**Gestion d’une demande client**

Description :

Demande d’intervention d’un client pour fusionner deux dossiers présent sur le Sharepoint de son organisation.

Gestion de la demande :

Une image contenant texte, capture d’écran, Police

Description générée automatiquement

Une image contenant texte, capture d’écran, Police

Description générée automatiquement

Bonne pratique :

Il est à noté que au sein de l’entreprise, nous n’avons aucun processus clairement établi sur la gestion des demandes d’assistances ou support client.

De ce fait, on peut proposer plusieurs axe d’amélioration tel que :

* Transférer le mail aux autres membres de l’entreprise afin de les tenirs au courant de la demande.
* Informer les membres de l’entreprise, la procédure à éxécuter quand une demande de ce type est émise.

Les indicateurs de performances :

Aucun indicateur de performance n’est mis en place au sein de l’entreprise.

Ils pourraient s’avérer utile afin de pouvoir mesurer la performance de notre support auprès de nos clients.