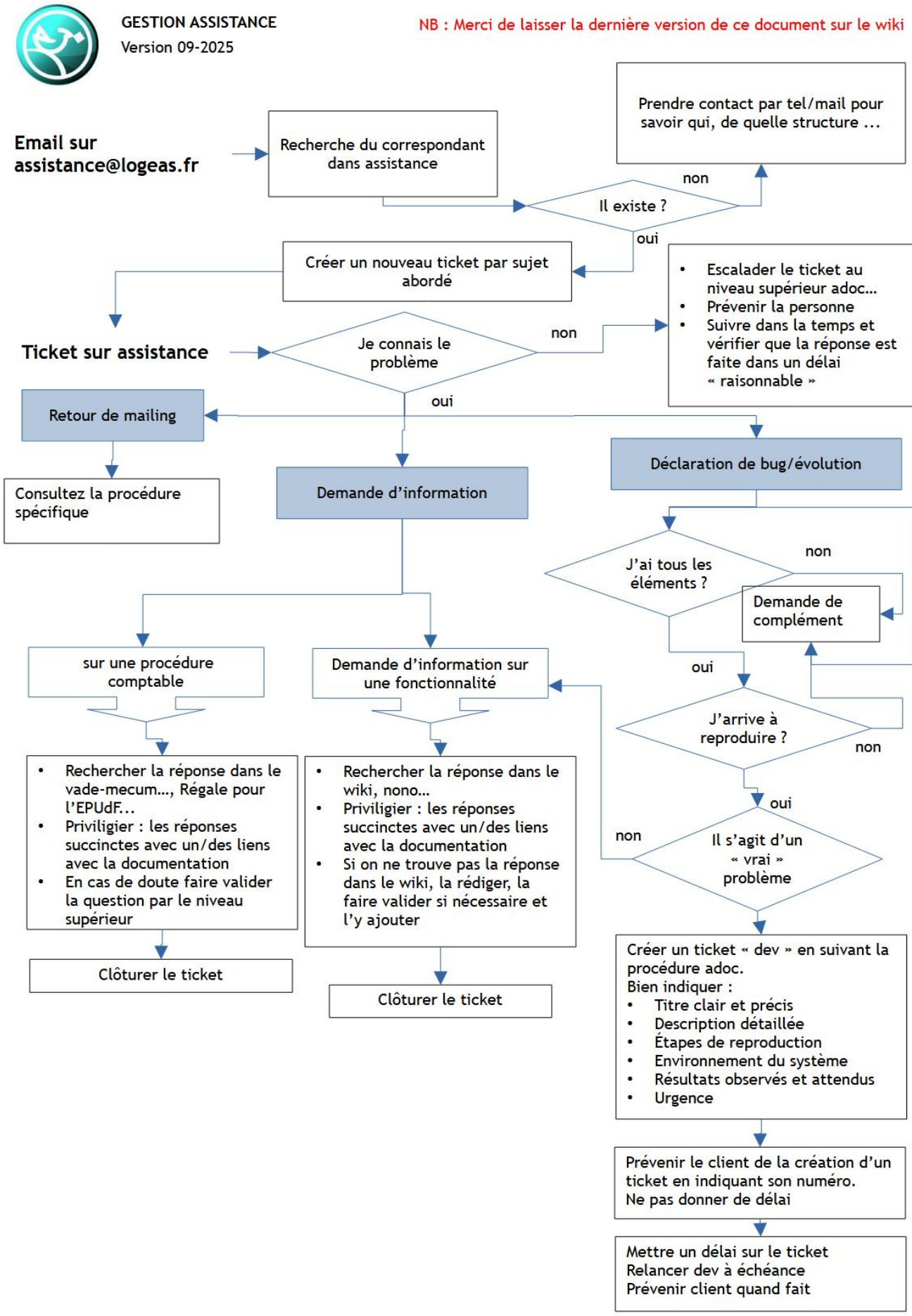
Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs

Gestion des relations client (procédure #46)

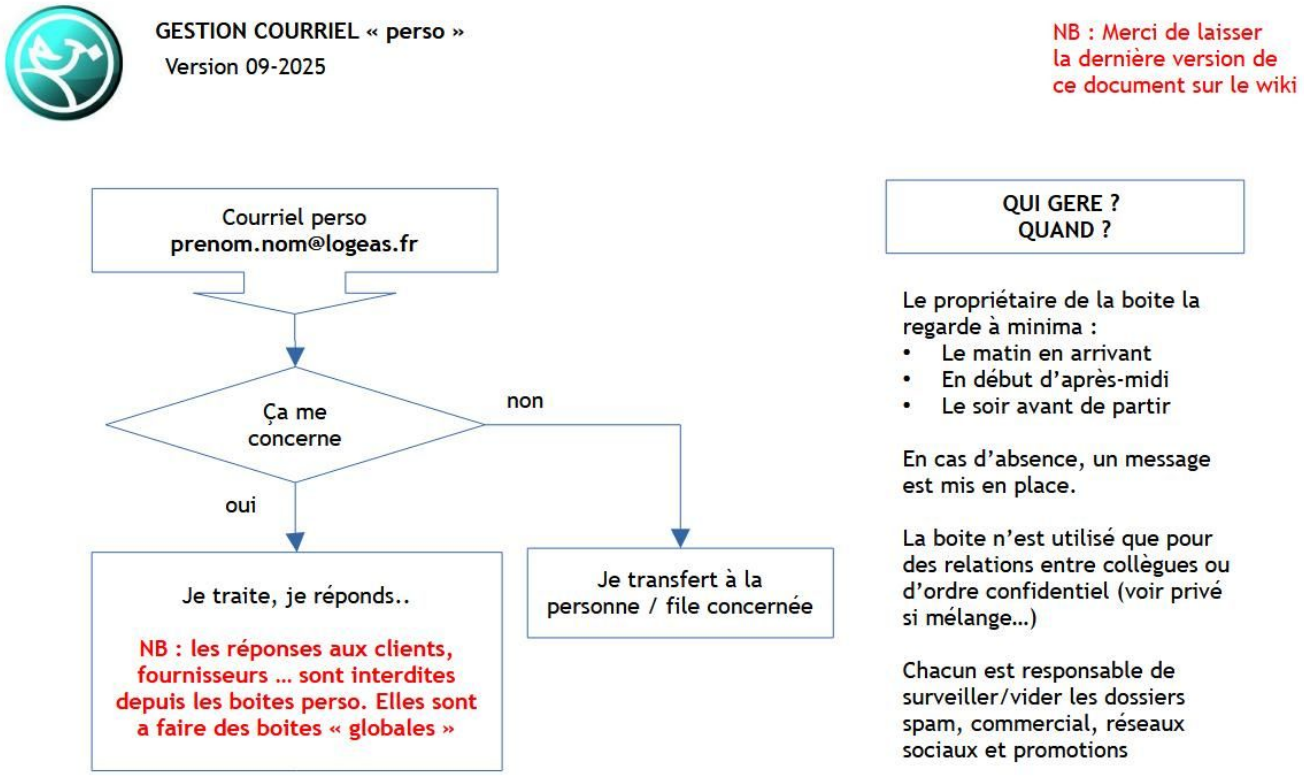
Informations qualité

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

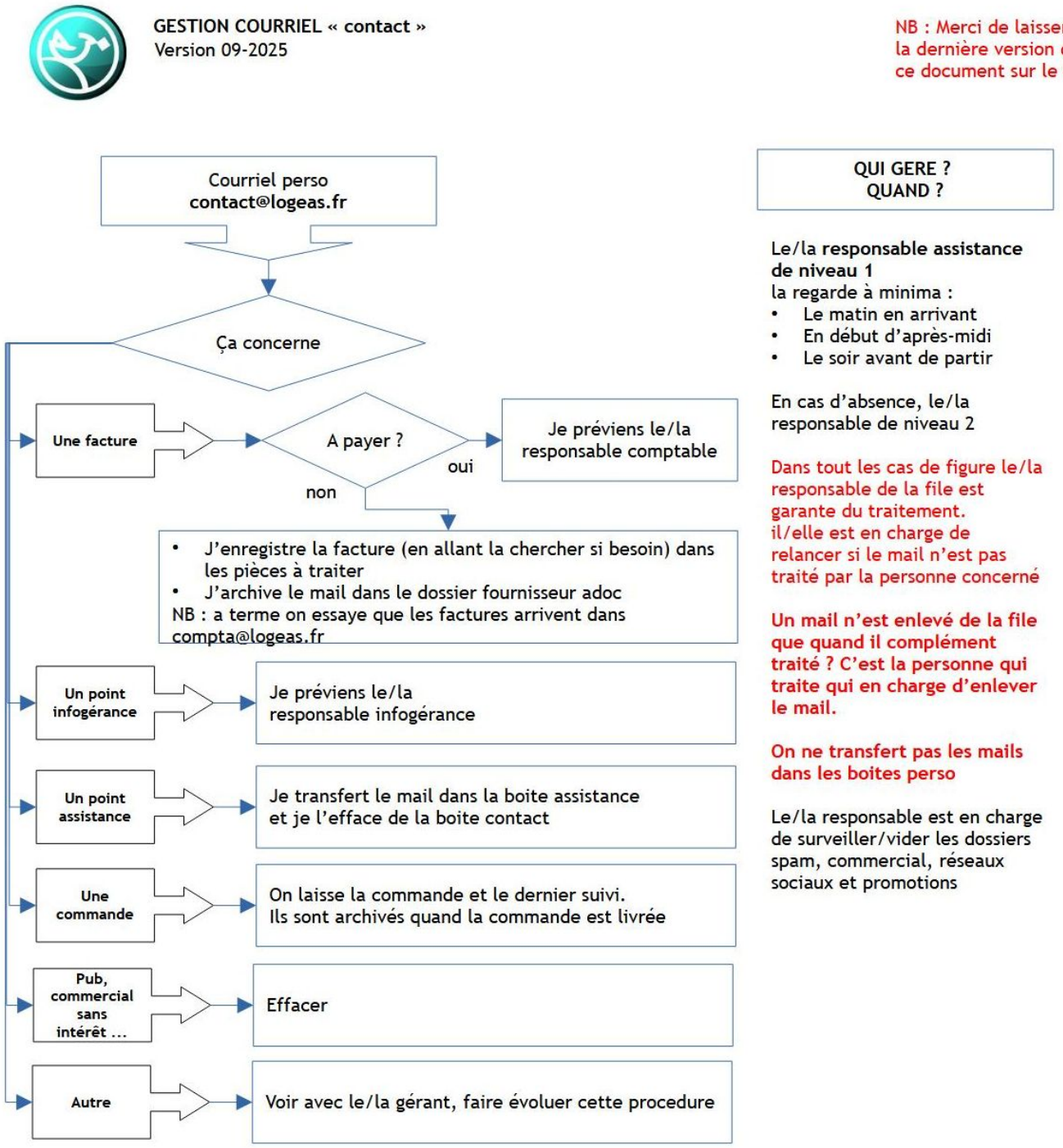
Par téléphone


GESTION ASSISTANCE
Version 09-2025
NB : Merci de laisser la dernière version de ce document sur le wiki
Email sur assistance@logeas.fr
Recherche du correspondant dans assistance
Il existe ?
non
Prendre contact par tel/mail pour savoir qui, de quelle structure ...
oui
Créer un nouveau ticket par sujet abordé
Ticket sur assistance
Je connais le problème
non
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 »
oui
Retour de mailing
Consultez la procédure spécifique
Demande d'information
Déclaration de bug/évolution
J'ai tous les éléments ?
non
Demande de complément
oui
sur une procédure comptable
Demande d'information sur une fonctionnalité
J'arrive à reproduire ?
non
oui
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
non
Il s'agit d'un « vrai » problème
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 courriels "persos"



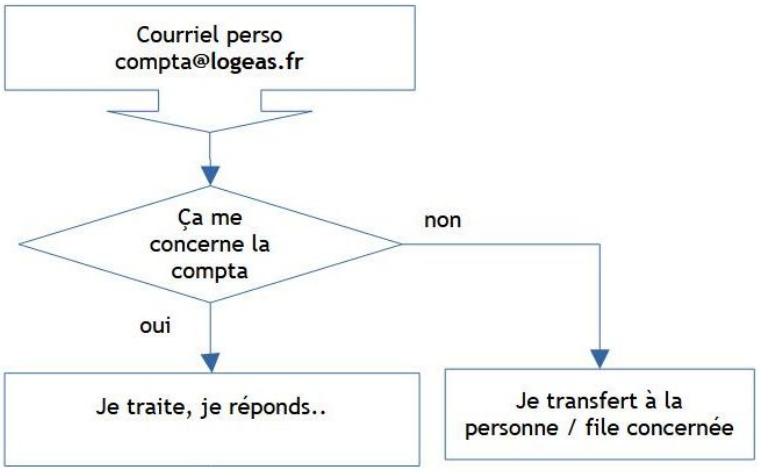
Gestion des courriels "contact"



Gestion des courriels "compta"

GESTION COURRIEL « compta »
Version 09-2025

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



QUI GERE ?
QUAND ?

Le/la responsable comptable de la boite la regarde à minima :

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

En cas d'absence, une autre personne est désigné responsable

Dans tout les cas de figure le/la responsable de la file est garante du traitement.
il/elle est en charge de relancer si le mail n'est pas traité par la personne concerné

Un mail n'est enlevé de la file que quand il complément traité ? C'est la personne qui traite qui en charge d'enlever le mail.

On ne transfert pas les mails dans les boites perso

Chacun est responsable de surveiller/vider les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrealationtel&rev=1756643653

Last update: **2025/08/31 14:34**