

## 1. Qu'est ce que l'Espace affaires?

- Une plateforme numérique grâce à laquelle il est plus facile de faire affaire avec la Canada Vie. C'est une meilleure façon de voir vos affaires, de modifier les renseignements sur les clients, de trouver les formulaires dont vous avez besoin et d'accéder à d'autres ressources et outils – le tout dans une seule plateforme

## 2. Pourquoi ne puis-je pas simplement utiliser le RéseauRep?

- Le RéseauRep fonctionne selon une technologie qui n'est plus prise en charge, nous devons donc le remplacer avant qu'il ne soit défaillant.

## 3. Comment l'Espace affaires peut-il m'aider dans mes affaires?

- Accédez plus rapidement et plus facilement aux renseignements sur les clients détenant des produits individuels d'assurance et de gestion du patrimoine, ainsi qu'à l'information sur les polices individuelles et d'entreprise.
- Recevez des avis sur les produits permettant de découvrir de nouvelles occasions de ventes.
- Mettez à jour les renseignements sur le client de façon numérique, par exemple le nom, l'adresse et la situation de famille.
- Un historique des modifications aux renseignements sur le client soumises au moyen de l'Espace affaires paraîtra sous l'onglet Demandes de service à titre de référence.
- Accédez facilement aux formulaires et aux autres ressources dont vous avez besoin. Les utilisateurs nous ont dit combien l'expérience RéseauRep peut être frustrante lorsqu'il s'agit de chercher et de trouver ce dont ils ont besoin. La fonction de recherche de l'Espace affaires est plus avancée et plus conviviale.
- Accédez rapidement au tableau de bord Affaires nouvelles pour commencer une proposition d'assurance ou en effectuer la gestion, y compris dans le cas de SimplementProtégé<sup>MC</sup>.
- Accédez à d'autres outils et plateformes, notamment le nouvel outil d'illustrations d'assurance en ligne, sans avoir à ouvrir une nouvelle session.

## 4. Y a-t-il des mesures à prendre avant de s'inscrire à l'Espace affaires?

- Tous les utilisateurs de l'Espace affaires doivent avoir leurs propres nom d'utilisateur et mot de passe valides pour le RéseauRep pour pouvoir s'inscrire à l'Espace affaires.
  - **Les conseillers** doivent avoir leur code de rémunération des AGD ou Comptes nationaux pour confirmer le bloc d'affaires qu'ils pourront voir dans l'Espace affaires.
  - **Les délégués** se verront octroyer l'accès aux blocs d'affaires pour lesquels ils ont actuellement un accès de tiers dans le RéseauRep.
- Si vous avez besoin d'aide pour vous inscrire, consultez ce [Guide de démarrage](#) pour obtenir des précisions sur l'inscription et les étapes du processus d'établissement.

## 5. Comment puis-je obtenir mon propre identifiant et mon propre mot de passe du RéseauRep?

- Si vous n'avez pas de nom d'utilisateur pour le RéseauRep, envoyez un courriel à la boîte aux lettres [Distribution Methodology](#) pour en demander un. Pour du soutien technique, veuillez communiquer avec le Bureau des services technologiques de la Canada Vie au 1 800 475-7001.

## 6. Comment savoir si le nom d'utilisateur du RéseauRep que j'utilise est le mien?

- Ouvrez une session dans le RéseauRep.
- Si vous voyez votre nom dans le coin supérieur droit de l'écran, votre nom d'utilisateur pour le RéseauRep est actif et c'est bien le vôtre.
- Si vous voyez un autre nom dans le coin supérieur droit de l'écran, vous utilisez le nom d'utilisateur de quelqu'un d'autre et devez obtenir le vôtre. Envoyez un courriel à la boîte aux lettres [Distribution Methodology](#) pour en demander un.

## 7. Comment puis-je réactiver mes nom d'utilisateur et mot de passe existants pour le RéseauRep?

- Si vous avez votre propre nom d'utilisateur pour le RéseauRep, mais que vous ne pouvez pas ouvrir de session ou que vous éprouvez un autre problème technique, vous avez deux options :
  - Réinitialisez votre mot de passe au moyen du lien « Vous avez oublié votre mot de passe? » qui se trouve sur la [page d'ouverture de session du RéseauRep](#).
  - Communiquez avec le Bureau des services technologiques au 1 800 475-7001.

## 8. Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe pour le RéseauRep?

- Réinitialisez votre mot de passe au moyen du lien « Vous avez oublié votre mot de passe? » qui se trouve sur la [page d'ouverture de session du RéseauRep](#).

## Inscription à l'Espace affaires

### 9. Où puis-je m'inscrire à l'Espace affaires?

- [Cliquez ici pour vous inscrire à l'Espace affaires](#).
- Il est important de vérifier votre courriel à la dernière étape du processus. Vous recevrez un courriel contenant un lien de vérification avant de pouvoir ouvrir une session.

### 10. Comment est-ce que je vais savoir que j'ai réussi à m'inscrire à l'Espace affaires?

- Vous recevrez un courriel de Salesforce où l'on vous demandera de confirmer votre adresse courriel.
- Une fois que vous aurez confirmé/vérifié votre courriel en cliquant sur le lien et en vous connectant à l'Espace affaires, vous vous serez inscrit avec succès. Ajoutez la [page d'ouverture de session de l'Espace affaires](#) à vos favoris.

### 11. Comment faire pour ouvrir une session dans l'Espace affaires après mon inscription?

- Pour ouvrir une session, servez-vous de l'adresse de courriel et du mot de passe utilisés pour l'inscription. Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser à partir de la page d'ouverture de session de l'Espace affaires. Ajoutez la [page d'ouverture de session de l'Espace affaires](#) à vos favoris.

## 12. Que se passe-t-il si j'ai déjà accès à l'Espace affaires pour les affaires directes relativement auxquelles je suis lié par contrat avec la Canada Vie?

- Vos affaires directes de la Canada Vie et les affaires que vous faites souscrire par l'intermédiaire d'une AGD ou d'un Compte national sont tenues séparément. Vous devrez donc ouvrir une session dans chaque version de l'Espace affaires séparément. À la page d'ouverture de session, vous verrez une liste déroulante d'options sous le champ du mot de passe, où vous pourrez choisir à quelle version de l'Espace affaires vous désirez accéder.

## Fonctionnalité de l'Espace affaires

### 13. Comment puis-je changer mon mot de passe pour l'Espace affaires?

- Ouvrez une session dans l'Espace affaires. Cliquez sur vos initiales dans le cercle du coin supérieur droit et sélectionnez Mes paramètres. Dans Mes paramètres, sélectionnez Changer le mot de passe.

### 14. Comment puis-je changer la langue de l'Espace affaires?

- Ouvrez une session dans l'Espace affaires. Cliquez sur vos initiales dans le cercle du coin supérieur droit et sélectionnez Mes paramètres. Dans Mes paramètres, sélectionnez votre langue puis enregistrez votre préférence.

### 15. Qui puis-je contacter si je ne peux pas voir un bloc d'affaires que je m'attends à voir dans l'Espace affaires?

- Cela peut prendre jusqu'à trois jours ouvrables pour que les délégués puissent voir dans l'Espace affaires tous les blocs d'affaires auxquels ils ont accès. Si vous ne voyez pas ce que vous attendez à voir après trois jours ouvrables, communiquez avec le Bureau des services technologiques au 1 800 475-7001.

### 16. Où puis-je obtenir plus de renseignements sur l'Espace affaires?

- Participez à une séance de survol de l'Espace affaires – [choisissez la date et l'heure qui vous conviennent le mieux](#).
- Apprenez à naviguer dans l'Espace affaires au [moyen d'une autoformation](#).

### 17. Puis-je accéder au RéseauRep par l'intermédiaire de l'Espace affaires?

- Oui. À la page d'aperçu, faites défiler la page jusqu'en bas et cliquez sur RéseauRep.

### 18. Comment puis-je accéder à une liste de clients?

- Pour voir une liste de clients, vous pouvez sélectionner Gérer les clients dans la barre de navigation globale du haut ou sélectionner Clients dans la portion supérieure gauche de la page d'aperçu. Vous verrez les particuliers et les sociétés indiqués séparément.

## 19. Si j'ai un accès de délégué aux affaires de plusieurs conseillers, y a-t-il une façon de filtrer le bloc d'affaires affiché selon un seul conseiller?

- Oui. Quand vous vous situez à la section Gérer les clients, vous pouvez filtrer les affaires selon le propriétaire du compte en cliquant dans le menu déroulant et y sélectionnant le bloc d'affaires du conseiller que vous désirez voir.

## 20. Comment puis-je faire une recherche selon un client ou une société en particulier?

- Le moyen le plus simple de rechercher un client est de taper son nom, son prénom ou le nom de sa société dans la barre de recherche de la page d'aperçu. Cliquez sur Afficher plus si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez sur la page de résultats. Vous pouvez également rechercher un client dans la section Gérer les clients de l'Espace affaires, sous l'onglet des particuliers ou celui des sociétés, en utilisant la barre de recherche ou en faisant défiler la page pour trouver le nom du client / de l'entreprise.

## 21. Comment puis-je voir la liste des polices détenues par un client?

- Après avoir tapé le nom du client dans la barre de recherche, faites défiler les résultats et cliquez sur le nom du client. Cela vous mènera à une nouvelle page qui comporte un onglet relatif aux produits. Sous l'onglet relatifs aux produits du client, vous verrez les polices de la Canada Vie détenues par celui-ci.

## 22. Comment puis-je voir les caractéristiques des polices détenues par un client?

- Saisissez le numéro de police dans la barre de recherche de la page d'aperçu ou cliquez sur le nom de l'actif approprié lorsque vous êtes sous l'onglet des produits pour un client. Dans le cas de certains produits, les renseignements s'afficheront dans l'Espace affaires. Pour d'autres, vous serez dirigé vers le RéseauRep au moyen d'un lien. La Canada Vie travaille actuellement en vue d'importer tous les renseignements relatifs aux produits dans l'Espace affaires.

## 23. Où puis-je apporter un changement d'adresse, un changement de nom ou un changements de l'état matrimonial?

- À partir de la page du client, cliquez sur le bouton Modification des renseignements sur le client. Sachez que les changements de nom nécessitent l'accord du client, que l'Espace affaires traite numériquement, pour autant que vous ayez enregistré l'adresse courriel du client sur sa page.

## 24. Comment puis-je voir si j'ai réussi à apporter une modification relative à un client dans l'Espace affaires?

- Cliquez sur l'onglet relatif aux demandes de service portant sur le client pour voir toutes les modifications aux renseignements sur le client qui ont été demandées.