**LISTES D’INFORMATIONS NÉCESSAIRES POUR LES PLATEFORMES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ÉNONCÉS** | **MESSAGES** | | **PROCEDURES** |
| Le contenu du mail de création de compte utilisateur sur la plateforme |  | | |
| Contenu du mail lorsqu’un client crée un ticket |
| Contenu du mail lorsqu’un agent support ou admin répond au ticket du client (ici, on doit avoir deux messages, car lors de l’intervention, lorsqu’un utilisateur envoi un message, un mail est envoyé |
| Contenu du mail de clôture du ticket et de soumission de note |
| Les types de demandes possibles et une brève description de ces types de demandes | Support technique |  |  |
| Demande de démonstration |  |
| Formation & accompagnement |  |
| Demande de facture / devis |  |
| Suggestions d'amélioration |  |
| Personnalisation de l'application |  |
| Demande d’ajout d’une nouvelle agence |  |
| Réclamation client |  |
|  |  |
| Tous les produits dont dispose NOVA LEAD et une brève description des produits | DOGA KABA | Application de gestion et de processus de crédit au sein des institutions financières. |  |
| LANMESIN NYO |  |  |
| MIVO ENERGIE, GESTION DE LA PERFORMANCES SOCIALES |  |  |