



# Rejet Noémie 408

## Chevauchement contrat

**Réception d'un ticket d'assistance "Chevauchement contrat"**  
 La gestion Santé crée un ticket avec l'étiquette "Secteur X" (remplacement du fichier Excel actuel)

**Sujet... Je nomme le ticket**

- numéro centre CPAM
- nom / prénom adhérent

**ME L'ASSIGNER**

**Un conseiller filtre l'étiquette de son Secteur et s'attribue le ticket ou Un DR attribue le ticket à un conseiller**  
 Il change l'étape du ticket  
**Nouveau >> AGENCE - EN COURS**

**L'Adhérent est joignable**

**Non**

**Le conseiller effectue 4 tentatives de relance**

**Oui**

**Le conseiller passe le ticket**  
 AGENCE - EN COURS  
 INFORMATION ADHÉRENT OK

**Le conseiller passe le ticket**  
 AGENCE - EN COURS  
 ADHÉRENT INJOIGNABLE

**ME L'ASSIGNER**

**La gestion Santé s'assigne le ticket**  
 Il change l'étape du ticket  
 INFORMATION ADHÉRENT OK  
 Gestion - En cours

**Oui**

**L'adhérent a mis à jour son compte Ameli ?**

**Non**

**Enregistrer une note**

**La gestion Santé crée une note interne**  
 indiquant que l'adhérent n'a pas fait le nécessaire

**La gestion Santé change l'étape du ticket**  
 ADHÉRENT INJOIGNABLE  
 TERMINÉ

**La gestion Santé change l'étape du ticket**  
 Gestion - En cours  
 TERMINÉ

