

 <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>	- <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





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

Retour de mailing  
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"


**NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki**
**Email sur  
assistance@logeas.fr**
**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 »

**Ticket sur assistance**
**Je connais le  
problème**
**non**
**Retour de mailing**
**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**
**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**
**Déclaration de bug/évolution**
**J'ai tous les  
éléments ?**
**non**
**Demande de complément**
**J'arrive à  
reproduire ?**
**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**

## Gestion des courriels "persos"



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

Retour de mailing  
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

Last  
update:  
2025/08/31 certif:procedure:li:gestiondesrelationtel https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrelationtel&rev=1756643599  
14:33

---

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

Permanent link:  
<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrelationtel&rev=1756643599>

Last update: **2025/08/31 14:33**

