

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 statussen

- **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 dagen** om te melden of het antwoord van de dossierbeheerder hem tevreden stelt.
 - Zonder reactie, wordt het ticket na 10 dagen *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

"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

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

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 the PersoPoint interface for a case. At the top, the case number is HRB0014816, created 4m ago, last updated 2m ago, and the status is 'In afwachting'. The main header is 'Begin, verlenging en einde: hogere functie' with an 'Acties' dropdown. Below this are tabs for 'Activiteit', 'Bijlagen', and 'Aanvullende details'. A red box highlights the 'Terugsturen naar PersoPoint' button in the top right. Another red box highlights the 'Terugsturen naar PersoPoint' button in the 'Agent die op deze HR-case werkt:' section, with a red arrow pointing to it. A third red box highlights the 'Commentaar toevoegen' button, which points to a text input field labeled 'Typ hier uw bericht...' with a 'Plaatsen' button and a paperclip icon. Below the input field is a comment from user 'DB' dated '2m geleden' with the text 'Beste, Kunt u alstublieft dit besluit laten ondertekenen?'. A metadata table is visible at the bottom right.

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 a navigation menu with 'HR-aanvragen' and 'Mijn professionele cases' (highlighted with a red box). Below the navigation, there is a breadcrumb trail: 'Startpagina > Mijn professionele cases'. A red box with the text 'Klik hier om de filters aan te passen' points to a funnel icon (filter) in the header of the 'Mijn open professionele cases' section. Below the filter icon, the current filter criteria are displayed: 'ALLE > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [redacted] > Status != In afwachting van acceptatie'. Below this, there is a table with the following data:

Nummer	Gemaakt	Status	Geopend voor	Betrokken persoon	Korte beschr.	Bijgewerkt
HRB0014816	05/07/2023 11:51:58	In afwachting	[redacted]	[redacted]	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 > Status != In

afwachting van acceptatie

Filter laden Filter opslaan Sortering toevoegen Alles wissen Uitvoeren

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 [redacted] > Status != In

afwachting van acceptatie

Filter laden **Filter opslaan** Sortering toevoegen Alles wissen **Uitvoeren** ✕

Aan alle volgende voorwaarden moet worden voldaan

Actief	is	ja	⊖	OF	EN
Geopend voor	is anders dan	Betrokken persoon	⊖	OF	EN
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 shows a web interface for managing filters. At the top, a breadcrumb trail reads: **ALLE** > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend voor is [blurred] > Status != In afwachting van acceptatie. Below this, there are several buttons: **Filter laden** (highlighted with a green box), **Filter opslaan**, **Sortering toevoegen**, **Alles wissen**, and **Uitvoeren**. A modal window titled "Filter laden" is open, showing a search bar labeled "Zoekfilters" and a list of filters: "In afwachting van handtekening" (highlighted with a green box) and "In afwachting van HR". Each filter has a minus sign icon to its right. A red callout box points to this icon with the text: "Klik hier om een filter definitief te verwijderen". At the bottom left of the interface is a button labeled "Nieuwe criteria".

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 three menu items: 'HR-aanvragen' with a dropdown arrow, 'PersoSelfService' with an external link icon, and 'PersoExpenses' with an external link icon.

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' and a magnifying glass icon. Below this 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]

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

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

medische attesten

In de praktijk – eindgebruikersweergave

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

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, the ticket number is HRB0014815, created 7m geleden, last updated 1m geleden, and status is 'In afwachting'. A button 'Terugsturen naar PersoPoint' is visible. The main content area is titled 'Opvolging van medische attesten' with an 'Acties' dropdown. Below this is a tabbed interface with 'Activiteit', 'Bijlagen', and 'Aanvullende details'. The 'Activiteit' tab is active, showing a message input field with a 'Plaatsen' button and a message history. The message history shows a message from 'DB' (1m geleden) with the text: 'Beste, Kunt u het nodige doen? Met vriendelijke groeten, PersoPoint'. A red box highlights this message. To the right, a section 'Agent die op deze HR-case werkt:' is visible. Below it, a table shows ticket details: Nummer (HRB0014815), Status (In afwachting), Reden opschorting (In afwachting van medewerker), Prioriteit (3 - Matig), Gemaakt (7m geleden), and Bijgewerkt (1m geleden). A red box highlights the 'Status' and 'Reden opschorting' rows. A red callout box 'Reden voor opschorting' points to the 'Reden opschorting' field. A red callout box 'Historiek van het ticket' points to the message history.

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:

Reden voor opschorting

Historiek van het ticket

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

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.