Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs

Gestion des relations client (procédure #46)

Informations qualité

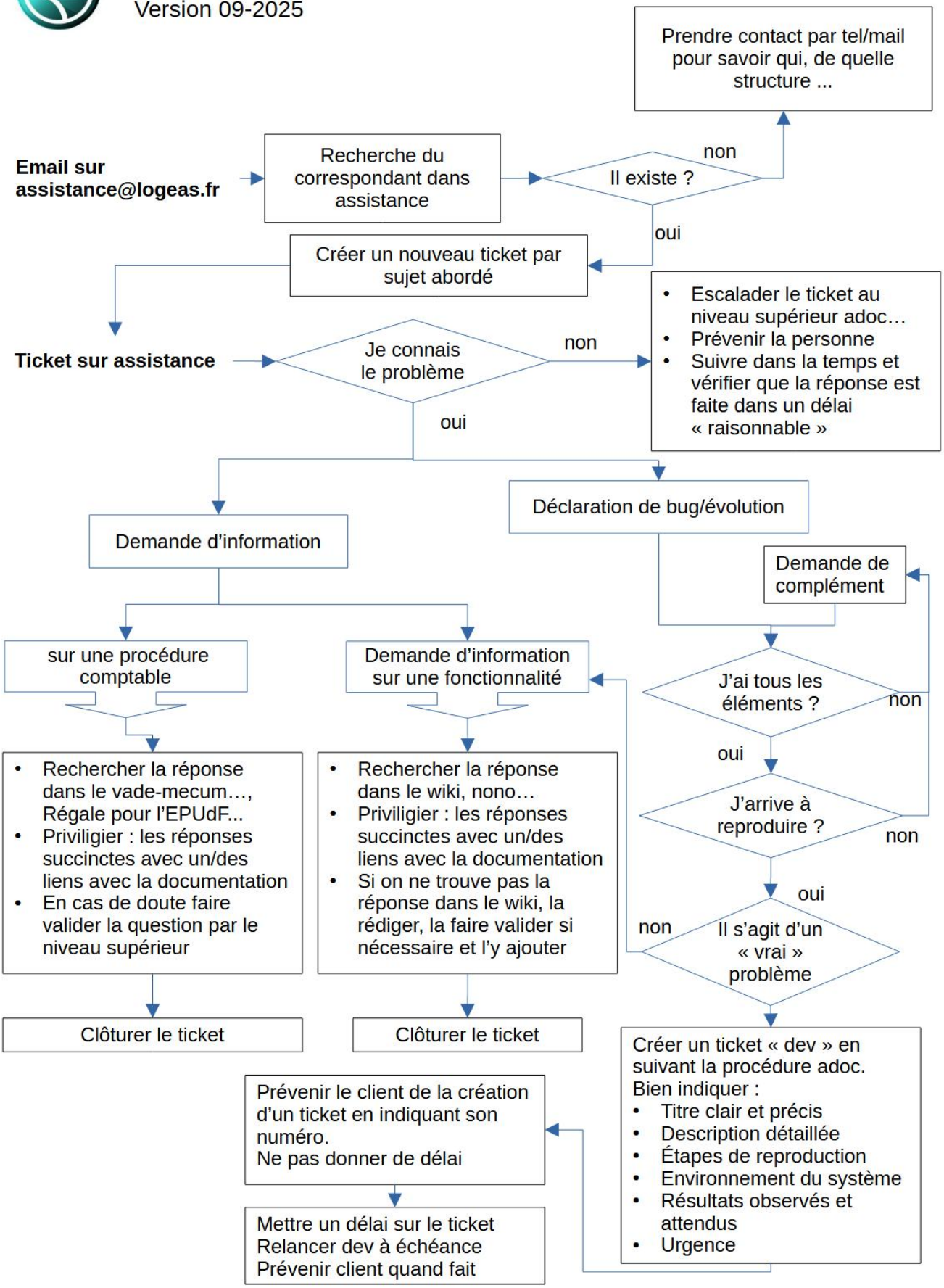
Suivi des modifications majeures	31/08/2025 - Nicolas MARCHAND - Reprise de la relation assistance 28 décembre 2016 - Mélanie LOUBET - Création 31 juillet 2017 - Nicolas MARCHAND - Portage sur Framindmap et normalisation
Suivi des approbations	Ce document correspond à l'élément ProjeQtor Document # 46 - 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

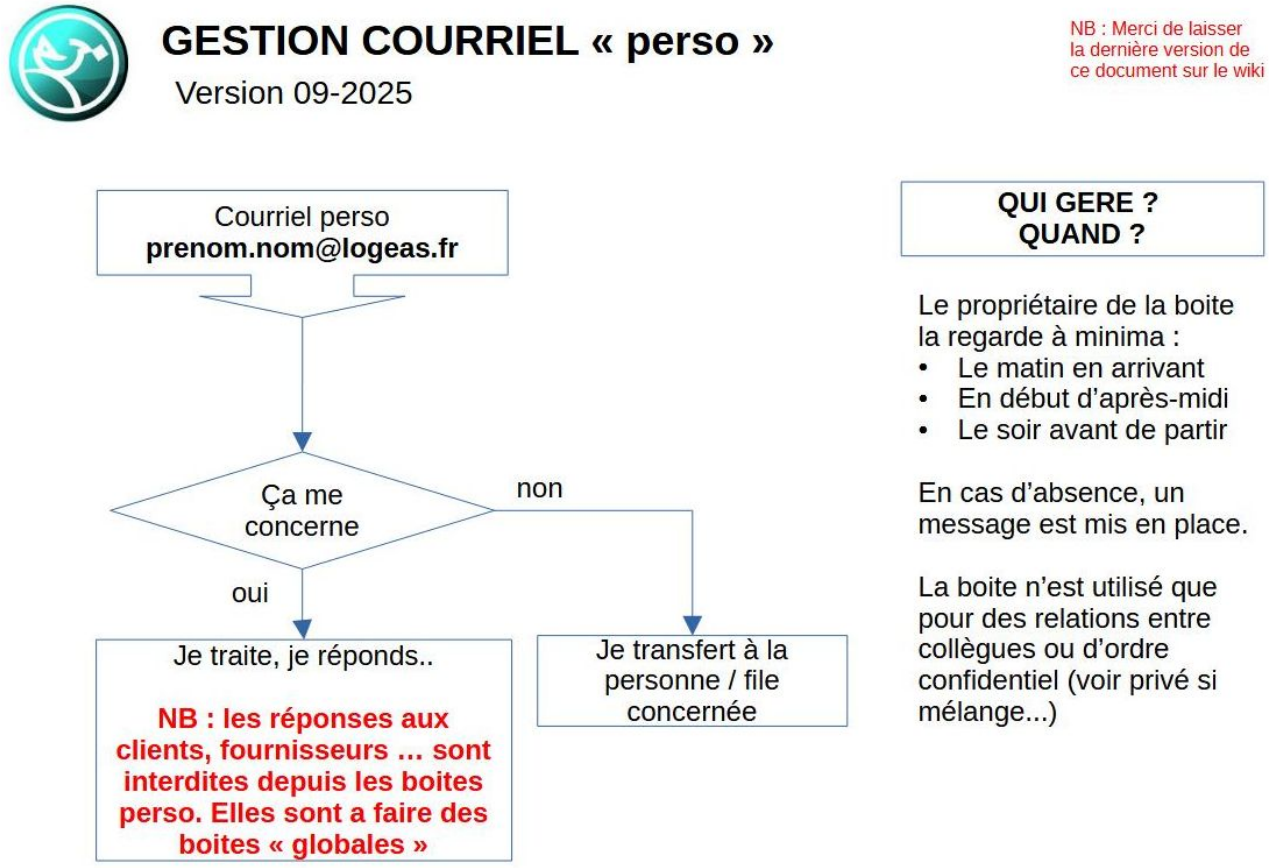
GESTION ASSISTANCE

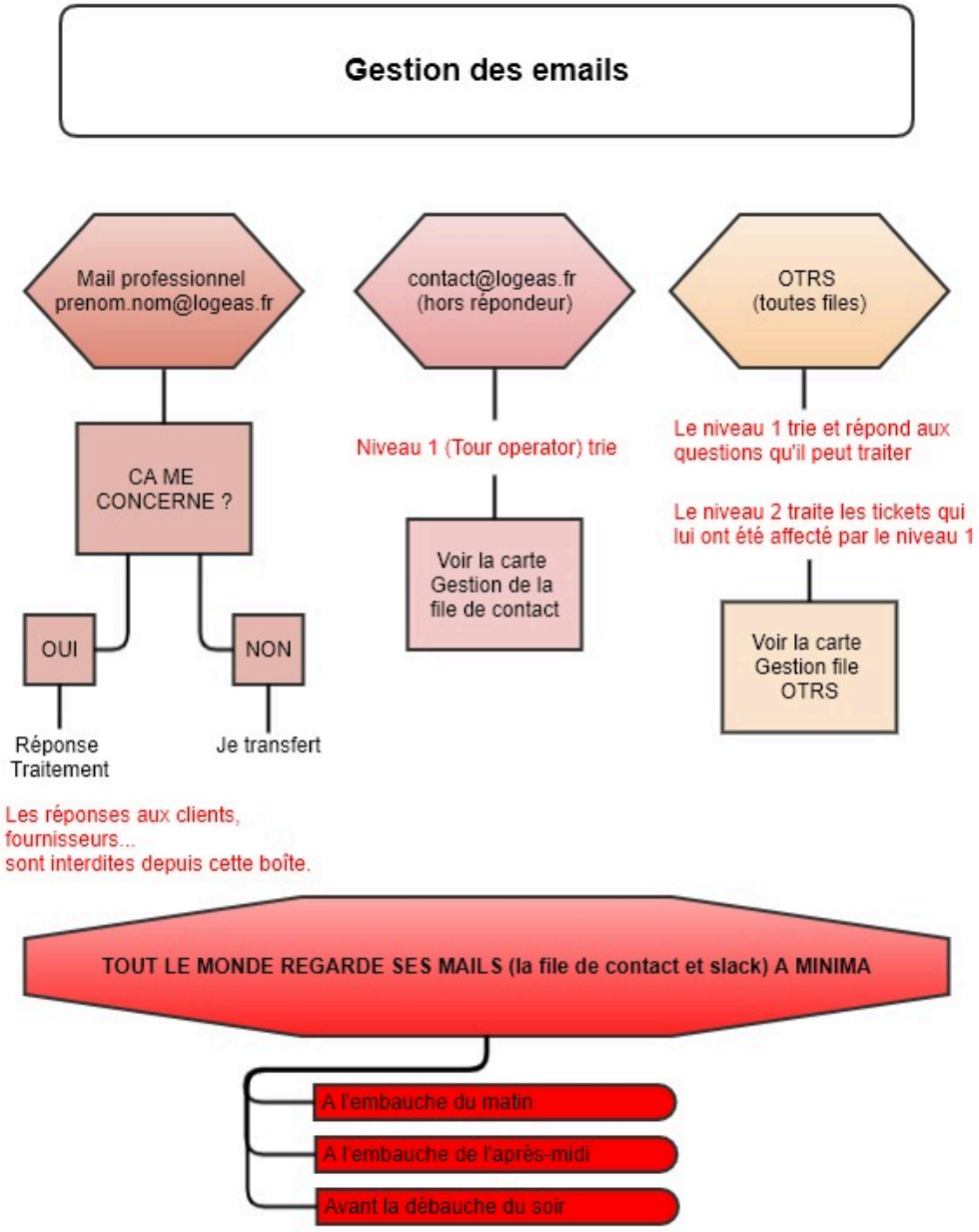
Version 09-2025

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

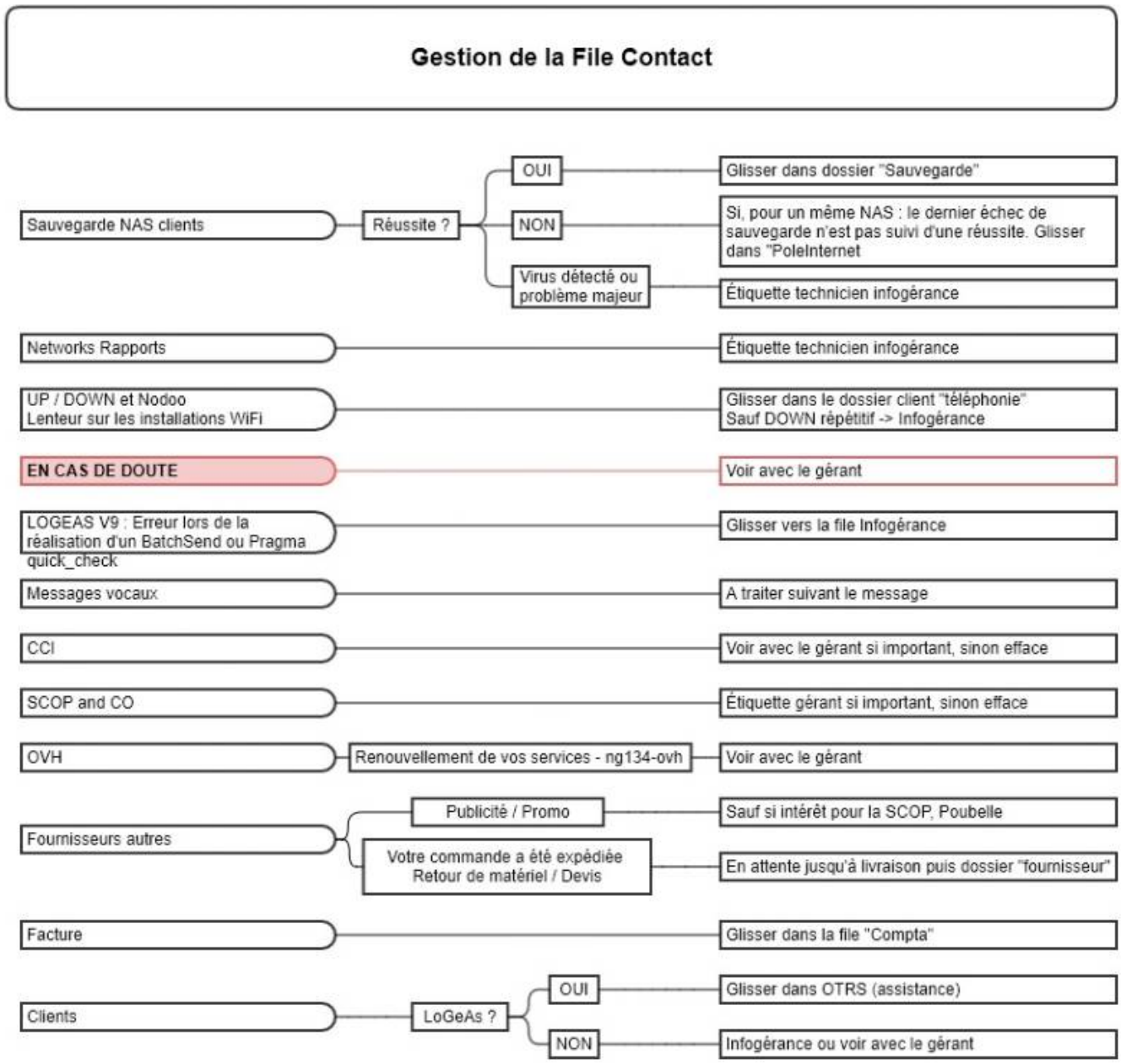


Gestion des emails





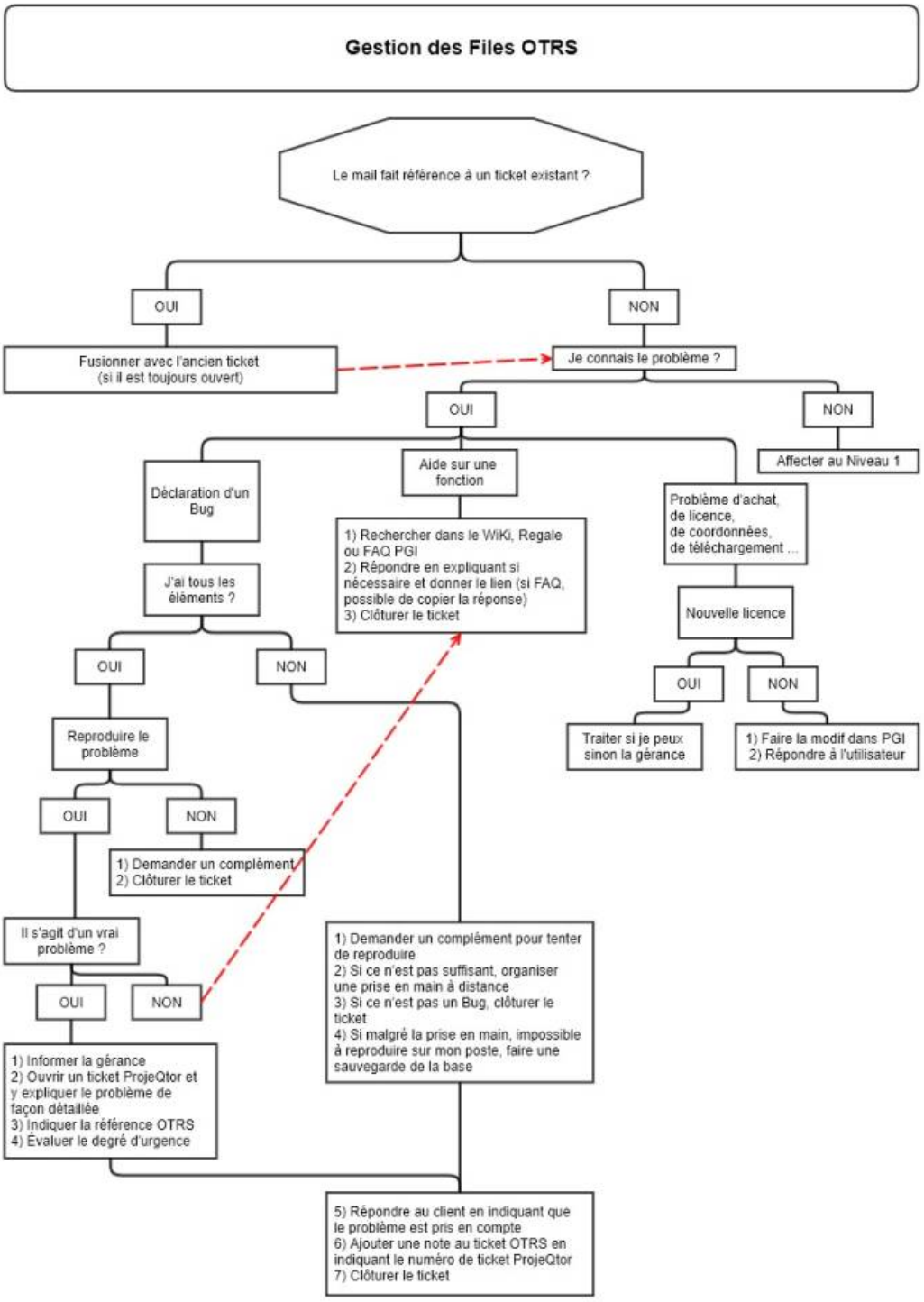
Gestion de la file contact



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=1756632284

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