

# Vérification des doublons

MEUBLES RD

Pour éviter les doublons et assurer un service cohérent, vérifiez si la demande du client existe déjà. Cette procédure explique comment le faire dans Salesforce.



**Il est important de noter que le contact doit être présent dans la requête afin de pouvoir faire cette validation.**



Si le compte client n'est pas disponible dans la requête, vous pouvez toujours faire une recherche via la barre de recherche dans Salesforce avec soit :

- L'email
- Le numéro de téléphone
- Le numéro de contrat

1

Pour trouver l'historique des requêtes du client, vous devez **descendre** plus bas, dans les détails de gauche de la requête sous la section description.

The screenshot shows the Salesforce interface with two main sections. On the left, there is a detailed view of a lead record for 'AUBIN LOUISE'. The lead's name is at the top, followed by fields for Classification ('Produit défectueux ou endommagé') and Subject ('Appareils électroménagers'). Below these are tabs for 'Nouveau', 'En traitement', and 'En attente du cli...'. A status message 'Statut: Fermée - Interne' is displayed. On the right, there is a contact record for 'Melissa Paquette'. The contact's name is at the top, followed by fields for Status ('Fermée - Interne'), Priority ('Haut'), and Description ('Bonjour,'). Below these are tabs for 'Fil', 'Associé', 'Détails', 'Activité', and 'Duplicate Check'. Under the 'Activité' tab, there are buttons for 'Courriel', 'Enregistrer Appel', 'Nouvelle Tâche', and 'Publica'. A text input field says 'Rédigez un e-mail...'. At the bottom, there are tabs for 'Toutes les mises à jour', 'E-mails', 'Journaux d'appels', and 'Modifica'. A red circle is drawn around the vertical scroll bar on the far left of the page.

2 Vous trouverez d'abord un maximum des 3 dernières requêtes qui sont assignés à ce client.

The screenshot shows the ServiceNow interface for a client record. On the left, there's a sidebar with a 'Duplicate Check (0)' section. The main area displays a list of three requests under 'Requêtes for Parent Contact (3+)'. The first request is highlighted with a red circle. The details for the highlighted request are as follows:

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 00194320                          | Statut: Fermée - Interne                  |
| Date d'ouv... 2025-01-17, 1:51 PM | Objet: Sécheuse Défectueuse - AUBIN LO... |

The second request in the list is also circled in red:

|                                   |                           |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 00193969                          | Statut: Fusionné          |
| Date d'ouv... 2025-01-16, 6:22 PM | Objet: TR: Photo sécheuse |

The third request in the list:

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 00192980                          | Statut: Fusionné                        |
| Date d'ouv... 2025-01-14, 5:47 PM | Objet: TR: IMG_0859.MOVsécheuse.MOV ... |

Below the list is a 'View All' button. At the bottom of the screen, there are navigation links: Omni-Channel (Offline), Macros, Notes, and History.

3 Pour voir toutes les requêtes associé au client, appuyez sur **View All**.

This screenshot is identical to the one above, showing the same list of three requests. However, the 'View All' button at the bottom of the request list is now highlighted with a red circle.

- 4** Un nouvel onglet s'ouvrira.

**Vérifiez** que le client n'a pas envoyé plusieurs fois la même demande.

S'il y a des doublons, vous devez **fusionner** les requêtes.

The screenshot shows the Dynamics 365 Requests page. The top navigation bar includes 'Cases', 'Requêtes' (which is highlighted in red), and '00194320 | Requête'. The main area displays a list of requests for 'Louise Aubin' sorted by 'Date d'ouverture'. A red circle highlights the status column, which shows four entries as 'Fusionné'. To the right, a secondary table shows the status and owner for each request. A red box surrounds the 'Status' and 'Propriétaire' columns of this table.

| Statut           | Propriétaire        |
|------------------|---------------------|
| Fermée - Interne | Melissa Paquette    |
| Fusionné         | Charlene Mootoosamy |
| Fusionné         | Charlene Mootoosamy |
| Fermée résolu    | Melissa Paquette    |



**Assurez-vous lors de votre fusion, que vous prenez les détails les plus pertinents à la requête qui devra rester ouverte pour le traitement.**



cloud Besoin d'aide sur comment fusionner une requête?

Consultez la formation : [Comment fusionner deux requêtes?](#)