Support Connective Software

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

Alexandre HUREZ - 2024-03-12 - Commentaire (1) - 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 :

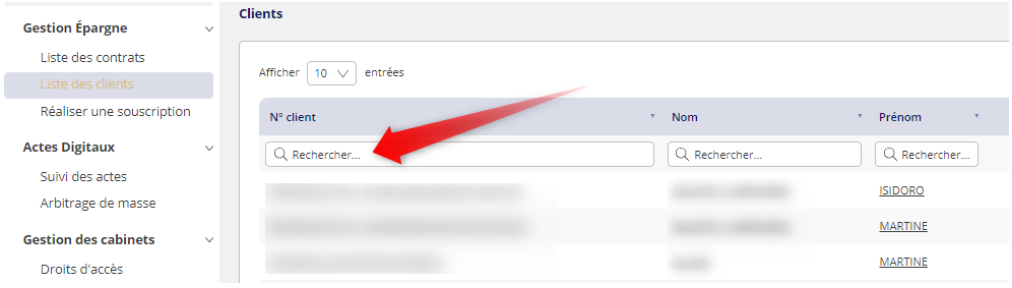
- Le transfert de contrat de l'ancien courtier au nouveau courtier a généré **une nouvelle fiche client** dans l'application Connective, dédiée au "nouveau courtier".

- 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.

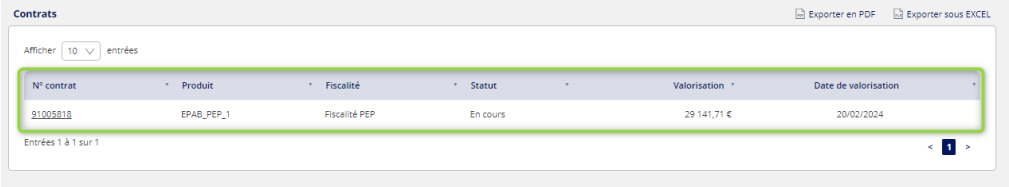
Comment faire ?

- Le courtier recherche sa fiche client



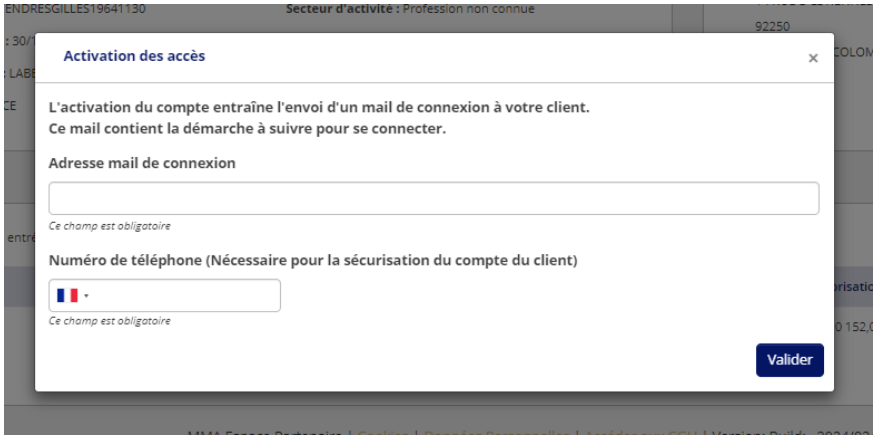
- Le courtier doit créer un nouvel accès webclient pour son client sur la nouvelle fiche client.

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



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

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



- **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.

Mots clés
MMA
webclient