FOD Beleid & Ondersteuning
SPF Stratégie & Appui

PersoContact

Manuel à destination des utilisateurs finaux

.be

Table des matières

Table des matières **2**

PersoContact **3**
Pourquoi devez-vous utiliser PersoContact ? 3
Se connecter à PersoContact 3
Comment fonctionne PersoContact ? 4
Page d'accueil PersoContact 4
Demandes RH 6
Créer un ticket 6
Revenir à l'accueil 9
Consulter un ticket 9
Réponse de PersoPoint 10

PersoContact

Pourquoi devez-vous utiliser PersoContact ?

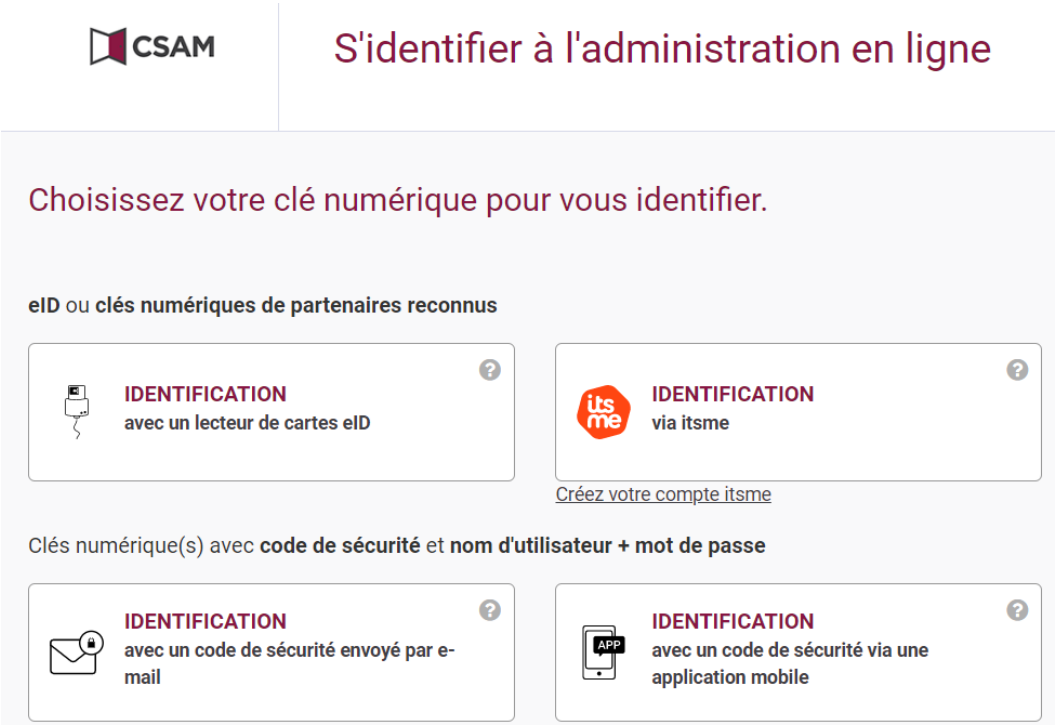
PersoContact est l'application utilisée pour communiquer avec PersoPoint. Elle sert notamment à :

- Transmettre des formulaires de demande relatifs aux modifications de la composition du ménage, à la simulation du salaire, aux déplacements domicile-lieu de travail, à certains congés ne pouvant être demandés via Scope - PersoSelfService, ...
- Transmettre des attestations
- Poser une question aux HR Officers PersoPoint
- Suivre vos propres tickets

Se connecter à PersoContact

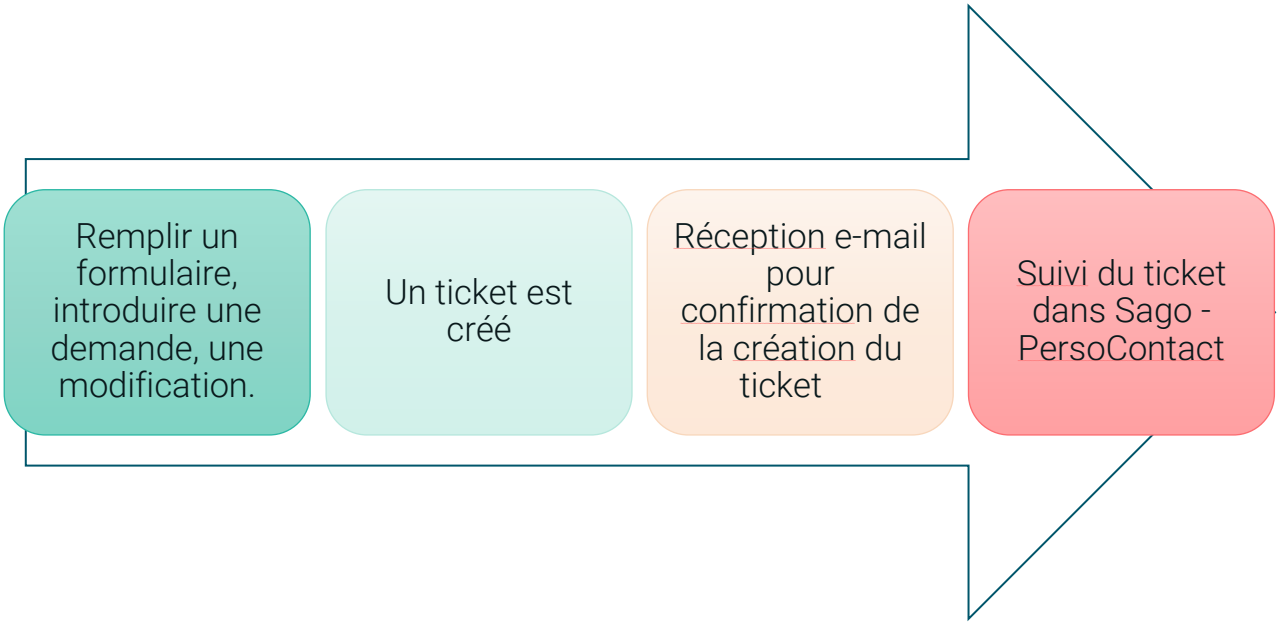
L'application est disponible pour tous les utilisateurs et accessible 7/7 jours. La connexion se fait via e-ID ou ITSME.

https://bosa.service-now.com/persocontact



Comment fonctionne PersoContact ?

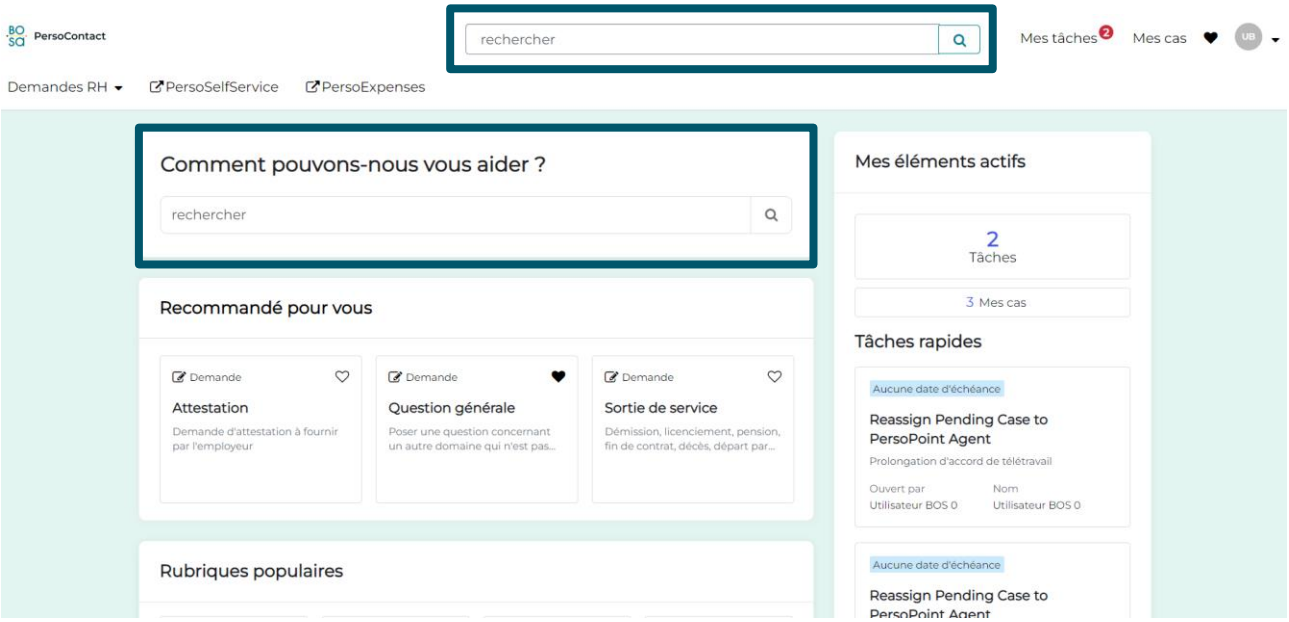
L'application fonctionne comme une boîte de messagerie. Quand vous envoyez une demande, l'équipe des gestionnaires de dossiers reçoit un e-mail sous la forme d'un « ticket » à traiter. Vous recevez un message résumant la demande que vous avez introduite. Lorsqu'un gestionnaire de dossiers de PersoPoint a traité votre demande, vous recevez un nouveau message. Ce dernier comprend un hyperlien pour vous identifier sur l'application, où vous trouverez la réponse complète du gestionnaire de dossiers.



Page d'accueil PersoContact

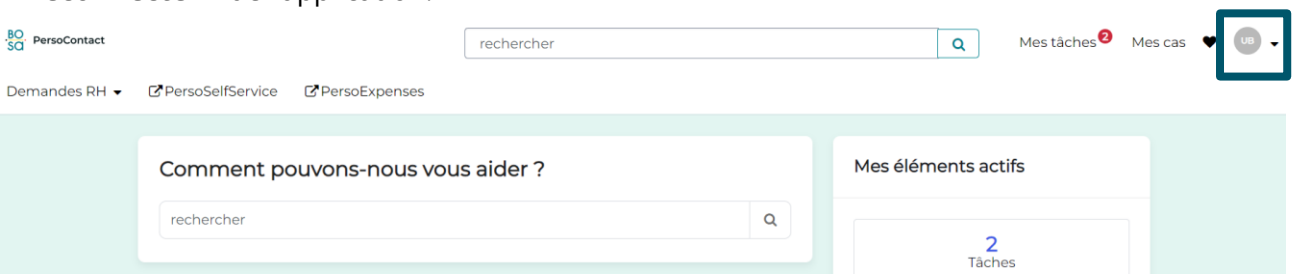
Barre de recherche

Il est possible d'effectuer une recherche sur un formulaire, un mot-clé ou un numéro de ticket.



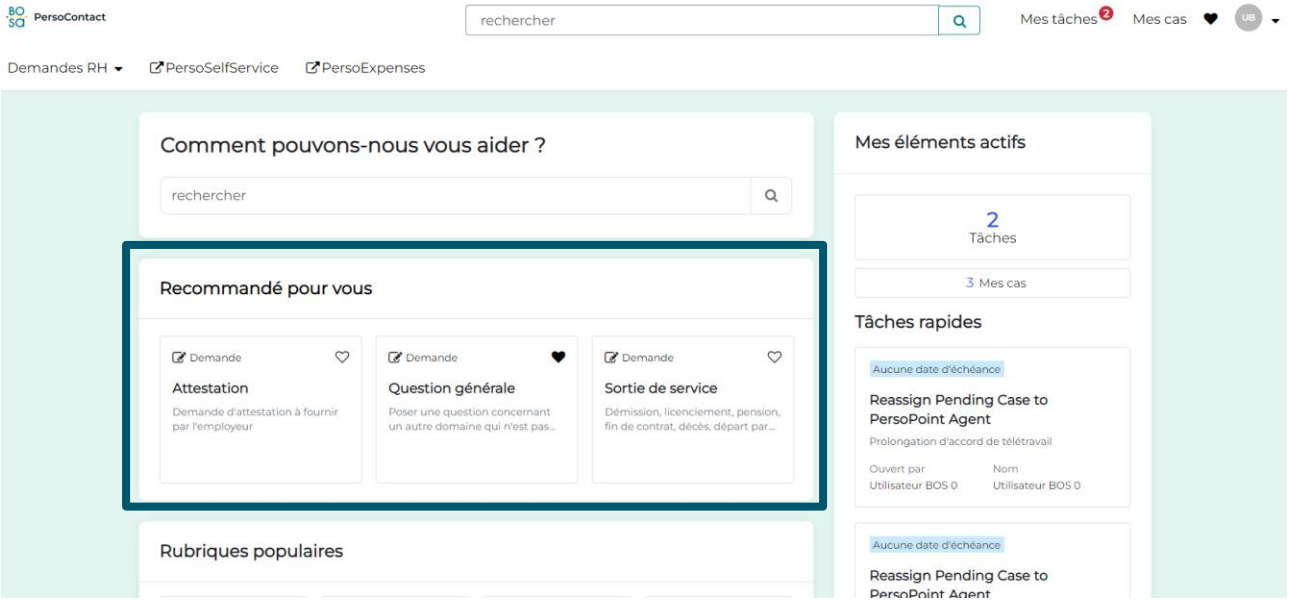
Profil

Dans le coin supérieur droit, vous pouvez modifier l'image (avatar), la langue ou vous « **Déconnecter** » de l'application.



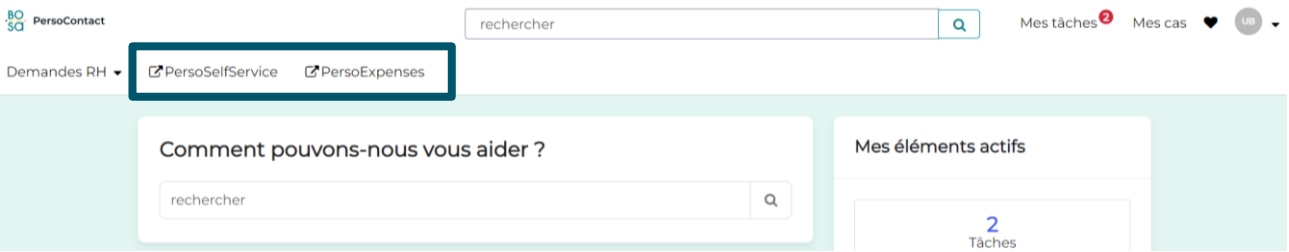
Recommandé pour vous

Dans le bloc "**recommandé pour vous**", vous retrouvez des liens directs vers vos formulaires les plus fréquents.



Liens directs

Des liens directs vers PersoSelfService (Scope) et PersoExpenses sont disponibles sur la page d'accueil :

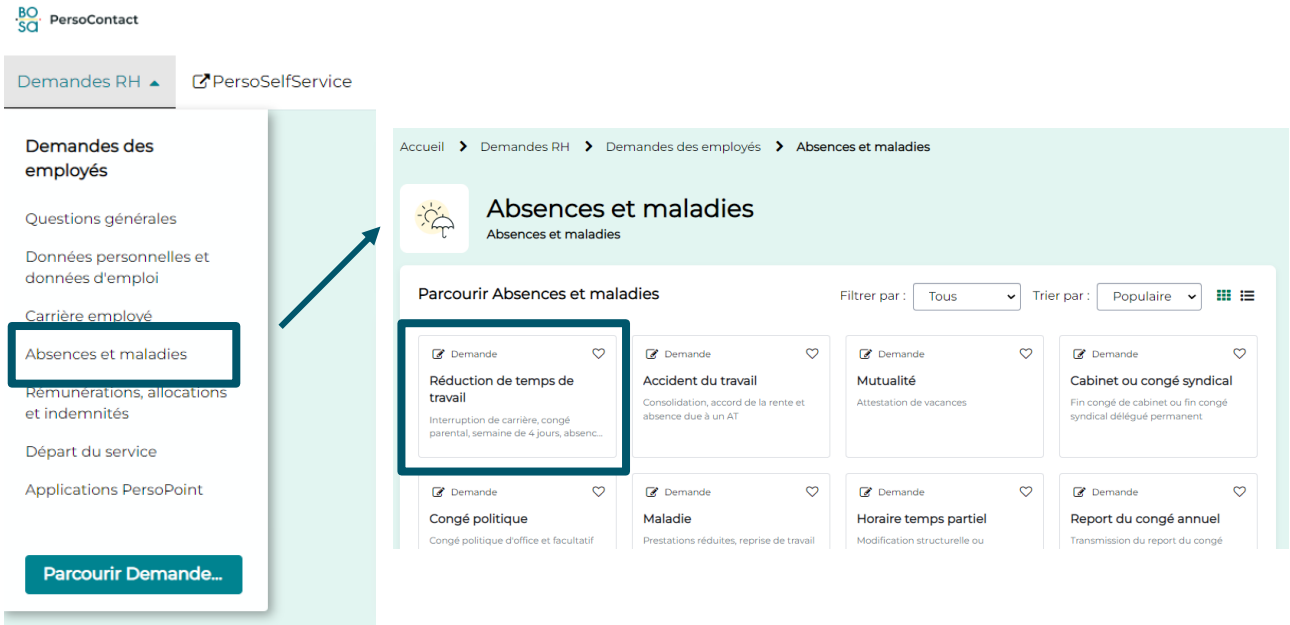


Demandes RH

Dans "demandes RH", les formulaires sont classés par thème. Quand vous cliquez sur un thème, les différents formulaires s'affichent.

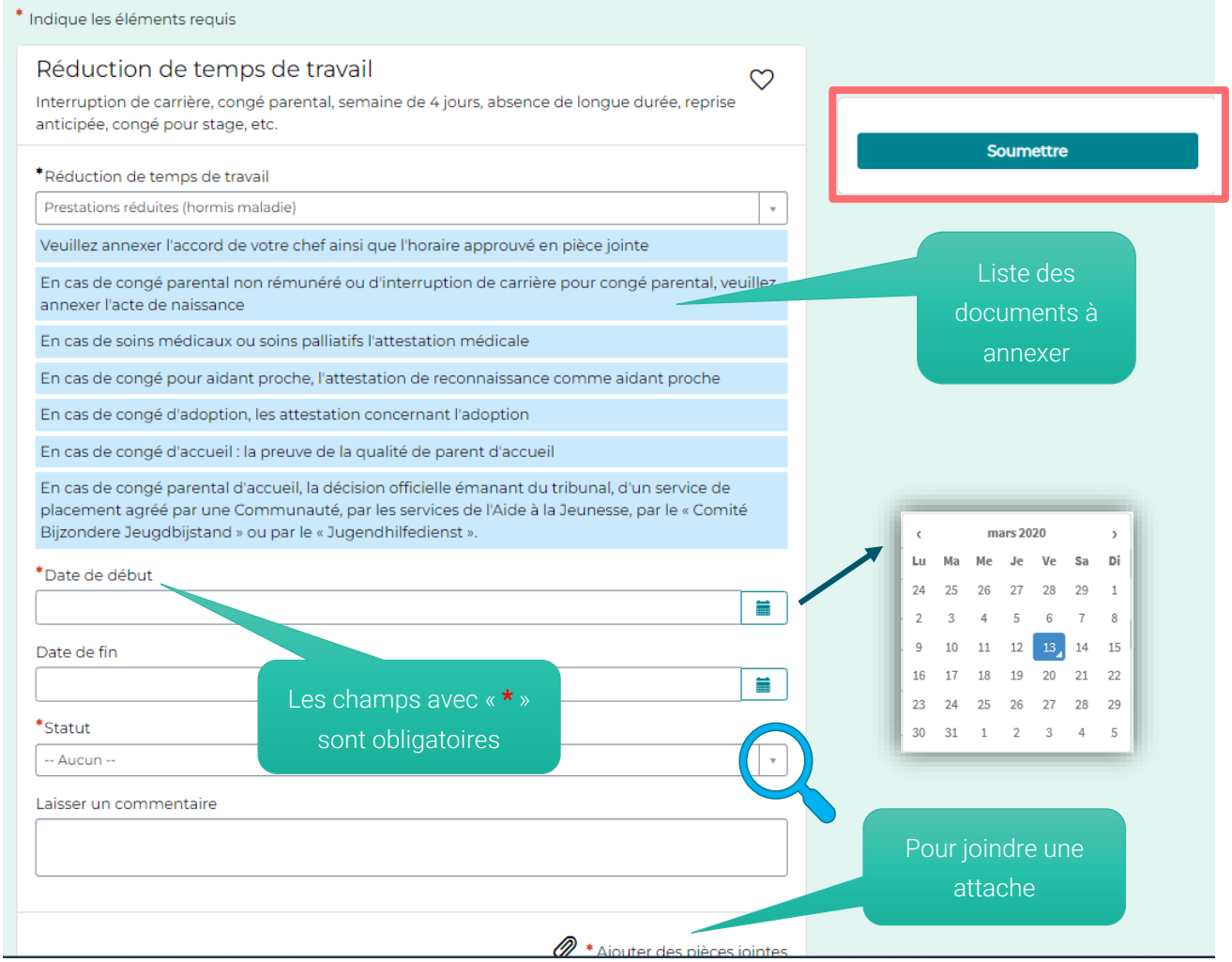
Créer un ticket

Pour introduire un ticket, sélectionnez le formulaire souhaité. Si vous souhaitez introduire une demande de temps partiel, par exemple une semaine de 4 jours avec prime, Cliquez sur "réduction du temps de travail".



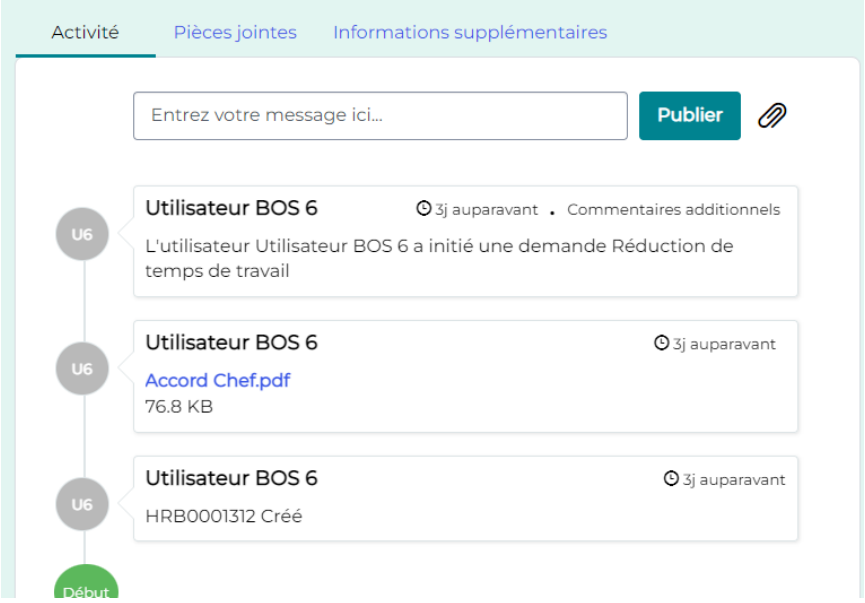
Complétez les champs en fonction de votre demande. Les champs avec une « * » sont des champs obligatoires. Au-dessus de la page sous le titre sont listés les documents à annexer, le lien pour se faire est en bas de page. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous laisser un commentaire.

Via le bouton « Soumettre», le ticket est envoyé aux gestionnaires de dossier.



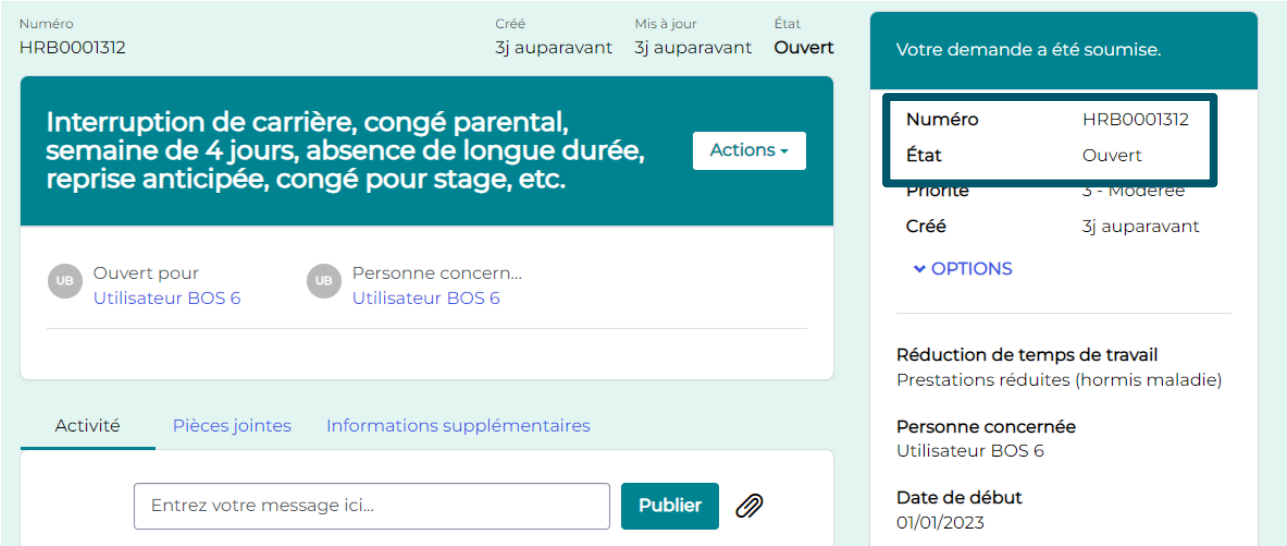
Présentation d'un ticket PersoContact

Après l'envoi du ticket, vous êtes dirigé vers une page avec un aperçu du ticket avec une ligne de temps. Vous retrouvez toutes les pièces jointes sous l'onglet « pièces jointes ».



Tout à droite, vous pouvez suivre l'état de votre ticket :

- **Ouvert** : nous avons bien reçu votre ticket.
- **Attribué** : Un de nos gestionnaires s'est attribué le ticket et le traite.
- **En cours de résolution** : nous travaillons à la résolution de votre ticket.
- **En attente** : nous avons besoin d'information de votre part ou de la part de votre service du personnel.
- **En attente d'acceptation** : nous avons fini de traiter votre ticket.
- **Clôturé** : le ticket est clôturé, il restera dans votre historique mais ne pourra plus être utilisé pour communiquer avec PersoPoint.



➔ Les numéros de tickets ouverts dans SAGO commencent par HRC. Les nouveaux numéros de tickets, ouverts dans PersoContact, commencent par HRB.

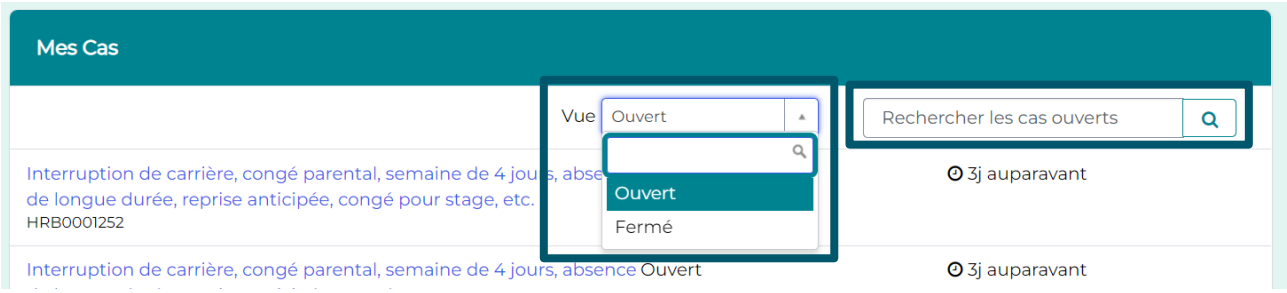
Revenir à l'accueil

Pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur "accueil" ou sur "PersoContact".

Consulter un ticket

Pour retrouver les tickets que vous avez ouverts, cliquez sur « mes cas ».

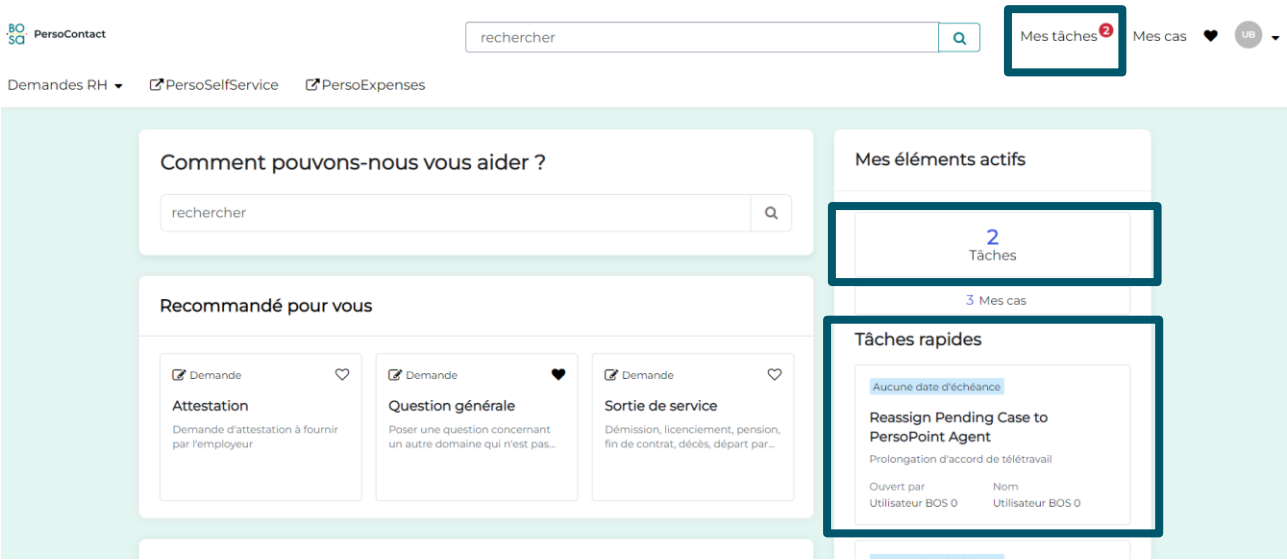
Vous pouvez ainsi retrouver tous vos tickets, ouverts ou fermés :



Cliquez sur le titre du ticket pour l'ouvrir.

Réponse de PersoPoint

Dès que PersoPoint vous aura répondu, ou attendra une action de votre part, le ticket apparaîtra dans "mes tâches". Vous retrouvez aussi les tickets qui attendent une action de votre part dans "mes tâches rapides".



Vous arrivez sur l'écran ci-dessous. Par exemple, ce ticket-ci est en attente d'acceptation. Cliquez sur le titre du ticket pour relire la conversation, ou indiquez votre réponse et cliquez sur « oui » pour accepter, ou « non » pour refuser.

Vous recevrez également un mail à chaque fois que PersoPoint intervient dans votre ticket.