



Athena Career Contactcenter

Guide utilisateur



Contents

1.	Introduction	3
2.	Se connecter.....	3
3.	Prendre en charge un dossier de contact	5
4.	Traiter un dossier de contact assigné.....	8
5.	Consulter la carrière du citoyen afin de traiter le dossier	8
6.	Réassigner ses dossiers avant une prise de congé.....	11
7.	Traiter un dossier assigné à un collègue absent.....	12
8.	Encoder un formulaire à la demande d'un citoyen	12
9.	Dispatcher.....	14
10.	Réassigner un dossier ayant été mal dirigé	15
11.	Vérifier un dossier après clôture.....	16
12.	Fusionner deux dossiers de contact ou plus (merge)	18
13.	Découper un dossier de contact en deux (split).....	19
14.	Consulter les dossiers de contact traités.....	21
15.	Contact	21



1. Introduction

Athena Career Contactcenter est un logiciel permettant de gérer les demandes d'informations qui seront envoyées par les citoyens lors de l'utilisation de *My Career*. Ces demandes et questions sont appelées dossiers de contact et peuvent provenir de différents canaux.

L'application *Athena Career Contactcenter* a pour but la gestion de ses dossiers de contacts. Il est possible d'administrer (consulter, répondre, assigner, clôturer, ..) un dossier créé dans l'application *My Career* ou bien créé dans une application externe d'un des partenaires de la sécurité sociale faisant partie du contact center.

L'application offre également une autre fonctionnalité : celle de consulter la carrière d'un citoyen sous les mêmes formes que dans l'application *My Career*, c'est-à-dire sous la forme d'une ligne du temps ou d'un descriptif textuel.

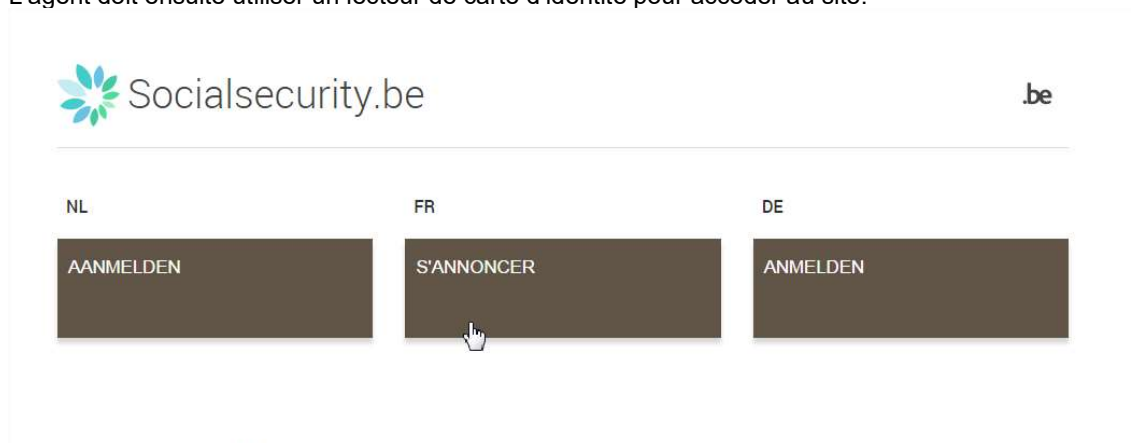
Ce document a pour objectif de faciliter la prise en main du logiciel *Athena Career Contactcenter*. Il est structuré sous formes de scénarios afin de présenter en quelques minutes le modus operandi pour une situation donnée.

2. Se connecter

La connexion au site *Athena Career Contactcenter* se fait au moyen du lien:

<https://professional.socialsecurity.be/app019/athenacareer/>

L'agent doit ensuite utiliser un lecteur de carte d'identité pour accéder au site.





 Portail de la Sécurité Sociale .be

Se connecter et accéder aux services sécurisés



Se connecter via eID



Se connecter via code unique



Se connecter via token

En collaboration avec  CSAM

nl fr de en .be



S'identifier à l'administration en ligne

S'identifier avec un lecteur de cartes eID



- 1 Connectez votre lecteur de cartes eID à votre ordinateur.
- 2 Insérez votre carte d'identité électronique (eID), carte pour étrangers ou kids-ID dans le lecteur de cartes
- 3 Cliquez sur **Identification**, sélectionnez votre certificat et saisissez le code PIN de votre carte d'identité lorsqu'on vous le demandera.

S'identifier

Vous n'avez pas d'eID ?

Cliquez [ici](#) pour savoir comment utiliser les services publics en ligne sans eID.

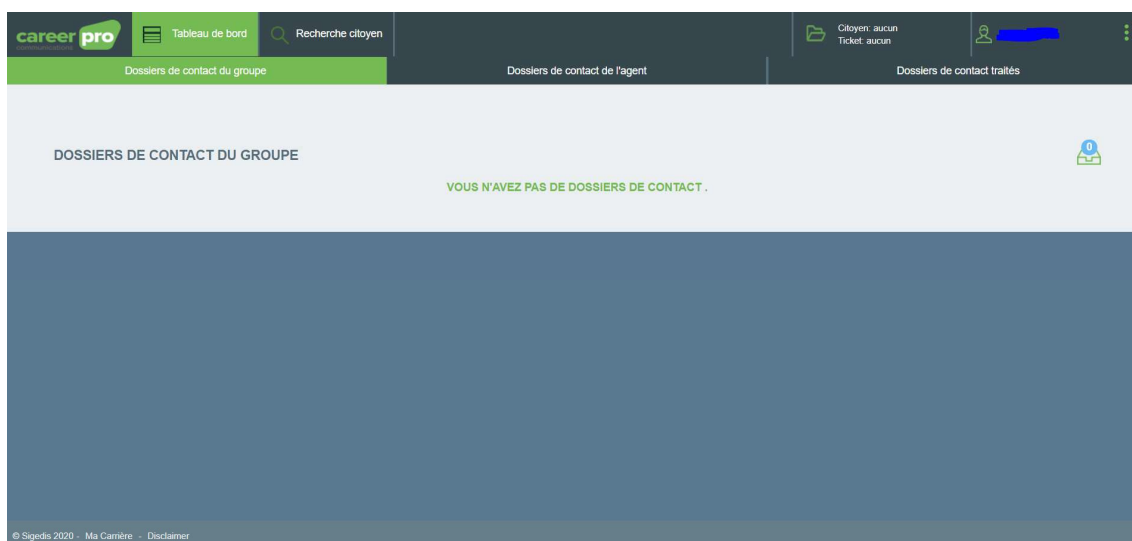




Si l'agent a le rôle "Athena Centre de Contact" ainsi que le rôle "Athena Gestion de Dossiers" (= Professional), il voit un écran pour choisir le rôle souhaité:



L'agent arrive ensuite sur le dashboard dans l'onglet *Dossiers de contact du groupe* :



3. Prendre en charge un dossier de contact

Une fois [connecté](#) l'agent arrive sur le *Tableau de bord* contenant les *Dossiers de contact du groupe*. Les dossiers à assigner ou déjà assignés sont listés :



career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Citoyen: aucun | Ticket: aucun | ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossiers de contact du groupe | Dossiers de contact de l'agent | Dossiers de contact traités

DOSSIERS DE CONTACT DU GROUPE | 17/ 17 DOSSIERS DE CONTACT

Recherche avancée | Chercher | Car. ressource: 128 | Toutes les langues

ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	STATUT
 S'assigner	Moyenne	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCIHM 1.3.A	Assigné
 S'assigner	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautes - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
 S'assigner	Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
 S'assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
 S'assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
 S'assigner	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
 S'assigner	Moyenne	SR1200312	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
 Kiv	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCIHM G.15	Assigné

© Sigedis 2020 - Ma Carrière - Disclaimer

Dans cet écran l'agent peut s'assigner un dossier de contact de deux façons :

- en cliquant sur le bouton **S'assigner** et ensuite en cliquant sur le dossier en question pour le consulter
- en sélectionnant directement le dossier encore non assigné (si le dossier n'est pas déjà assigné cette action entraîne une assignation automatique)

Ces actions ouvrent un nouvel écran *Dossier de contact (vue agent)* :

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Dossier de contact (Vue agent) | Citoyen: 53021935310 | Ticket: SR1200308 | ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossier de contact assigné

Citoyen : LUC HOLVOET
NISS : 53021935310
Statut : Assigné
Assigné à : Cynthia
Raison du contact : Il y a une faute dans ma carrière
Sujet : test two
Type de données carrière : Interruption de carrière

Dossier de contact : SR1200308
Priorité : Moyenne
Canal de contact : Autre
Année :
Statut / Inactivité : Salarié

Date de création : 24/05/2019 - 12:07
Date de modification : 19/04/2020 - 23:48

MODIFIER LA PRIORITÉ ! | MODIFIER STATUT | LIBÉRER | ASSIGNER À UN AUTRE GROUPE

+ Ajouter un message

Tri par date

CITOYEN
24/05/2019 - 12:07

STATUT / INACTIVITÉ: Salarié
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE: Interruption de carrière
RAISON DU CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière
Toujours pas de pièces jointes

Cet écran présente les différents messages échangés dans le dossier de contact.

Par défaut ces messages sont affichés du plus récent au plus ancien, ceux du citoyen étant alignés à droite tandis que ceux du contact center sont alignés à gauche.

L'agent peut effectuer plusieurs actions et en particulier répondre par un message à l'aide du bouton: **+ Ajouter un message** qui l'amène à un nouvel écran *d'édition* du message:



Dans cet écran, l'agent peut encoder sa réponse et y ajouter un maximum de 5 pièces jointes. Avant d'envoyer un message, deux options importantes sont à prendre en compte:

Masquer la réponse pour citoyen en décochant  ☒ *Message visible pour le citoyen*.

Dans le cas où le message est visible pour le citoyen, il est possible de cocher/décocher la case *Réponse finale*  ☒.

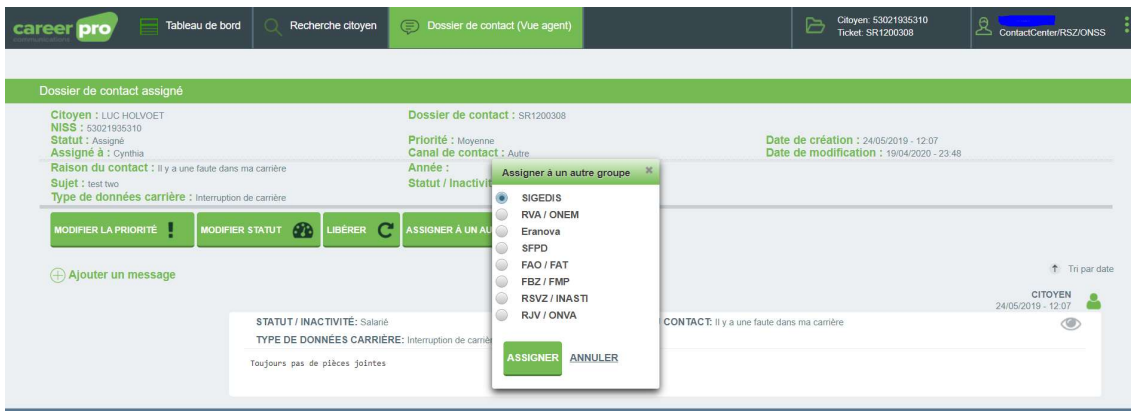
Un message envoyé avec cette option cochée clôture automatiquement le dossier de contact.

NB: par défaut l'option *Réponse finale* est cochée

Cliquer sur **ANNULER** permet de revenir à l'écran *Dossier de contact (vue agent)*.

Enfin, dans *Dossier de contact (vue agent)*, l'agent a également d'autres actions possibles pour traiter le dossier:

- modifier la priorité (haute/moyenne/basse)
- modifier le statut (assigné/en attente)
- libérer: cette action permet de replacer le dossier dans la liste à traiter par le groupe. Le dossier libéré est alors à nouveau disponible dans l'écran *Dossiers de contact du groupe*
- assigner le dossier de contact à un autre groupe.

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Dossier de contact (Vue agent)

Citoyen: 53021935310 | Ticket: SR1200308 | ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossier de contact assigné

Citoyen : LUC HOLVOET
NISS : 53021935310
Statut : Assigné
Assigné à : Cynthia
Raison du contact : Il y a une faute dans ma carrière
Sujet : test two
Type de données carrière : Interruption de carrière

Dossier de contact : SR1200308
Priorité : Moyenne
Canal de contact : Autre
Année :
Statut / Inactivité :
Date de création : 24/05/2019 - 12:07
Date de modification : 19/04/2020 - 23:48

Modifier la priorité | Modifier statut | Libérer | Assigner à un autre groupe

Assigner à un autre groupe

- SIGEDIS
- RVA / ONEM
- Eranova
- SFPD
- FAO / FAT
- FBZ / FMP
- RSVZ / INASTI
- RJV / ONVA

ASSIGNER ANNULER

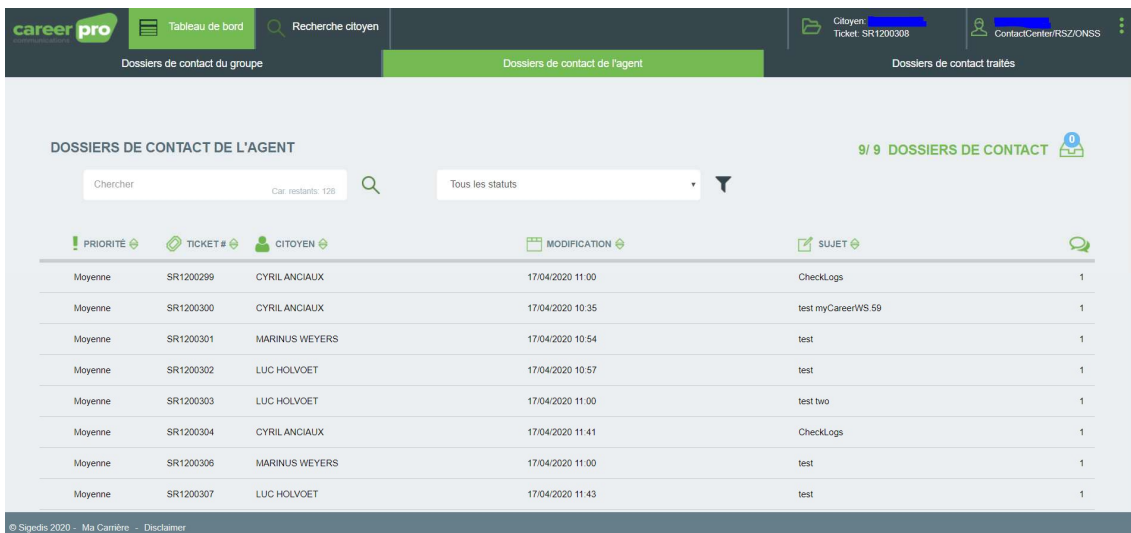
STATUT / INACTIVITÉ: Salié
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE: Interruption de carrière
Toujours pas de pièces jointes

CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière

CITOYEN
24/05/2019 - 12:07

4. Traiter un dossier de contact assigné

Une fois [connecté](#) au site d'Athena Career Contactcenter, l'agent se retrouve face au dashboard présentant les dossiers de contact du groupe. Afin de visualiser uniquement les dossiers le concernant, l'agent peut cliquer sur le menu au milieu : *Dossiers de contact de l'agent*.



career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Dossiers de contact de l'agent

Citoyen: 53021935310 | Ticket: SR1200308 | ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossiers de contact du groupe | Dossiers de contact de l'agent | Dossiers de contact traités

DOSSIERS DE CONTACT DE L'AGENT

Chercher | Car. restante: 126 | Tous les statuts

9/9 DOSSIERS DE CONTACT

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:41	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1

© Sigedis 2020 - Ma Carrière - Disclaimer

Dans cet écran, il suffit de sélectionner le dossier de contact que l'on souhaite traiter.

Une petite icône  indique la présence d'un dossier de contact non lu. Une fois le dossier sélectionné, l'écran détaillé est présenté.

5. Consulter la carrière du citoyen afin de traiter le dossier



Lors du traitement d'un dossier de contact, l'agent peut avoir besoin de consulter la carrière du citoyen. Cela s'effectue par les étapes suivantes:

Après s'être [connecté](#), l'agent peut sélectionner le dossier à traiter dans le dashboard soit dans l'onglet *Dossiers de contact du groupe* soit dans *Dossiers de contact de l'agent*.

Une fois un dossier sélectionné, l'agent peut retrouver dans le menu sous « Citoyen : 9999999999 » le sous-menu « Carrière » :

Ici l'agent peut choisir entre :

- Ligne du temps (vue agent)
- Ligne du temps (vue citoyen)
- Carrière en détail (vue agent)
- Carrière en détail (vue citoyen)

Par exemple *Carrière en détail (vue agent)* avec la vue par année:



Ce menu est similaire à la carrière en détail du citoyen, il présente les deux vues *Mon CV* et *Par an* avec en supplément une vue *Par période* qui découpe les données de carrière sur base des statuts professionnels:

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Carrière en détails (Vue agent) | Citoyen: 81110526505 Ticket: SR1200301 | ContactCenter/RSZ/ONSS

MA CARRIÈRE EN DÉTAIL

Quelle information voudrais-je voir?

MON CV Juste les activités de travail | **PAR PÉRIODE** | **PAR AN** Toutes les infos

PASSÉ PROFESSIONNEL DE MARINUS WEYERS

PÉRIODES D'INACTIVITÉ ET/OU AUTRE

PÉRIODE	DESCRIPTION
2002-2004	Chômage complet

Dans le menu *Carrière en détail*, l'agent a la possibilité de **Signaler un problème** pour un élément particulier

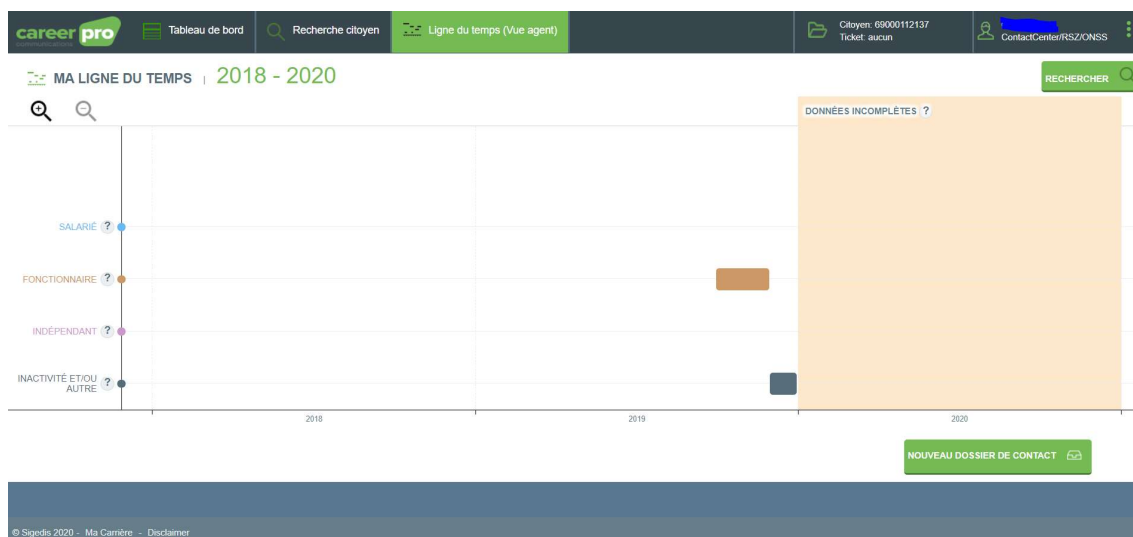
MONTRER Jours ☒ Temps de travail effectif ☒ Informations financières ☒

2004 INACTIVITÉ ET/OU AUTRE: Chômage complet

INACTIVITÉ ET/OU AUTRE

ENTRE	ET	NOMBRE	DESCRIPTION
01/01/2004	31/12/2004	310 jours	Chômage complet

L'agent peut également visualiser la *Ligne du temps (vue agent)* présentant la ligne du temps du citoyen jusqu'à la dernière attestation reçue:



Dans cet écran, l'agent peut visualiser trois types de données qui ne sont pas montrées au citoyen:

- Sanction suite à l'absence à l'appel du médecin-conseil, cependant reconnu par MC
- Sanction pour déclaration tardive
- Jours de sanction INAMI

De plus, l'agent peut voir certaines données qui seraient affichées dans le futur de la carrière du citoyen (par exemple un préavis de licenciement).

Le zoom sur la ligne du temps permet d'afficher le détail d'un bloc particulier et également de signaler un problème pour le bloc en question.

6. Réassigner ses dossiers avant une prise de congé

Afin de réassigner ses tâches, l'agent peut procéder comme suit après s'être [connecté](#) à *Athena Career Contactcenter*:

- Cliquer sur l'onglet *Dossiers de contact de l'agent*
- Sélectionner une des communications assignées
- Cliquer sur libérer

Il suffit ensuite de répéter de même pour toutes les autres tâches assignées.



career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Dossier de contact (Vue agent)

Citoyen: 73042740852
Ticket: SR990077

ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossier de contact assigné

Citoyen : ANNETTE FIORDALISO
NISS : 73042740852
Statut : Assigné
Assigné à : Cynthia
Raison du contact : Il y a une faute dans ma carrière
Sujet : AthenaCareerCCIHM I.3.A.
Type de données carrière : Interruption de carrière

Dossier de contact : SR990077
Priorité : Moyenne
Canal de contact : E-mail
Année :
Statut / Inactivité : Salarié

Date de création : 21/02/2017 - 00:00
Date de modification : 20/04/2020 - 00:13

MODIFIER LA PRIORITÉ ! | MODIFIER STATUT | **LIBÉRER** | ASSIGNER À UN AUTRE GROUPE

+ Ajouter un message

CONTACTCENTER/RSZ/ONSS(KEY)
21/02/2017 - 00:00

STATUT / INACTIVITÉ: Salarié
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE: Interruption de carrière

RAISON DU CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière

Rs question

Tri par date

7. Traiter un dossier assigné à un collègue absent

Se [connecter](#) à *Athena Career Contactcenter* et dans l'onglet *Dossiers de contact* du groupe sélectionner le dossier voulu et cliquer ensuite sur **libérer**. De retour dans l'écran *Dossiers de contact* du groupe il est alors possible de cliquer sur **S'assigner** pour pouvoir traiter la communication.

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen

Citoyen: 73042740852
Ticket: aucun

ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossiers de contact du groupe | Dossiers de contact de l'agent | Dossiers de contact traités

DOSSIERS DE CONTACT DU GROUPE

Recherche avancée | Chercher | Car. restants: 128 | Toutes les langues

17/17 DOSSIERS DE CONTACT

ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	STATUT
S'assigner	Moyenne	SR990077	ANNETTE FIORDALISO	20/04/2020 24:14	AthenaCareerCCIHM I.3.A.	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné

8. Encoder un formulaire à la demande d'un citoyen

Une fois [connecté](#) dans *Athena Career Contactcenter*, consulter l'onglet *Recherche Citoyen* et entrer les données identitaires à rechercher



career pro Tableau de bord Recherche citoyen

Citoyen: [redacted]
Ticket: aucun

ContactCenter/RSZ/ONSS

IDENTIFIANT
NISS

DONNÉES D'IDENTIFICATIONS

Nom (*)

Prénom

Date de naissance 33 / MM / AAAA

Genre (*)

Recherche phonétique

Deuxième prénom

(*) Champs obligatoire

RECHERCHER TOUT EFFACER

Une fois le citoyen trouvé, le menu *Tous les dossiers de contact* affiche les dossiers existants :

career pro Tableau de bord Recherche citoyen Tous les dossiers de contact

Citoyen: 97031619525
Ticket: aucun

ContactCenter/RSZ/ONSS

HISTORIQUE DES DOSSIERS DE CONTACT : CYRIL ANCIAUX 3/3 DOSSIERS DE CONTACT

Recherche avancée Tous les statuts Chercher Car. restants: 128

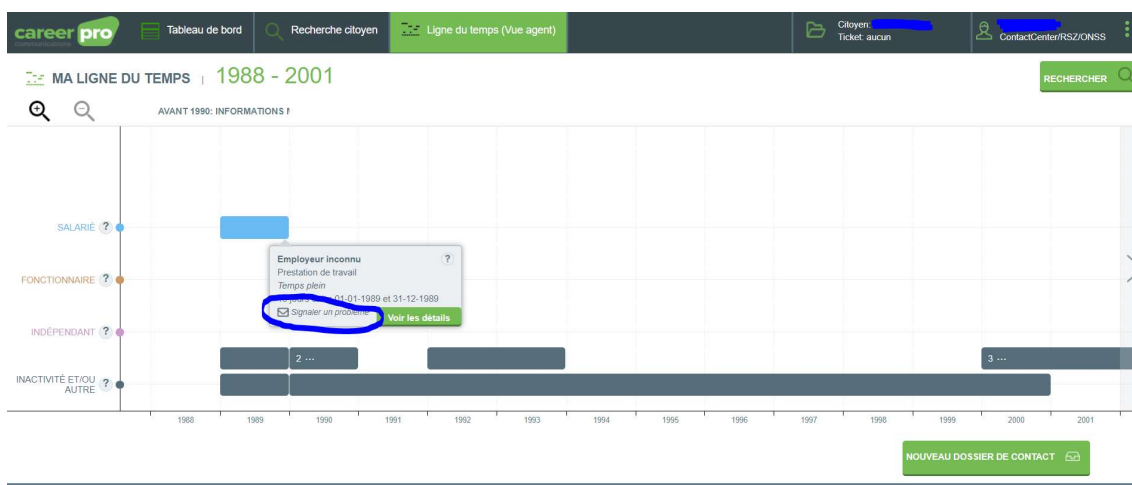
ASSIGNÉ À	ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	DATE DE CRÉATION	SUJET	RAISON DE CONTACT	STATUT	
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200304	23/05/2019 11:59	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200300	21/05/2019 16:22	test.myCareerWS 59	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200299	20/05/2019 17:12	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1

NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT

Dans le cas où l'agent souhaite encoder une question à la place du citoyen, plusieurs possibilités s'offrent à lui:

Dans le menu *Tous les dossiers de contact* cliquer sur **NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT** et remplir le formulaire.

Une autre façon consiste à rapporter le problème depuis l'écran *Ligne du temps*





ou bien depuis le menu *Carrière en détail*.

Dans cet écran l'agent bénéficie en plus des vues "Mon CV" et "Par an" d'une vue "Par période"

dans laquelle le bouton **NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT** est disponible comme dans toutes les autres vues.

Il est à noter également, que dans la vue "Par An" il est possible de **Signaler un problème** pour une année précise. En procédant de cette façon, les trois premières questions du formulaire sont déjà remplies.

9. Dispatcher

Il est possible de répartir les dossier de contact au sein d'une même équipe.

Après s'être [connecté](#), dans l'écran *Dossiers de contact du groupe* l'agent peut cliquer sur Assigner des dossiers de contacts:



career

pro

workforce management

Tableau de bord

Recherche citoyen

Citoyen

Ticket: aucun

Contact Center RSZ/ONSS

Dossiers de contact du groupe			Dossiers de contact de l'agent		Dossiers de contact traités		
	S'assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
	S'assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
	S'assigner	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
	S'assigner	Moyenne	SR1200312	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
	Kev	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCOIHM G.15	Assigné
	Inactive agent	Moyenne		FABRICE PEETERS	21/02/2017 10:46	Test inactive agent	Introduit
	Cynthia	Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:41	CheckLogs	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	Assigné
	Cynthia	Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	Assigné

ASSIGNER DES DOSSIERS DE CONTACTS

et confirmer la personne à qui il souhaite assigner le(s) dossier(s)

career pro

<

Cette fonctionnalité est disponible également pour les dossiers déjà assignés. Dans ce cas, il sera demandé à l'agent de confirmer la réassignation du dossier.

10. Réassigner un dossier ayant été mal dirigé

Dans le cas où un dossier de contact arrive par erreur dans le groupe de l'agent, celui-ci peut directement le réassigner à un autre groupe via la procédure suivante:



- se [connecter](#) à *Athena Career Contactcenter*
- consulter les *Dossiers de contact du groupe*
- sélectionner le dossier concerné
- cliquer ensuite sur assigner à un autre groupe
- sélectionner le groupe souhaité.

11. Vérifier un dossier après clôture

Après avoir répondu à un citoyen en choisissant de clôturer le dossier, l'agent a toujours la possibilité de consulter le dossier clôturé.

Dans le cas où l'agent répond en clôturant le dossier comme ci-dessous:

Après avoir confirmé la clôture du dossier, il revient dans le tableau de bord :

ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	STATUT
Assigner	Moyenne	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	20/04/2020 24:14	AthenaCareerCOIHM.I.3.A	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOET	20/04/2020 24:23	test	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200312	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
Kev	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCOIHM.G.15	Assigné
Inactive agent	Moyenne		FABRICE PEETERS	21/02/2017 10:46	Test inactive agent	Introduit



Afin de retrouver le dossier de contact, il est nécessaire de passer par l'écran de recherche citoyen et encoder à nouveau le NISS :

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Citoyen: [redacted] Ticket: SR1200299 | ContactCenter/RSZ/ONSS

IDENTIFIANT
NISS:

DONNÉES D'IDENTIFICATIONS

Nom (*) Recherche phonétique ☐

Prénom Deuxième prénom

Date de naissance:

Genre (*)

(*) Champs obligatoire

RECHERCHER **TOUT EFFACER**

Cette recherche amène l'agent directement sur l'écran *Tous les dossiers de contact* :

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Tous les dossiers de contact | Citoyen: [redacted] Ticket: aucun | ContactCenter/RSZ/ONSS

HISTORIQUE DES DOSSIERS DE CONTACT : CYRIL ANCIAUX 3 / 3 DOSSIERS DE CONTACT

Recherche avancée Tous les statuts Chercher Car. restants: 128

ASSIGNÉ À	ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	DATE DE CRÉATION	SUJET	RAISON DE CONTACT	STATUT	
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200304	23/05/2019 11:59	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200300	21/05/2019 16:22	test myCareerWS 69	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200299	20/05/2019 17:12	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1

NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT

Dans lequel le dossier clôturé est consultable :

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Dossier de contact (Vue agent) | Citoyen: 97031619525 Ticket: SR1200304 | ContactCenter/RSZ/ONSS

Citoyen: CYRIL ANCIAUX
NISS: 97031619525
Statut: Clôturé
Assigné à: Citoyen
Raison du contact: Il y a une faute dans ma carrière
Sujet: CheckLogs
Type de données carrière: Soins d'accueil

Dossier de contact: SR1200304
Priorité: Moyenne
Canal de contact: Formulaire de contact de MyCareer
Année:
Statut / Inactivité: Salarié

Date de création: 23/05/2019 - 11:59
Date de modification: 20/04/2020 - 00:31

MODIFIER LA PRIORITÉ **MODIFIER STATUT** **LIBÉRER** **ASSIGNER À UN AUTRE GROUPE**

Ajouter un message Trier par date

CONTACTCENTER/RSZ/ONSS(CYNTHIA)
20/04/2020 - 00:31

Réponse en clôturant le dossier

STATUT / INACTIVITÉ: Salarié
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE: Soins d'accueil
checkLogsContent

RAISON DU CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière

CITOYEN
23/05/2019 - 11:59



12. Fusionner deux dossiers de contact ou plus (merge)

Il est possible de fusionner deux dossiers de contact ou plus d'un même citoyen.

Après s'être [connecté](#), dans l'écran *dossiers de contact de l'agent*, l'agent peut cliquer sur « Autres opérations » pour voir apparaître de nouvelles fonctionnalités.

DOSSIERS DE CONTACT DE L'AGENT

Chercher Car. restants: 128 Tous les statuts

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1

AUTRES OPERATIONS

L'agent doit ensuite sélectionner au moins deux dossiers de contact d'un même citoyen et cliquer sur « Fusionner »

DOSSIERS DE CONTACT DE L'AGENT

Chercher Car. restants: 128 Tous les statuts

Veuillez choisir un ou des dossier(s) de contact

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1

FUSIONNER SCINDER ANNULER

Après avoir confirmé, l'agent ne verra plus qu'un seul dossier de contact. Ce dossier contient l'ensemble de tous les messages des dossiers originaux.



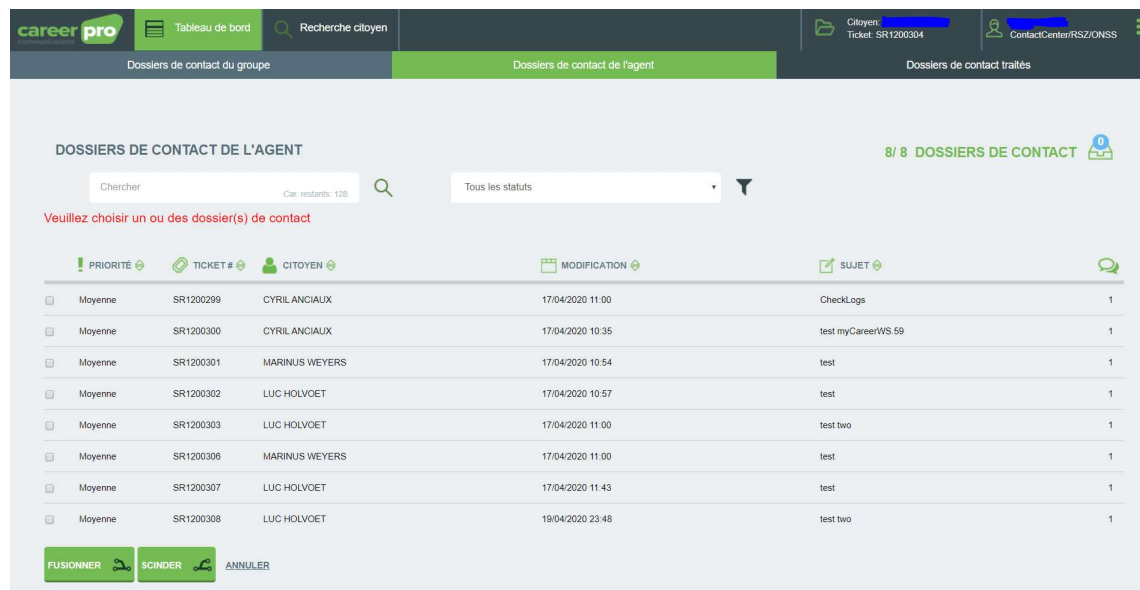
La fusion de dossier de contact a pour conséquence de

- Clôturer et réassigner les dossiers de contact **originaux** vers le citoyen
- De créer un **nouveau** dossier de contact contenant l'ensemble des messages des précédents dossiers avec leurs pièces jointes

13. Découper un dossier de contact en deux (split)

Il est possible de découper un dossier de contact en deux dossiers de contact.

Après s'être [connecté](#), dans l'écran *Dossiers de contact de l'agent*, l'agent peut cliquer sur « Autres opérations » pour voir apparaître de nouvelles fonctionnalités.



The screenshot shows the 'Dossiers de contact de l'agent' interface. The top navigation bar includes 'career pro', 'Tableau de bord', 'Recherche citoyen', and user information. The main content area is titled 'DOSSIERS DE CONTACT DE L'AGENT' and displays a table of 8 contact records. The table has columns for 'PRIORITÉ', 'TICKET #', 'CITOYEN', 'MODIFICATION', and 'SUJET'. Below the table, there are three buttons: 'FUSIONNER', 'SCINDER', and 'ANNULER'.

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET
Moyenne	SR1200299	CYRILANCAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs
Moyenne	SR1200300	CYRILANCAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two

L'agent doit ensuite sélectionner un dossier de contact et cliquer sur « Scinder »

L'utilisateur doit ensuite ajouter un message pour les parties du dossier.



career pro Tableau de bord Recherche citoyen Dossier de contact (Vue agent)

Citoyen: [redacted] Ticket: SR1200300 ContactCenter/RSZ/ONSS

DOSSIER DE CONTACT À SCINDER

CITOYEN : CYRIL ANCIAUX (07031619525)
RAISON DU CONTACT : Il y a une faute dans ma carrière
STATUT / INACTIVITÉ : Salarié
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE : Interruption avec maintien du salaire
SUJET : test myCareerWS.59

ANNÉE : [redacted]

CITOYEN 21/05/2019 - 16:22

STATUT / INACTIVITÉ : Salarié

RAISON DU CONTACT : Il y a une faute dans ma carrière

CANAL DE CONTACT : Formulaire de contact de MyCareer

TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE : Interruption avec maintien du salaire

checkLogsContent

NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT 1

RAISON DU CONTACT : Il y a une faute dans ma carrière
SUJET : test myCareerWS.59 (partie 1)
STATUT / INACTIVITÉ : Salarié
ANNÉE : [redacted]
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE : Interruption avec maintien du salaire
 Votre commentaire : Correction
 Car. restante: 1990

NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT 2

RAISON DU CONTACT : Il y a une faute dans ma carrière
SUJET : test myCareerWS.59 (partie 2)
STATUT / INACTIVITÉ : Salarié
ANNÉE : [redacted]
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE : Interruption avec maintien du salaire
 Votre commentaire : Correction

»

© Sigedis 2020 - Ma Carrière - Disclaimer

Après avoir confirmé, l'agent verra deux dossiers de contact. Ces deux dossiers contiennent chacun tous les messages du dossier original.

career pro Tableau de bord Recherche citoyen

Dossiers de contact de l'agent

Dossiers de contact de groupe Dossiers de contact de l'agent Dossiers de contact traités

Dossier de contact décomposé

DOSSIERS DE CONTACT DE L'AGENT

9 / 9 DOSSIERS DE CONTACT

Chercher Car. restante: 126

Tous les statuts

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1
Moyenne		CYRIL ANCIAUX	20/04/2020 24:39	test myCareerWS.59 (partie 1)	2
Moyenne		CYRIL ANCIAUX	20/04/2020 24:39	test myCareerWS.59 (partie 2)	2

AUTRES OPERATIONS

La décomposition du dossier de contact en deux dossiers de contact a pour conséquence:

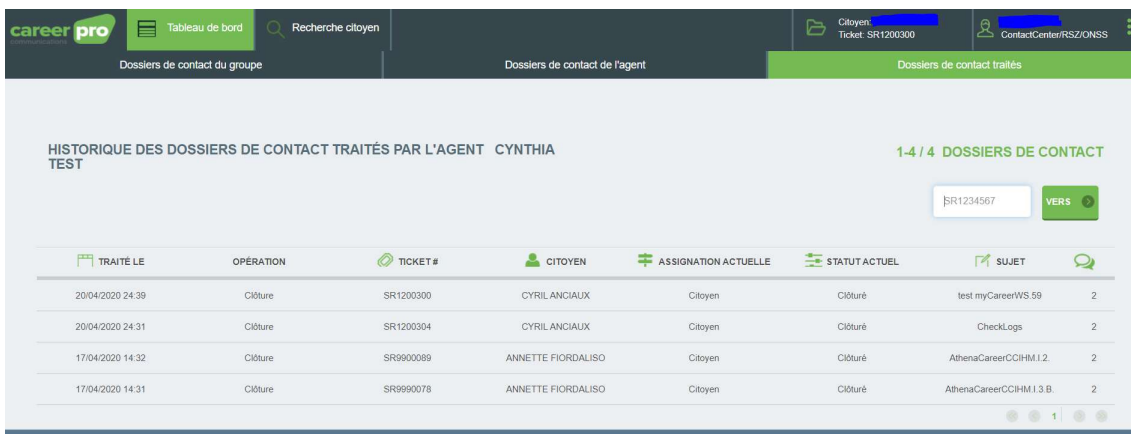
- Dossier de contact original
 - Est complété avec un message visible
 - Est clôturé et réassigné au citoyen
- Deux nouveaux dossiers de contact



- Contenant chacun les messages (avec leurs pièces jointes) du dossier original
- Sont assignés à l'agent

14. Consulter les dossiers de contact traités

L'agent clique sur « Tableau de bord » et puis « Dossiers de contact traités ». Il reçoit un aperçu des dossiers de contact qui ont été traités et clôturés par lui-même.



TRAITE LE	OPÉRATION	TICKET #	CITOYEN	ASSIGNATION ACTUELLE	STATUT ACTUEL	SUJET	
20/04/2020 24:39	Clôture	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	Citoyen	Clôturé	test myCareerWS.59	2
20/04/2020 24:31	Clôture	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	Citoyen	Clôturé	CheckLogs	2
17/04/2020 14:32	Clôture	SR9900089	ANNETTE FIORDALISO	Citoyen	Clôturé	AthenaCareerCCIHM.1.2.	2
17/04/2020 14:31	Clôture	SR9990078	ANNETTE FIORDALISO	Citoyen	Clôturé	AthenaCareerCCIHM.1.3.B.	2

Si dans l'aperçu l'agent clique sur un dossier de contact, il voit les détails de ce dossier de contact clôturé.

L'agent peut aussi remplir un Ticket d'un dossier de contact qu'il a clôturé (SR1234567) et cliquer sur **VERS** et les détails du dossier de contact cherché seront également affichés.

15. Contact

Pour toute autre question, remarque ou problème, vous pouvez envoyer un email à l'adresse : diogenes-support@sigedis.fgov.be.