

PersoContact

Handleiding voor eindgebruikers



Inhoudstafel

Inhoudstafel	2
PersoContact	3
Hoe verbinding maken met PersoContact?	3
Hoe werkt PersoContact ?	4
Startpagina PersoContact	4
HR-Aanvragen	6
Een ticket aanmaken	6
Terug naar Startpagina	9
Een ticket raadplegen	9
Antwoord van PersoPoint	10

PersoContact

Waarom moet u PersoContact gebruiken?

PersoContact is de applicatie die wordt gebruikt om te communiceren met PersoPoint. Het wordt vooral gebruikt om:

- Aanvraagformulieren met betrekking tot wijzigingen in de samenstelling van het huishouden, weddesimulatie, woon-werkverkeer, bepaalde vakantiedagen die niet via PersoSelfService kunnen worden aangevraagd, enz. in te dienen
- Attesten te verzenden
- Een vraag aan PersoPoint HR Officers te stellen
- Uw eigen tickets op te volgen

Hoe verbinding maken met PersoContact?

De applicatie is beschikbaar voor alle gebruikers en 7 dagen per week toegankelijk. De verbinding verloopt via e-ID of ITSME.



Hoe werkt PersoContact?

De applicatie werkt als een mailbox. Wanneer u een verzoek verzendt, ontvangt het team dossierbeheerders een e-mail onder de vorm van een te verwerken "ticket". U ontvangt een bericht met een samenvatting van het verzoek dat u hebt gedaan. Wanneer een PersoPointdossierbeheerder uw verzoek heeft verwerkt, ontvangt u een nieuw bericht. Het laatste bevat een hyperlink om u te identificeren in de applicatie, waar u het volledige antwoord van de dossierbeheerder kunt terugvinden.



Startpagina PersoContact

Zoekbalk

BO SO

Met het veld "zoeken" kunt u zoeken naar trefwoorden, formulieren of ticketnummers.

BO SQ PersoContact		zoeken		Q	Mijn taken 🔍 Mijn	cases 🛡 🕼	•
HR-aanvragen 👻	PersoSelfService PersoE	xpenses					
	Waarmee kunnen we u helpen?		міј	jn actieve item	15		
	Aanbevolen voor u	1.] Take Mijn cases	en O Goedkeuringen			
	Verzoek Problemen met PersoPoint applicaties Problemen met aanmelden, ziekte- en verlottellers, aanvrage.	Verzoek Vorzeenkomst regulier of incidenteel telewerk Doorsturen van het akkoord van telewerk		elle taken Oplossing accepter ebruiker BOS 6 orte beschrijving Ittestaanvraag door de w	ren / weigeren		

Profiel

In de rechterbovenhoek (« Profiel ») kun je de foto (avatar) en de taal aanpassen en **uitloggen**.

BO SO PersoContact		[zoeken		Q	Mijn taken 🛙	Mijn cases 🔍	св 🗸
HR-aanvragen 👻	PersoSelfService	ersoExpenses						
	Waarmee kunne	n we u helpe	en?		Mijn actieve item	าร		
	zoeken			Q	1 Tak	en		

Aanbevolen voor u

In het blok "**aanbevolen voor u**" vindt u directe links naar uw meest gebruikte formulieren.

BO. PersoContact		zoeken		Q	Mijn taken 🌒 Mijn cases 🖤 📴 🗸
HR-aanvragen 🕶	PersoSelfService PersoExpen	ises			
	Waarmee kunnen we u	helpen?		Mijn actieve ite	ms
Г	zoeken		٩	Ta	1 ken
	Aanbevolen voor u			Snelle taken	U Goedkeuringen
	Verzoek Verzo	Verzoek 🗢 vereenkomst regulier of icidenteel telewerk oorsturen van het akkoord van lewerk:		Oplossing accept Cebruiker BOS 6 Korte beschrijving Attestaanvraag door d	teren / weigeren e werkgever

Links

BO SO

Directe links naar PersoSelfService (Scope) en PersoExpenses zijn beschikbaar op de startpagina:

BO. PersoContact		zoeken		Q	Mijn taken 🛈	Mijn cases	٠	GB -
HR-aanvragen 👻	PersoSelfService PersoExpenses							
	Waarmee kunnen we u help	ben?		Mijn actieve iter	ns			
	zoeken		Q					
				Tal	1 ken			
				Ta	ken			

HR-Aanvragen

In "HR aanvragen" zijn de formulieren gesorteerd op thema. Wanneer u op een thema klikt, worden de verschillende formulieren weergegeven.



Een ticket aanmaken

Om een ticket in te dienen, selecteert u het gewenste formulier. Als u een deeltijdverzoek bv. een vierdagenweek met premie wilt indienen, klik dan op "vermindering van werkregime".

R-aanvragen 🔺 🖸 Perso							
Aanvragen verknemer	Startpagina > HR-aanvr	agen >	Aanvragen werknemer > Afw	ezigheden en ziektes			
Algemene vragen	Al WEZI Afwezighede	n en ziek	tes				
Persoons- en ewerkstellingsgegevens	Bladeren in Afwezig	heden	en ziektes	Filteren op: Alle	✓ Sort	eren op: Populai	ir 🗸 🂵 I
oopbaan medewerker	🕼 Verzoek	\heartsuit	🕼 Verzoek	🕼 Verzoek	\heartsuit	🕼 Verzoek	\sim
Afwezigheden en ziektes	Vermindering van werkregime		Arbeidsongeval Consolidatie arbeidsongeval, akkoord	Mutualiteit Vakantieattest		Politiek kabinet verlof	of syndicaal
Vedden, toelagen en ergoedingen	Loopbaanonderbreking, ouderschapsverlof, vierdagen	veek,	van de rente en anwezigneid wegens			Einde verlof politiek k syndicaal verlof vaste	abinet of afgevaardigde
itdiensttreding	🕼 Verzoek	\heartsuit	🕼 Verzoek	🕼 Verzoek	\heartsuit	🕼 Verzoek	¢
ersoPoint applicaties	Politiek verlof Politiek verlof van ambtswege facultatief politiek verlof	en	Ziekte Verminderde prestaties, vervroegde werkhervatting, aanvraag om gezien	Deeltijds werkregi Structurele of uitzonderl deeltijds werkschema	me ijke wijziging	Overdracht van j verloven Doorsturen van overd verloven	jaarlijkse dracht jaarlijkse

Vul de velden in volgens uw verzoek. Velden met een "*" zijn verplichte velden. De bij te voegen documenten staan onder de titel bovenaan de pagina, terwijl de gerelateerde link onderaan de pagina staat. Als u wilt, kunt u een opmerking achterlaten.

Via de knop "Indienen" wordt het ticket naar de dossierbeheerders gestuurd.

lorpoup dominant units	(orl/roginoo		
oopbaanonderbreking, oude ervroegde werkhervatting, v	/er Kregime erschapsverlof, vierdagenweek, afwezigh erlof voor stage, enz.	eid van lange duur,	
Vermindering van werkregir	ne		
Verminderde prestaties (excl. zi	ekte)	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Indienen
Gelieve het akkoord van je ch	ef en het goedgekeurde rooster in bijlag	je toe te voegen	
Gelieve voor onbezoldigd ou geboorteakten toe te voeger	derschapsverlof of loopbaanonderbrekin	g voor ouderschapsverlof de	
Selieve het medische attest t voor medische bijstand	oe te voegen voor loopbaanonderbrekir	g voor palliatieve zorgen of	
n geval van een verlof voor n	nantelzorg, het attest van erkenning als	mantelzorger	Lijst met bij te
n geval van adoptieverlof, de	attesten betreffende de adoptie		voegen
In geval van opvangverlof : he	et bewijs van de hoedanigheid van onth	alouder	documenten
n geval van pleegouderverlo een Gemeenschap erkende (het Comité Bijzondere Jeugo	f, de formele aanstellingsbeslissing van d Jienst voor pleegzorg, door de diensten v Ibijstand of door de 'Jugendhilfedienst'.	Je rechtbank, door een door /an 'l'Aide à la Jeunesse', door	
Begindatum			c april 2020 > ma di wo do vr za zo 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
inddatum			12 14 15 16 17 18 19
inddatum	Velden met "*" zijn		20 21 22 23 24 25 26
inddatum Statuut	Velden met "*" zijn verplicht		20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
inddatum Statuut Geen	Velden met "*" zijn verplicht		20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
inddatum Statuut Geen)pmerking	Velden met "*" zijn verplicht		20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Statuut Geen)pmerking	Velden met "*" zijn verplicht		20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
inddatum Statuut Geen)pmerking	Velden met "*" zijn verplicht		20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Presentatie van een ticket PersoContact

Na het verzenden van het ticket krijgt u een pagina met een overzicht van het ticket volgens de tijdlijn. U vindt alle bijlagen onder het tabblad "**Bijlagen**".

Activiteit	Bijlagen	Aanvullende details	
	Typ hier uw be	richt	Plaatsen Ø
СВ	Gestionnaire I Hello, Hello	BOS 0	⊙ zojuist . Aanvullende opmerkingen
w	Utilisateur BC Gebruiker Utilis geïnitieerd	IS 0 ateur BOS 0 heeft een Ver	O 2m geleden . Aanvullende opmerkingen mindering van werkregime-verzoek
w	Utilisateur BC attestAbsence. 32.8 KB	os 0 odf	O 2m geleden

Uiterst rechts kunt u de status van uw ticket volgen:

- **Open:** We hebben uw ticket ontvangen.
- **Toegewezen:** Het ticket is aan één van onze dossierbeheerders toegewezen om verwerkt te worden.
- Werk in uitvoering: We werken aan de oplossing van uw ticket.
- In afwachting: We hebben informatie van u of uw personeelsafdeling nodig.
- In afwachting van acceptatie: we zijn klaar met de verwerking van uw ticket.
- Voltooid gesloten: het ticket is gesloten, het blijft in uw geschiedenis maar kan niet meer gebruikt worden om met PersoPoint te communiceren.

mmer 880001167		Gemaakt Bij 2m geleden zo	gewerkt Status juist Werk	in uitvoering	Agent die op case werkt:	deze HR-
Loopbaanonderbre vierdagenweek, afw werkhervatting, ver	king, ouderschapsve vezigheid van lange lof voor stage, enz.	erlof, duur, vervro	begde	Acties -	Gestionnaire Team BOSA, SPP IS / IGVN Kanselarij - C FR : +32 2 740 NL : +32 2 740	BOS 0 / POD MI – / – IEFH / Chancellerie 0 70 20 0 70 10
Utilisateur BOS 0	Utilisateur BOS 0	Ge	stionnaire BC	S 0	Nummer	HRB000
Activiteit Bijlagen	Aanvullende details				Status	Werk in uitvoerin g
Activiteit Bijlagen	Aanvullende details				Status Prioriteit	Werk i uitvoe g 3 - Ma

➔ Tickets aangemaakt in SAGO beginnen met HRC. Nieuwe ticketnummers geopend in PersoContact beginnen met HRB.



Terug naar Startpagina

Om terug te keren naar de startpagina, klik op "Startpagina" of "PersoContact".

BO SQ PersoContact		zoel	ken	
HR-aanvragen 👻	PersoSelfService PersoExp	enses		
	Startpagina > Mijn verzoek - I	HRB0001221		
	Nummer HRB0001221	_{Gemaakt} 6d geleden	Bijgewerkt 6d geleden	Status In afwachting van acceptatie

Een ticket raadplegen

Om de geschiedenis van uw tickets (open of gesloten) te bekijken, klik op "mijn cases".

BO SQ PersoContact		zoeken		Q Mijn taken ⁰ Mijn case	в 🕶 💿 -
HR-aanvragen 👻	PersoSelfService PersoEx	penses			
	Waarmee kunnen we u helpen?			Mijn actieve items	
	zoeken		٩	1 Taken	
	Aanbevolen voor u			1 Mijn cases 0 Goedkeuringen	
	Verzeek: 🛇 Problemen met PersoPoint applicaties Problemen met aanmelden, piette en weldphilters aansrage	Verzoek: Overeenkomst regulier of incidenteel telewerk Doarsturen van het akkoord van relewark:		Oplossing accepteren / weigeren Gebruiker BOS 6	

U kunt al uw tickets (open of gesloten) terugvinden:

Mijn Cases		
	Weergave	Open Openstaande cases zoeken
Attestaanvraag door de werkgever HRB0001221	,	n Open
		Gesloten

Klik op de titel van het ticket om het te openen.



Antwoord van PersoPoint

Zodra PersoPoint op u heeft gereageerd, of op actie van u wacht, verschijnt het ticket in "Mijn Taken". U vindt ook de tickets die op een actie van u wachten bij "Snelle taken".

BO SQ. PersoContact		zoeken		Q Mijn taken dijn cases	GB -
HR-aanvragen 👻	PersoSelfService PersoExp	penses			
	Waarmee kunnen we u helpen?			Mijn actieve items	
	zoeken		Q	2 Taken	
	Aanbevolen voor u		, in the second se	2 Mijn cases 0 Goedkeuringen	
	Verzoek Problemen met PersoPoint applicaties Problemen met aanmelden, ziekte- en verloftellers, aanvrage_	Verzoek Verzoek Verzoek Overeenkomst regulier of incidenteel telewerk Doorsturen van het akkoord van telewerk		Oplossing accepteren / weigeren Gebruiker BOS 6 Korte beschrijving Attestaanvraag door de werkgever	

U krijgt dan het onderstaande scherm. Dit ticket is bijvoorbeeld in afwachting van acceptatie. Klik op de titel van het ticket om het gesprek opnieuw te lezen, of voer uw antwoord in en klik op 'ja' om te aanvaarden, of 'nee' om te weigeren.

	Mijn taken				
	Open	Voltooid	Oplossing accepteren / weigeren		
	Oplossing accepteren / weigeren Gebruiker BOS 6 - Attestaanvraag door de werkgever Een case to euw toewijzen aan een Brusse int agent		Gebruiker BOS 6 - Attestaanvraag door de werkgever HRB0001221 Bedankt om ons te contacteren voor uw aanvraag betreffende een Attest.		
			ls uw verzoek opgelost?		
Klik hier om het		Taalcertificaat, , validatie van	Geef hier de reden op als dit niet het geval is.		
olgend	le ticket te zien	12.			
			Nee Ja		

U ontvangt ook een e-mail telkens wanneer PersoPoint tussenkomt in uw ticket.