



Septembre 2024

Nouveau dans HORIZON !

FAIRE UNE DEMANDE ADHERENT AUPRES DU SERVICE GESTION

- **Page 2 à 4 : Créer une demande de Gestion**
- **Page 5 à 9 : Ajouter des pièces jointes à ma demande de Gestion**
- **Page 11 : Retrouver et consulter ma demande de gestion**

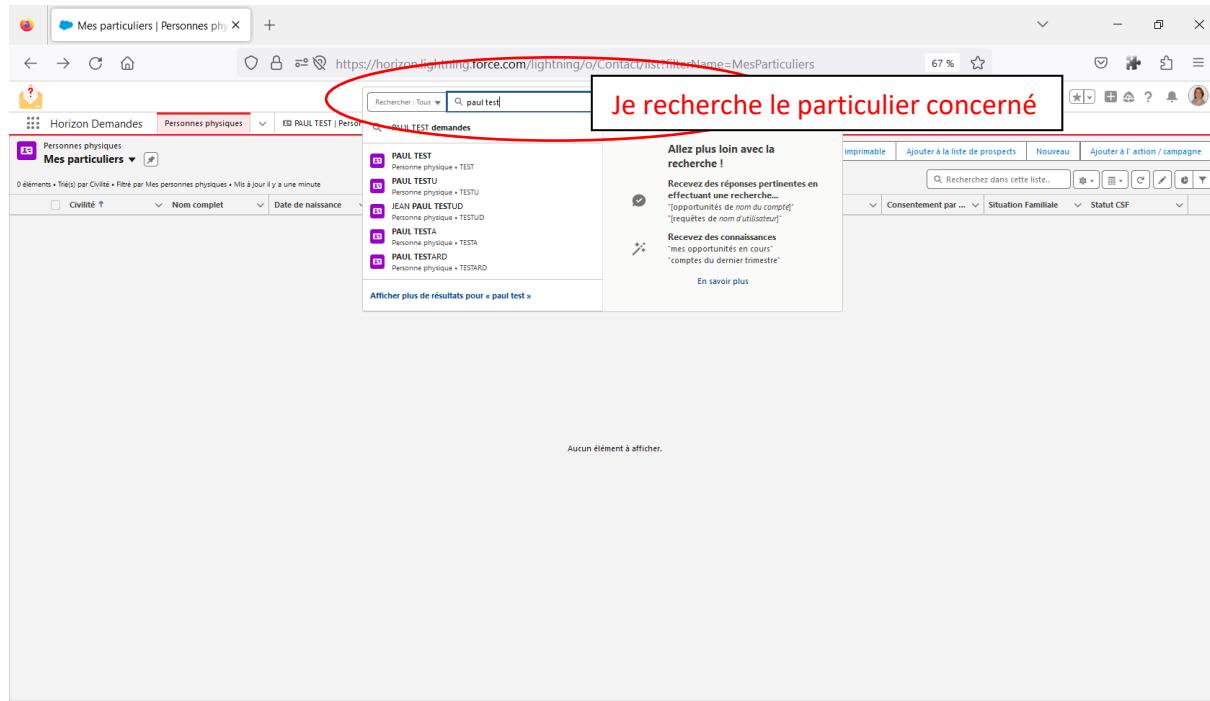
Ce mode opératoire a pour but de vous expliquer pas à pas comment faire une demande dans Horizon pour un adhérent.

MAIS, le 1^{er} réflexe à avoir est

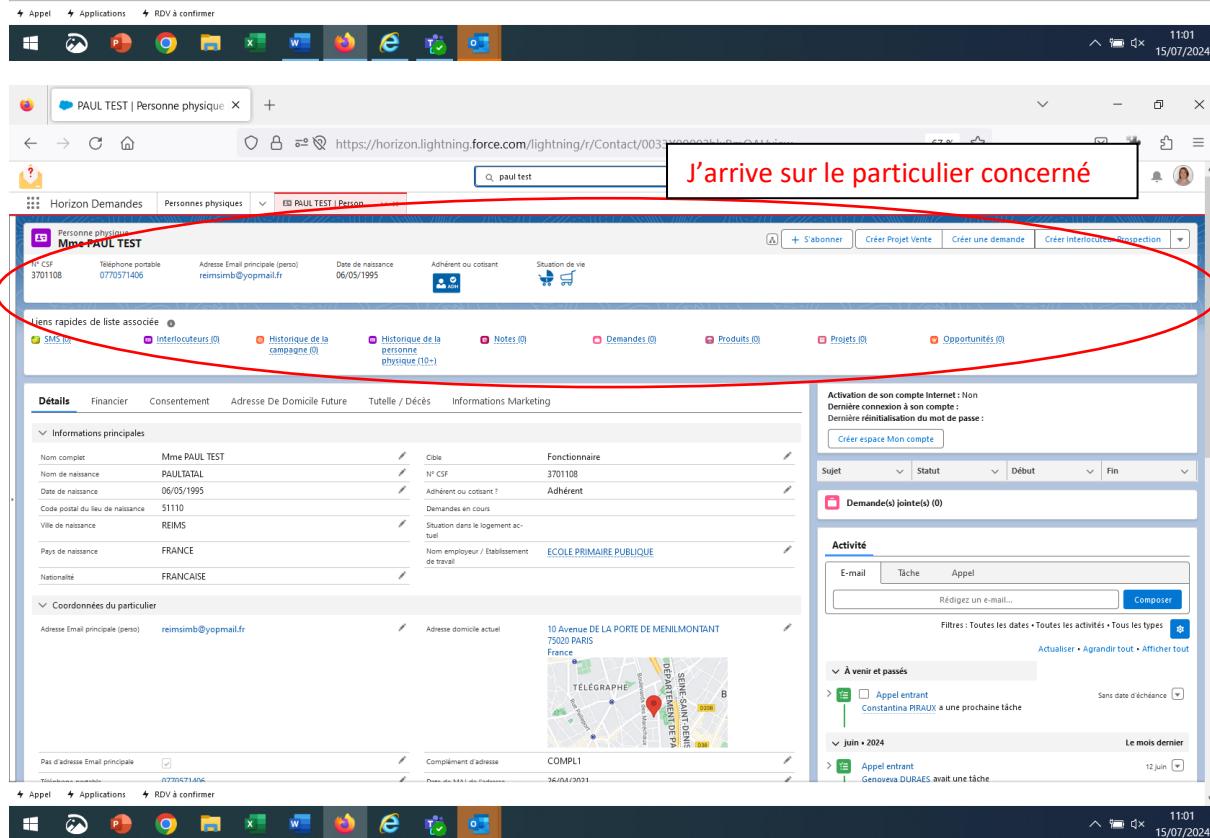
d'encourager vos adhérents à formuler leur demande en toute autonomie directement sur Mon Compte.

Gain de temps assuré pour tous !

On démarre toujours avec un particulier



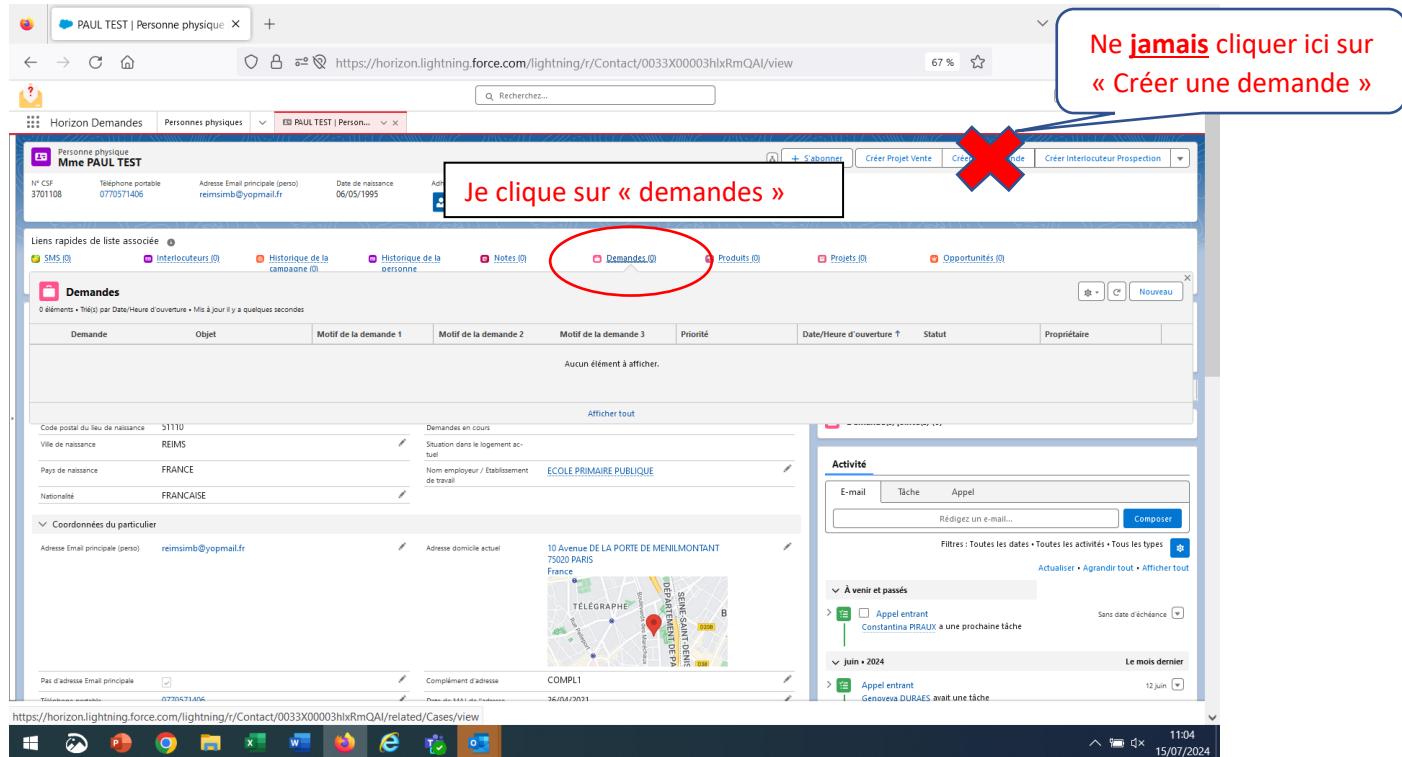
A screenshot of a web browser window. The address bar shows the URL: <https://horizon-lightning.force.com/lightning/o/Contact/list/nl?Name=MesParticuliers>. The search bar contains the text "paul test". A red box highlights the search bar with the text "Je recherche le particulier concerné". The search results list several entries for "PAUL TEST" and "PAUL TESTU". A sidebar on the right provides search tips and navigation options. The status bar at the bottom shows "11:01 15/07/2024".



A screenshot of a web browser window showing a detailed contact record for "PAUL TEST". The URL is: <https://horizon.lightning.force.com/lightning/r/Contact/003...>. The search bar contains "paul test". A red box highlights the search bar with the text "J'arrive sur le particulier concerné". The contact record displays various details such as name, phone number, email, and address. It also includes a map showing the location and a list of recent activities. The status bar at the bottom shows "11:01 15/07/2024".

Ne jamais cliquer ici sur « Crée une demande »

Je clique sur « demandes »



Paul TEST | Personne physique

Mme PAUL TEST

N° CSF 3701108 Téléphone portable 0770571406 Adresse Email principale (perso) reimsimb@yopmail.fr Date de naissance 06/05/1995

Liens rapides de liste associée : SMS (0) Interlocuteurs (0) Historique de la campagne (0) Historique de la personne (0) Notes (0) Demandes (0) Produits (0) Projets (0) Opportunités (0)

Demandes

0 éléments • Trié(s) par Date/Heure d'ouverture • Mis à jour il y a quelques secondes

Demande	Objet	Motif de la demande 1	Motif de la demande 2	Motif de la demande 3	Priorité	Date/Heure d'ouverture ↑	Statut	Propriétaire
Aucun élément à afficher.								

Code postal du lieu de naissance 51110 Ville de naissance REIMS Pays de naissance FRANCE Nationalité FRANCAISE

Coordonnées du particulier

Adresse Email principale (perso) reimsimb@yopmail.fr Adresse domicile actuel 10 Avenue DE LA PORTE DE MENILMONTANT 75020 PARIS France

Complément d'adresse COMPL1 Date de naissance 30/04/2021

pas d'adresse Email principale Télephone portable 0770571406

Activité

E-mail Tâche Appel Rédigez un e-mail... Composez

Filtres : Toutes les dates • Toutes les activités • Tous les types

Actualiser • Agrandir tout • Afficher tout

À venir et passés

Appel entrant Constantina PIRAX a une prochaine tâche

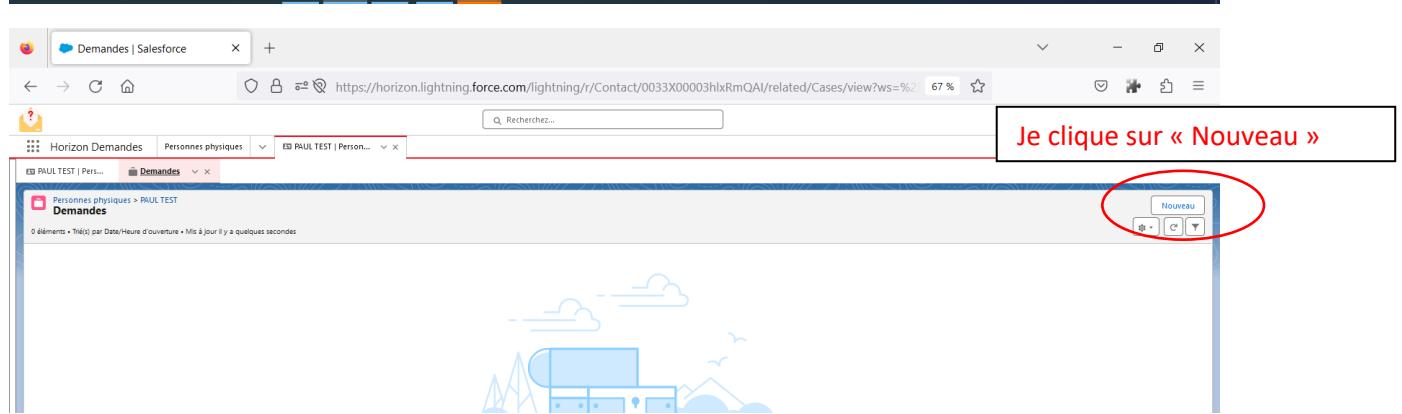
juin • 2024

Appel entrant Genoveva DURAES avait une tâche

Le mois dernier

12 Juin 15/07/2024

Je clique sur « Nouveau »



Demandes | Salesforce

Horizon Demands Personnes physiques

Demandes

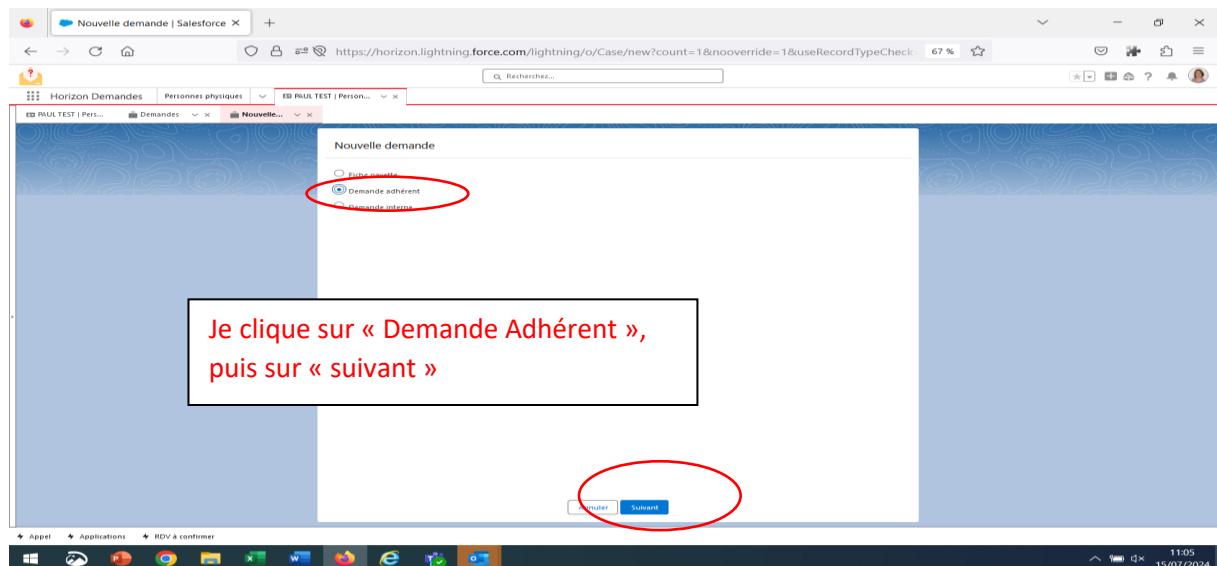
Personnes physiques > PAUL TEST

Demandes

0 éléments • Trié(s) par Date/Heure d'ouverture • Mis à jour il y a quelques secondes

Nouveau

Je clique sur « Demande Adhérent », puis sur « suivant »



Nouvelle demande

Demande client

Demande adhérent

Demande interne

Annuler Suivant

Créer : Demande : Demande adhérent

Informations sur la demande

Produit CSF Recherchez dans les Produits... Climat de satisfaction Satisfaisant

Fournisseur Ce champ est calculé lors de l'enregistrement Priorité Normal

Motif de la demande 1 Commentaire libre motif

Canal de réception Aucun - N° de Recommandé

Provenance de la demande Adhérent Afficher toutes les dépendances

Provenance interne Aucun - Afficher toutes les dépendances

Object Description ADE - MODIFICATION DE MONTANT

laissez un commentaire pour expliquer ma demande

Provenance Autre Sens Entrant

Sens de la demande

Créer espace pour la provenance interne

Annuler Enregistrer Nouveau Enregistrer

L'OBJET est à choisir ci-dessous. Ou indiquer « nom PRODUIT »/« type de demande » si vous ne le trouvez pas.

ADE	CREDIT
GADE ou Jassure/Hausse ou Baisse/Durée	PROJET/Annulation/Renonciation
GADE ou Jassure/Hausse ou Baisse/Capital	PI/Changement barème
GADE ou Jassure/Hausse ou Baisse/Quotité	PI/Changement statut autre que G
GADE ou Jassure/Modif/Couverture	PI/Désolidarisation
GADE ou Jassure/Modif/Date d'effet	XX/RAT
GADE ou Jassure/RAP	XX/RAP
GADE ou Jassure/Résiliation	RAC/Changement barème
ADE/échéancier	FDD/Annulation - Restitution
AUTRES PRODUITS	PERSONNE
ADHCOT/Remboursement	Modification Identité
ADHCOT/Résiliation	Modification RIB
ADHCOT/Double Prélèvement	Annulation doublon
GAV ou APE/Demande de prestation	Séparation de foyer
GAV ou APE/Résiliation	Rapprochement de foyer

La DESCRIPTION doit permettre au gestionnaire de traiter la demande (ex : nouvelle durée, franchise, ligne de prêt concernée, montant du RAP... tous les détails utiles au traitement).

Ma demande est créée

Demande adhérent

Demande #00608055 a été créé(e).

Abonné Modifier Modifier le propriétaire Duplicatation de la demande Modifier le type d'enregistrement Fusionner des demandes

N° d'adhérent 370188 Personne physique principale PAUL_TEST Statut A traiter Priorité

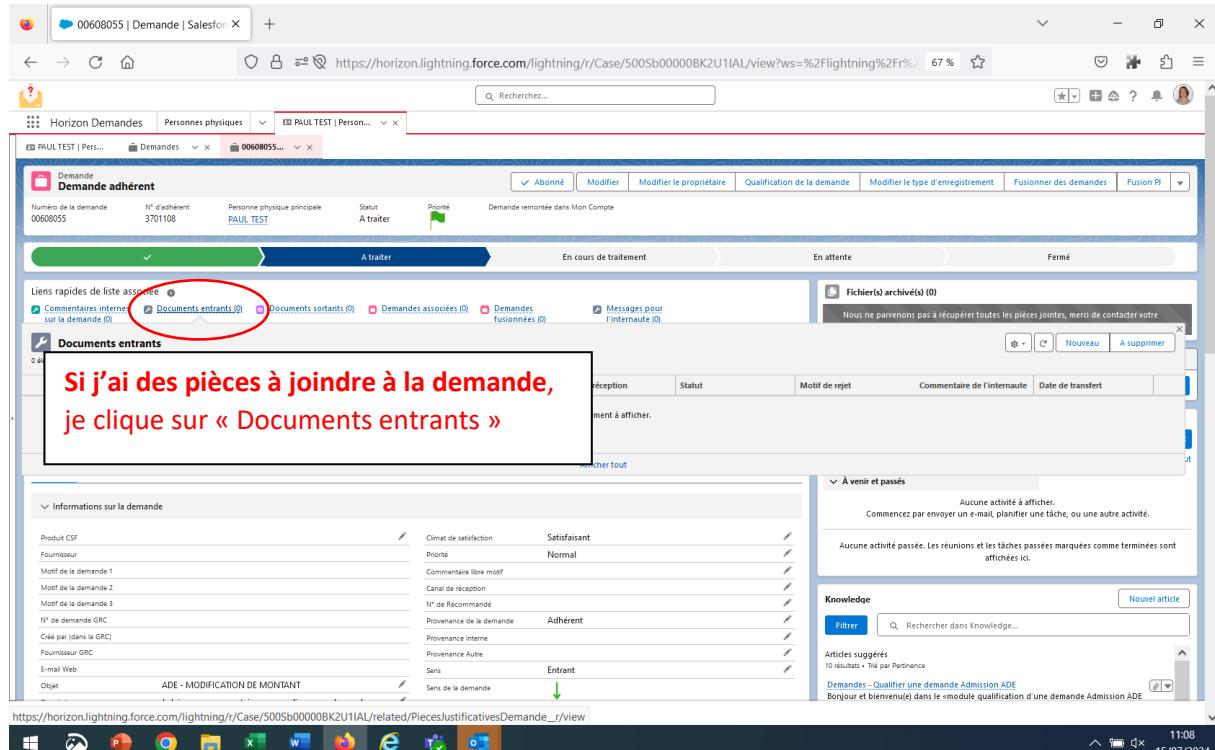
Liens rapides de liste associée : Commentaires internes (0) Documents entrants (0) Documents sortants (0) Demandes associées (0) Demandes fusionnées (0) Messages pour l'internaute (0)

E-mail Tâche Appel Rédigez un e-mail... Composer

Si vous êtes perdus, vous pouvez toujours retrouver une demande : voir démarche pas à pas en page 11

Suite du process **si vous avez des pièces à joindre à la demande**

Si vous n'avez pas de pièces à joindre, aller en **page 9 à l'étape « **Modifier le propriétaire** ».**



00608055 | Demande | Salesforce

https://horizon.lightning.force.com/lightning/r/Case/500Sb00000BK2U1AL/view?ws=%2Flightning%2Fr%...

Horizon Demandes Personnes physiques PAUL TEST | Person...

Demande adhérent

00608055 N° d'adhérent PAUL TEST Personne physique principale Statut A traiter

Liens rapides de liste associée: Documents entrants (0) Documents sortants (0) Demandes associées (0) Demandes fusionnées (0) Messages pour l'internaute (0)

Documents entrants

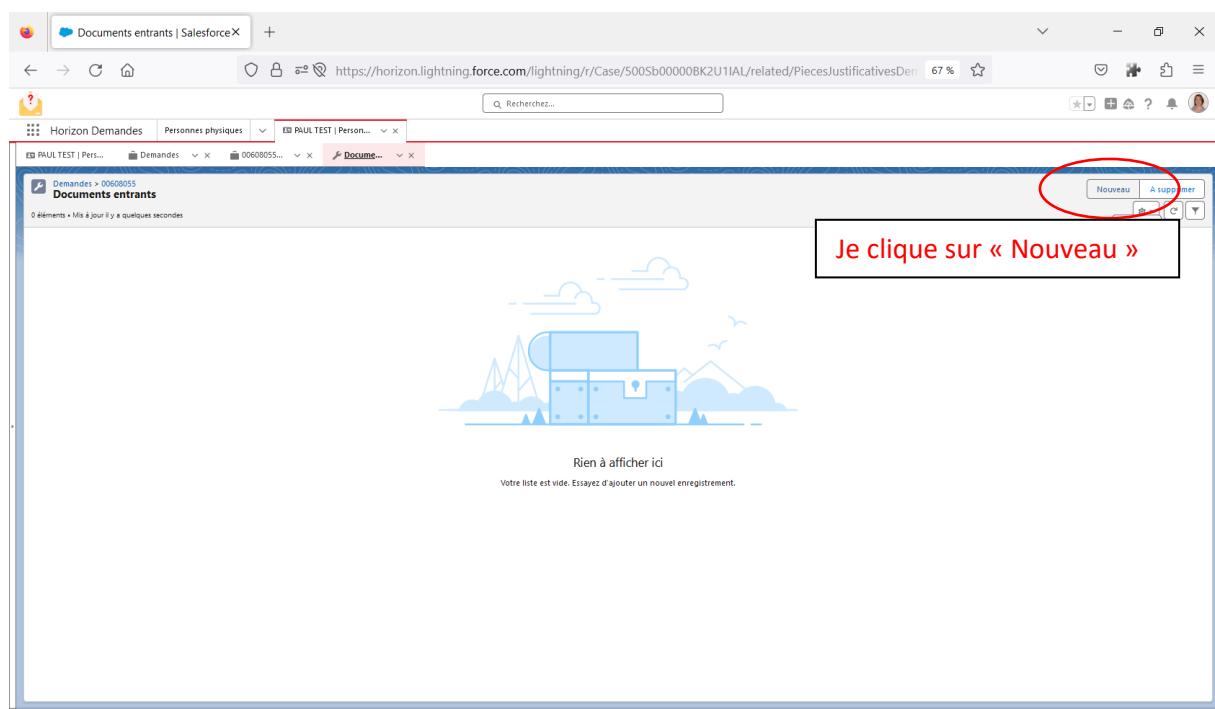
Si j'ai des pièces à joindre à la demande, je clique sur « Documents entrants »

À venir et passés

Knowledge

Articles suggérés

11:08 15/07/2024



Documents entrants | Salesforce

https://horizon.lightning.force.com/lightning/r/Case/500Sb00000BK2U1AL/related/PiecesJustificativesDemande_r/view

Horizon Demandes Personnes physiques PAUL TEST | Person...

Demande > 00608055 Documents entrants

0 éléments • Mis à jour il y a quelques secondes

Nouveau A supprimer

Je clique sur « Nouveau »

Rien à afficher ici

11:08 15/07/2024

Créer : Document entrant | Sale X +

https://horizon.lightning.force.com/lightning/o/PieceJustificative__c/new?count=2&nooverride=1&useRec 67 %

Horizon Demandes Personnes physiques PAUL.TEST | Person... x

Créer : Document entrant

Information sur pièce justificative

Plaçage justificatif Name Libellé X

Sens Commentaire de l'internaute X

Commentaire de l'internaute obligatoire X

Créer une pièce commentée internaute X

Créer une pièce commentée internaute obligatoire X

Statut A valider Motif de rejet Aucun Commentaire interne rejet

Informations système Date de transfert Date Heure

Annuler Enregistrer et Nouveau Enregistrer X

Je ne sais pas que le LIBELLE de la pièce (ex : RIB), puis je clique sur « enregistrer »

Ne jamais renseigner le « Type »

Appel Applications RDV à confirmer 11:08 15/07/2024

PJD507647 | Document entrant X +

https://horizon.lightning.force.com/lightning/o/PieceJustificative__c/507647

Horizon Demandes Personnes physiques PAUL.TEST | Person... x

Document entrant Offre de prêt EDEL

Document entrant « PJD507647 » a été créé(e). X

Modifier Cloner Modifier le propriétaire

Détails

Information sur pièce justificative

Plaçage justificatif Name PJD507647 Type Offre ou simulation de prêt Libellé Offre de prêt EDEL Document obligatoire Propriétaire PAUL.TEST

Sens Entrant Commentaire de l'internaute X Créer espace commentaire internaute Commentaire internaute obligatoire Dernière modification par Marie Pierre FONTAINE, 15/07/2024 11:09

Information sur la Personne physique

Particulier PAUL.TEST Numéro Adherent 3701108

Information sur le statut

Statut A valider Motif de rejet Commentaire interne rejet

Informations système

Créé par Marie Pierre FONTAINE, 15/07/2024 11:09 Date de transfert

Fichiers (0) Charger des fichiers ou déposer des fichiers

Appel Applications RDV à confirmer 11:09 15/07/2024

A cette étape, je n'ai fait que créer et nommer ma pièce, je vais maintenant la télécharger.

! Attention !

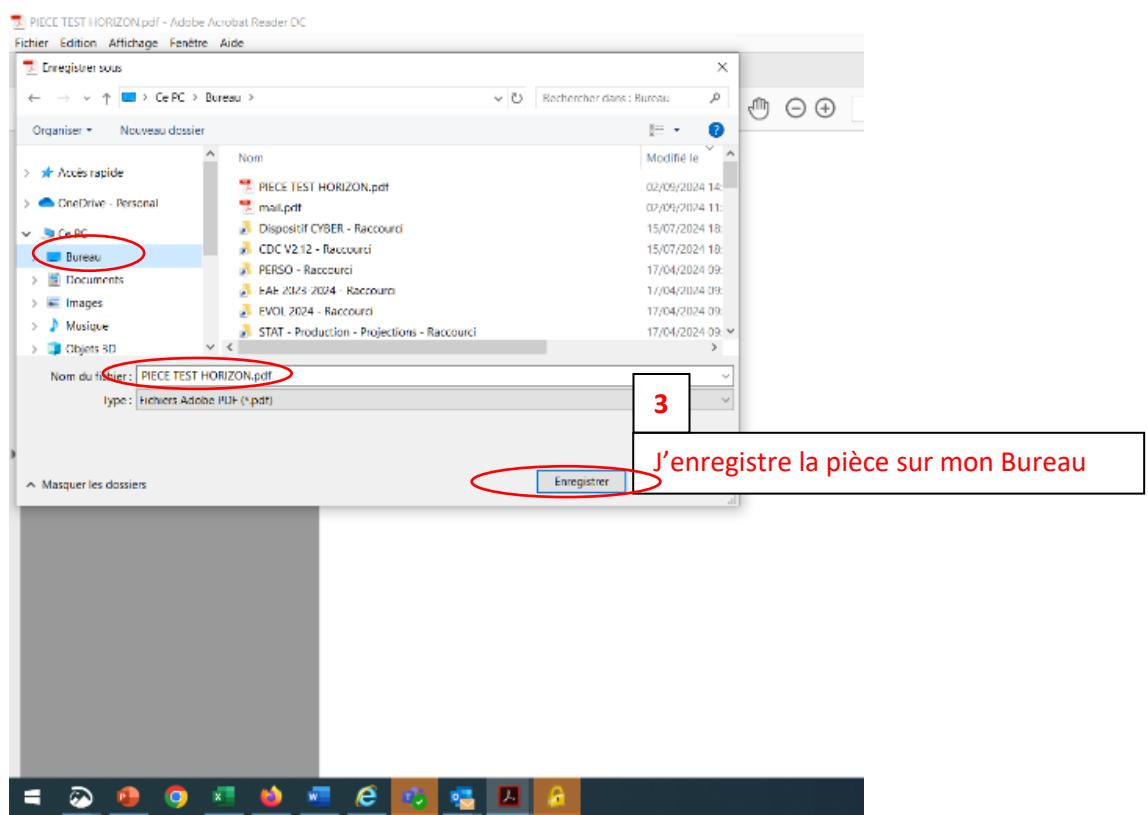
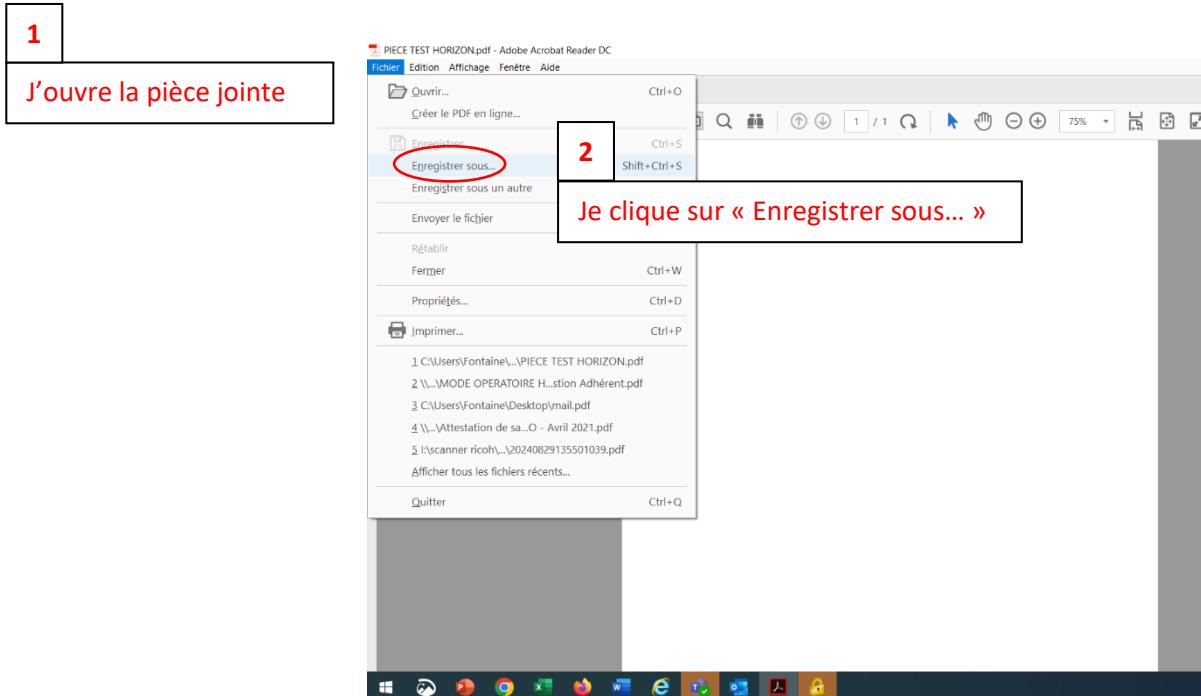
Le format **.msg (mail Outlook)** n'est pas autorisé !

Il n'est donc pas possible de rattacher directement un mail.

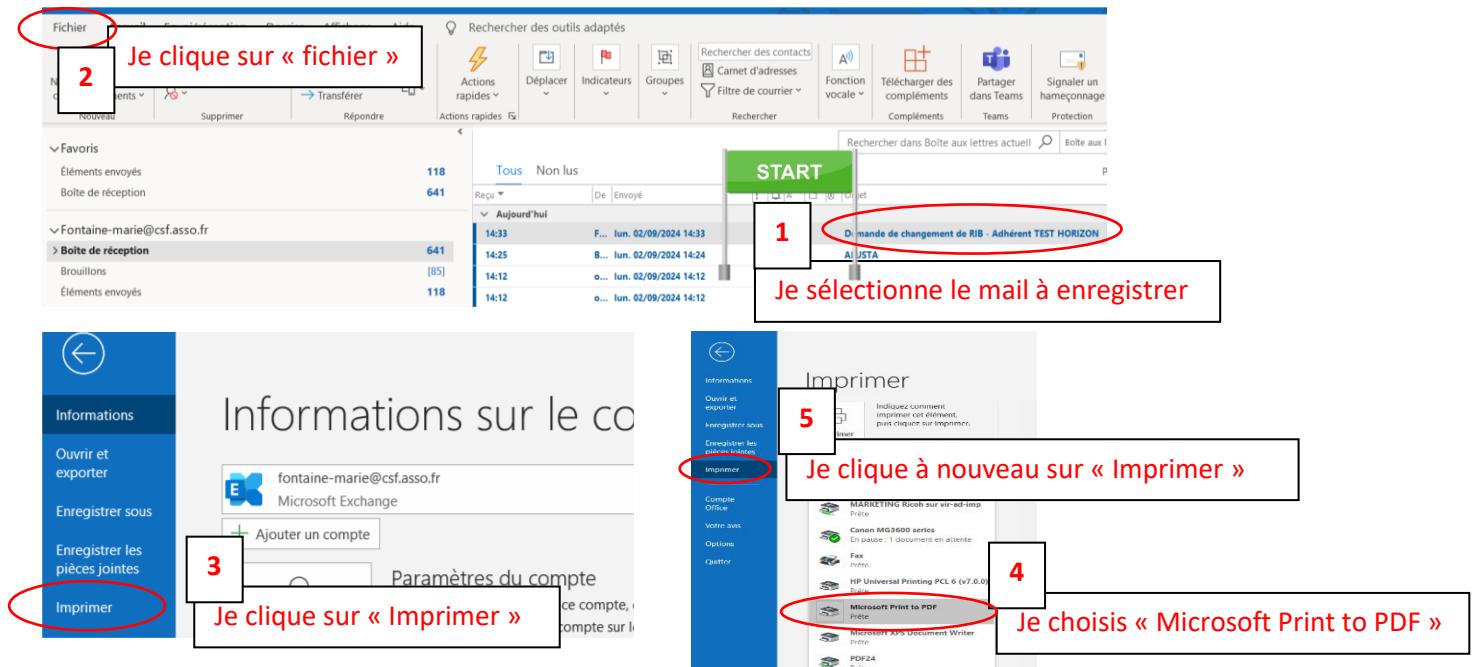
Si vous recevez un mail d'un adhérent, vous devez d'abord :

- A. Enregistrer les PJ
- B. Enregistrer l'email
- C. Puis les joindre à la demande.

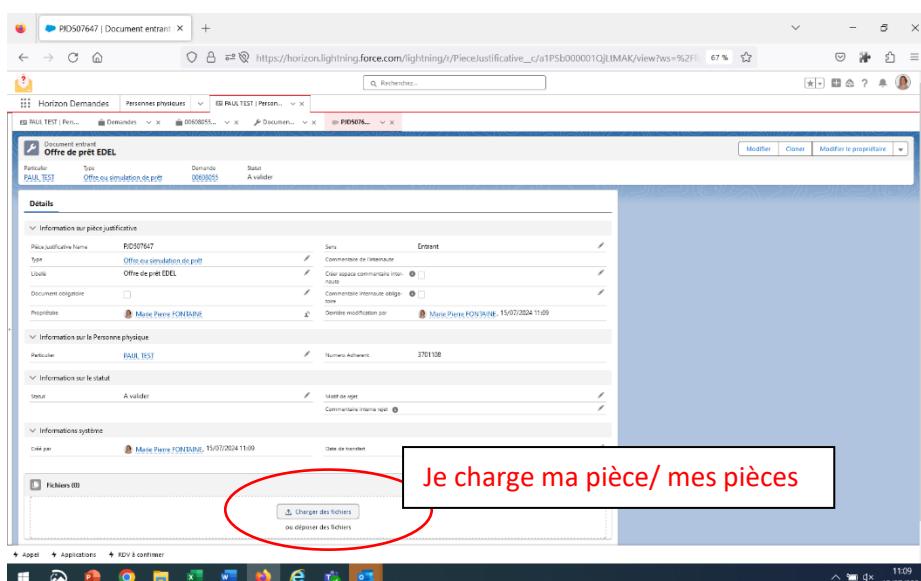
A. Enregistrer les pièces jointes



B. Enregistrer un email en PDF



C. Joindre les pièces à la demande



Document entrant
Offre de prêt EDEL

Détails

Information sur la pièce justificative

Précise justificative Name: PJD507647
Type: Offre ou simulation de prêt
Ubérisé: Offre de prêt EDEL
Document obligatoire:
Propriétaire: Marie Pierre FONTAINE

Information sur la Personne physique

Particulier: PAUL TEST

Information sur le statut

Statut: A valider

Sens: Entrant
Commentaire de l'internaute: Entrant

Charger des fichiers

depilant_ptzmi.pdf 2.8 MB
1 fichier sur 1 chargé

Terminer

Numéro Adhérent: 3701108
Motif de rejet: Commentaire interne rejet

Ma pièce est chargée, je clique sur « terminer »

Document entrant
Offre de prêt EDEL

Demande 00608055

Détails

Information sur la pièce justificative

Précise justificative Name: PJD507647
Type: Offre ou simulation de prêt
Ubérisé: Offre de prêt EDEL

Sens: Entrant
Commentaire de l'internaute: Entrant
Créer espace commentaire internaute:

Ma pièce est créée et chargée, je clique sur « Demande »

→ ETAPE « Modifier le propriétaire » TRES IMPORTANTE : à défaut, la demande n'arrivera jamais à la Gestion

Demande
Demande adhérent

N° de la demande: 00608055
N° d'adhérent: 3701108
Personne physique principale: PAUL TEST
Statut: A traiter
Priorité: Pionnier
Demande remontée dans Mon Compte

A traiter En cours de traitement

Liens rapides de liste associée: Commentaires internes (0), Documents entrants (0), Documents sortants (0), Demandes associées (0), Demandes fusionnées (0), Historique de la demande (0)

Statut: A traiter

Détails Fil

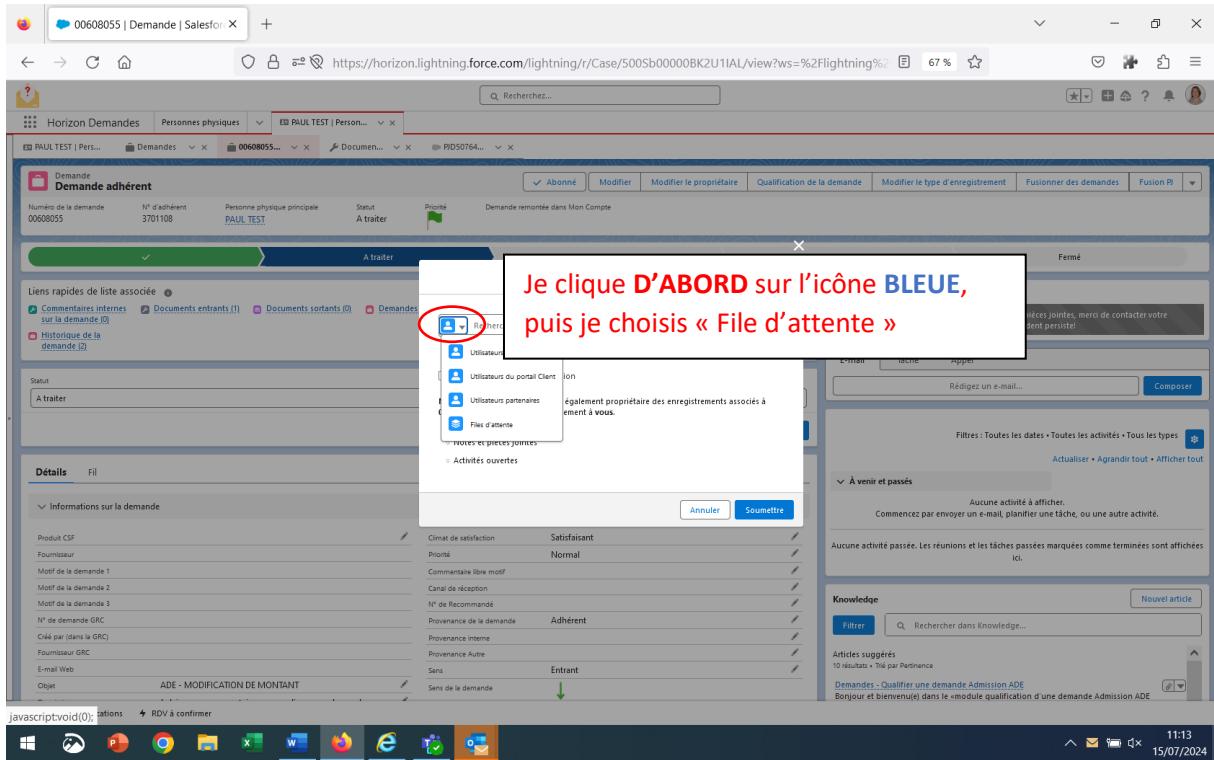
Informations sur la demande

Produit CSF
Fournisseur
Motif de la demande 1
Motif de la demande 2
Motif de la demande 3
N° de demande GRC
Créé par (dans la GRC)
Fournisseur GRC
E-mail Web
Objet: ADE - MODIFICATION DE MONTANT

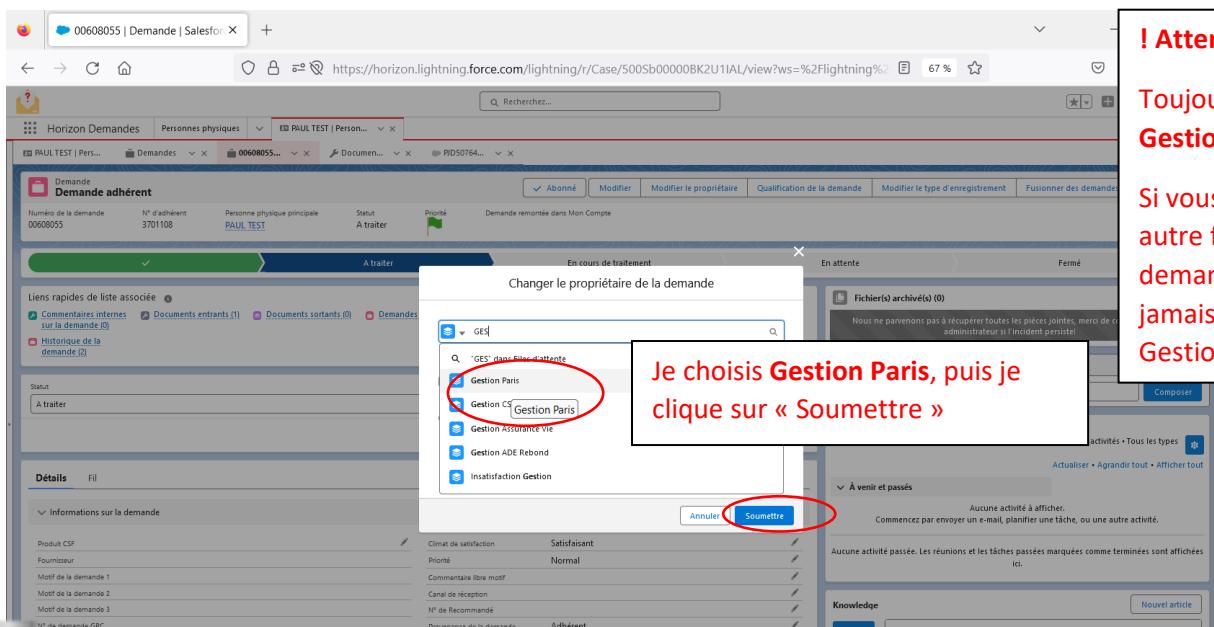
Climat de satisfaction: Satisfaisant
Priorité: Normal
Commentaire libre motif
Canal de réception
N° de Recommandé
Provenance de la demande: Adhérent
Provenance interne
Provenance Autre
Sens: Entrant
Sens de la demande: ↓

Modifier le propriétaire

Je clique sur « Modifier le propriétaire »



Je clique **D'ABORD** sur l'icône **BLEUE**,
puis je choisis « File d'attente »

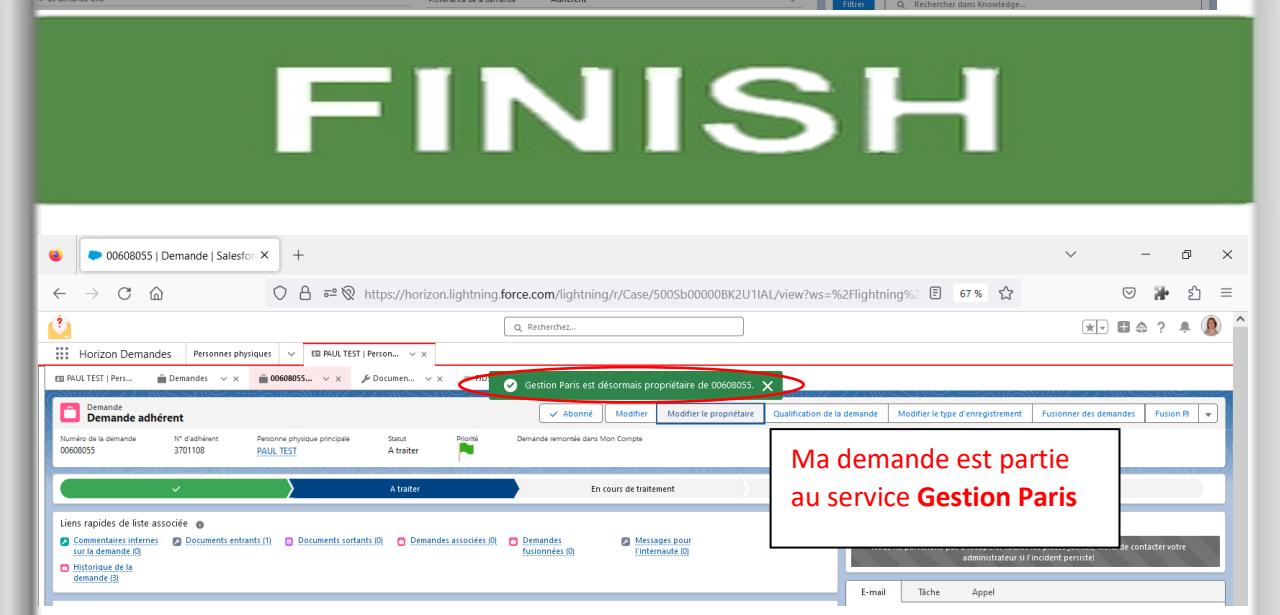


Je choisis **Gestion Paris**, puis je clique sur « Soumettre »

! Attention !

Toujours choisir
Gestion Paris.

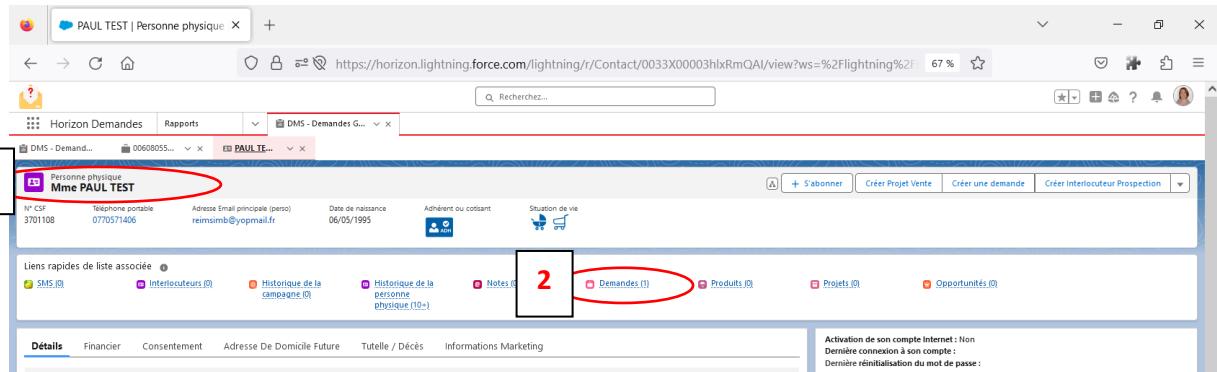
Si vous choisissez une autre file d'attente, la demande n'arrivera jamais au service Gestion !



Ma demande est partie
au service **Gestion Paris**

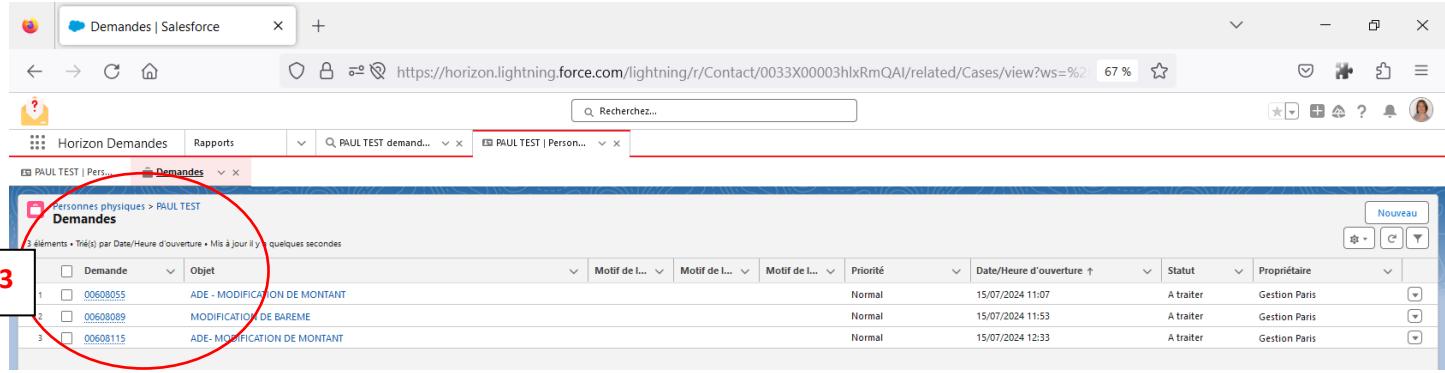
Il est toujours possible de retrouver une demande : 1) aller sur le particulier ; 2) cliquer sur « demandes » ; 3) choisir la demande en question ; 4) consulter la demande

1



2

3



4

