



Répondre à une demande d'assistance

Suivre la file des demandes des utilisateurs, y répondre et les clore.

A03 · Procédure pas à pas

POUR QUI

- Un membre de l'équipe qui tient l'assistance.

CE QUE VOUS OBTENEZ

- Des demandes traitées dans l'ordre, aucune laissée sans réponse.

À PRÉVOIR

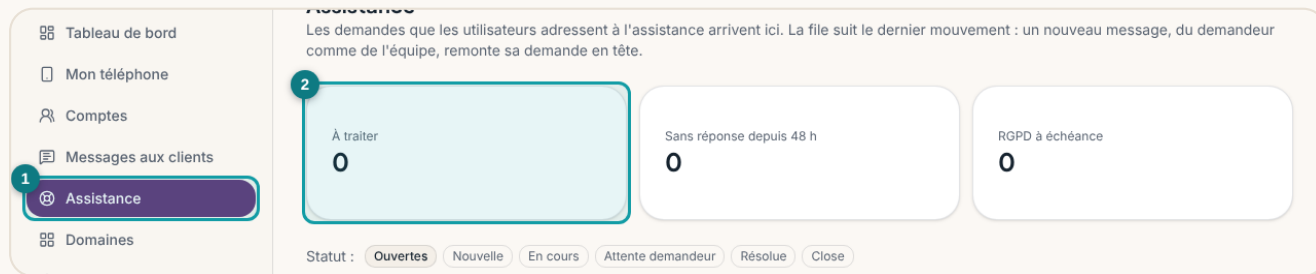
- Durée : 5 minutes par demande

Les étapes

- 1 Ouvrez Assistance
- 2 Filtrez la file
- 3 Ouvrez, répondez, clôturez

1 Ouvrez Assistance

Dans le menu, cliquez sur **Assistance**. La file suit le dernier mouvement : un nouveau message, du demandeur comme de l'équipe, remonte sa demande en tête. Trois compteurs en tête : **À traiter**, **Sans réponse depuis 48 h**, **RGPD à échéance**.



- 1 L'onglet **Assistance**.
- 2 Les compteurs.

2 Filtrez la file

Filtrez par **statut** (ouvertes, nouvelle, en cours, attente du demandeur, résolue, close) et par **catégorie** (quelque chose ne fonctionne pas, une information est fausse, connexion et compte, abonnement et paiement, comment faire, idée d'amélioration, données personnelles, autre).



- 1 Le **statut**.
- 2 La **catégorie**.

3 Ouvrez, répondez, clôturez

Cliquez sur une demande : le fil s'ouvre avec le message, les captures jointes et les informations techniques transmises. Répondez dans le fil, puis changez le statut : **En cours**, **En attente du demandeur**, **Résolue**, **Close**. Une demande **RGPD** a une échéance légale : elle remonte quand elle approche.

Catégorie : **Toutes** Quelque chose ne fonctionne pas Une information est fausse Connexion et compte Abonnement et paiement Comment faire

Idee d'amélioration Données personnelles Autre

1

Aucune demande ne correspond à ce filtre.

1 La **file** : une demande par ligne.

BON À SAVOIR

La file de la démonstration est vide : l'écran de fil, qui s'ouvre au clic sur une demande, n'est pas reproduit ici.

Et ensuite

- Écrire aux clients (procédure A05).