Fiche mémo · Leçon 14 · 24 min

Faire commenter un client et valider une version

Un client sans compte commente une création par un lien qui fige la version partagée, pour 24 heures, 7 jours, 30 jours ou sans durée. Chaque commentaire se traite ou se refuse, puis une version neuve repart avec un lien neuf, car elle périme les avis rendus. Une personne marque enfin la version finale, celle qui fait autorité.

Objectifs

- Choisir entre lien interne, lien public et portail client, et régler la durée du lien
- Faire traiter les commentaires du client, en fermant chacun comme traité ou refusé
- Conduire un tour de validation jusqu'à la version finale, sans avis périmé

À retenir

- Lien interne pour un collègue, lien public pour un avis sans compte, portail pour ce qui doit rester derrière un mot de passe.
- Un lien fige la version nommée dans la fenêtre ; il se copie une fois et se révoque une fois l'avis rendu.
- Chaque commentaire se ferme, traité ou refusé ; un refus se motive, et ce qui est refusé ne se refait pas.
- Une version neuve périme les avis rendus : un tour de validation, un lien.
- Désigner les valideurs, rendre un avis et marquer la finale restent des gestes de personne.

Quel partage pour quelle personne

1 **La personne n'a-t-elle aucun accès au projet dans Nexus ?**

Non « Copier le lien interne » : il ne s'ouvre qu'à qui a accès au projet.

2 **Le client n'a-t-il pas encore de portail ouvert ?**

Non « Envoyer au portail client… » : la création reste dans son espace, derrière son mot de passe.

3 **Le contenu peut-il être lu par toute personne qui aurait le lien ?**

Non Envoyez par le portail : le lien public n'a pas de mot de passe.

Oui à tout **« Créer un lien », avec une durée de 7 jours plutôt que « sans durée », puis « Révoquer » une fois l'avis rendu.**

Un lien désigne, l'autre donne, le portail range.

Les demandes à recopier

Demande à recopier **Savoir si Sandrine a regardé**

```
Sur la maquette « Accueil, site du négociant », liste les liens de partage ouverts : la version
que chacun fige, son échéance, et ses statistiques (ouvertures, visites, visiteurs,
téléchargements), puis le nombre de commentaires à traiter.
Dis-moi si un lien porte sur une version plus ancienne que la version courante.
Ne crée et ne ferme aucun lien.
```

Demande à recopier **Traiter les commentaires de Sandrine**

```
Lis les commentaires à traiter de Sandrine sur la maquette « Accueil, site du négociant ».
Pour chacun : ce qu'il désigne, la version qu'elle a vue, et ta proposition, soit une
correction, soit un refus motivé quand la remarque contredit le territoire validé.
Ne modifie rien : je te réponds commentaire par commentaire.
Ensuite, applique les corrections que j'accepte dans une version neuve, ferme chaque
commentaire comme traité ou refusé avec une réponse courte pour l'équipe, et passe la version à
valider.
```

Note : Le refus d'un commentaire s'explique au client par une personne, pas dans le fil interne : Claire ou Inès lui écrit pourquoi le fond reste clair.

Demande à recopier **Préparer le tour suivant, sans valider**

```
La version 01.00.04 de la maquette est à valider. Révoque le lien qui portait sur la 01.00.03.
Prépare un nouveau lien de 7 jours sur la 01.00.04 : je confirme sa création dans la boîte qui
s'affichera.
Rédige pour Sandrine un message de cinq lignes : ce qui a changé, le commentaire que nous
n'avons pas suivi et pourquoi, et la date à laquelle nous attendons son avis. Laisse le message
en brouillon.
```

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Laisser un lien « sans durée » sur une maquette confidentielle. Le lien n'a pas de mot de passe et se transfère : des mois plus tard, une maquette avec des tarifs ou un projet non annoncé reste lisible par qui l'a reçu.	Choisissez 7 jours pour un tour de validation, révoquez une fois l'avis rendu, et passez par le portail pour ce qui est confidentiel.
Considérer l'accord du client comme acquis après une version neuve. Une version neuve périme les avis rendus : le client a approuvé ce qu'il a vu, pas ce que l'agent a écrit ensuite.	Un tour, un lien, une version. Après toute version neuve, renvoyez un lien sur celle-ci, ou abandonnez-la.
Demander à l'agent d'« appliquer tous les commentaires ». Les commentaires se contredisent, certains vont contre le territoire validé, et l'agent les applique les uns sur les autres.	Faites lister et regrouper les commentaires, tranchez ou faites trancher, puis fermez chacun comme traité ou refusé.
Laisser l'agent répondre au client dans le fil d'un commentaire. La réponse de l'agent dans le fil n'est lue que par l'équipe, jamais par le client : il croit ne pas avoir été entendu.	Une personne écrit au client, surtout pour expliquer un refus. L'agent peut préparer le message en brouillon.