

Gestion de cas à même le portail

Pour de nombreuses questions ou requêtes, les membres peuvent désormais soumettre des cas dans la section Gestion des cas du portail.

Nouveaux cas

- Consultez les types et sous-types de cas et les types de mise à jour dans le tableau à la page suivante de ce document.
- Vous devrez fournir des renseignements supplémentaires en fonction du type de cas sélectionné.
- Si vous avez un responsable de compte, il sera automatiquement informé de tout cas que vous soumettez.
- Assurez le suivi du statut de vos cas. Les statuts possibles sont : ACTIF, RÉSOLU, ANNULÉ.
- Les cas créés par téléphone seront saisis dans le portail et pourront être suivis.
- Tous les cas soumis par l'entremise du portail seront visibles par tous les représentants autorisés ayant accès à ce compte.

Cas existants

- Les cas existants continueront d'être gérés à l'extérieur du portail.

Fonctionnalité à venir : soumettre des cas pour des ajustements, la gestion de succession, la vente de catalogue, la confidentialité ou la fusion d'un « ayant droit non disponible » avec un « participant ».

VOIR LA PAGE SUIVANTE POUR LES TYPES DE CAS

Types de cas

Type de cas	Sous-type	Type de mise à jour (si applicable)
Ententes	Maintenance des ententes	Nouveau Modification Résiliation
Gestion du répertoire	Maintenance du répertoire	S. O.
	Demande de no ISWC	S. O.
Gestion de profil	Mise à jour financière	Opposition au paiement Paiement direct avec un ODE étrangère
	Mises à jour de profil	Mise à jour concernant le propriétaire d'une entreprise Changement de nom Changement du nom pour le paiement Mise à jour du NAS Mise à jour de la rep. aux États-Unis
	Demande de résiliation d'adhésion	S. O.
Demande concernant les redevances	Domestique	AV Internet Publicités télévisées Radio/services sonores payants Concerts
	International	AV Internet Radio
Demande de soutien (CWR, Portail, AGA)	Demande de soutien	Téléverser des rapports de contenu musical CWR Portail AGA Élections du Conseil/Vote SFTP/FTP API
Conflits	Notification de conflit	S. O.