PersoContact

Gestion des tickets « en attente »



Plan

- Statuts des tickets PersoContact
- Le statut « en attente »
- En pratique vue RH local
- En pratique vue RH local (filtres)
- En pratique vue utilisateur final



Différents statuts

- Ouvert : pas encore consulté par le gestionnaire de dossiers
- Attribué : gestionnaire de dossiers qui procédera au traitement
- En cours de résolution : en traitement par le gestionnaire de dossier
- En attente
- En attente d'acceptation : le gestionnaire de dossier a répondu à la personne qui a soumis le ticket
 - Cette personne a **10 jours** ouvrables pour signaler si elle est satisfaite de la réponse du gestionnaire de dossier.
 - Sans réaction, le ticket est *automatiquement* clôturé après 10 jours ouvrables.
- Fermé terminé : le dossier est clôturé



Le statut « en attente »

PersoPoint peut placer un ticket « en attente » lorsque le traitement d'un ticket est suspendu pour les motifs suivants :

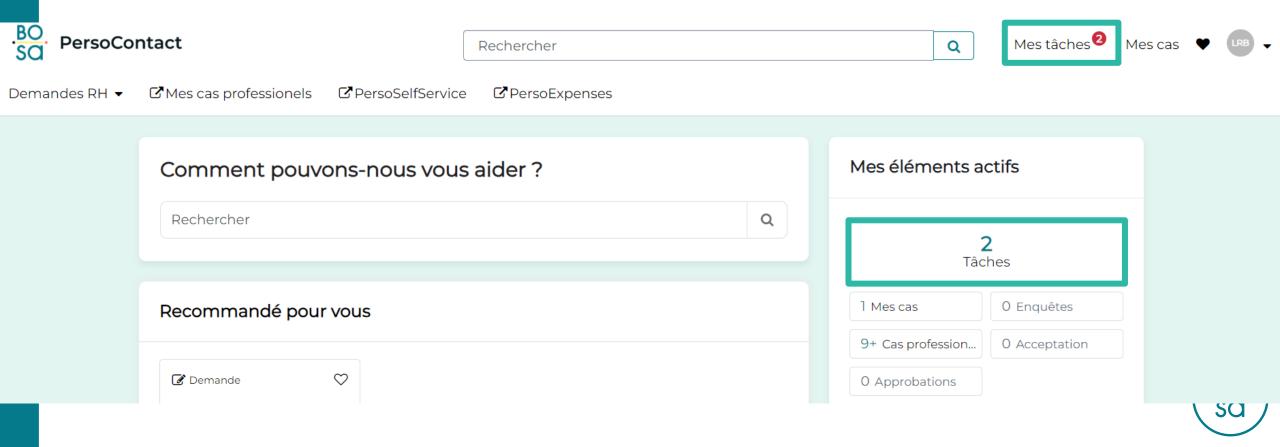
- 1. En attente de signature
- 2. En attente du collaborateur
- 3. En attente du RH
- 4. En attente d'entrée en service/sortie de service
 - Pour certaines actions spécifiques à prendre lors de l'entrée ou de la sortie de service

En attente d'une action du client

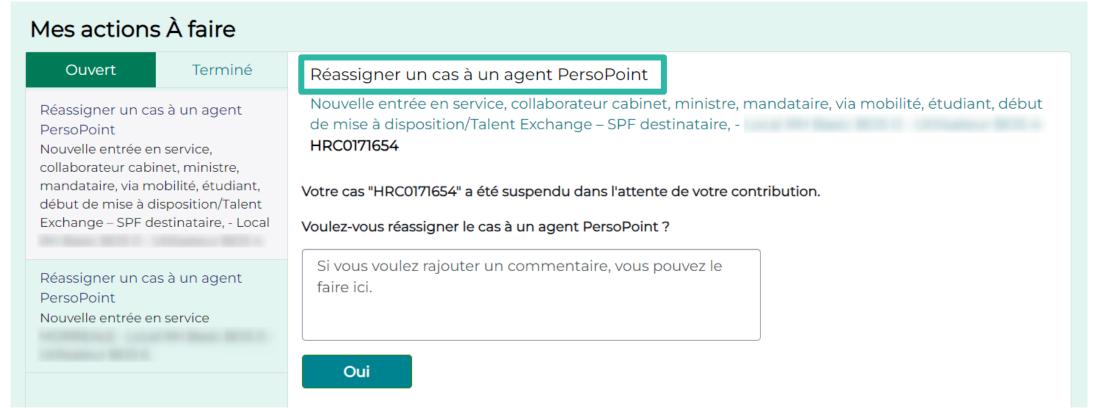
5. En attente d'un partenaire externe/d'une institution



Tous les tickets « en attente » apparaissent dans « mes tâches » :

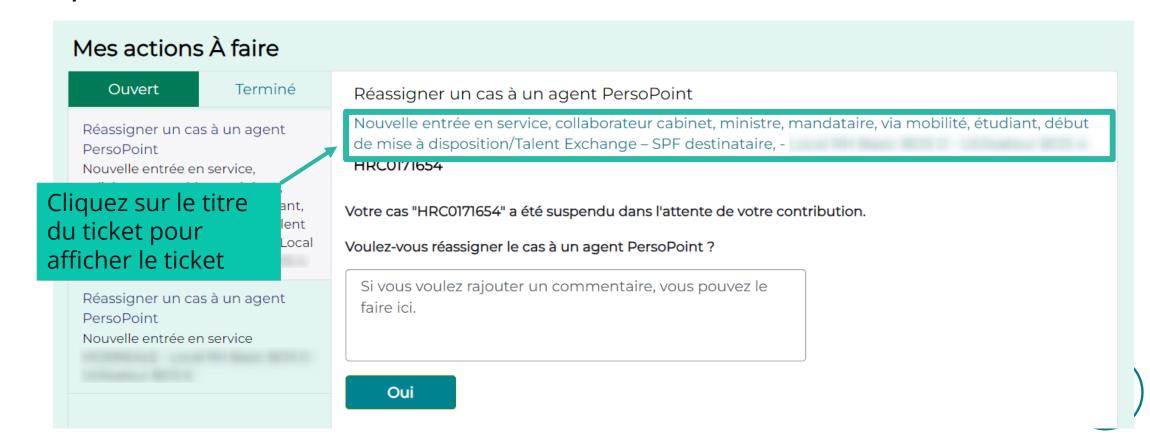


Dans « mes tâches », la mention « réassigner un cas à un agent PersoPoint » apparaît pour les tickets en attente :

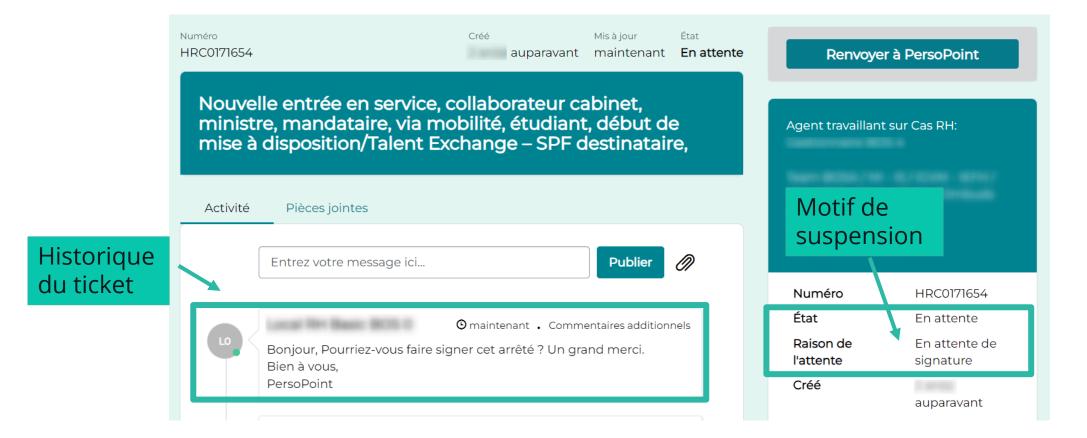




Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente!

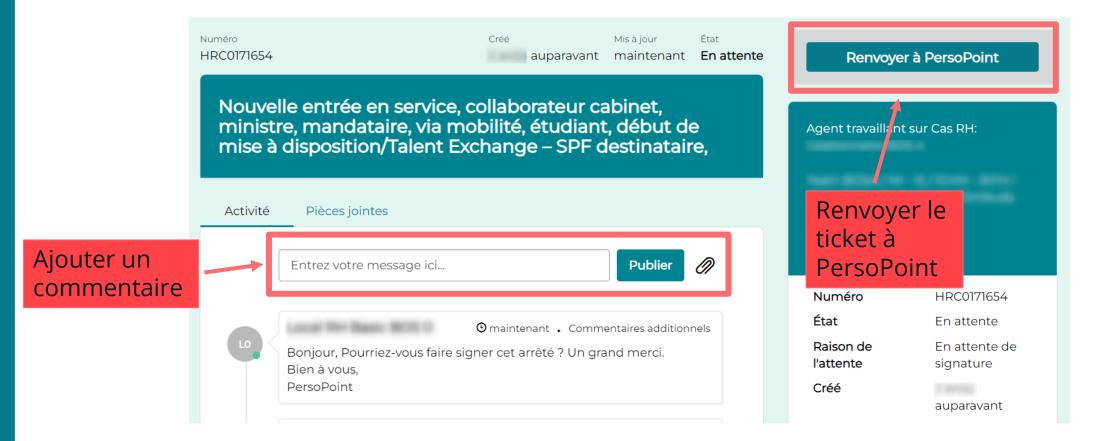


Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente!





Lorsque le nécessaire a été fait de votre côté, vous pouvez en informer PersoPoint depuis cette page :





Pour les tickets:

- en attente d'entrée/sortie de service
- en attente d'un partenaire externe/d'une institution

→Il n'y a rien à faire du côté du client : ne pas cliquer sur « renvoyer à PersoPoint »

→PersoPoint se charge du suivi du ticket & vous préviendra de l'évolution du ticket

ersoPoint

Renvoyer



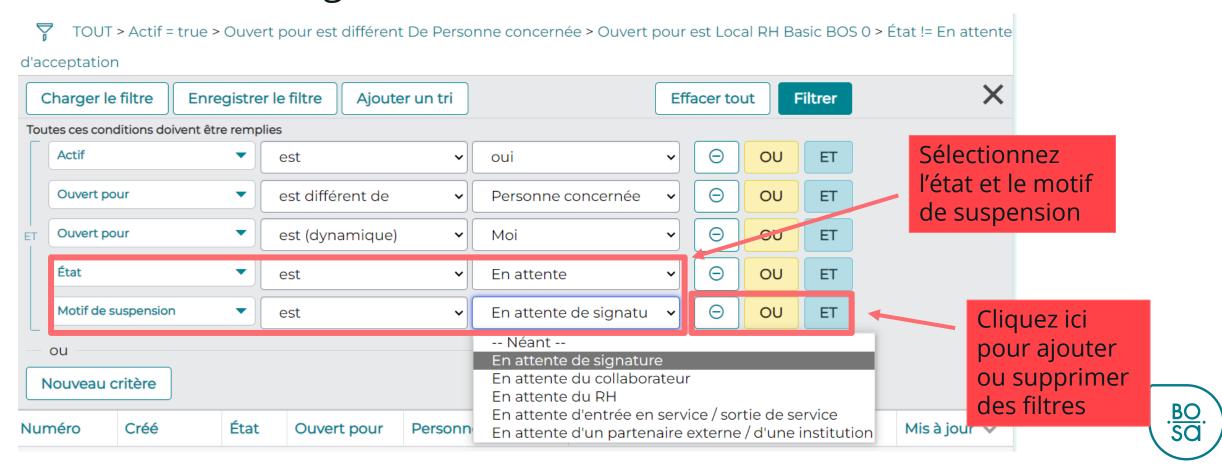
Dans « mes cas professionnels », vous avez la possibilité de créer des filtres pour filtrer les tickets par motifs de

suspension:	PersoContact			Rechercher	_
	Demandes RH ▼	☑ Mes cas professionels	☑ PersoSelfService	☑ PersoExpenses	





Vous pouvez par exemple créer un filtre pour tous les tickets en attente de signature :



Cliquez sur « filtrer » pour voir les tickets répondant aux critères du filtre, ou sur « enregistrer le filtre pour le sauvegarder.



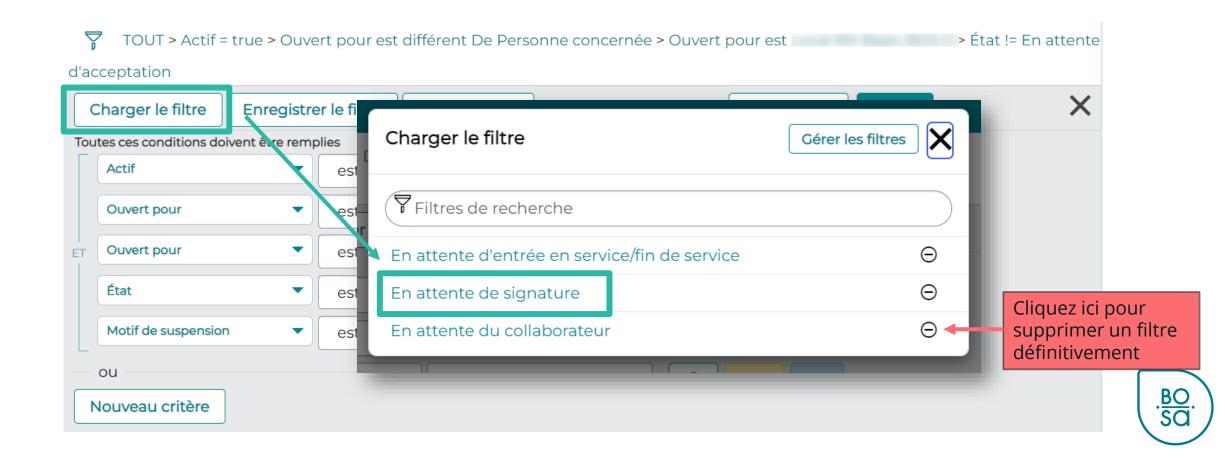


Lorsque vous enregistrez, choisissez un nom pour votre filtre et cliquez sur « soumettre » :





Vous retrouvez ensuite vos filtres sous « charger le filtre »:

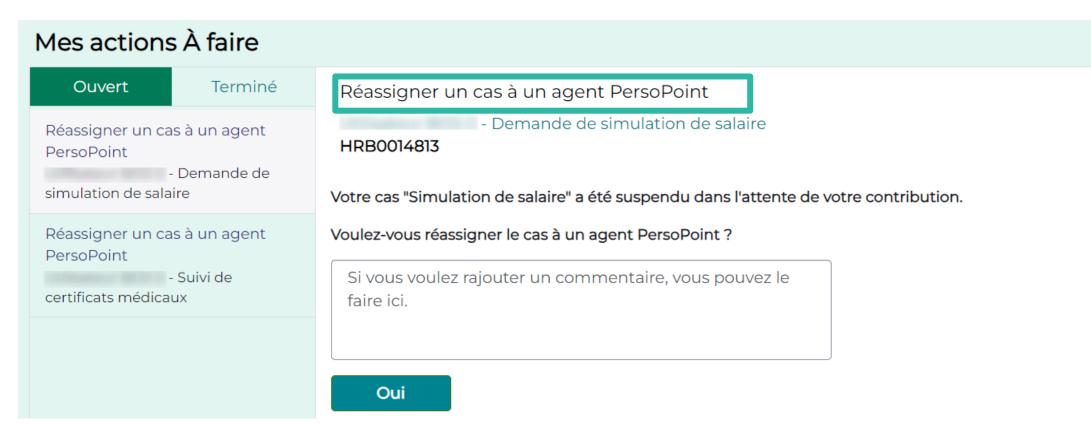


Tous les tickets « en attente » apparaissent dans « mes tâches » :

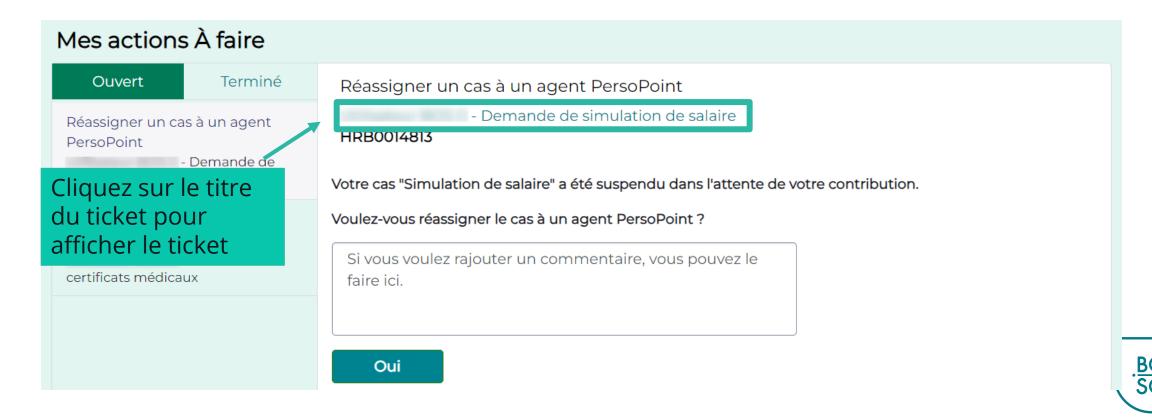




Dans « mes tâches », la mention « réassigner un cas à un agent PersoPoint » apparaît pour les tickets en attente :



Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente!



Avant de réassigner le ticket à PersoPoint, vérifiez toujours pourquoi le ticket est en attente!





Lorsque le nécessaire a été fait de votre côté, vous pouvez en informer PersoPoint depuis cette page :





Pour les tickets:

- en attente de signature
- en attente du RH
- en attente d'entrée/sortie de service
- en attente d'un partenaire externe/d'une institution
- →Il n'y a rien à faire pour l'utilisateur final : ne pas cliquer sur « renvoyer à PersoPoint »
- → PersoPoint se charge du suivi du ticket & vous préviendra de l'évolution du ticket

Renvoyer MersoPoint

