
 <a href="#">Retour au Dossier Organisationnel</a>	
 <b>Sujets connexes</b>	<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>	- <b>Validation des modifications</b> : Gérant - <b>Approbation du document</b> : Tous
<b>Source</b>	<a href="#">Original à garder à jour sur le wiki SVP</a>

## Par téléphone

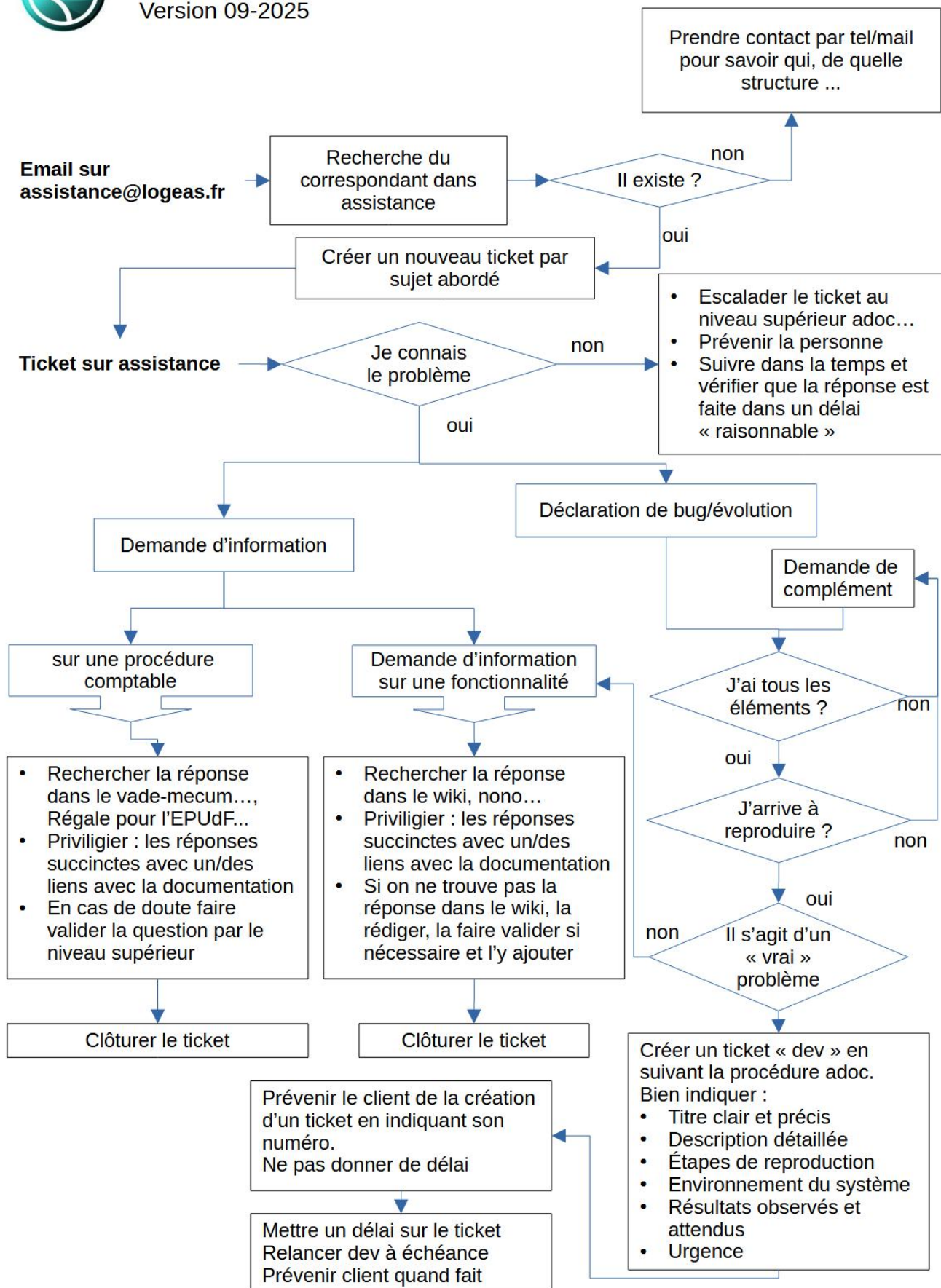




# GESTION ASSISTANCE

Version 09-2025

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



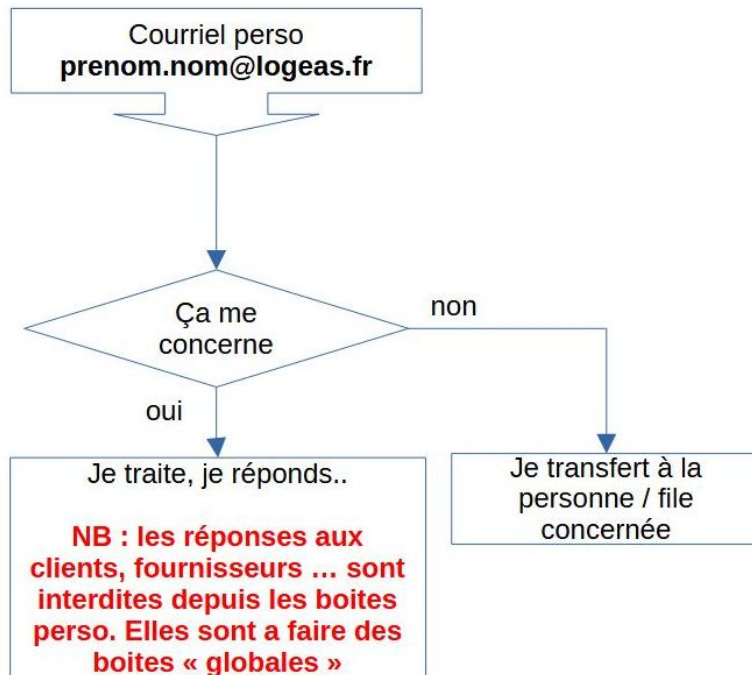
## Gestion des emails



### GESTION COURRIEL « perso »

Version 09-2025

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



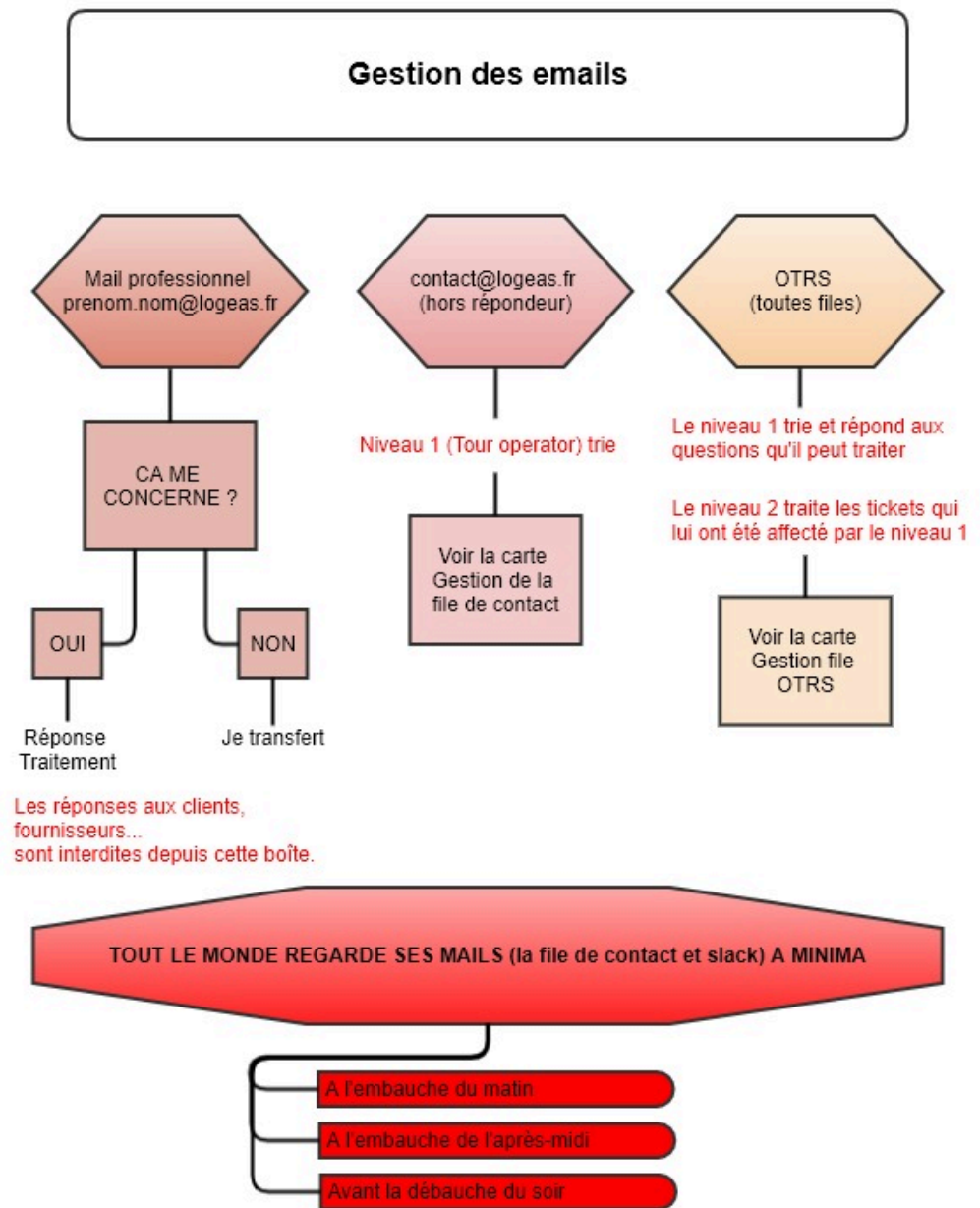
#### QUI GERE ? QUAND ?

Le propriétaire de la boîte la regarde à minima :

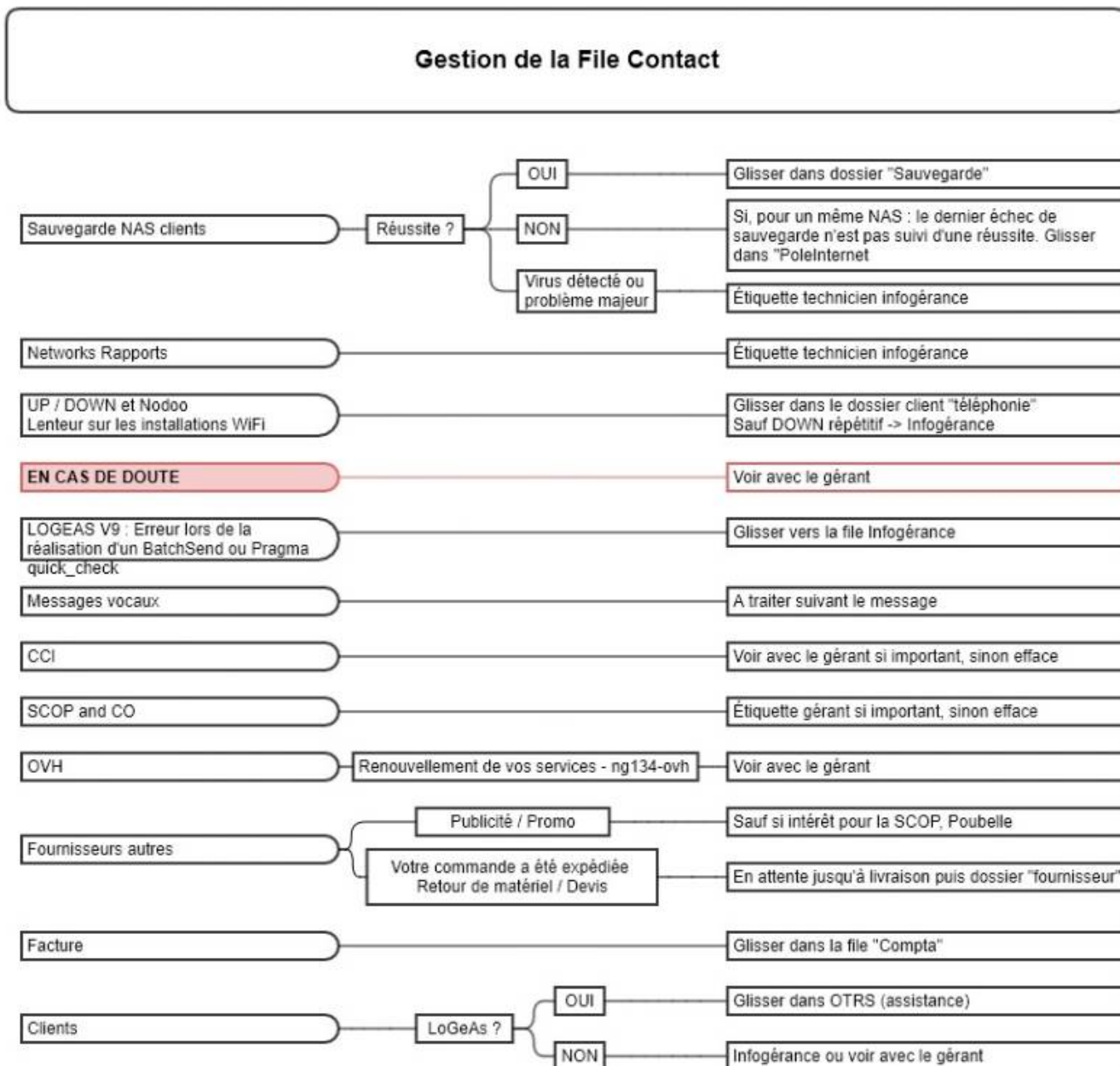
- Le matin en arrivant
- En début d'après-midi
- Le soir avant de partir

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...)



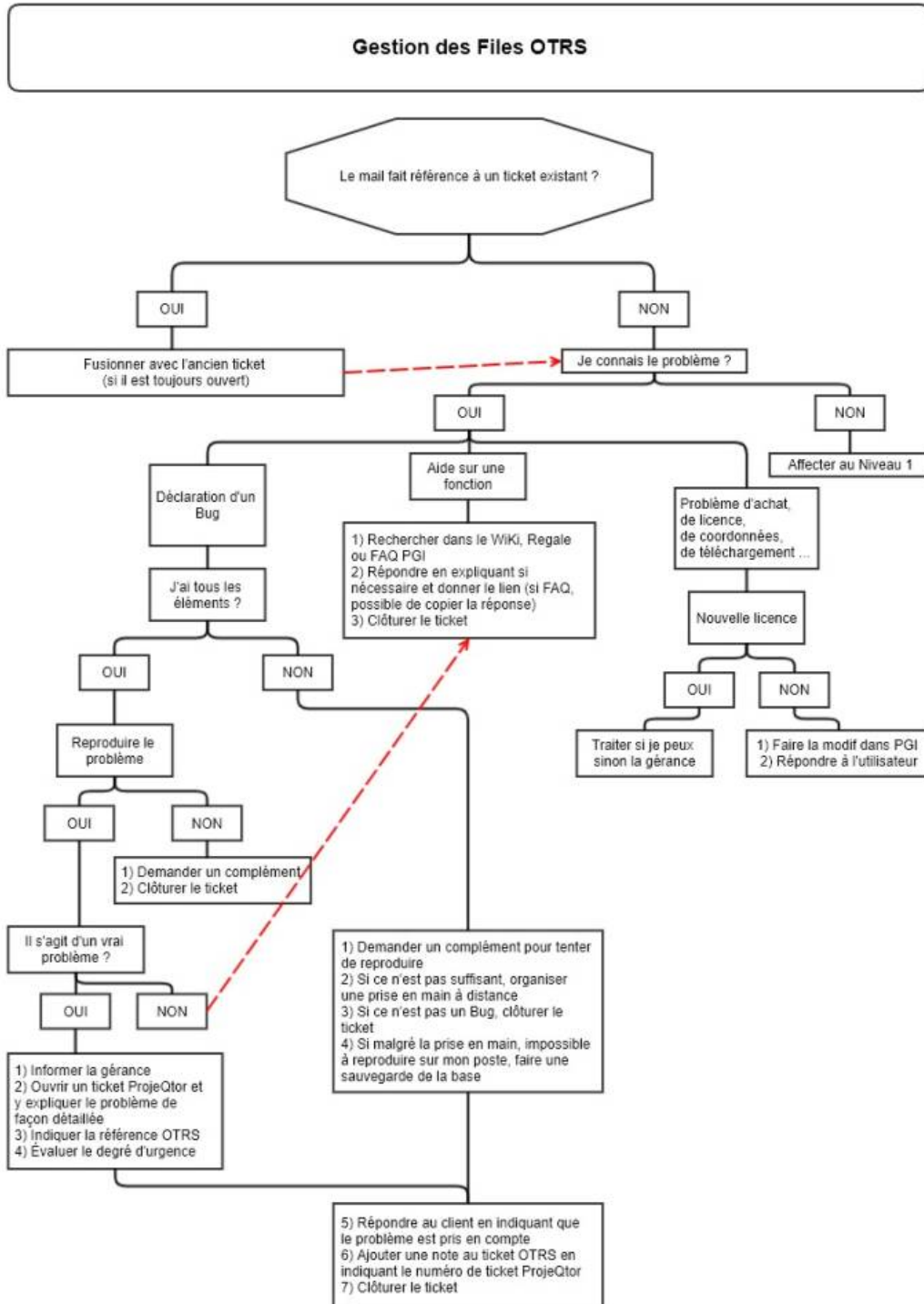
## Gestion de la file contact



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:gestiondesrealiationtel&rev=1756632284>

Last update: 2025/08/31 11:24

