

Vérification des doublons

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.

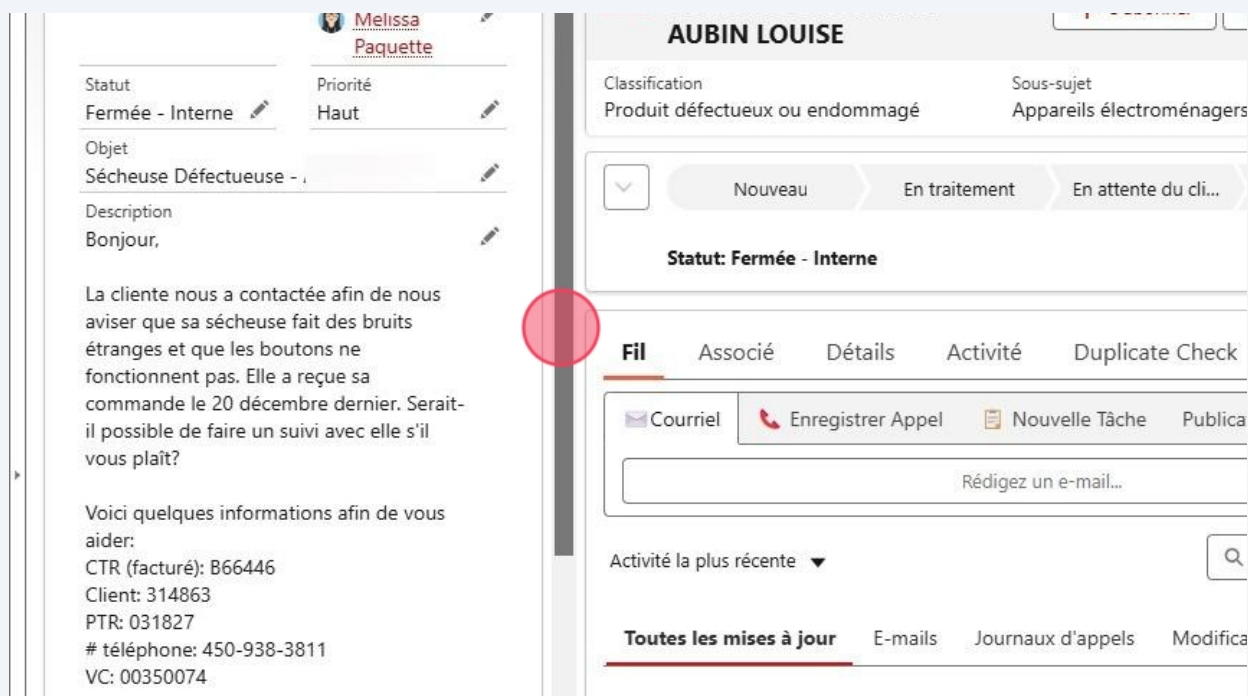


Si le compte client n'est pas disponible dans la requête, vous pouvez toujours faire une recherche via la barre de recherche dans Salesforce avec soit :

- 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.



Melissa Paquette

Statut: Fermée - Interne | Priorité: Haut

Objet: Sécheuse Défectueuse -

Description: Bonjour,

La cliente nous a contactée afin de nous aviser que sa sécheuse fait des bruits étranges et que les boutons ne fonctionnent pas. Elle a reçue sa commande le 20 décembre dernier. Serait-il possible de faire un suivi avec elle s'il vous plaît?

Voici quelques informations afin de vous aider:

CTR (facturé): 866446
Client: 314863
PTR: 031827
téléphone: 450-938-3811
VC: 00350074

AUBIN LOUISE

Classification: Produit défectueux ou endommagé | Sous-sujet: Appareils électroménagers

Statut: Fermée - Interne

Fil | Associé | Détails | Activité | Duplicate Check

Courriel | Enregistrer Appel | Nouvelle Tâche | Publica

Rédigez un e-mail...

Activité la plus récente

Toutes les mises à jour | E-mails | Journaux d'appels | Modifica

2

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

Duplicate Check (0)

Requêtes for Parent Contact (3+)

00194320	Statut: Fermée - Interne Date d'ouv... 2025-01-17, 1:51 PM Objet: Sécheuse Défectueuse - AUBIN LO...
00193969	Statut: Fusionné Date d'ouv... 2025-01-16, 6:22 PM Objet: TR: Photo sécheuse
00192980	Statut: Fusionné Date d'ouv... 2025-01-14, 5:47 PM Objet: TR: IMG_0859.MOVsécheuse.MOV ...

[View All](#)

Omni-Channel (Offline) » Macros Notes History

3

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

Duplicate Check (0)

Requêtes for Parent Contact (3+)

00194320	Statut: Fermée - Interne Date d'ouv... 2025-01-17, 1:51 PM Objet: Sécheuse Défectueuse - AUBIN LO...
00193969	Statut: Fusionné Date d'ouv... 2025-01-16, 6:22 PM Objet: TR: Photo sécheuse
00192980	Statut: Fusionné Date d'ouv... 2025-01-14, 5:47 PM Objet: TR: IMG_0859.MOVsécheuse.MOV ...

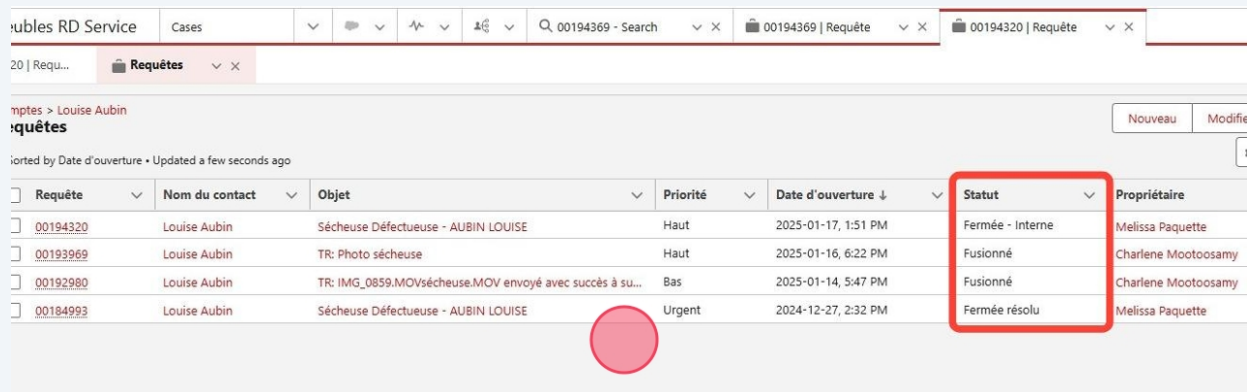
[View All](#)

Omni-Channel (Offline) » Macros Notes History

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.



Requête	Nom du contact	Objet	Priorité	Date d'ouverture	Statut	Propriétaire
00194320	Louise Aubin	Sécheuse Défectueuse - AUBIN LOUISE	Haut	2025-01-17, 1:51 PM	Fermée - Interne	Melissa Paquette
00193969	Louise Aubin	TR: Photo sécheuse	Haut	2025-01-16, 6:22 PM	Fusionné	Charlene Mootoosamy
00192980	Louise Aubin	TR: IMG_0859.MOVsécheuse.MOV envoyé avec succès à su...	Bas	2025-01-14, 5:47 PM	Fusionné	Charlene Mootoosamy
00184993	Louise Aubin	Sécheuse Défectueuse - AUBIN LOUISE	Urgent	2024-12-27, 2:32 PM	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.



 Besoin d'aide sur comment fusionner une requête?

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