

## Gestion des actions

### Informations client :

- (1) Recherche rapide en mode full-text sur tous les tiers (les clients, les fournisseurs et les contacts...) et les contacts
- (2) Visualisation de tous les documents en cours du client avec possibilité de visualiser le document sélectionné ou de créer un document
- (3) Visualisation de l'encours total et de l'encours total passé d'échéances. Comptage des actions jour, semaine, mois
- (5) Sélection du contact avec possibilité de créer un nouveau contact qui viendra compléter automatiquement la fiche du client

### Contenu de l'action :

- (4) Date et heure, défilement de la durée de l'action.
- Contact concerné par l'action
- (6) Motif de l'action
- (7) Transfert de l'action vers un autre collaborateur ou un groupe
- (8) Statut de l'action, et si non abouti précision de l'heure, de « Qui » doit rappeler et son caractère d'urgence.

Ecran gestion des actions

## Suivi hotline

### Informations contrat

- (9) Visualisation du contrat client si existant et de ses caractéristiques

### Traitement hotline

- (10) motif du problème
- (11) solution apportée
- (12) Possibilité de mémoriser le problème et sa solution pour enrichir la base de connaissances « pannes/solutions » ou importer une solution depuis la base de connaissances
- (13) statut de l'action

Ecran gestion de la hotline