

-PROC-NFlog-2-Gestion du support client

Objet

L'objet de ce document est de définir la façon dont Logeas Informatique gère les demandes d'assistance.

Suivi des modifications

Création du document

Ce document a été créé par Guillaume NATALI le 24 juin 2014.

Modifications

Date	Auteur	Modifications
24.07.2014	Nicolas MARCHAND	Refonte
12.08.2014	Pétronille	Corrections
04.03.2015	Nicolas MARCHAND	Insertions dans Projeqtor, renommage
06,.03.2015	Nicolas MARCHAND	Suppression des liens et ajout de la section "voir aussi"

Voir aussi

Procédure

Outils utilisés

Le support client de LoGeAs est géré par la plateforme [ORTS](http://support.logeas.fr) disponible à l'adresse suivante : <http://support.logeas.fr>.

OTRS est un logiciel libre de gestion de la relation client. Son nom est l'abréviation anglaise d'[Open-source Ticket Request System](#), pouvant être traduit par « Système libre de gestion de requête par ticket ». Cet outil nous permet de suivre les demandes des clients arrivants par e-mail ou téléphone.

Les files OTRS

Nom	Objet	Validité
Delete	File dans laquelle le ticket est automatiquement détruit	Active
LoGeAs	File de traitement des tickets de l'assistance	Active
LoGeAs A voir	File dans laquelle sont stockés des tickets d'idée, dans l'attente de leur prise en compte ou non dans le plan produit	Active
LoGeAs EPUdF	File contenant les tickets à traiter par le groupe de travail LoGeAs-EPUdF	Active
LoGeAs:Erreur	File contenant les messages issus du débbuger interne de LoGeAs,	Active

Nom	Objet	Validité
	dans l'attente de leur traitement	
LoGeAs:Relation ERF	Ancienne file de suivi des états de fin d'année ERF	Obsolète
LoGeAs:Sauvegarde de	File temporaire pour le renvoi vers l'outil d'archivage	Active
LoGeAsSauv	Ancienne file de sauvegarde de base	Obsolète
LoGeAsSite	File des e-mails venant directement du site	Active
Saturne	File de suivi des publications vers RTE (non Logeas)	Active
Secrétariat	File des tickets devant être traités par le secrétariat de Logeas Informatique	Active
Spam	File de stockage temporaire des e-mails considérés comme des spams	Active
Virus	File de stockage temporaire des e-mails considérés comme porteurs de virus	Active
Mailing	File de stockage temporaire des e-mails issus d'un mailing	Active

Demande d'assistance par téléphone

Lors d'un appel extérieur d'un client, il convient d'enregistrer sa demande dans OTRS. Pour cela, il faut se rendre dans le menu **Ticket > Nouveau ticket par téléphone**. Attention de bien affecter le ticket dans la bonne file (Cf. tableau précédent).

Dans le formulaire proposé, la zone **Du client** doit contenir une adresse e-mail valide. S'il ne dispose d'aucune adresse, il lui est possible de saisir son numéro de téléphone suivi de **@logeas.fr**.

Par exemple, un appel du **0123456789** sera saisi **0123456789@logeas.fr**.

Dans le ticket, on indique alors les grandes lignes de l'intervention. Si l'intervention est close, le ticket l'est aussi. Si des actions restent à faire, il convient de l'indiquer dans le ticket, puis, d'affecter un propriétaire à celui-ci afin que l'intervention suive son cours.

Horaires

Dans la mesure du possible, l'assistance téléphonique est ouverte aux heures de bureau (9h-12h et 14h-18h), mais en cas d'indisponibilité, une messagerie vocale enregistre les demandes.

Nous sommes souvent disponibles en dehors de ces horaires, il suffit de prendre rendez-vous par e-mail à l'adresse de l'assistance ou [via le formulaire](#).

Demande d'assistance par mail

Lors de la réception d'un email, OTRS répond automatiquement à l'expéditeur par un avis de réception. Celui-ci indique, dans son titre et dans son message, le numéro de ticket affecté à son dossier. Dans le cas où un complément d'information est nécessaire, il est demandé au client d'utiliser la fonction répondre afin de s'assurer une bonne reprise du numéro du ticket.

Le technicien, en charge de l'assistance, consulte chaque jour ouvrable les nouveaux tickets, ainsi que ceux ayant fait l'objet d'un échange.

En règle générale, les tickets sont pris dans leur ordre d'arrivée, sauf cas particuliers ou suivi d'un dossier particulier.

En fonction du besoin, il peut :

Constat du technicien	Action à faire	Nouvel état du ticket
Il s'agit d'un doublon,	Fusionner le ticket avec une file de	Ticket ouvert

Constat du technicien	Action à faire	Nouvel état du ticket
d'un complément à un ticket existant ...	ticket existante	
Le technicien connaît la réponse	Il élabore une réponse, ou il envoie une réponse pré-rédigée ou une référence à une partie de la documentation (toujours via l'outil)	Le ticket est alors clôt
Le technicien ne comprend pas la question, ou manque d'information ...	Il demande des informations complémentaires au client	Le ticket est alors soit clôt (il sera automatiquement ré-ouvert par la réponse du client) ou mis en attente pour pouvoir relancer le client dans x jours.
Le technicien ne connaît pas la réponse	Il transfère à un autre niveau d'assistance	L'état du ticket n'est pas modifié, mais son propriétaire est modifié
Le technicien considère que le ticket n'est pas dans la bonne file	Il change de file le ticket	Le statut du ticket est alors laissé en l'état