

PersoContact voor lokale HR

Hoe werken met
PersoContact

Inhoudstafel

1. Een werknemer heeft geen toegang tot PersoContact. Wat moet ik doen vooraleer ik het probleem meld ?.....	4
2. Hoe een aanvraag registreren in PersoContact als lokale HR.....	4
2.1. Voor mezelf (medewerker zijnde).....	4
2.2. Voor een medewerker	6
2.3. Een formulier toevoegen tot je favorieten.....	6
3. Hoe de opvolging doen van mijn (persoonlijke) aanvragen?	7
3.1. Mijn open aanvragen	7
De hoofding /kop van het formulier.....	7
De tabbladen	8
Rechter tabblad.....	8
3.2. Mijn gesloten aanvragen	9
Je kunt zoeken naar uw gesloten persoonlijke toepassingen door "gesloten" te selecteren in de vervolgkeuzelijst Bekijken. Je kan ook zoeken op een aanvraagnummer / beschrijving via « Zoek gesloten aanvragen»	9
3.3. Taken.....	10
4. Hoe de opvolging doen van mijn professionele aanvragen	11
4.1. Een aanvraag zoeken	11
4.2. Open professionele aanvragen.....	12
4.2. Gesloten professionele aanvragen.....	13
4.3. Professionele aanvragen – Lokale HR verantwoordelijke	13
4.4. Hoe de filters gebruiken ?.....	14
Aanpassen van de filters.....	14
Bewaren van filters	16
5. Wat zijn de mogelijke statussen voor mijn aanvragen?.....	17

6. Wat zijn de verschillen tussen de profielen van verantwoordelijke en basis 17

6.1. Basis profiel..... 17

6.2. Manager profiel 18

7. Welke meldingen ga ik ontvangen en wanneer? 18

Je ontvangt meldingen via e-mail in volgende gevallen:..... 18

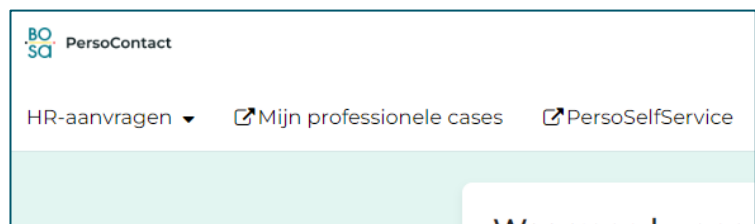
1. Een werknemer heeft geen toegang tot PersoContact. Wat moet ik doen vooraleer ik het probleem meld ?

De werknemer moet gecodeerd zijn in PersoSelfService (voorheen Scope) om toegang te krijgen tot PersoContact. Controleer of de werknemer sinds de vorige dag in de applicatie is gecodeerd. Zo niet, vraag PersoPoint dit te doen, en wacht tot de dag nadat de persoon is gecodeerd zodat hij of zij in PersoContact kan worden gevonden.

2. Hoe een aanvraag registreren in PersoContact als lokale HR

2.1. Voor mezelf (medewerker zijnde)

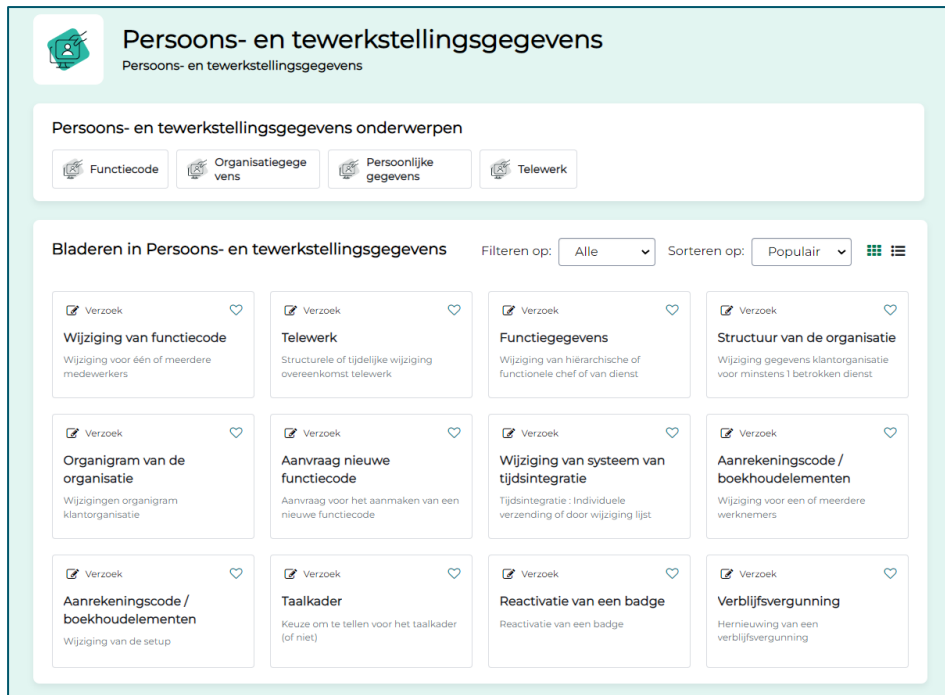
Ga naar de sectie (Tab) HR-aanvragen.



In de categorie "Aanvragen werknemer" vind je alle soorten verzoeken die een werknemer voor zichzelf kan doen. De verzoeken zijn per thema gestructureerd. Kies het thema dat bij je past :



De in dit thema beschikbare « self-service » formulieren worden je gepresenteerd. Selecteer het gewenste formulier en vul het in :



Om je in staat te stellen een dergelijk verzoek voor een van je werknemers¹ in te dienen, wordt de rubriek « betrokkene » op het formulier zichtbaar. Als je een verzoek voor jezelf indient, vul dan de rubriek met je naam in.

* Geeft vereist aan

Telewerk ♥
 Structurele of tijdelijke wijziging overeenkomst telewerk

Geef de volgende documenten bij te voegen:

Informatieblad (beschikbaar op uw intranet of bij uw lokale HR) voor telewerken ingevuld en ondertekend door uw manager

* Betrokken persoon

* Begindatum

Einddatum

* Soort wijziging

* Type

Opmerking

* Bijlagen toevoegen

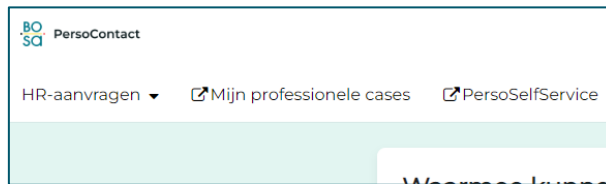
De verplichte rubrieken zijn aangeduid met een rood sterretje.

De paperclip onder het formulier stelt u in staat een bijlage toe te voegen.

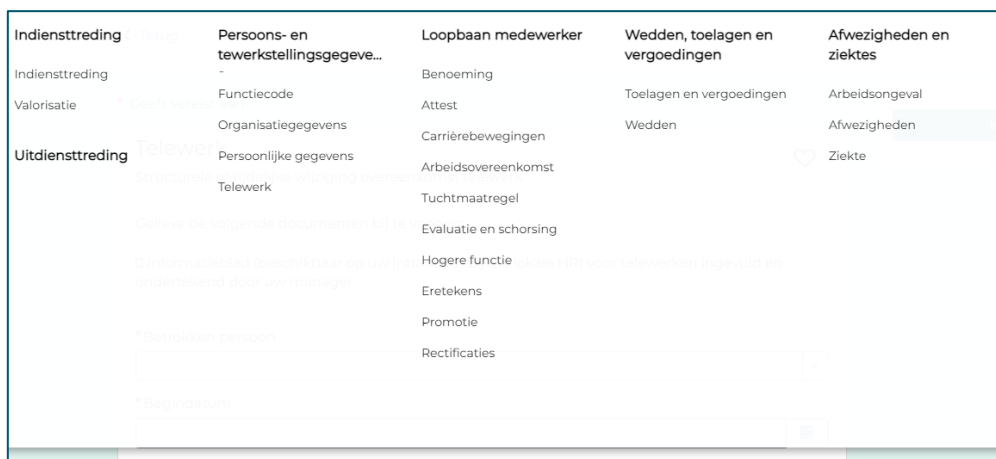
¹ In principe hebben je medewerkers toegang tot deze formulieren

2.2. Voor een medewerker

Ga naar de sectie (Tab) HR-aanvragen :



In de andere categorieën vind je alle soorten verzoeken die je in je rol als Lokale HR voor je werknemers kunt doen. De verzoeken zijn per thema gestructureerd. Kies het thema dat bij je past. Hetzelfde principe is van toepassing als voor een medewerker :



2.3. Een formulier toevoegen tot je favorieten

Je hebt de mogelijkheid om een formulier dat je regelmatig gebruikt toe te voegen tot je favorieten door het aan te vinken



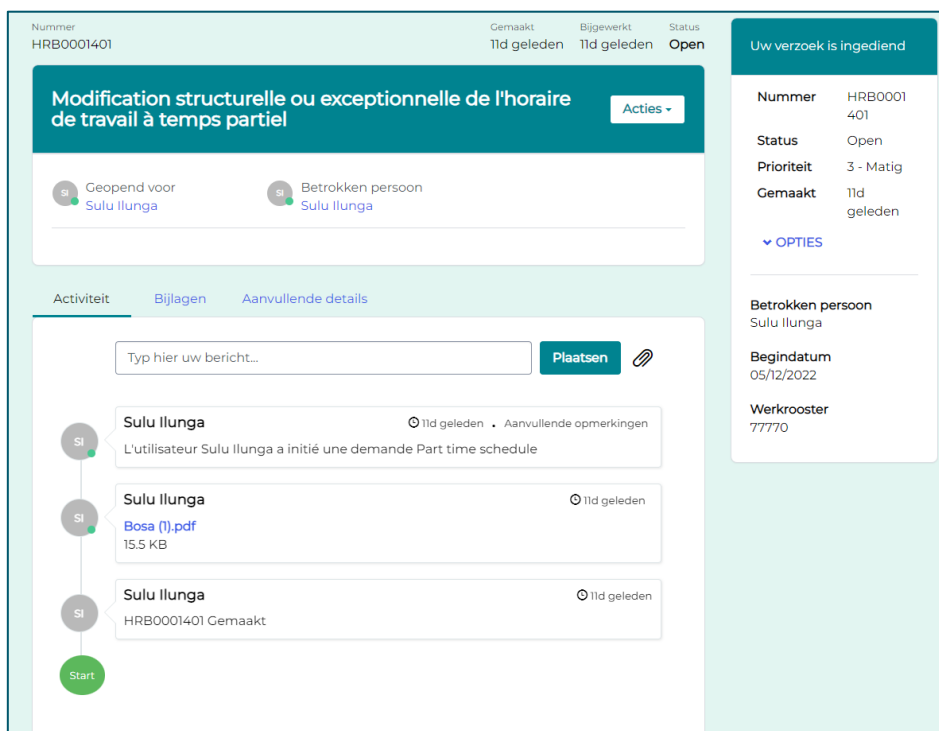
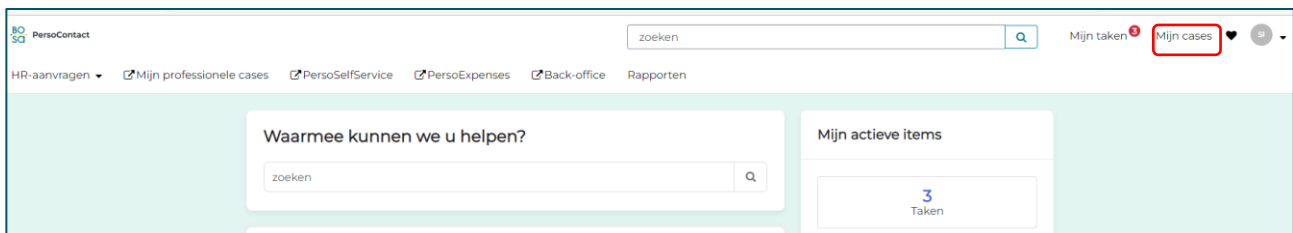
Je vindt je favorieten terug in de sectie (Tab) in het menu.

Je kan het formulier opnieuw verwijderen uit je favorieten door het vinkje weg te nemen

3. Hoe de opvolging doen van mijn (persoonlijke) aanvragen?

3.1. Mijn open aanvragen

Je kunt je persoonlijke aanvragen opvolgen door in het menu het tabblad « Mijn aanvragen » te selecteren en vervolgens in de keuzelijst "geopend" te kiezen. Kies je aanvraag :



De hoofding /kop van het formulier

In de hoofding van het formulier zal je het nummer, de status en de creatie datum van de aanvraag terugvinden evenals wanneer er updates zijn gedaan.

De korte beschrijving van het verzoek wordt weergegeven, evenals de persoon (werknemer of lokale HR) voor wie het verzoek is aangemaakt en de persoon waarop het verzoek betrekking heeft. Met de knop « Acties » kun je je verzoek annuleren, indien je verzoek niet langer relevant is.

De tabbladen

Onder "**Activiteit**" vind je alle activiteiten die hebben plaatsgevonden voor het betreffende verzoek. Je hebt met name toegang tot de opmerkingen die zijn geplaatst door de PersoPoint-agent die aan het ticket werkt. Tegelijkertijd kun je opmerkingen voor PersoPoint invoeren. Met de Paperclip kun je bijlagen toevoegen.

In « **Bijlagen** » kun je de bijlagen bekijken die bij het verzoek zijn gevoegd of je kunt er meer toevoegen.

Onder «**Aanvullende informatie** » kun je de gegevens bekijken die je bij het aanmaken van de aanvraag hebt verstrekt.

Rechter tabblad

Van zodra het verzoek aan een agent is toegewezen, zijn de naam, het team en de contacten van de agent zichtbaar in het tabblad rechts op het scherm. Daarnaast vind je informatie die al elders wordt gepresenteerd.

Nummer: HRB0001384
Gemaakt: 16d geleden
Bijgewerkt: 9d geleden
Status: Werk in uitvoering

Stel hier een vraag die niet terug te vinden is in ander rubriek

Aanvullende details

Betrokken persoon
EndUser AER 3

Je vraag :
test - dep / company

Agent die op deze HR-case werkt:
Dossierbeheerder AER 0

Team Belspo / FWI-ESF
FR : +32 2 740 82 10
NL : +32 2 740 82 20

Nummer	HRB0001384
Status	Werk in uitvoering
Prioriteit	3 - Matig
Gemaakt	16d geleden
Bijgewerkt	9d geleden

▼ OPTIES

Betrokken persoon
EndUser AER 3

Je vraag :
test - dep / company

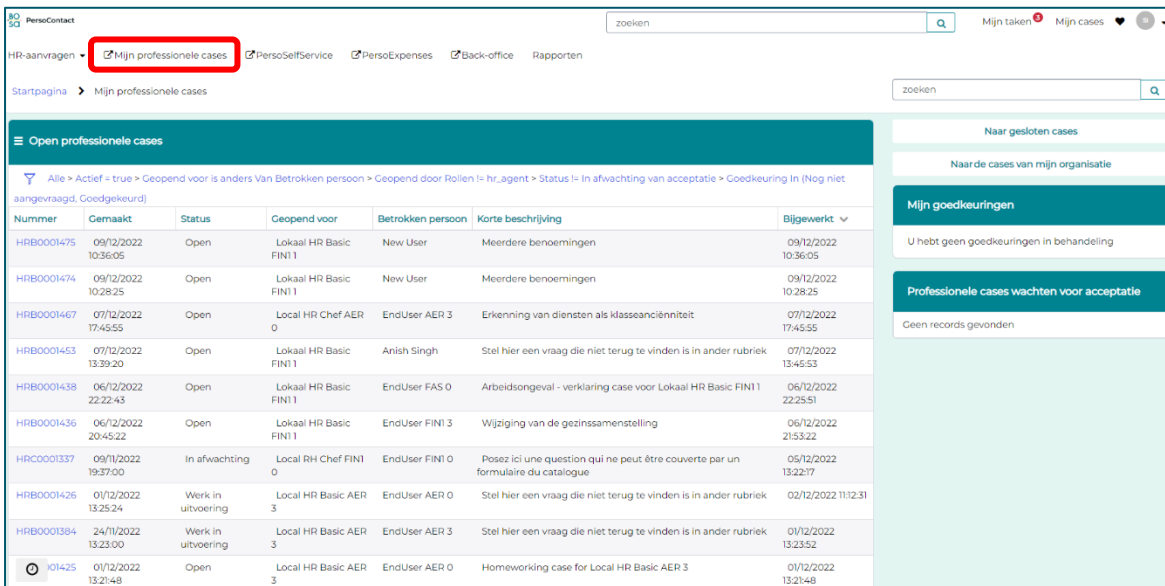
3.2. Mijn gesloten aanvragen

Je kunt zoeken naar uw gesloten persoonlijke toepassingen door "gesloten" te selecteren in de vervolgkeuzelijst Bekijken. Je kan ook zoeken op een aanvraagnummer / beschrijving via « Zoek gesloten aanvragen» .



Selecteer de aanvraag die je wenst te consulteren.

Voor mijn professionele cases, click op de tab « Mijn professionele cases ».



3.3. Taken

Als er taken aan jou zijn toegewezen, verschijnen die in je menu rechtsboven in het tabblad « Mijn taken ». Bovendien verschijnt het aantal taken ook in « Mijn actieve items ». Merk hier op dat voor je persoonlijke verzoeken, de mogelijke taken de aanvaarding van een voorgestelde oplossing of de toewijzing van een lopend verzoek aan een PersoPoint-agent kunnen zijn.

Met de « Snelle taken » kun je de taak op een snelle manier voltooien.

Reassign Pending Case to PersoPoint Agent

[Anish Singh - Political leave case for Sulu Ilunga](#)
HRC0001268 Geen vervaldatum

Your Politiek verlof has been suspended pending your input.

Do you want to re-assign the case to a PersoPoint Agent?

If you want to provide additional information, you can do this here.

[Ja](#)

The screenshot shows the PersoContact user interface. At the top right, the navigation menu includes 'Mijn taken' with a red notification badge, 'Mijn cases', and a user profile icon. Below the navigation, the main dashboard features several widgets: 'Waarmee kunnen we u helpen?' with a search bar, 'Aanbevolen voor u' with three recommendation cards for 'Valorisatie van de werkervaring als...', 'Telewerk', and 'Indiensttreding', and 'Populaire onderwerpen' with four topic cards. On the right side, there is a 'Mijn actieve items' widget with a red border, showing '1 Taken', '1 Mijn cases', '9+ Professionele ...', and '1 Acceptatie'. Below this is a 'Snelle taken' section with a 'Geen vervaldatum' link and an 'Oplossing accepteren / weigeren' button. At the bottom right, there is a 'Mijn enquêtes' section with a survey card for 'Tevredenheidsenquête HR-verzoek HRC0001256 - Vervalt in 30d'. A red arrow points from the 'Snelle taken' section in the dashboard to the detailed view shown in the previous image.

Je kunt ook op het aantal klikken (in Taken), waardoor je een overzicht krijgt van al je openstaande taken.

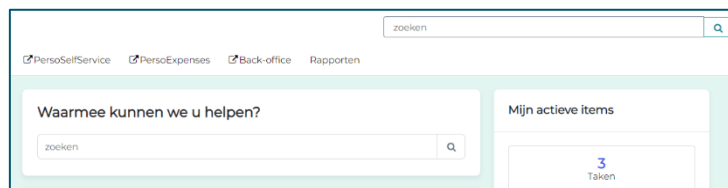
4. Hoe de opvolging doen van mijn professionele aanvragen

4.1. Een aanvraag zoeken

Via de zoekbalk in het menu of op de homepage kun je een aanvraag of een formulier zoeken.

In het resultaat van je zoekopdracht kan een onderscheid worden gemaakt in

- 1) catalogi (formulieren)
- 2) Oude HR-zaken (oude aanvragen gecreëerd voor 2023)
- 3) HR-cases



HR-aanvragen ▾ [Mijn professionele cases](#) [PersoSelfService](#) [PersoExpenses](#)

[Startpagina](#) > [Mijn professionele cases](#)

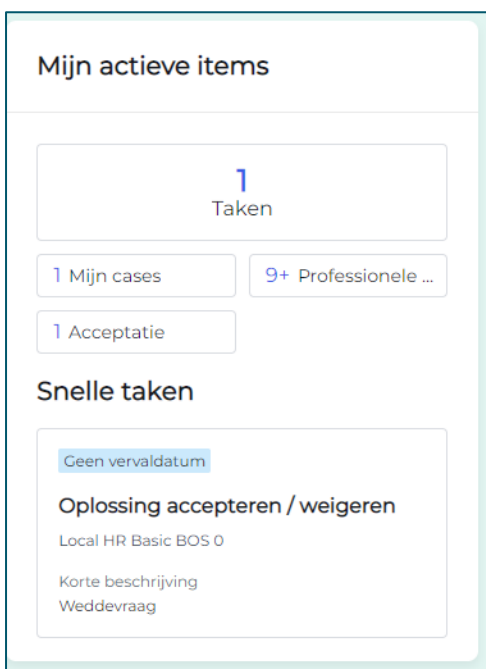
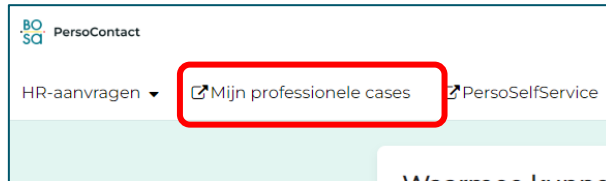
Mijn open professionele cases

Alle > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend door is Local HR Basic BOS 0 > Status != In afwachting van acceptatie > Taaksoort = HR-case .of. Taaksoort = HR-case

Nummer	Gemaakt	Status	Geopend voor	Betrokken persoon	Korte beschrijving	Bijgewerkt
HRB0001283	16/12/2022 14:19:55	Open	Local HR Basic BOS 0	Utilisateur BOS 0	Demande pour modification ou annulation d'un arrêté déjà signé	16/12/2022 14:19:55
HRB0001255	16/12/2022 08:16:49	Toegewezen	Local HR Basic BOS 0	Gebruiker BOS 0	Benoeming tot rijksambtenaar	16/12/2022 08:19:29
HRB0001254	16/12/2022 07:54:34	Open	Local HR Basic BOS 0	New User	Nieuwe indiensttreding, kabinetslid, minister, mandaathouder, via mobiliteit, student, begin van terbeschikking/Talent Exchange – begunstigde FOD, extern, enz.	16/12/2022 07:54:34
HRB0001250	15/12/2022 16:06:34	Open	Local HR Basic BOS 0	New User	Nieuwe indiensttreding, kabinetslid, minister, mandaathouder, via mobiliteit, student, begin van terbeschikking/Talent Exchange – begunstigde FOD, extern, enz.	15/12/2022 16:06:34
HRB0001245	15/12/2022 15:43:21	Open	Local HR Basic BOS 0	New User	Nieuwe indiensttreding, kabinetslid, minister, mandaathouder, via mobiliteit, student, begin van terbeschikking/Talent Exchange – begunstigde FOD, extern, enz.	15/12/2022 15:43:21
HRB0001243	15/12/2022	Open	Local HR Basic	EndUser BOS 1	Nouvelle entrée en service. collaborateur cabinet. ministre.	15/12/2022

4.2. Open professionele aanvragen

Als lokale HR zijn, je hebt toegang tot de professionele aanvragen die je aanmaakt voor een van je medewerkers. Om toegang te krijgen tot deze aanvragen, kies je het tabblad « Mijn professionele cases » in het menu.



U kunt ze ook openen door te klikken op "Mijn professionele cases" in "Mijn actieve items" op de homepage. (Het nummer geeft het aantal van uw open professionele toepassingen aan)

Als u tickets hebt die op uw goedkeuring wachten, verschijnen ze in het vak "acceptatie".

Nu zie je het overzicht van je professionele cases.

Startpagina > Mijn professionele cases

zoeken

Naar gesloten cases

Naar de cases van mijn organisatie

Mijn goedkeuringen

U hebt geen goedkeuringen in behandeling

Professionele cases wachten voor acceptatie

Geen records gevonden

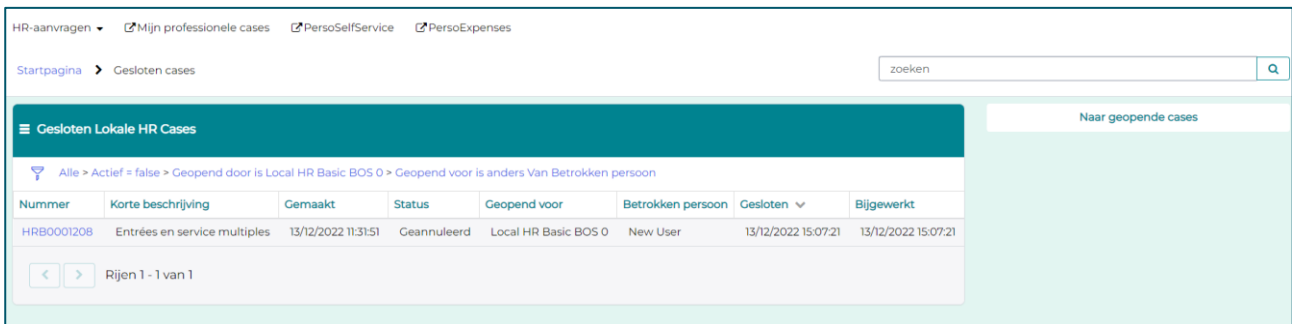
Nummer	Gemaakt	Status	Geopend voor	Betrokken persoon	Korte beschrijving	Bijgewerkt
HRB0001475	09/12/2022 10:36:05	Open	Lokaal HR Basic FINI 1	New User	Meerdere benoemingen	09/12/2022 10:36:05
HRB0001474	09/12/2022 10:28:25	Open	Lokaal HR Basic FINI 1	New User	Meerdere benoemingen	09/12/2022 10:28:25
HRB0001467	07/12/2022 17:45:55	Open	Local HR Chef AER 0	EndUser AER 3	Erkenning van diensten als klasseaancienniteit	07/12/2022 17:45:55
HRB0001453	07/12/2022 13:39:20	Open	Lokaal HR Basic FINI 1	Anish Singh	Stel hier een vraag die niet terug te vinden is in ander rubriek	07/12/2022 13:45:53

Door op een aanvraagnummer te klikken, kom je bij het aanvraagdetaillformulier. Deze functionaliteit is je reeds uitgelegd in het [hoofdstuk 3.1](#).

Als er aanvragen op je goedkeuring wachten, verschijnen die aan de rechterkant van de pagina.

4.2. Gesloten professionele aanvragen

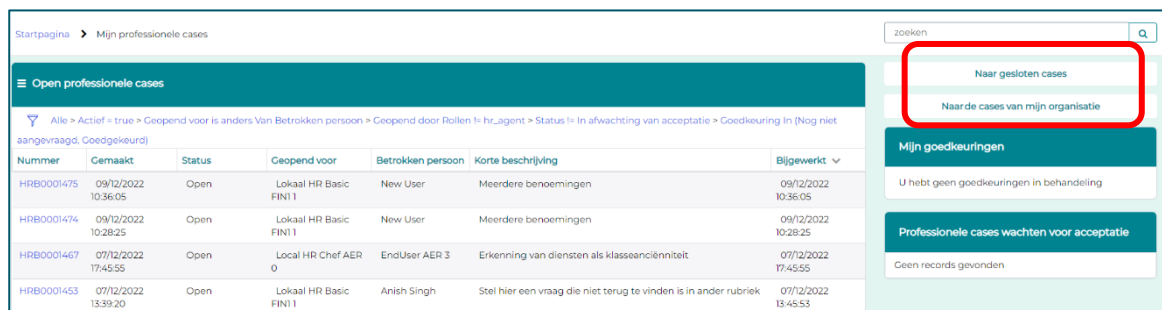
Via de link « naar gesloten cases » - die zich op de pagina "Mijn professionele cases" bevindt - krijgt je toegang tot je gesloten professionele cases. Dit werkt op dezelfde manier als hierboven beschreven.




4.3. Professionele aanvragen – Lokale HR verantwoordelijke

Als lokale HR verantwoordelijke, heb je toegang tot alle open aanvragen heb je toegang tot alle tickets die binnen je organisatie, die door je collega's of door je agenten zijn geopend.

Met de witte knoppen « Naar gesloten cases » en « Naar de cases van mijn organisatie » heb je rechtstreeks toegang tot ofwel gesloten cases ofwel alle cases in je entiteit.



4.4. Hoe de filters gebruiken ?

Je kan de filters personaliseren door te klikken op het  icoontje

Open professionele cases						
 Alle > Actief = true > Geopend voor is anders Van Betrokken persoon > Geopend door Rollen != hr_agent > Status != In afwachting van acceptatie > Goedkeuring In (Nog niet aangevraagd, Goedgekeurd)						
Nummer	Gemaakt	Status	Geopend voor	Betrokken persoon	Korte beschrijving	Bijgewerkt
HRB0001475	09/12/2022 10:36:05	Open	Lokaal HR Basic FIN11	New User	Meerdere benoemingen	09/12/2022 10:36:05
HRB0001474	09/12/2022	Open	Lokaal HR Basic	New User	Meerdere benoemingen	09/12/2022


De standaardfilter voor « Open professionele cases » dient als volgt te worden geïnterpreteerd:

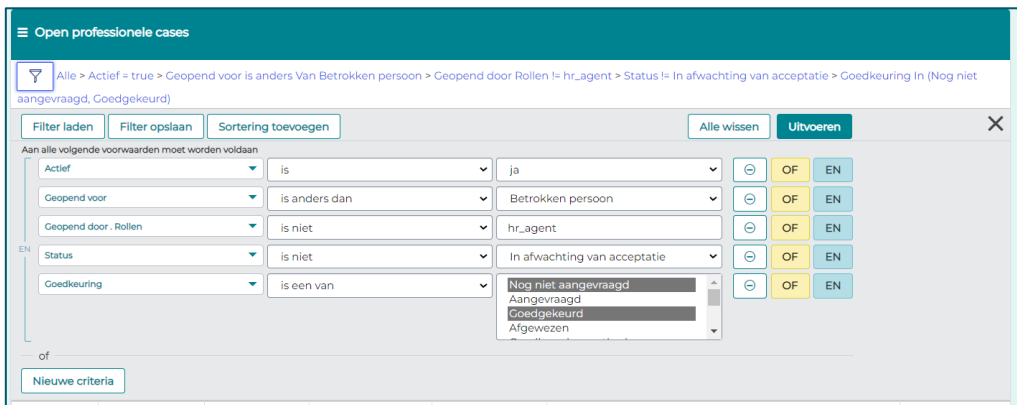
Alle	Standaard basis filter
Actief = waar	Om alleen te zoeken naar niet afgesloten tickets
Geopend voor ≠ Van betrokkene	om alleen tickets te tonen die zijn geopend door lokale HR voor werknemers
Geopend door is [je naam]	om alleen tickets te tonen die je hebt geopend
Status != In afwachting van aanvaarding	de status van het ticket is anders dan "in afwachting van aanvaarding"
Taaktype = HR Ticket of HR Case	om nieuwe gevallen (HR Ticket) en oude gevallen (HR Case) te selecteren

Aanpassen van de filters

Als je op een van de filters klikt, verdwijnen de volgende filters.

Om bijvoorbeeld alle tickets weer te geven, klik je gewoon op « alle ».

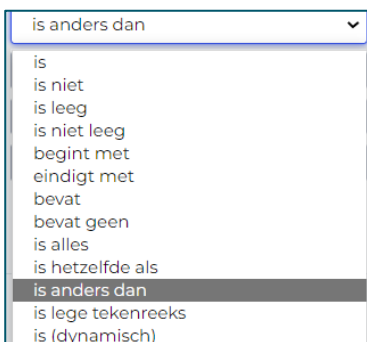
Om nieuwe filters te wijzigen of toe te voegen, klik je op het  icoontje, dit toont de details van de filters en geef je de mogelijkheid ze gemakkelijk te wijzigen of toe te voegen.



In de eerste kolom heb je een lijst met velden waarop je de tickets kan filteren. De nuttigste zijn bijvoorbeeld « taal », om alleen open tickets voor Nederlandstalige agenten te zien, « open voor », om de tickets van een bepaalde agent te volgen, « reden voor wachten », om de lijst van tickets te zien die wachten om ondertekend te worden, enz.

Om de lijst weer te geven klik op :

De tweede kolom laat je toe te kiezen op welke waarden een ticket al dan niet moet worden gezocht



De derde kolom biedt je de mogelijkheid de betreffende waarde aan te geven, hetzij via een dropdown menu, hetzij door de gewenste waarde in te typen.

Ten slotte laten de drie laatste icoontjes toe om een filter te verwijderen of toe te voegen, door te kiezen tussen (voorwaarde toe te voegen) en (een alternatief toe te voegen).

Het is ook mogelijk om parallel een andere lijst van criteria te maken, met behulp van knop



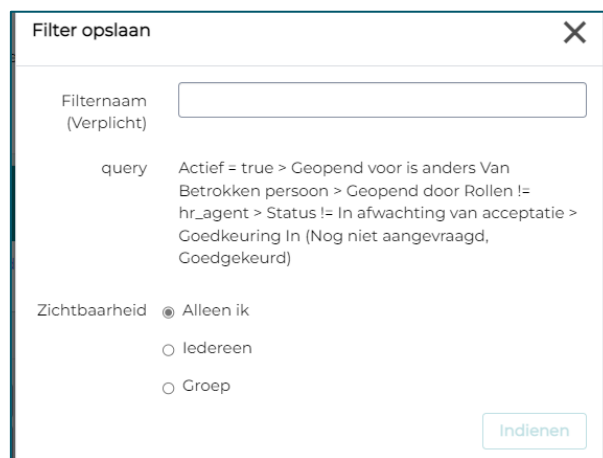
Wanneer je filters ingesteld zijn, klik dan op om je zoekopdracht weer te geven.

Bewaren van filters

Als je een filter wenst op te slaan klik dan op « Filter opslaan » :




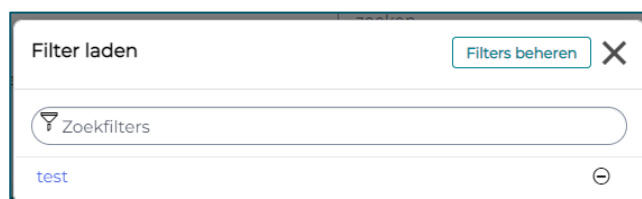
Kies een naam voor de filter die je wenst op te slaan en klik op « Filter opslaan » :



Om de filter te hergebruiken, klik op « Filter laden » :



En selecteer de naam van de filter (of klik op  om te verwijderen)



5. Wat zijn de mogelijke statussen voor mijn aanvragen?

Er bestaan 7 statussen voor een aanvraag :



6. Wat zijn de verschillen tussen de profielen van verantwoordelijke en basis

6.1. Basis profiel

Als gebruiker met een basisprofiel kun je de verzoeken bekijken die je in je HR²-rol hebt gedaan. Deze worden je gepresenteerd in de weergave "Mijn professionele cases » en « Lokale HR Gesloten cases ». Je hebt geen toegang tot de professionele verzoeken van een van je collega's.

² Natuurlijk kan je ook je persoonlijke cases raadplegen.

6.2. Manager profiel

Als gebruiker met een HR Manager profiel heb je toegang tot de professionele aanvragen die je hebt aangemaakt en niet meer tot alle werkaanvragen in je « lokale HR groep » (die - mits uitzondering - overeenkomt met je bedrijf). Openstaande aanvragen worden gepresenteerd in de weergave « Open professionele cases », terwijl de weergave « Lokale HR-zaken gesloten » gesloten verzoeken toont.

Bovendien kun je op de pagina « Mijn professionele cases » alle aanvragen raadplegen - ook de persoonlijke - van de medewerkers van je bedrijf.

7. Welke meldingen ga ik ontvangen en wanneer?

Je ontvangt meldingen via e-mail in volgende gevallen:

Wanneer een ticket is geopend	ontvangt de persoon die het ticket heeft geopend een bericht
Wanneer een commentaar is toegevoegd aan een ticket	ontvangt de persoon die het ticket heeft geopend een notificatie
Wanneer het ticket in afwachting is van acceptatie	De persoon die het ticket heeft geopend, ontvangt een bericht
Wanneer een ticket is gesloten	ontvangt de persoon die het ticket heeft geopend een bericht
Wanneer een agent een collega als medewerker aan het ticket toevoegt	ontvangt de medewerker een melding
Wanneer een werknotitie is toegevoegd aan een ticket waar men medewerker van is	ontvangt de medewerker een notificatie

De dossierbeheerder kan ook een melding in Workspace ontvangen wanneer een verzoek aan hem/haar is toegewezen.

