

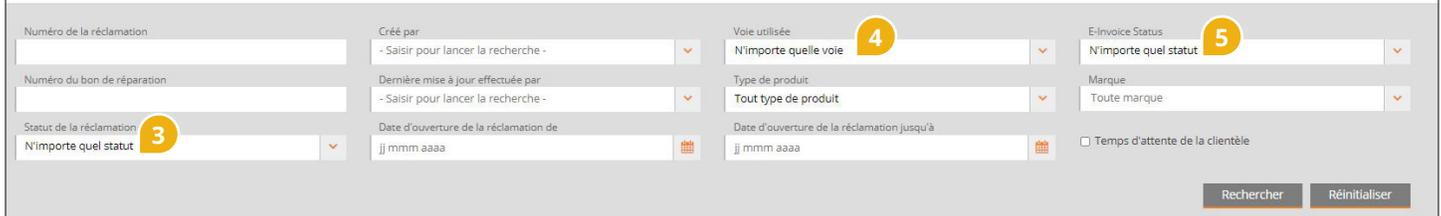
Recherche de réclamation

Les utilisateurs HUB sont maintenant en mesure de voir les réclamations qui attendent d'être traitées dans une file d'attente. Pour y accéder, veuillez:

1. Naviguez vers le **Menu (1)** de gauche.
2. Cliquez sur **Recherche de réclamation (2)**



Rechercher et afficher les réclamations



Critères de recherche

Pour accéder à la file d'attente des réclamations, entrez les critères requis; prenez note que laisser les critères vides affichera toutes les réclamations liées au centre de réparation de l'utilisateur. Les critères les plus importants à considérer sont le **Statut de la réclamation (3)** - les demandes en attente soumises sont ceux qui sont les plus attendus. **Voie utilisée (4)** - la recherche peut afficher les réclamations soumises uniquement en ligne, par exemple. **L'état de la facture électronique (E-Invoice Status) (5)** permet les utilisateurs de rechercher uniquement les factures électroniques payées ou les factures en attente pour voir quelles réclamations n'ont toujours pas été payées, par exemple.

Numéro de la réclamation	Moyen de communication	Statut	Sous-statut	Marque	Type de produit	Créé par	Soumis	En attente	Dernière mise à jour effectuée par	Type de paiement	Payment Email
659611	En ligne	En attente (non soumise)		SecureDrive	MBP			1			
657440	En ligne	Autorisé		SecureDrive	MBP				LGM Representative		
656574	En ligne	Payé			MBP				LGM Representative	Carte de crédit	
655370	En ligne	Payé		SecureDrive	MBP				LGM Representative	Carte de crédit	
655196	En ligne	Autorisé			Appearance						
655189	En ligne	Refusé		SecureDrive	MBP			1	LGM Representative		

Résultats de la recherche

L'en-tête de la table des résultats de recherche contient des options triables. Les sujets suivants sont présentés:

- Le **Statut (6)** des réclamations est un critère de recherche qui indique tous les statuts de réclamation disponibles - Les statuts en attente soumis doivent être priorisés.
- Le **Sous-statut (7)** se remplit lorsque la demande a été examinée par un ajusteur - Cela montrera ce qui est nécessaire pour le traitement de la réclamation, le cas échéant.
- La **Marque (8)** montre la marque du contrat.
- Le **Type de produit (9)** indique les types de couverture du contrat (mécanique, apparence, etc...).
- L'en-tête **Créé par (10)** affiche les utilisateurs qui ont créé la réclamation.
- L'en-tête **Soumis (11)** indique quand la demande a été soumise - cette rubrique se remplit pour les réclamations en attente soumises
- L'en-tête **En attente (12)** indique si un utilisateur a identifié un client comme étant en attente de la réparation réclamée, les réclamations en attente sont identifiées par 1
- L'en-tête **Dernière mise à jour effectuée par (13)** indique qui a mis à jour la réclamation en dernier, montrant généralement le nom d'utilisateur externe ou du représentant LGM (*LGM representative*)
- L'en-tête **Type de paiement (14)** montre les demandes payées et indique le mode de paiement (carte de crédit, chèque)
- L'en-tête **Courriel de paiement (Payment Email) (15)** indique l'adresse courriel du destinataire.