

PersoContact

Gestion des tickets « en attente »

Plan

- Statuts des tickets PersoContact
- Le statut « en attente »
- En pratique – vue RH local
- En pratique – vue RH local (filtres)
- En pratique – vue utilisateur final

Différents statuts

- **Ouvert** : pas encore consulté par le gestionnaire de dossiers
- **Attribué** : gestionnaire de dossiers qui procédera au traitement
- **En cours de résolution** : en traitement par le gestionnaire de dossier
- **En attente**
- **En attente d'acceptation** : le gestionnaire de dossier a répondu à la personne qui a soumis le ticket
 - Cette personne a **10 jours** ouvrables pour signaler si elle est satisfaite de la réponse du gestionnaire de dossier.
 - Sans réaction, le ticket est *automatiquement* clôturé après 10 jours ouvrables.
- **Fermé terminé** : le dossier est clôturé

Le statut « en attente »

PersoPoint peut placer un ticket « en attente » lorsque le traitement d'un ticket est suspendu pour les motifs suivants :

1. En attente de signature
2. En attente du collaborateur
3. En attente du RH
4. En attente d'entrée en service/sortie de service
 - *Pour certaines actions spécifiques à prendre lors de l'entrée ou de la sortie de service*
5. En attente d'un partenaire externe/d'une institution



En attente d'une action du client

En pratique – vue RH local

Tous les tickets « en attente » apparaissent dans « mes tâches » :

The screenshot displays the PersoContact user interface. At the top, the logo 'BO SQ PersoContact' is on the left. A search bar with the placeholder 'Rechercher' and a magnifying glass icon is in the center. To the right of the search bar, the 'Mes tâches' link is highlighted with a red rectangular box and has a red badge with the number '2'. Other navigation links include 'Mes cas' with a heart icon, and a user profile icon labeled 'LRB'. Below the navigation bar, there are four links: 'Demandes RH', 'Mes cas professionnels', 'PersoSelfService', and 'PersoExpenses'. The main content area is divided into two columns. The left column has a section titled 'Comment pouvons-nous vous aider ?' with a search bar. Below it is a 'Recommandé pour vous' section showing a 'Demande' item with a heart icon. The right column is titled 'Mes éléments actifs' and contains a summary box with '2 Tâches' highlighted by a red box. Below this summary box are four buttons: '1 Mes cas', '0 Enquêtes', '9+ Cas profession...', and '0 Approbations'.

BO SQ PersoContact

Rechercher

Mes tâches² Mes cas ❤️ LRB

Demandes RH Mes cas professionnels PersoSelfService PersoExpenses

Comment pouvons-nous vous aider ?

Rechercher

Recommandé pour vous

Demande

Mes éléments actifs

2 Tâches

1 Mes cas 0 Enquêtes

9+ Cas profession... 0 Acceptation

0 Approbations

En pratique – vue RH local

Dans « mes tâches », la mention « réassigner un cas à un agent PersoPoint » apparaît pour les tickets en attente :

Mes actions À faire

Ouvert	Terminé
<p>Réassigner un cas à un agent PersoPoint</p> <p>Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire, - Local</p>	<div><h4>Réassigner un cas à un agent PersoPoint</h4><p>Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire, - </p><p>HRC0171654</p><p>Votre cas "HRC0171654" a été suspendu dans l'attente de votre contribution.</p><p>Voulez-vous réassigner le cas à un agent PersoPoint ?</p><div><p>Si vous voulez rajouter un commentaire, vous pouvez le faire ici.</p></div><p>Oui</p></div>
<p>Réassigner un cas à un agent PersoPoint</p> <p>Nouvelle entrée en service</p>	

En pratique – vue RH local

Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente !

The screenshot displays a web interface titled "Mes actions À faire" (My actions to do). It features two tabs: "Ouvert" (Open) and "Terminé" (Completed). Under the "Ouvert" tab, there is a list of actions. One action, "Réassigner un cas à un agent PersoPoint" (Reassign a case to a PersoPoint agent), is highlighted. A red callout box points to this action with the text: "Cliquez sur le titre du ticket pour afficher le ticket" (Click on the ticket title to display the ticket). To the right of the list, a detailed view of the selected action is shown. It includes the title "Réassigner un cas à un agent PersoPoint", a description "Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire, - [redacted]", and the case ID "HRC0171654". Below this, a message states: "Votre cas 'HRC0171654' a été suspendu dans l'attente de votre contribution." (Your case 'HRC0171654' has been suspended pending your contribution). A question follows: "Voulez-vous réassigner le cas à un agent PersoPoint ?" (Do you want to reassign the case to a PersoPoint agent?). A text box allows for a comment: "Si vous voulez rajouter un commentaire, vous pouvez le faire ici." (If you want to add a comment, you can do so here.). At the bottom, there is a green button labeled "Oui" (Yes).

Mes actions À faire

Ouvert Terminé

Réassigner un cas à un agent PersoPoint
Nouvelle entrée en service, [redacted]

Réassigner un cas à un agent PersoPoint
Nouvelle entrée en service [redacted]

Cliquez sur le titre du ticket pour afficher le ticket

Réassigner un cas à un agent PersoPoint
Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire, - [redacted]
HRC0171654

Votre cas "HRC0171654" a été suspendu dans l'attente de votre contribution.

Voulez-vous réassigner le cas à un agent PersoPoint ?

Si vous voulez rajouter un commentaire, vous pouvez le faire ici.

Oui

En pratique – vue RH local

Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente !

Historique du ticket

Numéro
HRC0171654

Créé
auparavant

Mis à jour
maintenant

État
En attente

Renvoyer à PersoPoint

Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire,

Activité

Pièces jointes

Entrez votre message ici...

Publier

LO

maintenant

Commentaires additionnels

Bonjour, Pourriez-vous faire signer cet arrêté ? Un grand merci.
Bien à vous,
PersoPoint

Agent travaillant sur Cas RH:

Motif de suspension

Numéro
HRC0171654

État
En attente

Raison de l'attente
En attente de signature

Créé
auparavant

En pratique – vue RH local

Lorsque le nécessaire a été fait de votre côté, vous pouvez en informer PersoPoint depuis cette page :

The screenshot displays the PersoPoint interface for a case with the number HRC0171654. The case is currently in the 'En attente' (Waiting) state. A teal box at the top describes the case as a 'Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire'. The interface includes tabs for 'Activité' and 'Pièces jointes'. A red box highlights the 'Ajouter un commentaire' (Add a comment) section, which contains a text input field with the placeholder 'Entrez votre message ici...', a 'Publier' (Publish) button, and an attachment icon. Below this, a comment from 'LO' is visible, dated 'maintenant' (now), with the text: 'Bonjour, Pourriez-vous faire signer cet arrêté ? Un grand merci. Bien à vous, PersoPoint'. To the right, a red box highlights the 'Renvoyer le ticket à PersoPoint' (Send the ticket to PersoPoint) button, which is located above the 'Agent travaillant sur Cas RH:' section. The bottom right of the interface shows a summary of the case details: Numéro (HRC0171654), État (En attente), Raison de l'attente (En attente de signature), and Créé (auparavant).

Numéro
HRC0171654

Créé
auparavant

Mis à jour
maintenant

État
En attente

Renvoyer à PersoPoint

Nouvelle entrée en service, collaborateur cabinet, ministre, mandataire, via mobilité, étudiant, début de mise à disposition/Talent Exchange – SPF destinataire,

Activité Pièces jointes

Ajouter un commentaire

Entrez votre message ici... Publier

LO

maintenant • Commentaires additionnels

Bonjour, Pourriez-vous faire signer cet arrêté ? Un grand merci. Bien à vous, PersoPoint

Agent travaillant sur Cas RH:

Renvoyer le ticket à PersoPoint

Numéro HRC0171654

État En attente

Raison de l'attente En attente de signature

Créé auparavant

En pratique – vue RH local

Pour les tickets :

- en attente d'entrée/sortie de service
- en attente d'un partenaire externe/d'une institution

→ Il n'y a rien à faire du côté du client : ne pas cliquer sur « renvoyer à PersoPoint »



→ PersoPoint se charge du suivi du ticket & vous préviendra de l'évolution du ticket

En pratique – vue RH local - Filtrés

Dans « mes cas professionnels », vous avez la possibilité de créer des filtres pour filtrer les tickets par motifs de suspension :


BO
sa PersoContact

Rechercher

Demandes RH ▾ **Mes cas professionnels** PersoSelfService PersoExpenses

Accueil > Mes cas professionnels

Mes cas professionnels ouverts

 Cliquez ici pour adapter les filtres

TOUT > Actif = true > Ouvert pour est différent De Personne concernée > Ouvert pour est > État != En attente d'acceptation

Numéro	Créé	État	Ouvert pour	Personne concernée	Brève description	Mis à jour ▾
HRB0014717	30/03/2023 15:07:15	Ouvert			Demander une allocation de cabinet, une allocation de formation, une allocation scolaire, supplément de traitement, etc.	30/03/2023 15:07:15

En pratique – vue RH local - Filtres

Vous pouvez par exemple créer un filtre pour tous les tickets en attente de signature :

🔍 TOUT > Actif = true > Ouvert pour est différent De Personne concernée > Ouvert pour est Local RH Basic BOS 0 > État != En attente d'acceptation

Charger le filtre Enregistrer le filtre Ajouter un tri Effacer tout Filtrer X

Toutes ces conditions doivent être remplies

Actif	est	oui	⊖	OU	ET
Ouvert pour	est différent de	Personne concernée	⊖	OU	ET
Ouvert pour	est (dynamique)	Moi	⊖	OU	ET
État	est	En attente	⊖	OU	ET
Motif de suspension	est	En attente de signatu	⊖	OU	ET

ou

Nouveau critère

-- Néant --
En attente de signature
En attente du collaborateur
En attente du RH
En attente d'entrée en service / sortie de service
En attente d'un partenaire externe / d'une institution

Numéro Créé État Ouvert pour Personne Mis à jour

Sélectionnez l'état et le motif de suspension

Cliquez ici pour ajouter ou supprimer des filtres

BO
SA

En pratique – vue RH local - Filtres

Cliquez sur « filtrer » pour voir les tickets répondant aux critères du filtre, ou sur « enregistrer le filtre pour le sauvegarder.

🔍 TOUT > Actif = true > Ouvert pour est différent De Personne concernée > Ouvert pour est > État != En attente d'acceptation

Charger le filtre

Enregistrer le filtre

Ajouter un tri

Effacer tout

Filtrer

✕

Toutes ces conditions doivent être remplies

Actif	est	oui	⊖	OU	ET
Ouvert pour	est différent de	Personne concernée	⊖	OU	ET
ET Ouvert pour	est (dynamique)	Moi	⊖	OU	ET
État	est	En attente	⊖	OU	ET
Motif de suspension	est	En attente de signatu	⊖	OU	ET

ou

Nouveau critère

En pratique – vue RH local - Filtres

Lorsque vous enregistrez, choisissez un nom pour votre filtre et cliquez sur « soumettre » :

Enregistrer le filtre

Nom du filtre
(Obligatoire)

En attente de signature

query

Actif = true > Ouvert pour est différent De Personne concernée > Ouvert pour est
> État = En attente > Motif de suspension = En attente de signature

Visibilité

☒ Seulement moi

Soumettre

En pratique – vue RH local - Filtres

Vous retrouvez ensuite vos filtres sous « charger le filtre » :

The screenshot shows a web interface for managing filters. At the top, a breadcrumb trail reads: **TOUT > Actif = true > Ouvert pour est différent De Personne concernée > Ouvert pour est** followed by a blurred text field **> État != En attente** and the text **d'acceptation**. Below this, there are two buttons: **Charger le filtre** (highlighted with a red box) and **Enregistrer le filtre**. A red arrow points from the **Charger le filtre** button to a modal dialog box titled **Charger le filtre**. The dialog box has a close button (X) in the top right corner and a button labeled **Gérer les filtres**. Inside the dialog, there is a search bar labeled **Filtres de recherche** and a list of filter options: **En attente d'entrée en service/fin de service**, **En attente de signature** (highlighted with a red box), and **En attente du collaborateur**. Each option has a minus sign icon to its right. A red arrow points from the **En attente de signature** option to a red callout box that says **Cliquez ici pour supprimer un filtre définitivement**. In the background, a list of filters is visible, with the first one being **Actif**. At the bottom of the background interface, there is a button labeled **Nouveau critère**. In the bottom right corner, there is a logo for **BO SA**.

En pratique – vue utilisateur final

Tous les tickets « en attente » apparaissent dans « mes tâches » :

The screenshot displays the PersoContact user interface. At the top left is the BO SA logo and the text 'PersoContact'. Below this are links for 'Demandes RH', 'PersoSelfService', and 'PersoExpenses'. A search bar with the placeholder 'Rechercher' and a magnifying glass icon is positioned in the top right. To its right, the 'Mes tâches' link is highlighted with a red box and features a red badge with the number '2'. Other navigation links include 'Mes cas' with a heart icon and a user profile icon labeled 'UB'. The main content area is divided into two columns. The left column has a section titled 'Comment pouvons-nous vous aider ?' with a search bar. The right column is titled 'Mes éléments actifs' and contains a red-bordered box showing '2 Tâches'. Below this box are two buttons: '5 Mes cas' and '0 Enquêtes'. At the bottom left of the main area is a section titled 'Recommandé pour vous'.

PersoContact

Rechercher

Mes tâches²

Mes cas

UB

Demandes RH

PersoSelfService

PersoExpenses

Comment pouvons-nous vous aider ?

Rechercher

Mes éléments actifs

2 Tâches

5 Mes cas

0 Enquêtes

Recommandé pour vous

En pratique – vue utilisateur final

Dans « mes tâches », la mention « réassigner un cas à un agent PersoPoint » apparaît pour les tickets en attente :

Mes actions À faire

Ouvert

Terminé

Réassigner un cas à un agent PersoPoint
[redacted] - Demande de simulation de salaire

Réassigner un cas à un agent PersoPoint
[redacted] - Suivi de certificats médicaux

Réassigner un cas à un agent PersoPoint

[redacted] - Demande de simulation de salaire
HRB0014813

Votre cas "Simulation de salaire" a été suspendu dans l'attente de votre contribution.

Voulez-vous réassigner le cas à un agent PersoPoint ?

Si vous voulez rajouter un commentaire, vous pouvez le faire ici.

Oui

En pratique – vue utilisateur final

Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente !

Mes actions À faire

Ouvert

Terminé

Réassigner un cas à un agent PersoPoint

- Demande de

certificats médicaux

Cliquez sur le titre du ticket pour afficher le ticket

Réassigner un cas à un agent PersoPoint

- Demande de simulation de salaire

HRB0014813

Votre cas "Simulation de salaire" a été suspendu dans l'attente de votre contribution.

Voulez-vous réassigner le cas à un agent PersoPoint ?

Si vous voulez rajouter un commentaire, vous pouvez le faire ici.

Oui

En pratique – vue utilisateur final

Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente !

Historique du ticket

Numéro
HRB0014813

Créé
8 min auparavant

Mis à jour
4 min auparavant

État
En attente

Demande de simulation de salaire

Actions ▾

Activité

Pièces jointes

Informations supplémentaires

Entrez votre message ici...

Publier

GB

5 min auparavant • Commentaires additionnels

Bonjour,
Pourriez-vous préciser votre demande ?

Renvoyer à PersoPoint

Agent travaillant sur Ticket RH:

Motif de suspension

Numéro

HRB0014813

État

En attente

Motif de suspension

En attente du collaborateur

Priorité

3 – Modérée

Créé

8 min

BO
sa

En pratique – vue utilisateur final

Lorsque le nécessaire a été fait de votre côté, vous pouvez en informer PersoPoint depuis cette page :

The screenshot displays the PersoPoint interface for a 'Demande de simulation de salaire' ticket. The ticket details include the number HRB0014813, creation time (8 min auparavant), last update (4 min auparavant), and status (En attente). The main content area shows the ticket title and an 'Actions' dropdown. Below this, there are tabs for 'Activité', 'Pièces jointes', and 'Informations supplémentaires'. The 'Activité' tab is active, showing a comment input field with the placeholder 'Entrez votre message ici...' and a 'Publier' button. A red box highlights this input area, with an annotation 'Ajouter un commentaire' pointing to it. Another red box highlights the 'Renvoyer à PersoPoint' button in the top right corner, with an annotation 'Renvoyer le ticket à PersoPoint' pointing to it. The bottom right section shows a list of ticket details: Numéro (HRB0014813), État (En attente), Motif de suspension (En attente du collaborateur), Priorité (3 – Modérée), and Créé (8 min).

Numéro
HRB0014813

Créé
8 min auparavant

Mis à jour
4 min auparavant

État
En attente

Renvoyer à PersoPoint

Demande de simulation de salaire Actions ▾

Activité Pièces jointes Informations supplémentaires

Entrez votre message ici... Publier

GB 5 min auparavant • Commentaires additionnels

Bonjour,
Pourriez-vous préciser votre demande ?

Numéro
HRB0014813

État
En attente

Motif de suspension
En attente du collaborateur

Priorité
3 – Modérée

Créé
8 min

Ajouter un commentaire

Renvoyer le ticket à PersoPoint

En pratique – vue utilisateur final

Pour les tickets :

- en attente de signature
- en attente du RH
- en attente d'entrée/sortie de service
- en attente d'un partenaire externe/d'une institution

→ Il n'y a rien à faire pour l'utilisateur final : ne pas cliquer sur « renvoyer à PersoPoint »



→ PersoPoint se charge du suivi du ticket & vous préviendra de l'évolution du ticket