

# MASTER YOUR COMMUNICATIONS



## ***Service Clients MEMOBOX***

Accès à nos services



## *Assistance / Maintenance*

### ➤ Comment nous joindre ?

- **Création d'un « CAS CLIENT » sur le SITE WEB du HELP-DESK**
- Par téléphone
- Par email
- Par fax

### ➤ Help-desk

- Le help-desk est joignable par internet, à l'adresse :  
**<https://support.memobox.fr>**
- Après identification, vous pouvez :
  - Faire une demande (ouverture d'un ticket),
  - Consulter une réponse,
  - Suivre vos demandes.

### ➤ Par téléphone

- Le numéro de téléphone de la hot-line est le **0825 825 853**.
- Elle est accessible du lundi au jeudi de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00 et le vendredi de 09H00 à 12H30 et de 14H00 à 15H00.
- Elle n'est accessible que pour les clients qui disposent d'un contrat de maintenance ou de service.



## *Assistance / Maintenance*

### ➤ Par email

- Vous pouvez faire une demande par email en fonction du produit à :
  - **[support@memobox.fr](mailto:support@memobox.fr)** → AUDITELcom, AUDITELbox, GEOditel
  - **[support2gt@memobox.fr](mailto:support2gt@memobox.fr)** → GEOTaxe Classic (2002), GEOpital, GEOTel, GEOvox
  - **[support.geotaxe-es@memobox.fr](mailto:support.geotaxe-es@memobox.fr)** → GEOTaxe ES
- Votre demande sera intégrée dans le Help Desk mais ne sera pas rattachée à votre compte.

### ➤ Demande par fax

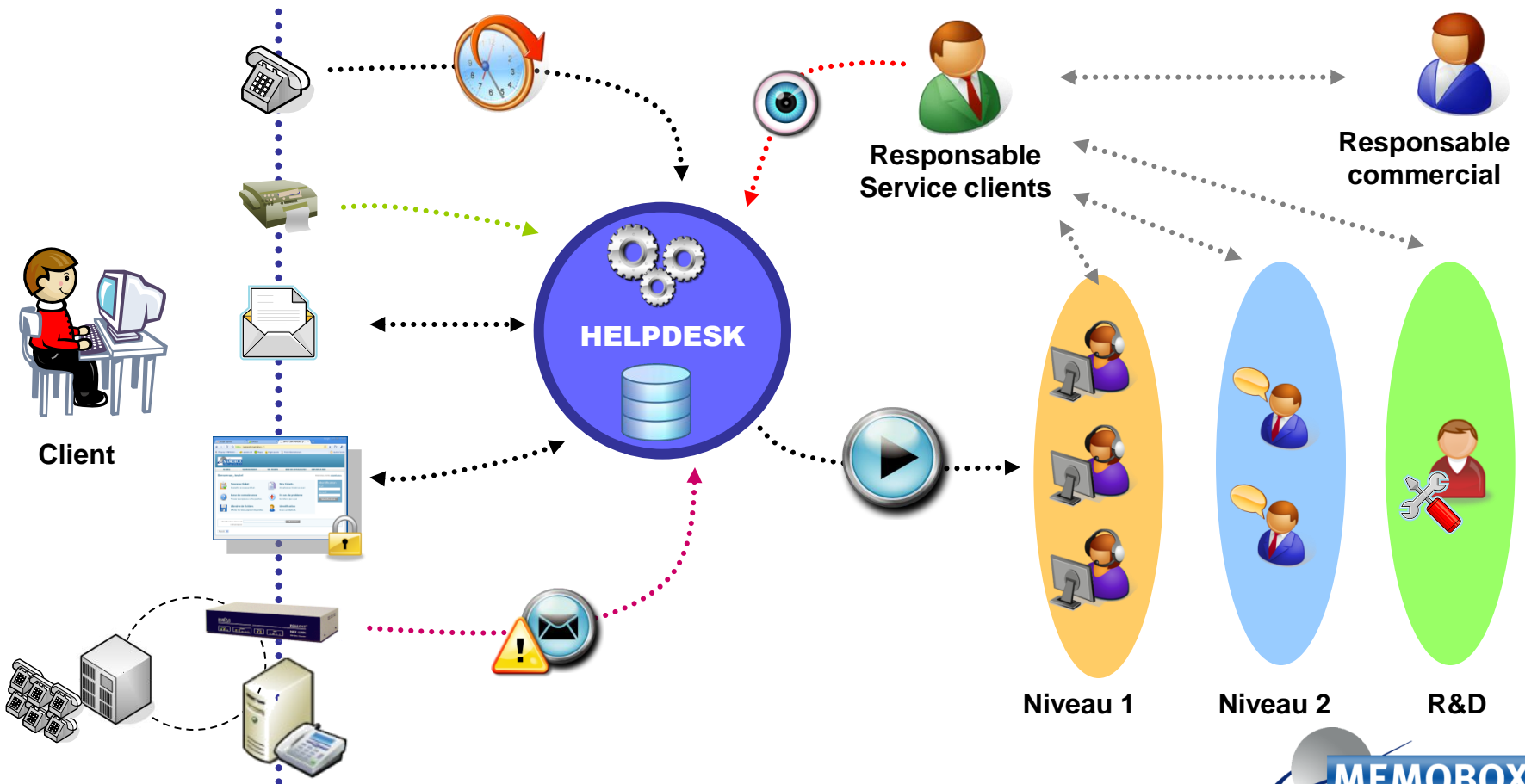
- Vous pouvez faire une demande par fax au Service Clients : +33 (1) 69 35 28 27, en précisant vos coordonnées et votre demande.
- Un accusé de réception vous sera envoyé en retour.

## *Organisation du service*

- Le Directeur du Service client reporte directement au PDG de MEMOBOX
- Il est organisé par niveaux :
  - Niveau 1 : 3 personnes en charge du traitement des demandes courantes
  - Niveau 2 : 3 personnes en charge des solutions
  - Niveau 3 : pour les correctifs et les demandes particulières. Il est relayé vers les équipes de développement (R&D), en relation avec les chargés d'affaires (Service Commercial).
- Dans tous les cas, les demandes doivent être enregistrées au niveau 1 depuis le site web ou par email.

## Gestion des demandes clients

### Help desk MEMOBOX



## Gestion des demandes clients

### Portail Web et Suivi par email

