

PersoContact

Beheer van hangende tickets



Plan

- PersoContact-tickets statussen
- De status 'In afwachting'
- In de praktijk – lokale HR-weergave
- In de praktijk – lokale HR-weergave (filters)
- In de praktijk – eindgebruikersweergave

PersoContact-tickets statuses

- **Open**: nog niet geraadpleegd door de dossierbeheerder
- **Toegewezen**: toegewezen aan de dossierbeheerder die het dossier zal behandelen
- **Werk in uitvoering**: in uitvoering door de dossierbeheerder
- **In afwachting**
- **In afwachting van acceptatie**: een antwoord is gegeven door de dossierbeheerder aan de persoon die het ticket heeft ingediend
 - Deze persoon heeft **10 werkdagen** om te melden of het antwoord van de dossierbeheerder hem tevreden stelt.
 - Zonder reactie, wordt het ticket na 10 werkdagen *automatisch* afgesloten.
- **Gesloten voltooid**: het dossier is afgesloten

De status « in afwachting »

PersoPoint kan een ticket "in afwachting" plaatsen wanneer de verwerking van een ticket om de volgende redenen wordt opgeschort:

1. In afwachting van handtekening
2. In afwachting van medewerker
3. In afwachting van HR
4. In afwachting van indiensttreding/uitdiensttreding
 - *Voor bepaalde acties die moeten worden ondernomen bij in- of uitdiensttreding*
5. In afwachting van een externe partner/instantie

In afwachting van een actie van de klant

In de praktijk – lokale HR-weergave


Alle hangende tickets verschijnen in "Mijn taken":

Waarmee kunnen we u helpen?

Zoeken



Aanbevolen voor u

 Verzoek



Mijn actieve items

1

Taken

1 Mijn cases

0 Enquêtes

9 Professionele ca...

0 Acceptatie

0 Goedkeuringen

In de praktijk – lokale HR-weergave

In "Mijn taken" verschijnt de vermelding "Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent" voor tickets die in afwachting zijn:

Mijn taken

Open	Voltooid
Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent [redacted] - Begin, verlenging en einde: hogere functie	Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent [redacted] - Begin, verlenging en einde: hogere functie HRB0014816 Uw "Hogere functie"-case is opgeschort in afwachting van uw inbreng. Wilt u de case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent ? Als u bijkomende informatie wil meegeven, kan u dat hier doen. Ja

In de praktijk – lokale HR-weergave

Controleer altijd waarom het ticket in afwachting is, voordat je het ticket opnieuw toewijst aan PersoPoint!

Mijn taken

Open Voltooid

Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent

Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent - Begin, verlenging en einde: hogere functie

HRB0014816

Klik op de titel van het ticket om het ticket te raadplegen

Het ticket "Hogere functie "-case is opgeschort in afwachting van uw inbreng.

Wilt u de case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent ?

Als u bijkomende informatie wil meegeven, kan u dat hier doen.

Ja

In de praktijk – lokale HR-weergave

Controleer altijd waarom het ticket in afwachting is, voordat je het ticket opnieuw toewijst aan PersoPoint!

Nummer: HRB0014816
Gemaakt: 4m geleden
Bijgewerkt: 2m geleden
Status: In afwachting

Begin, verlenging en einde: hogere functie Acties ▾

Activiteit | Bijlagen | Aanvullende details

Typ hier uw bericht... **Plaatsen**

Historiek van het ticket

DB 2m geleden • Aanvullende opmerkingen
Beste,
Kunt u alstublieft dit besluit laten ondertekenen?

Reden voor opschorting

Nummer	HRB0014816
Status	In afwachting
Reden opschorting	In afwachting van handtekening
Prioriteit	3 - Matig

Terugsturen naar PersoPoint

In de praktijk – lokale HR-weergave

Wanneer de nodige stappen aan jouw kant zijn ondernomen, kun je PersoPoint vanaf deze pagina informeren:

The screenshot shows a web interface for an HR case. At the top, the case number is HRB0014816, created 4 minutes ago, last updated 2 minutes ago, and currently in 'In afwachting' (Pending) status. The main header reads 'Begin, verlenging en einde: hogere functie' with an 'Acties' dropdown menu. Below this are tabs for 'Activiteit', 'Bijlagen', and 'Aanvullende details'. A red box highlights a text input field with the placeholder 'Typ hier uw bericht...' and a 'Plaatsen' button, with a red callout box labeled 'Commentaar toevoegen' pointing to it. To the right, another red box highlights a 'Terugsturen naar PersoPoint' button. Below this, a section titled 'Agent die op deze HR-case werkt:' contains a red box labeled 'Terugsturen naar PersoPoint' with a red arrow pointing to the agent information area. At the bottom right, a summary table lists case details.

Nummer	HRB0014816
Status	In afwachting
Reden opschorting	In afwachting van handtekening
Prioriteit	3 - Matig

In de praktijk – lokale HR-weergave

Voor tickets:

- in afwachting van indiensttreding/uitdiensttreding
 - in afwachting van een externe partner/instantie
- De klant hoeft niets te doen: klik niet op "Terugsturen naar PersoPoint".



→ PersoPoint zal het ticket opvolgen en je op de hoogte houden van de evolutie.

In de praktijk – lokale HR-weergave – Filters

In "Mijn professionele cases" kun je filters aanmaken om tickets per reden van opschorting te filteren :

The screenshot shows the PersoContact interface. At the top, there is a search bar labeled 'Zoeken' and navigation links for 'HR-aanvragen', 'Mijn professionele cases' (highlighted with a red box), 'PersoSelfService', and 'PersoExpenses'. Below this, the breadcrumb 'Startpagina > Mijn professionele cases' is visible. A dark teal header contains the text 'Mijn open professionele cases'. A red callout box with the text 'Klik hier om de filters aan te passen' points to a funnel icon (filter symbol) which is also highlighted with a red box. Below the header, the current filter path is shown: 'ALLE > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [redacted] > Status != In afwachting van acceptatie'. A table below displays a list of cases with columns: Nummer, Gemaakt, Status, Geopend voor, Betrokken persoon, Korte beschr., and Bijgewerkt.

Nummer	Gemaakt	Status	Geopend voor	Betrokken persoon	Korte beschr.	Bijgewerkt
HRB0014816	05/07/2023 11:51:58	In afwachting			Begin, verlenging en einde: hogere functie	05/07/2023 11:53:35

In de praktijk – lokale HR-weergave – Filters

Je kunt bijvoorbeeld een filter aanmaken voor alle tickets in afwachting van ondertekening:

🔍 ALLE > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [blurred] > Status != In

afwachting van acceptatie

Filter ladenFilter opslaanSortering toevoegenAlles wissenUitvoeren✕

Aan alle volgende voorwaarden moet worden voldaan

Actief	is	ja	⊖	OF	EN
Geopend voor	is anders dan	Betrokken persoon	⊖	OF	EN
Geopend voor	is (dynamisch)	mij	⊖	OF	EN
Status	is	In afwachting	⊖	OF	EN
Reden opschorting	is	-- Geen --	⊖	OF	EN

of

Nieuwe criteria

Nummer	Gemaakt	Status	Geopend voor	Bijgewerkt

-- Geen --
In afwachting van handtekening
In afwachting van medewerker
In afwachting van HR
In afwachting van indiensttreding / uitdiensttreding
In afwachting van externe partner / instantie

Selecteer de status en de reden voor opschorting

Klik hier om filters toe te voegen of te verwijderen



In de praktijk – lokale HR-weergave – Filters

Klik op "uitvoeren" om de tickets te zien die aan de filtercriteria voldoen, of op "filter opslaan" om de filter te vrijwaren.

🔍 ALLE > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [blurred] > Status != In

afwachting van acceptatie

Filter ladenFilter opslaanSortering toevoegenAlles wissenUitvoeren✕

Aan alle volgende voorwaarden moet worden voldaan

Actief	is	ja	⊖	OF	EN
Geopend voor	is anders dan	Betrokken persoon	⊖	OF	EN
Geopend voor	is (dynamisch)	mij	⊖	OF	EN
Status	is	In afwachting	⊖	OF	EN
Reden opschorting	is	In afwachting van har	⊖	OF	EN

of

Nieuwe criteria

In de praktijk – lokale HR-weergave – Filters

Kies bij het opslaan een naam voor je filter en klik op “indienen”:

Filter opslaan

Filternaam (Verplicht)

query Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [redacted] > Status = In afwachting > Reden opschorting = In afwachting van handtekening

Zichtbaarheid Alleen ik

Indienen

In de praktijk – lokale HR-weergave – Filters

Je vindt je filters terug onder "Filter laden":

The screenshot displays a search filter configuration interface. At the top, a breadcrumb trail shows: **ALLE** > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [blurred] > Status != In afwachting van acceptatie. Below this, a toolbar contains buttons for **Filter laden** (highlighted with a green box), **Filter opslaan**, **Sortering toevoegen**, **Alles wissen**, and **Uitvoeren**. The main area lists filter criteria: **Actief**, **Geopend voor**, **Geopend voor**, **Status**, and **Reden opschorting**. A modal window titled **Filter laden** is open, showing a search bar for **Zoekfilters** and a list of filters: **In afwachting van handtekening** and **In afwachting van HR**. The **In afwachting van handtekening** filter is highlighted with a green box. A red callout box points to the minus sign icon next to **In afwachting van HR** with the text: **Klik hier om een filter definitief te verwijderen**. A **Nieuwe criteria** button is located at the bottom left of the main interface.

In de praktijk – eindgebruikersweergave

Alle hangende tickets verschijnen in "Mijn taken":

The screenshot displays the PersoContact user interface. At the top left is the BO SA logo and the text 'PersoContact'. A search bar with the placeholder 'Zoeken' and a magnifying glass icon is positioned next to it. To the right of the search bar is a navigation menu with 'Mijn taken' (highlighted with a red box and a red '2' badge), 'Mijn cases' with a heart icon, and a user profile icon labeled 'GB'. Below the navigation bar are links for 'HR-aanvragen', 'PersoSelfService', and 'PersoExpenses'. The main content area is divided into two columns. The left column has a section titled 'Waarmee kunnen we u helpen?' with a search bar containing 'Zoeken'. Below it is a section titled 'Aanbevolen voor u'. The right column has a section titled 'Mijn actieve items' containing a red-bordered box with the number '2' and the word 'Taken'. Below this box are three buttons: '4 Mijn cases', '0 Enquêtes', and '0 Goedkeuringen'.

In de praktijk – eindgebruikersweergave

In "Mijn taken" verschijnt de vermelding "Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent" voor hangende tickets :

Mijn taken

Open	Voltooid
Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent Andere - [redacted] - [redacted]	Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent [redacted] - Opvolging van medische attesten HRB0014815
Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent [redacted] - Opvolging van medische attesten	Uw "Communicatie naar de gebruiker"-case is opgeschort in afwachting van uw inbreng. Wilt u de case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent ? <input type="text" value="Als u bijkomende informatie wil meegeven, kan u dat hier doen."/> Ja



In de praktijk – eindgebruikersweergave

Controleer altijd waarom het ticket in afwachting is, voordat je het ticket opnieuw toewijst aan PersoPoint!

Mijn taken

Open Voltooid

Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent
Andere - [redacted] - [redacted]

Een case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent
[redacted] - Opvolging van medische attesten
HRB0014815

Uw "Communicatie naar de gebruiker"-case is opgeschort in afwachting van uw inbreng.

Wilt u de case opnieuw toewijzen aan een PersoPoint agent ?

Als u bijkomende informatie wil meegeven, kan u dat hier doen.

Ja

Klik op de titel van het ticket om het ticket te raadplegen

In de praktijk – eindgebruikersweergave

Controleer altijd waarom het ticket in afwachting is, voordat je het ticket opnieuw toewijst aan PersoPoint!

Nummer: HRB0014815
Gemaakt: 7m geleden
Bijgewerkt: 1m geleden
Status: In afwachting

Terugsturen naar PersoPoint

Opvolging van medische attesten

Acties ▾

Agent die op deze HR-case werkt:

Activiteit | Bijlagen | Aanvullende details

Typ hier uw bericht... **Plaatsen**

DB 1m geleden • Aanvullende opmerkingen

Beste,
Kunt u het nodige doen?
Met vriendelijke groeten,
PersoPoint

Nummer	HRB0014815
Status	In afwachting
Reden opschorting	In afwachting van medewerker
Prioriteit	3 - Matig
Gemaakt	7m geleden
Bijgewerkt	1m geleden

Historiek van het ticket

Reden voor opschorting

In de praktijk – eindgebruikersweergave

Wanneer de nodige stappen aan jouw kant zijn ondernomen, kun je PersoPoint vanaf deze pagina informeren:

Nummer
HRB0014815

Gemaakt
7m geleden

Bijgewerkt
1m geleden

Status
In afwachting

Opvolging van medische attesten Acties ▾

Activiteit Bijlagen Aanvullende details

Typ hier uw bericht... Plaatsen 📎

DB Beste,
Kunt u het nodige doen? 1m geleden · Aanvullende opmerkingen

Terugsturen naar PersoPoint

Agent die op deze HR-case werkt:

Terugsturen naar PersoPoint

Nummer HRB0014815
Status In afwachting
Reden opschorting In afwachting van medewerker
Prioriteit 3 - Matig

Commentaar toevoegen

In de praktijk – eindgebruikersweergave

Voor tickets:

- in afwachting van handtekening
 - in afwachting van HR
 - in afwachting van indiensttreding/uitdiensttreding
 - in afwachting van een externe partner/instantie
- De eindgebruiker hoeft niets te doen: klik niet op "Terugsturen naar PersoPoint".



→ PersoPoint zal het ticket opvolgen en je op de hoogte houden van de evolutie.