

Support Connective Software

Knowledgebase > Cabinet / Courtier > Cas 1 : Les contrats de mon client sont affichés à 0

Cas 1 : Les contrats de mon client sont affichés à 0

Alexandre HUREZ - 2024-03-12 - Commentaires (0) - Cabinet / Courtier

CAS 1 : "Les contrats de mon client sont affichés à 0"

Problème rencontré par le partenaire/courtier :

"Mon client se connecte à son Webclient, et soit :

- son ou ses contrats ont disparu,
- la valorisation de son épargne est affichée à "0",
- rien n'est affiché".

Questions à poser :

1. **Tronc commun :** données qui seront nécessaires à l'analyse (* obligatoires)
 1. Identifiant courtier et coordonnées *
 2. N° contrat / Nom client *
 3. Mail client *
 4. Tél client *
 5. Numéro client
2. **Spécifiques à cette situation :**
 1. "Le contrat de votre client a-t-il été transféré depuis un autre courtier/cabinet ?"
 2. "Votre cabinet a-t-il été intégré à un autre cabinet, ou avez-vous changé de code apporteur ?"

Traitement :

Si le courtier a répondu "OUI" à l'une des deux questions "Spécifiques" :

1. Cause du problème :

- Le transfert de contrat de l'ancien courtier au nouveau courtier a généré **une nouvelle fiche client** dans l'application Connective, dédiée au "nouveau courtier".
- Les contrats sont à présent **rattachés à la nouvelle fiche client** visible

uniquement du "nouveau courtier".

- **L'accès webclient actuel du client est rattaché à l'ancienne fiche client connue uniquement de l'ancien courtier.**

Le contrats ont été transférés sur la nouvelle fiche client.

2. Solution à appliquer : le nouveau courtier doit créer un nouvel accès pour son client.

Comment faire ?

- Le courtier recherche sa fiche client

The screenshot shows the 'Clients' section of a software interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Gestion Épargne' (with sub-items 'Liste des contrats', 'Liste des clients', 'Réaliser une souscription'), 'Actes Digitaux' (with sub-items 'Suivi des actes', 'Arbitrage de masse'), and 'Gestion des cabinets' (with sub-item 'Droits d'accès'). The main area is titled 'Clients' and features a search bar with a red arrow pointing to it, and a table with columns for 'N° client', 'Nom', and 'Prénom'. The table contains three rows of data, with the last two rows showing the name 'MARTINE'.

- Le courtier doit créer un nouvel accès webclient pour son client sur la nouvelle fiche client.

- **A vérifier ! Sur la "nouvelle fiche client", il y a au moins un contrat d'affiché**

The screenshot shows the 'Contrats' section of the software interface. It includes a search bar and a table with columns: 'N° contrat', 'Produit', 'Fiscalité', 'Statut', 'Valorisation', and 'Date de valorisation'. A single row of data is visible, with the contract number '91005818' highlighted by a green box. The table also shows 'Entrées 1 à 1 sur 1' and export options for PDF and Excel.

- En haut de la fiche client, cliquer sur "**Activer le webclient**"

The screenshot shows the client profile page. At the top right, there are two buttons: 'Réaliser une souscription' and 'Activer le web client', with the latter highlighted by a green box. Below this is the 'Coordonnées' section, which displays the client's address and fiscal address. The address is '14 RUE D'ESTIENNES D'ORVES, 92250 LA GARENNE COLOMBES, FRANCE'. At the bottom right, there are export options for PDF and Excel.

- A la création du compte Webclient, le courtier devra fournir **l'adresse email valide et le numéro de téléphone** de son client.

Activation des accès

L'activation du compte entraîne l'envoi d'un mail de connexion à votre client.
Ce mail contient la démarche à suivre pour se connecter.

Adresse mail de connexion

Ce champ est obligatoire

Numéro de téléphone (Nécessaire pour la sécurisation du compte du client)

Ce champ est obligatoire

Valider

- **A noter** : si le client ne reçoit pas l'email de création de compte, **le courtier devra l'inviter à vérifier ses "Courriers indésirables", "Spam" ou dossiers de classement automatique** des messages.

Si le courtier a répondu "NON" à l'une des deux questions "Spécifiques" :

- Ouvrir un ticket avec les informations du tronc commun.

Tags
MMA
webclient