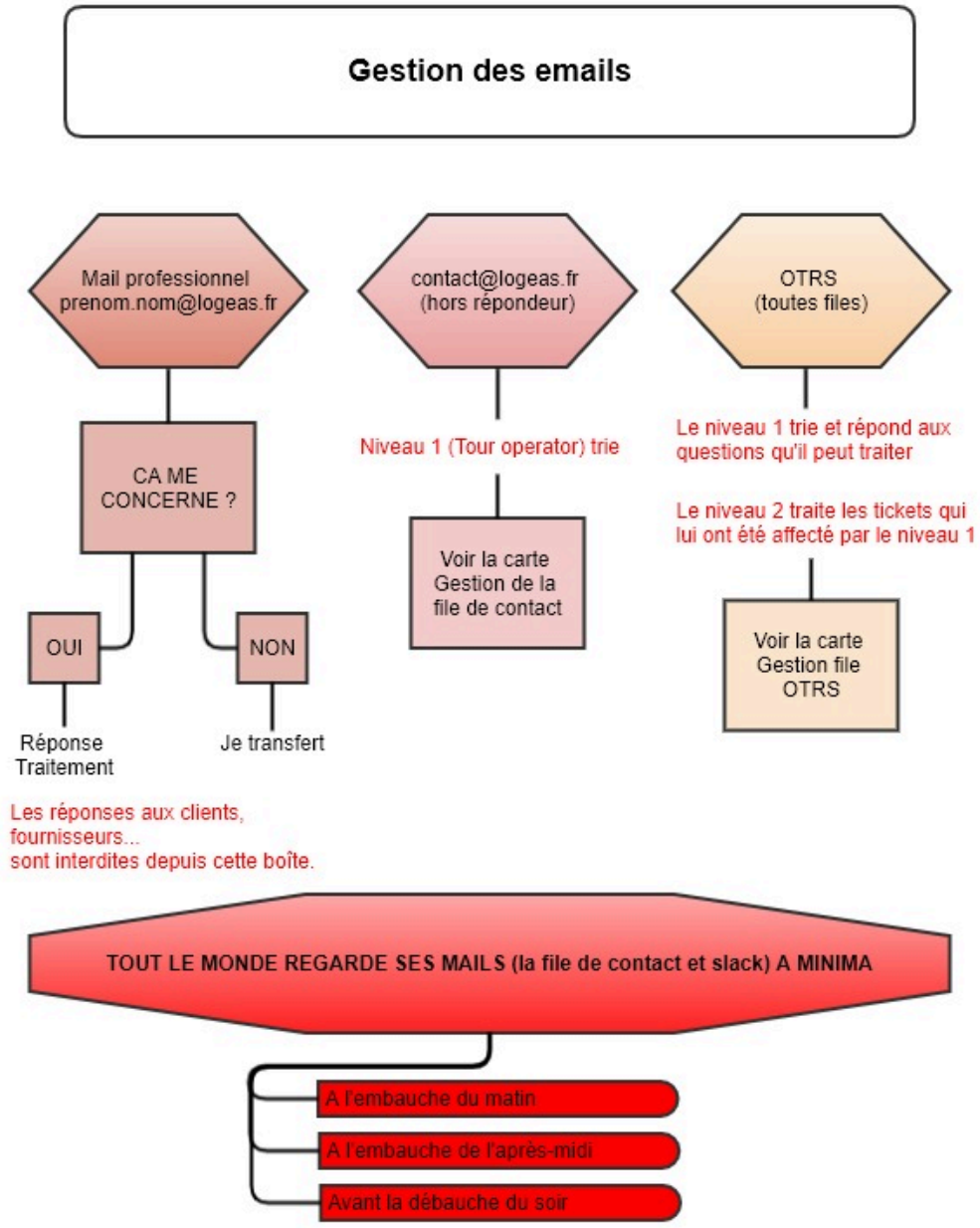
Informations qualité

Suivi des modifications majeures	31/08/2025 - Nicolas MARCHAND - Reprise de la relation assistance 28 décembre 2016 - Mélanie LOUBET - Création 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 **- Approbation du document** : Tous
Source	Original à garder à jour sur le wiki SVP

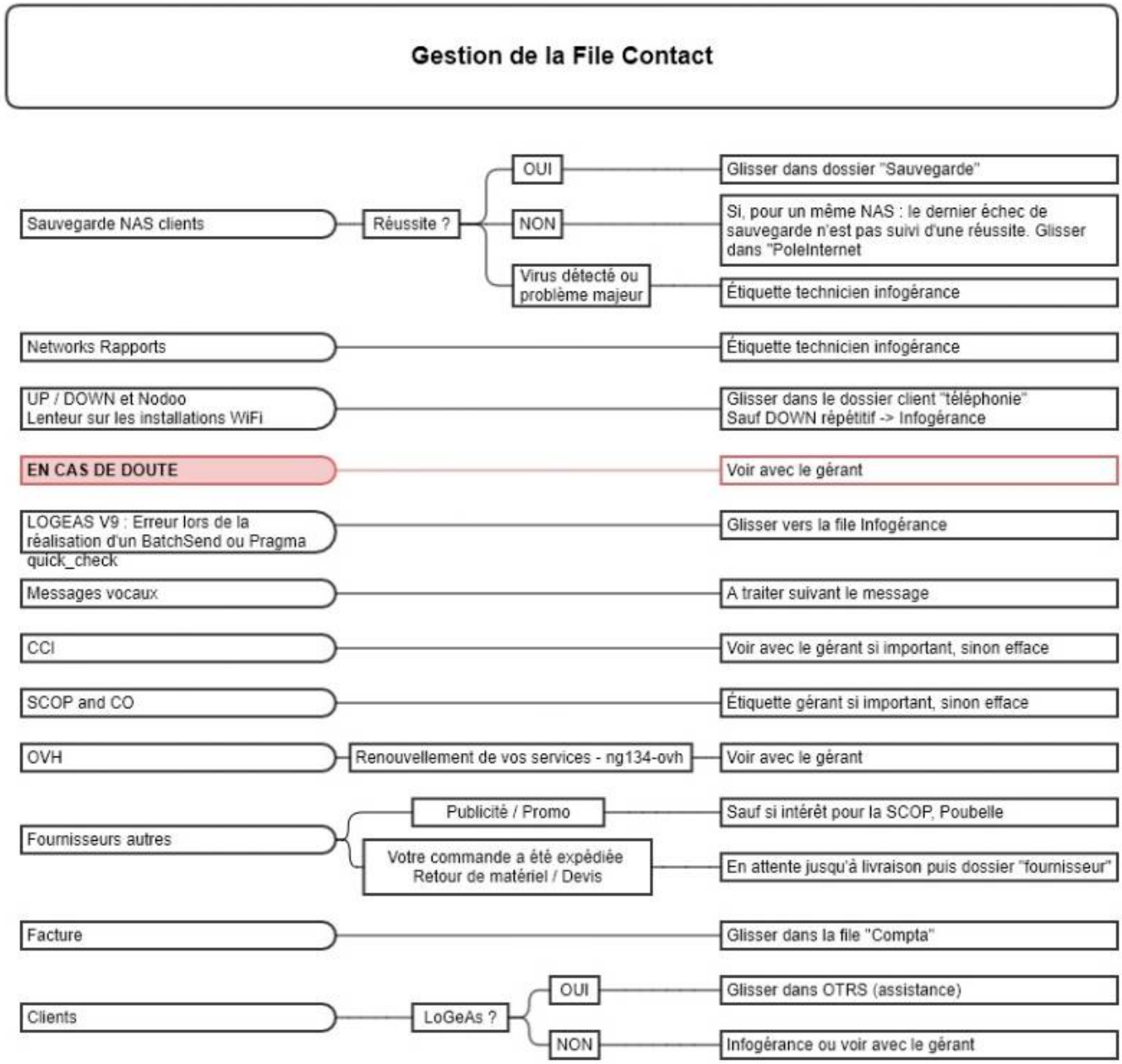
Par téléphone


GESTION ASSISTANCE
Version 09-2025
NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki
Prendre contact par tel/mail pour savoir qui, de quelle structure ...
Email sur assistance@logeas.fr
Recherche du correspondant dans assistance
Il existe ?
non
oui
Créer un nouveau ticket par sujet abordé
Ticket sur assistance
Je connais le problème
non
oui
• Escalader le ticket au niveau supérieur adoc…
• Prévenir la personne
• Suivre dans la temps et vérifier que la réponse est faite dans un délai « raisonnable »
Déclaration de bug/évolution
Demande d'information
Demande de complément
sur une procédure comptable
Demande d'information sur une fonctionnalité
J'ai tous les éléments ?
non
oui
J'arrive à reproduire ?
non
oui
Il s'agit d'un « vrai » problème
non
• Rechercher la réponse dans le vade-mecum…, Régale pour l'EPUdF...
• Priviligier : les réponses succinctes avec un/des liens avec la documentation
• En cas de doute faire valider la question par le niveau supérieur
• Rechercher la réponse dans le wiki, nono…
• Priviligier : 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
Clôturer le ticket
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

Gestion des emails



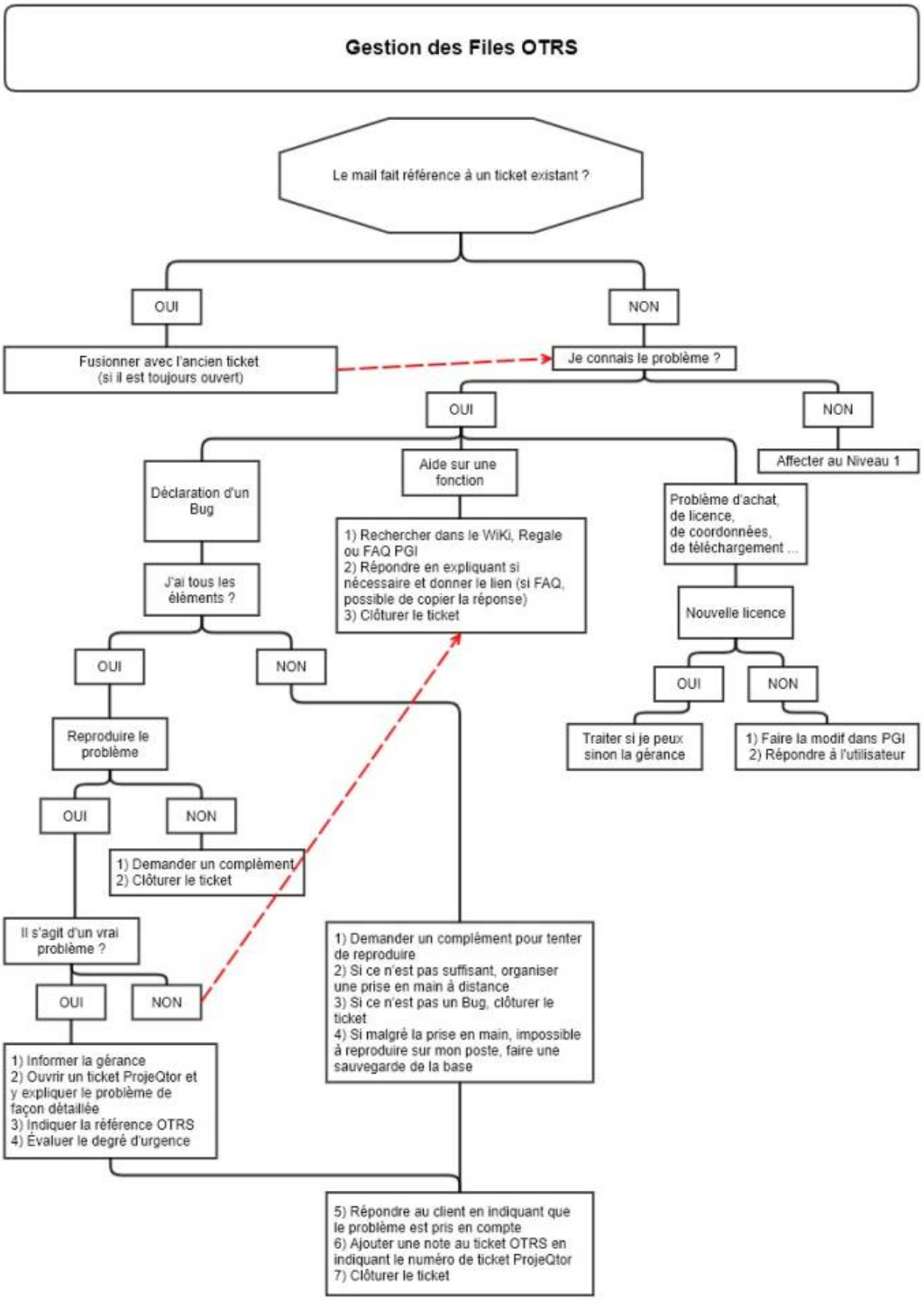
Gestion de la file contact



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=1756632255

Last update: **2025/08/31 11:24**