Annexe

**5**

**Logigramme pour une panne de téléphone**

Prise en compte du problème, identification du téléphone et du client

**non**

La demande est-elle valide ?

**oui**

**oui**

Panne pouvant être résolue à distance ?

**non**

**non**

**oui**

Besoin d’une intervention extérieure ?

**oui**

Besoin d’un prêt d’appareil ?

Étape simple

Différents choix possibles

Indique le début et la fin de la procédure

Envoyer un mail de conÿrmation de prise en charge au client

Procéder à la location d’un appareil

Procédure d’envoi au service de réparation (dépôt au magasin ou envoi postal)

Contrôle de remise en fonctionnement

Guider le client pour accomplir les opérations visant à résoudre

la panne. La panne est-elle résolue ?

Récapituler la prise en charge et suivre la procédure de paiement si le téléphone

du client n’est pas assuré

Diagnostiquer la panne

Envoi d’un mail pour informer des raisons de la non-prise

en charge du problème