Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs Proc#8 - Gestion des tickets Utilisation technique du téléphone : Prise d'appel, transfert, mise en attente ...

Proc#10 - Gestion des relations client

Informations qualité

Suivi des modifications majeures		
Date	**Auteur**	**Modifications**
28 décembre 2016	Mélanie LOUBET	Création
31 juillet 2017	Nicolas MARCHAND	Portage sur Framindmap et normalisation
31 août 2025	Nicolas MARCHAND	Reprise de la relation assistance

Suivi des approbations	Cartographie fonctionnelle – fiche de la procédure
Objet	Décrire le traitement d'une demande d'assistance, de sa réception à sa clôture, et les règles de gestion des boîtes de courriel de l'entreprise (assistance, contact, compta et boîtes personnelles).
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document :** Tous
Origine	Ce document correspond à l'ancien élément ProjeQtOr Document #46 « Gestion des relations clients et fournisseurs (téléphone et mail) » (PROC-NFlog-32).

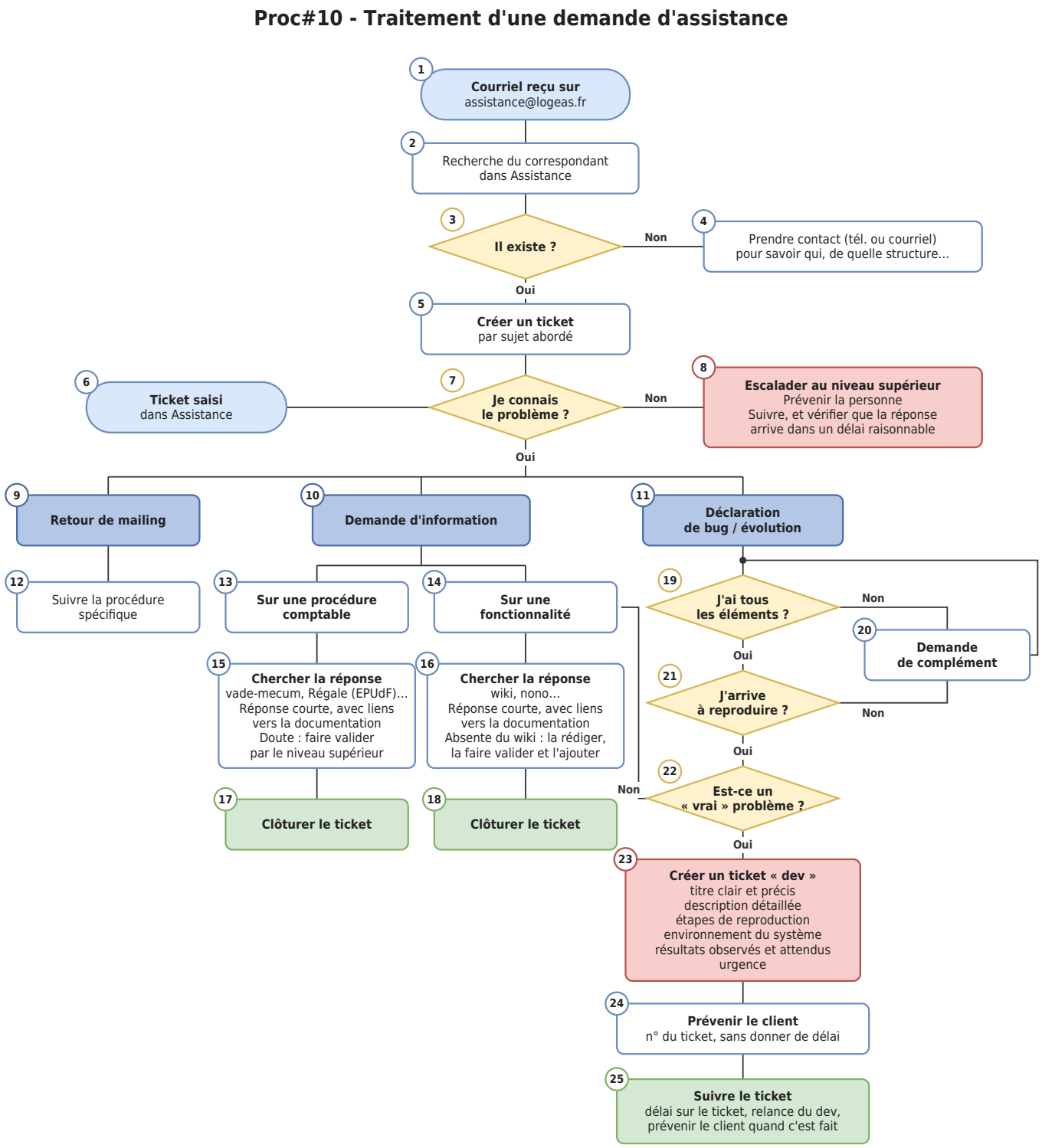
Règles communes à toutes les boîtes

- **Chaque boîte est relevée au minimum trois fois par jour** : le matin en arrivant, en début d'après-midi et le soir avant de partir.
- **Le responsable d'une boîte partagée est garant du traitement** de tout ce qui y arrive. Il relance si un courriel n'est pas traité par la personne concernée.
- **Un courriel n'est retiré d'une boîte partagée que lorsqu'il est complètement traité.** C'est la personne qui le traite qui le retire.
- **On ne transfère pas les courriels vers les boîtes personnelles.**
- **Les réponses aux clients et aux fournisseurs ne partent jamais d'une boîte personnelle** : elles partent des boîtes partagées.
- Le responsable de chaque boîte surveille et vide les dossiers spam, commercial, réseaux sociaux et promotions.

Boîte	**Responsable**	**En cas d'absence**
assistance@logeas.fr	Équipe assistance	—
contact@logeas.fr	Responsable assistance de niveau 1	Responsable de niveau 2
compta@logeas.fr	Responsable comptable	Une autre personne est désignée responsable

Boîte	Responsable	En cas d'absence
prenom.nom@logeas.fr	Le titulaire de la boîte	Un message d'absence est mis en place

Traitement d'une demande d'assistance



Les numéros sont ceux du schéma.

Réception

N°	Étape	Ce qui se passe	Suite
1	Courriel reçu sur assistance@logeas.fr	Une demande arrive par courriel.	2
2	Recherche du correspondant	On recherche le correspondant dans Assistance.	3
3	Il existe ?		Oui : 5 Non : 4
4	Prise de contact	On contacte la personne, par téléphone ou par courriel, pour savoir qui elle est et de quelle structure elle dépend.	
5	Création du ticket	On crée un ticket **par sujet abordé**.	7
6	Ticket saisi dans Assistance	L'utilisateur a saisi lui-même son ticket.	7
7	Je connais le problème ?		Oui : 9, 10 ou 11 selon la demande Non : 8
8	Escalade	On escalade le ticket au niveau supérieur compétent, on prévient la personne, puis on suit le ticket et on vérifie que la réponse arrive dans un délai raisonnable.	

Retour de mailing

N°	Étape	Ce qui se passe
9	Retour de mailing	La demande concerne un retour de mailing.
12	Procédure spécifique	On suit la procédure spécifique aux retours de mailing.

Demande d'information

N°	Étape	Ce qui se passe	Suite
10	Demande d'information	La personne cherche à savoir comment faire.	13 ou 14
13	Sur une procédure comptable		15
15	Réponse	On cherche la réponse dans le vade-mecum, ou dans Régale pour l'EPUdF. On privilégie une réponse courte, avec un ou plusieurs liens vers la documentation. En cas de doute, on fait valider la réponse par le niveau supérieur.	17
14	Sur une fonctionnalité		16
16	Réponse	On cherche la réponse dans le wiki, dans nono… On privilégie une réponse courte, avec un ou plusieurs liens vers la documentation. **Si la réponse n'est pas dans le wiki, on la rédige, on la fait valider si nécessaire et on l'y ajoute.**	18
17, 18	Clôture	On clôture le ticket.	fin

Déclaration de bug ou d'évolution

N°	Étape	Ce qui se passe	Suite
11	Déclaration de bug / évolution	La personne signale un dysfonctionnement ou demande une évolution.	19

N°	Étape	Ce qui se passe	Suite
19	J'ai tous les éléments ?		Oui : 21 Non : 20
20	Demande de complément	On demande les éléments manquants à la personne.	19
21	J'arrive à reproduire ?		Oui : 22 Non : 20
22	Est-ce un « vrai » problème ?	S'il s'agit en réalité d'une méconnaissance du logiciel, la demande est traitée comme une demande d'information.	Oui : 23 Non : 14
23	Création d'un ticket « dev »	On crée le ticket selon Proc#8 - Gestion des tickets, en indiquant : un titre clair et précis, une description détaillée, les étapes de reproduction, l'environnement du système, les résultats observés et attendus, l'urgence.	24
24	Information du client	On prévient le client de la création du ticket en lui donnant son numéro. **On ne donne pas de délai.**	25
25	Suivi	On met un délai sur le ticket, on relance le développement à l'échéance et on prévient le client quand c'est fait.	fin

Courriels reçus sur contact@logeas.fr

Le responsable assistance de niveau 1 trie chaque courriel selon ce qu'il concerne :

Le courriel concerne	Ce que l'on fait
Une facture **à payer**	On prévient le responsable comptable.
Une facture **qui n'est pas à payer**	On enregistre la facture dans les pièces à traiter, en allant la chercher si besoin, et on archive le courriel dans le dossier du fournisseur.
Un point d'infogérance	On prévient le responsable infogérance.
Un point d'assistance	On transfère le courriel dans la boîte assistance et on l'efface de la boîte contact.
Une commande	On laisse dans la boîte la commande et son dernier suivi. Ils sont archivés quand la commande est livrée.
De la publicité, du commercial sans intérêt	On efface.
Autre chose	On voit avec le gérant, et on fait évoluer la présente procédure.

À terme, les factures doivent arriver directement sur compta@logeas.fr.

Courriels reçus sur compta@logeas.fr

Le courriel	Ce que fait le responsable comptable
Concerne la comptabilité	Il le traite et y répond.
Ne concerne pas la comptabilité	Il le transfère à la personne ou à la boîte partagée concernée.

Courriels reçus sur une boîte personnelle

La boîte personnelle (prenom.nom@logeas.fr) n'est utilisée que pour les échanges entre collègues ou d'ordre confidentiel.

Le courriel	**Ce que fait le titulaire**
Le concerne	Il le traite et y répond. S'il s'agit d'un client ou d'un fournisseur, la réponse part d'une boîte partagée, jamais de la boîte personnelle.
Ne le concerne pas	Il le transfère à la personne ou à la boîte partagée concernée.

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

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:li:gestiondesrealationtel&rev=1790775898

Last update: **2026/09/30 15:44**