



**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<sup>er</sup> 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

Je recherche le particulier concerné

J'arrive sur le particulier concerné

Ne **jamais** cliquer ici sur « Créer une demande »

Je clique sur « demandes »

Je clique sur « Nouveau »

Je clique sur « Nouveau »

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

Créer : Demande : Demande adhérent

Informations sur la demande

Produit CSF  Climat de satisfaction

Fournisseur  Priorité

Motif de la demande

Commentaire libre modif

Canal de réception

N° de Recommandé

Provenance de la demande

Provenance interne

Provenance Autre

Sens

Sens de la demande

Créer espace ☐

Annuler Enregistrer Nouveau Enregistrer

**Je renseigne uniquement l'OBJET et la DESCRIPTION, puis je clique sur « enregistrer »**

Objet

Description

**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/écheancier	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).**

00608055 | Demande | Salesforce

Ma demande est créée

✓ Demande « 00608055 » a été créée(e).

Abonné Modifier Modifier le propriétaire Confirmation de la demande Modifier le type d'enregistrement Fusionner des demandes Fusion PI

Demande adhérent

Numéro de la demande 00608055 N° adhérent 370108 Personne physique principale PAUL TEST Statut A traiter Priorité

A traiter En cours de traitement En attente Fermé

Liens rapides de liste associée

Commentaires internes sur la demande (0) Documents entrants (0) Documents sortants (0) Demandes associées (0) Demandes fusionnées (0) Messages pour l'internaute (0)

Historique de la demande (0)

Status A traiter

Fichier(s) archivé(s) (0)

Nous ne parvenons pas à récupérer toutes les pièces jointes, merci de contacter votre administrateur si l'incident persiste!

E-mail Tâche Appel

Rédigez un e-mail... Composer

Suivant

Filtres : Toutes les dates Toutes les activités Tous les items

**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/5005b00000BK2U1IAL/view?ws=%2Fflightning%2Fr%2F... 67 %

Horizon Demandes Personnes physiques PAUL TEST | Person...

Demande adhérent

Abonné Modifier Modifier le propriétaire Qualification de la demande Modifier le type d'enregistrement Fusionner des demandes Fusion R

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

A traiter En cours de traitement En attente Fermé

Liens rapides de liste associée

Commentaires interne sur la demande (0) 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 »

Informations sur la demande

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

À venir et passés

Aucune activité à afficher. Commencez par envoyer un e-mail, planifier une tâche, ou une autre activité.

Aucune activité passée. Les réunions et les tâches passées marquées comme terminées sont affichées ici.

Knowledge

Articles suggérés

10 résultats • Trié par Pertinence

Demandes - Qualifier une demande Admission ADE

Bonjour et bienvenue dans le module qualification d'une demande Admission ADE

Documents entrants | Salesforce

https://horizon.lightning.force.com/lightning/r/Case/5005b00000BK2U1IAL/related/PiecesJustificativesDem... 67 %

Horizon Demandes Personnes physiques PAUL TEST | Person...

Demandes > 00608055 Documents entrants

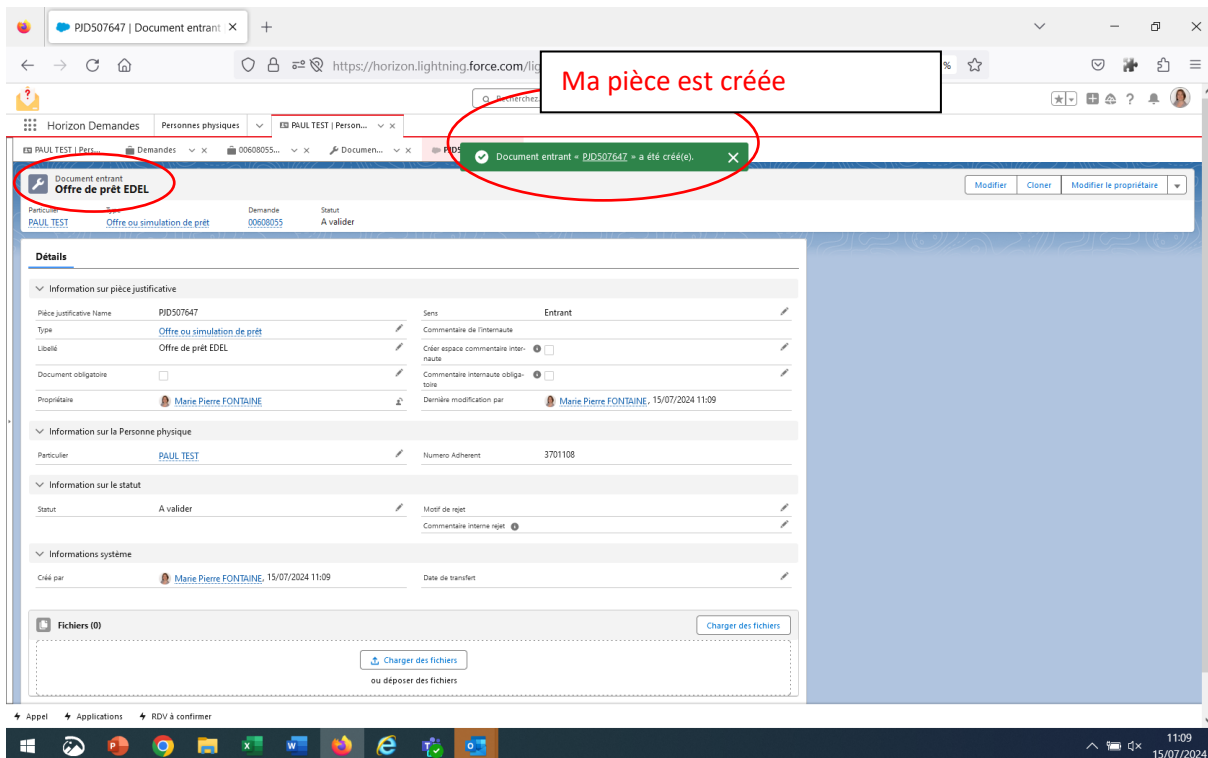
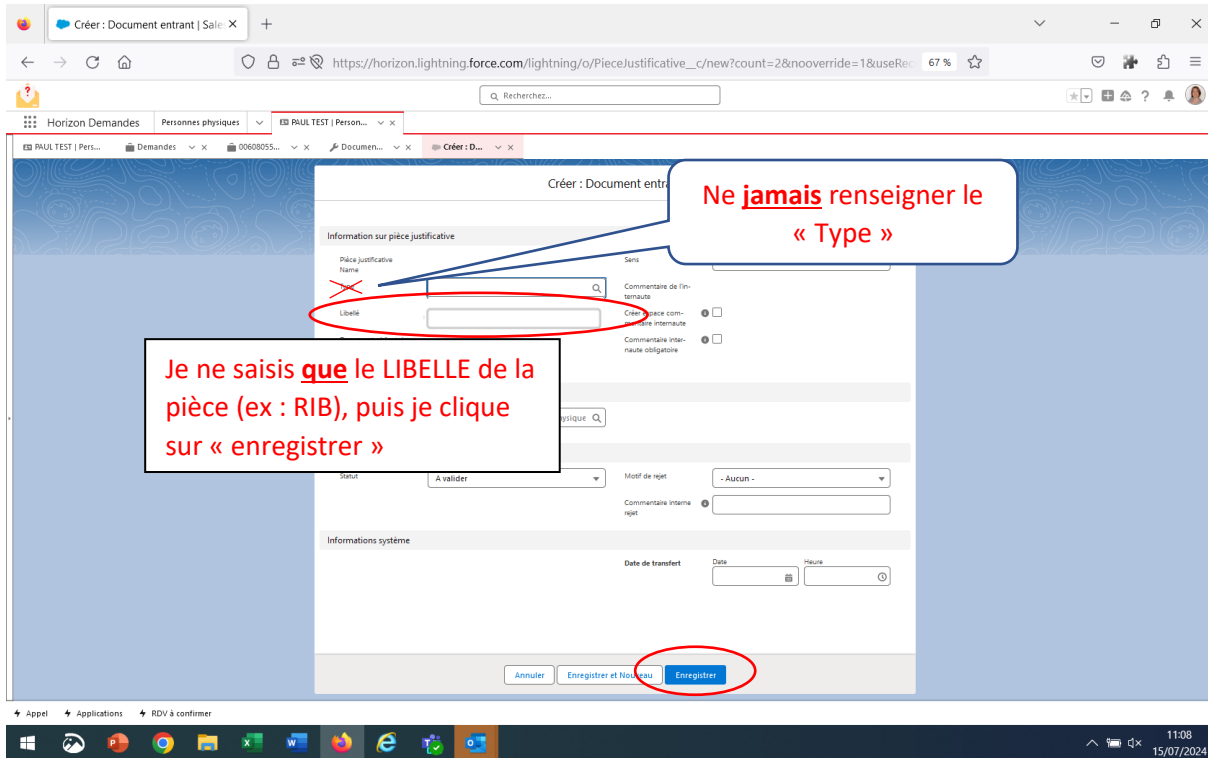
0 éléments • Mis à jour il y a quelques secondes

Nouveau A supprimer

Je clique sur « Nouveau »

Rien à afficher ici

Votre liste est vide. Essayez d'ajouter un nouvel enregistrement.



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

Les formats autorisés au téléchargement sont PDF, TIF, TIFF, JPEG, JPG, PNG, DOC, DOCS, DOCX, ODT, XLS, XLSX, ODS

### ! Attention !

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

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



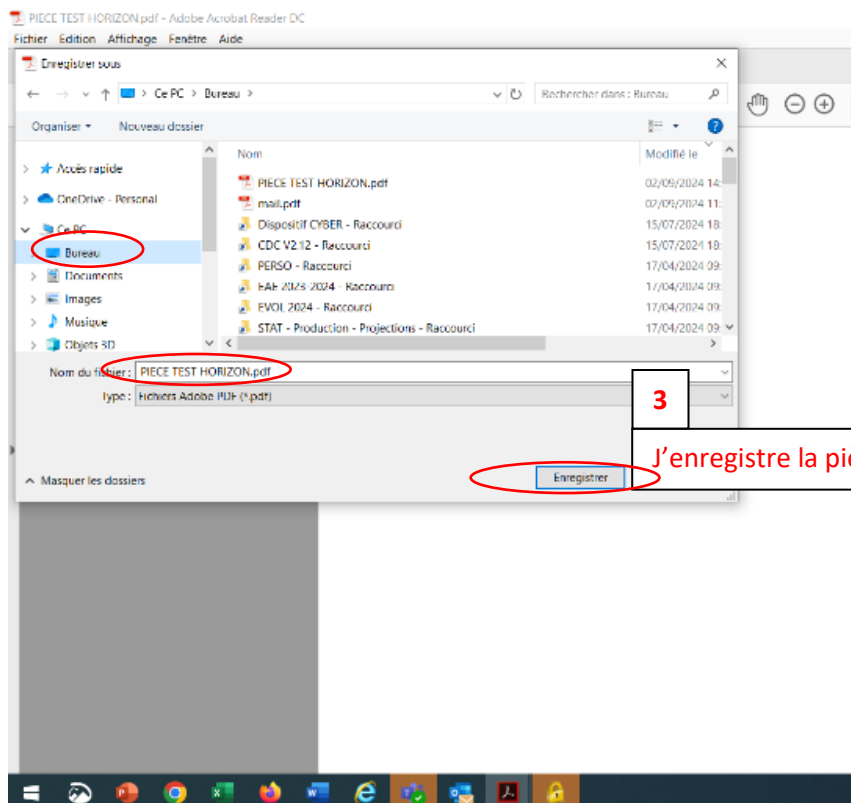
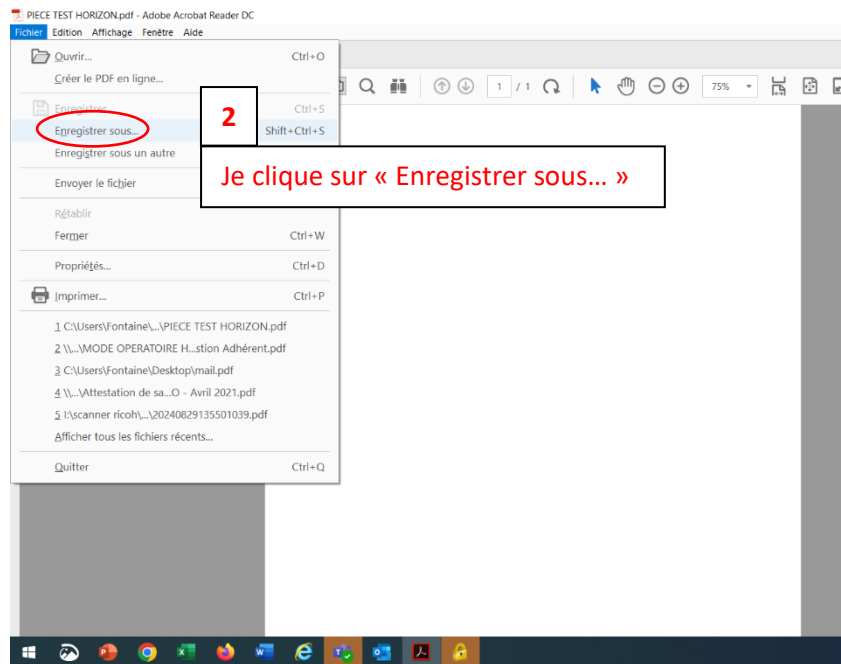
Si vous recevez un mail d'un adhérent, vous devez d'abord :

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

## A. Enregistrer les pièces jointes

1

J'ouvre la pièce jointe



## B. Enregistrer un email en PDF

**2** Je clique sur « fichier »

**1** Je sélectionne le mail à enregistrer

**3** Je clique sur « Imprimer »

**5** Je clique à nouveau sur « Imprimer »

**4** Je choisis « Microsoft Print to PDF »

**6** Je choisis « Bureau »

**7** Je nomme le fichier mail (ex : Chgt RIB\_M. TEST\_1234567)

**8** Je clique sur « enregistrer »

## C. Joindre les pièces à la demande

Je charge ma pièce/ mes pièces



Horizon Demandes

Personnes physiques

PAUL TEST | Person...

Document entrant

Offre de prêt EDEL

Particulier: PAUL TEST, Type: Offre ou simulation de prêt, Demande: 00608055, Statut: A valider

Détails

Information sur pièce justificative

Pièce justificative Name: PID507647, Sens: Entrant

Type: Offre ou simulation de prêt, Commentaires de l'internaute

Libellé: Offre de prêt EDEL

Document obligatoire: ☐

Propriétaire: Marie Pierre FONTAINE

Information sur la Personne physique

Particulier: PAUL TEST, Numéros Adhérent: 3701108

Information sur le statut

Statut: A valider, Motif de rejet, Commentaires interne rejet

Charger des fichiers

depilant\_ptzml.pdf 2.8 MB

1 fichier sur 1 chargé

Terminer

Ma pièce est chargée, je clique sur « terminer »

Horizon Demandes

Personnes physiques

PAUL TEST | Person...

Document entrant

Offre de prêt EDEL

Particulier: PAUL TEST, Type: Offre ou simulation de prêt, Demande: 00608055, Statut: A valider

Détails

Information sur pièce justificative

Pièce justificative Name: PID507647, Sens: Entrant

Type: Offre ou simulation de prêt, Commentaires de l'internaute

Libellé: Offre de prêt EDEL

Document obligatoire: ☐

Propriétaire: Marie Pierre FONTAINE

Information sur la Personne physique

Particulier: PAUL TEST, Numéros Adhérent: 3701108

Information sur le statut

Statut: A valider, Motif de rejet, Commentaires interne rejet

1 fichier a été ajouté à la document entrant.

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**

Horizon Demandes

Personnes physiques

PAUL TEST | Person...

Document entrant

Offre de prêt EDEL

Particulier: PAUL TEST, Type: Offre ou simulation de prêt, Demande: 00608055, Statut: A valider

Détails

Information sur pièce justificative

Pièce justificative Name: PID507647, Sens: Entrant

Type: Offre ou simulation de prêt, Commentaires de l'internaute

Libellé: Offre de prêt EDEL

Document obligatoire: ☐

Propriétaire: Marie Pierre FONTAINE

Information sur la Personne physique

Particulier: PAUL TEST, Numéros Adhérent: 3701108

Information sur le statut

Statut: A valider, Motif de rejet, Commentaires interne rejet

1 fichier a été ajouté à la document entrant.

Je clique sur « Modifier le propriétaire »

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

**! Attention !**  
Toujours choisir **Gestion Paris**.  
Si vous choisissez une autre file d'attente, la demande n'arrivera jamais au service Gestion !

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

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

Personne physique  
**Mme PAUL TEST**

N° CFP 3701108  
Téléphone portable 0770571406  
Adresse Email principale (perso) reimsimb@yopmail.fr  
Date de naissance 06/05/1995  
Adhérent ou cotisant  
Situation de vie

2

Liens rapides de liste associée

- SMS (0)
- Interlocuteurs (0)
- Historique de la campagne (0)
- Notes (0)
- Demands (1)**
- Produits (0)
- Projets (0)
- Opportunités (0)

Détails Financier Consentement Adresse De Domicile Future Tutelle / Décès Informations Marketing

Activation de son compte Internet : Non  
Dernière connexion à son compte :  
Dernière réinitialisation du mot de passe :

3

Personnes physiques > PAUL TEST  
**Demands**

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

<input type="checkbox"/>	Demande	Objet	Motif de L...	Motif de L...	Motif de L...	Priorité	Date/Heure d'ouverture ↑	Statut	Propriétaire
<input type="checkbox"/>	00608055	ADE - MODIFICATION DE MONTANT				Normal	15/07/2024 11:07	A traiter	Gestion Paris
<input type="checkbox"/>	00608089	MODIFICATION DE BAREME				Normal	15/07/2024 11:53	A traiter	Gestion Paris
<input type="checkbox"/>	00608115	ADE - MODIFICATION DE MONTANT				Normal	15/07/2024 12:33	A traiter	Gestion Paris

4

00608055 | Demande | Salesforce

Horizon Demands Rapports

DMS - Demandes G...

Demande adhérent

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

A traiter En cours de traitement En attente Fermé

Liens rapides de liste associée

- Commentaires internes sur la demande (0)
- Documents entrants (1)
- Documents sortants (0)
- Demands associées (0)
- Demands fusionnées (0)
- Messages pour l'internaute (0)

Statut A traiter

Détails Fil

Informations sur la demande

Produit CFP	Climat de satisfaction	Satisfaisant
Fournisseur	Priorité	Normal
Motif de la demande	Commentaire libre motif	
Motif de la demande	Canal de réception	
N° de demande GRC	N° de Recommandé	
Créé par (dans la GRC)	Provenance de la demande	Adhérent
Fournisseur GRC	Provenance Interne	
E-mail Web	Provenance Autre	
Objet	Sens	Entrant
Description	Sens de la demande	

Je laisse un commentaire pour expliquer ma demande

Fichier(s) archivé(s) (0)

Nous ne parvenons pas à récupérer toutes les pièces jointes, merci de contacter votre administrateur si l'incident persiste.

E-mail Tâche Appel

Rédigez un e-mail... Composer

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

Actualiser • Agrandir tout • Afficher tout

À venir et passés

Aucune activité à afficher.  
Commencez par envoyer un e-mail, planifier une tâche, ou une autre activité.

Aucune activité passée. Les réunions et les tâches passées marquées comme terminées sont affichées ici.

Knowledge

Nouvel article

Articles suggérés

10 résultats • Tri par Pertinence

Demands - Qualifier une demande Admission ADE  
Bonjour et bienvenue dans le «module qualification d'une demande Admission ADE  
» ! Merci de liker si vous avez trouvé cet article utile !