



Athena Career Contactcenter

Guide utilisateur



Contents

1.	Introduction	3
2.	Se connecter.....	3
3.	Prendre en charge un dossier de contact	5
4.	Traiter un dossier de contact assigné.....	8
5.	Consulter la carrière du citoyen afin de traiter le dossier	8
6.	Réassigner ses dossiers avant une prise de congé.....	11
7.	Traiter un dossier assigné à un collègue absent.....	12
8.	Encoder un formulaire à la demande d'un citoyen	12
9.	Dispatcher.....	14
10.	Réassigner un dossier ayant été mal dirigé	15
11.	Vérifier un dossier après clôture.....	16
12.	Fusionner deux dossiers de contact ou plus (merge)	18
13.	Découper un dossier de contact en deux (split).....	19
14.	Consulter les dossiers de contact traités.....	21
15.	Contact	21



1. Introduction

Athena Career Contactcenter est un logiciel permettant de gérer les demandes d'informations qui seront envoyées par les citoyens lors de l'utilisation de *My Career*. Ces demandes et questions sont appelées dossiers de contact et peuvent provenir de différents canaux.

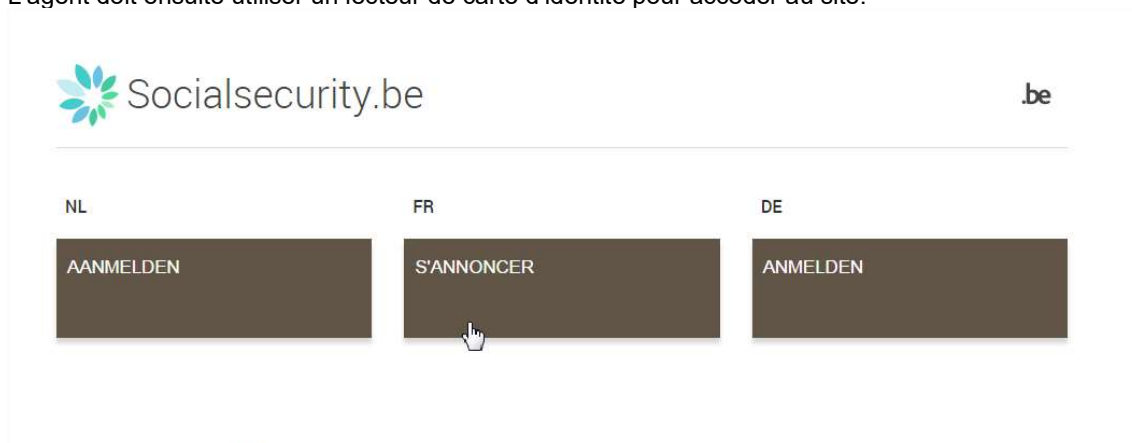
L'application *Athena Career Contactcenter* a pour but la gestion de ses dossiers de contacts. Il est possible d'administrer (consulter, répondre, assigner, clôturer, ..) un dossier créé dans l'application *My Career* ou bien créé dans une application externe d'un des partenaires de la sécurité sociale faisant partie du contact center.

L'application offre également une autre fonctionnalité : celle de consulter la carrière d'un citoyen sous les mêmes formes que dans l'application *My Career*, c'est-à-dire sous la forme d'une ligne du temps ou d'un descriptif textuel.

Ce document a pour objectif de faciliter la prise en main du logiciel *Athena Career Contactcenter*. Il est structuré sous formes de scénarios afin de présenter en quelques minutes le modus operandi pour une situation donnée.

2. Se connecter

La connexion au site *Athena Career Contactcenter* se fait au moyen du lien:
<https://professional.socialsecurity.be/app019/athenacareer/>
L'agent doit ensuite utiliser un lecteur de carte d'identité pour accéder au site.





Portail de la Sécurité Sociale .be

Se connecter et accéder aux services sécurisés



Se connecter via eID


Se connecter via code unique



Se connecter via token

En collaboration avec 

nl fr de en .be

 S'identifier à l'administration en ligne

S'identifier avec un lecteur de cartes eID



- 1 Connectez votre lecteur de cartes eID à votre ordinateur.
- 2 Insérez votre carte d'identité électronique (eID), carte pour étrangers ou kids-ID dans le lecteur de cartes
- 3 Cliquez sur **Identification**, sélectionnez votre certificat et saisissez le code PIN de votre carte d'identité lorsqu'on vous le demandera.

Vous n'avez pas d'eID ?
[Cliquez ici](#) pour savoir comment utiliser les services publics en ligne sans eID.





Si l'agent a le rôle "Athena Centre de Contact" ainsi que le rôle "Athena Gestion de Dossiers" (= Professional), il voit un écran pour choisir le rôle souhaité:

Veuillez sélectionner le rôle sous lequel vous souhaitez vous connecter à Athena Career.

ATHENA CENTRE DE CONTACT	ATHENA GESTION DE DOSSIERS
Ce rôle est utilisé par les agents du centre de contact qui, suite à une prise de contact d'un citoyen, doivent pouvoir consulter la carrière du citoyen afin de pouvoir mieux comprendre et mieux aider ce citoyen. Il n'y a pas de filtrage sur les données.	Ce rôle est utilisé par les professionnels qui ont besoin de pouvoir consulter la carrière d'un citoyen dans le cadre d'une recherche d'un dossier dans l'institution concernée. Ceci passe par un contrôle d'intégrité de la BCSS. Un filtrage des données est possible.

L'agent arrive ensuite sur le dashboard dans l'onglet *Dossiers de contact du groupe* :

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Citoyen: aucun Ticket: aucun

Dossiers de contact du groupe | Dossiers de contact de l'agent | Dossiers de contact traités

DOSSIERS DE CONTACT DU GROUPE

VOUS N'AVEZ PAS DE DOSSIERS DE CONTACT.

© Sigedis 2020 - Ma Carrière - Disclaimer

3. Prendre en charge un dossier de contact

Une fois [connecté](#) l'agent arrive sur le *Tableau de bord* contenant les *Dossiers de contact du groupe*. Les dossiers à assigner ou déjà assignés sont listés :



ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	STATUT
S'assigner	Moyenne	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCIHM I.3.A	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautes - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200312	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
Kev	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCIHM G.15	Assigné

Dans cet écran l'agent peut s'assigner un dossier de contact de deux façons :

- en cliquant sur le bouton **S'assigner** et ensuite en cliquant sur le dossier en question pour le consulter
- en sélectionnant directement le dossier encore non assigné (si le dossier n'est pas déjà assigné cette action entraîne une assignation automatique)

Ces actions ouvrent un nouvel écran *Dossier de contact (vue agent)* :

Dossier de contact assigné

Citoyen : LUC HOLVOET
NISS : 53021935310
Statut : Assigné
Assigné à : Cynthia

Raison du contact : Il y a une faute dans ma carrière
Sujet : test two
Type de données carrière : Interruption de carrière

Dossier de contact : SR1200308
Priorité : Moyenne
Canal de contact : Autre
Année :
Statut / Inactivité : Salarié

Date de création : 24/05/2019 - 12:07
Date de modification : 19/04/2020 - 23:48

MODIFIER LA PRIORITE | MODIFIER STATUT | LIBERER | ASSIGNER A UN AUTRE GROUPE

+ Ajouter un message

STATUT / INACTIVITÉ: Salarié
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE: Interruption de carrière
Toujours pas de pièces jointes

RAISON DU CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière

Cet écran présente les différents messages échangés dans le dossier de contact.

Par défaut ces messages sont affichés du plus récent au plus ancien, ceux du citoyen étant alignés à droite tandis que ceux du contact center sont alignés à gauche.

L'agent peut effectuer plusieurs actions et en particulier répondre par un message à l'aide du bouton: **+ Ajouter un message** qui l'amène à un nouvel écran *d'édition* du message:



The screenshot displays the 'Dossier de contact' (Contact Case) interface. At the top, there's a navigation bar with 'career pro', 'Tableau de bord', 'Recherche citoyen', and 'Dossier de contact (Vue agent)'. The main content area shows details for a contact assigned to 'CONTACTCENTER/RSZ/ONSS'. Fields include:

- Citoyen: LUC HOLVOET
- NISS: 53021935310
- Statut: Assigné
- Assigné à: Cynthia
- Raison du contact: Il y a une faute dans ma carrière
- Sujet: test two
- Dossier de contact: SR1200308
- Priorité: Moyenne
- Canal de contact: Autre
- Année: [dropdown]
- Statut / Inactivité: [dropdown]
- Type de données carrière: [dropdown]
- Date de création: 24/05/2019 - 12:07
- Date de modification: 19/04/2020 - 23:48

 Below these fields are four action buttons: 'MODIFIER LA PRIORITE !', 'MODIFIER STATUT', 'LIBERER', and 'ASSIGNER A UN AUTRE GROUPE'. A text input area for the agent's response is present, with a 'Votre question et/ou remarque' label and a 'Car. restants: 2000' indicator. An 'Ajouter une pièce jointe' button is also visible. At the bottom right, there are 'ENVOYER' and 'ANNULER' buttons. The footer shows '© Sigedis 2020 - Ma Carrière - Disclaimer'.

Dans cet écran, l'agent peut encoder sa réponse et y ajouter un maximum de 5 pièces jointes. Avant d'envoyer un message, deux options importantes sont à prendre en compte:

Masquer la réponse pour citoyen en décochant *Message visible pour le citoyen*.

Dans le cas où le message est visible pour le citoyen, il est possible de cocher/décocher la case *Réponse finale* .

Un message envoyé avec cette option cochée clôture automatiquement le dossier de contact.

NB: par défaut l'option *Réponse finale* est cochée

Cliquer sur **ANNULER** permet de revenir à l'écran *Dossier de contact (vue agent)*.

Enfin, dans *Dossier de contact (vue agent)*, l'agent a également d'autres actions possibles pour traiter le dossier:

- modifier la priorité (haute/moyenne/basse)
- modifier le statut (assigné/en attente)
- libérer: cette action permet de replacer le dossier dans la liste à traiter par le groupe. Le dossier libéré est alors à nouveau disponible dans l'écran *Dossiers de contact du groupe*
- assigner le dossier de contact à un autre groupe.




4. Traiter un dossier de contact assigné

Une fois [connecté](#) au site d'*Athena Career Contactcenter*, l'agent se retrouve face au dashboard présentant les dossiers de contact du groupe. Afin de visualiser uniquement les dossiers le concernant, l'agent peut cliquer sur le menu au milieu : *Dossiers de contact de l'agent*.

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	Message
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:41	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1

Dans cet écran, il suffit de sélectionner le dossier de contact que l'on souhaite traiter.

Une petite icône  indique la présence d'un dossier de contact non lu. Une fois le dossier sélectionné, l'écran détaillé est présenté.

5. Consulter la carrière du citoyen afin de traiter le dossier



Lors du traitement d'un dossier de contact, l'agent peut avoir besoin de consulter la carrière du citoyen. Cela s'effectue par les étapes suivantes:

Après s'être [connecté](#), l'agent peut sélectionner le dossier à traiter dans le dashboard soit dans l'onglet *Dossiers de contact du groupe* soit dans *Dossiers de contact de l'agent*.

Une fois un dossier sélectionné, l'agent peut retrouver dans le menu sous « Citoyen : 9999999999 » le sous-menu « Carrière » :

Ici l'agent peut choisir entre :

- Ligne du temps (vue agent)
- Ligne du temps (vue citoyen)
- Carrière en détail (vue agent)
- Carrière en détail (vue citoyen)

Par exemple *Carrière en détail (vue agent)* avec la vue par année:

ENTRE	ET	NOMBRE	DESCRIPTION
01/01/2004	31/12/2004	310 jours	Chômage complet



Ce menu est similaire à la carrière en détail du citoyen, il présente les deux vues *Mon CV* et *Par an* avec en supplément une vue *Par période* qui découpe les données de carrière sur base des statuts professionnels:

The screenshot shows the 'Carrière en détail' (Career in detail) page. At the top, there is a navigation bar with 'career pro', 'Tableau de bord', 'Recherche citoyen', and 'Carrière en détails (Vue agent)'. On the right, it displays 'Citoyen: 81110526505' and 'Ticket: SR1200301'. Below the navigation, there are three tabs: 'MON CV' (Juste les activités de travail), 'PAR PÉRIODE' (selected), and 'PAR AN' (Toutes les infos). A 'Afficher les filtres' button is visible. The main content area is titled 'PASSÉ PROFESSIONNEL DE MARINUS WEYERS' and includes a table for 'PÉRIODES D'INACTIVITÉ ET/OU AUTRE' with one entry: '2002-2004' with the description 'Chômage complet'. A 'NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT' button is at the bottom right.

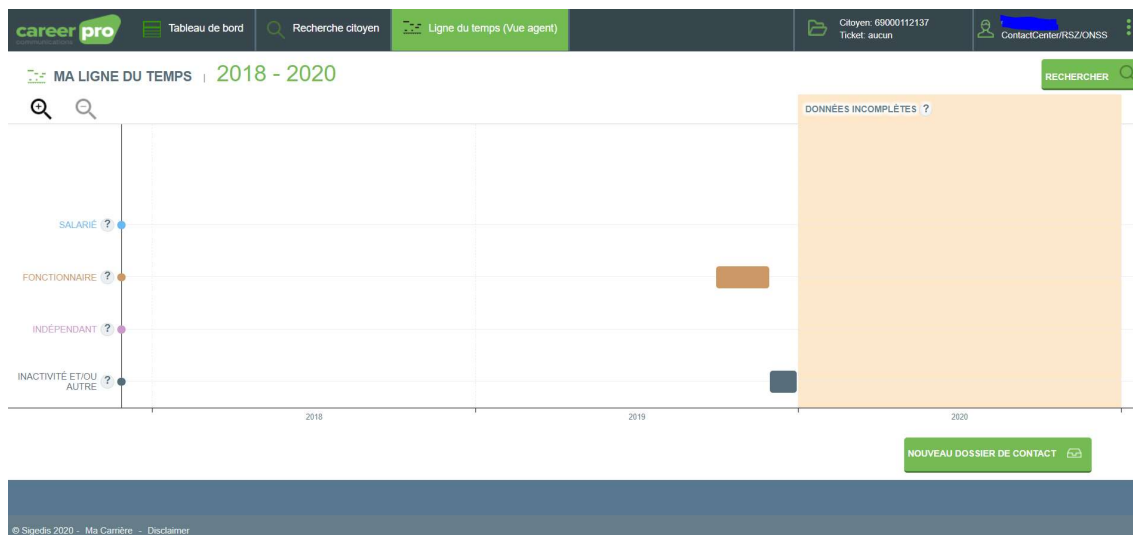
Dans le menu *Carrière en détail*, l'agent a la possibilité de **Signaler un problème** pour un élément particulier

This screenshot shows a detailed view of an inactivity period. It includes filters for 'Tout afficher', 'Tout masquer', and 'Par année décroissante'. A 'MONTRER' button is present. The main content shows the year '2004' and the description 'INACTIVITÉ ET/OU AUTRE: Chômage complet'. Below this, there is a table with the following data:

ENTRE	ET	NOMBRE	DESCRIPTION
01/01/2004	31/12/2004	310 jours	Chômage complet

A 'Signaler un problème' button is located at the bottom right of the table.

L'agent peut également visualiser la *Ligne du temps (vue agent)* présentant la ligne du temps du citoyen jusqu'à la dernière attestation reçue:



Dans cet écran, l'agent peut visualiser trois types de données qui ne sont pas montrées au citoyen:

- Sanction suite à l'absence à l'appel du médecin-conseil, cependant reconnu par MC
- Sanction pour déclaration tardive
- Jours de sanction INAMI

De plus, l'agent peut voir certaines données qui seraient affichées dans le futur de la carrière du citoyen (par exemple un préavis de licenciement).

Le zoom sur la ligne du temps permet d'afficher le détail d'un bloc particulier et également de signaler un problème pour le bloc en question.

6. Réassigner ses dossiers avant une prise de congé

Afin de réassigner ses tâches, l'agent peut procéder comme suit après s'être [connecté](#) à *Athena Career Contactcenter*:

- Cliquer sur l'onglet *Dossiers de contact de l'agent*
- Sélectionner une des communications assignées
- Cliquer sur libérer

Il suffit ensuite de répéter de même pour toutes les autres tâches assignées.



career pro Tableau de bord Recherche citoyen Dossier de contact (Vue agent) Citoyen: 73042740852 Ticket: SR990077 ContactCenter/RSZ/ONSS

Dossier de contact assigné

Citoyen : ANNETTE FIORDALISO
NISS : 73042740852
Statut : Assigné
Assigné à : Cynthia
Raison du contact : Il y a une faute dans ma carrière
Sujet : AthenaCareerCCIHM I 3 A
Type de données carrière : Interruption de carrière

Dossier de contact : SR990077
Priorité : Moyenne
Canal de contact : E-mail
Année :
Statut / Inactivité : Salarié

Date de création : 21/02/2017 - 00:00
Date de modification : 20/04/2020 - 00:13

MODIFIER LA PRIORITE ! MODIFIER STATUT LIBÉRER ASSIGNER À UN AUTRE GROUPE

+ Ajouter un message Tri par date

CONTACTCENTER/RSZ/ONSS(KEV)
21/02/2017 - 00:00

STATUT / INACTIVITE: Salarié
TYPE DE DONNÉES CARRIERE: Interruption de carrière

RAISON DU CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière

Ha question

7. Traiter un dossier assigné à un collègue absent

Se [connecter](#) à *Athena Career Contactcenter* et dans l'onglet *Dossiers de contact du groupe* sélectionner le dossier voulu et cliquer ensuite sur **libérer**. De retour dans l'écran *Dossiers de contact du groupe* il est alors possible de cliquer sur **S'assigner** pour pouvoir traiter la communication.

career pro Tableau de bord Recherche citoyen Dossiers de contact du groupe Dossiers de contact de l'agent Dossiers de contact traités Citoyen: 73042740852 Ticket: aucun ContactCenter/RSZ/ONSS

DOSSIERS DE CONTACT DU GROUPE 17/17 DOSSIERS DE CONTACT

Recherche avancée Chercher Car. restants: 128 Toutes les langues

ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	STATUT
S'assigner	Moyenne	SR990077	ANNETTE FIORDALISO	20/04/2020 24:14	AthenaCareerCCIHM I 3 A	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
S'assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné

8. Encoder un formulaire à la demande d'un citoyen

Une fois [connecté](#) dans *Athena Career Contactcenter*, consulter l'onglet *Recherche Citoyen* et entrer les données identitaires à rechercher



career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Citoyen: [redacted] Ticket: aucun | ContactCenter/RSZ/ONSS

IDENTIFIANT
NISS:

DONNÉES D'IDENTIFICATIONS
 Nom (*): Recherche phonétique:
 Prénom: Deuxième prénom:
 Date de naissance: JJ / MM / AAAA:
 Genre (*):

(* Champs obligatoire)

RECHERCHER | TOUT EFFACER

Une fois le citoyen trouvé, le menu *Tous les dossiers de contact* affiche les dossiers existants :

career pro | Tableau de bord | Recherche citoyen | Tous les dossiers de contact | Citoyen: 97031619525 Ticket: aucun | ContactCenter/RSZ/ONSS

HISTORIQUE DES DOSSIERS DE CONTACT : CYRIL ANCIAUX 3/3 DOSSIERS DE CONTACT

Recherche avancée | Tous les statuts | Chercher | Car. restants: 128

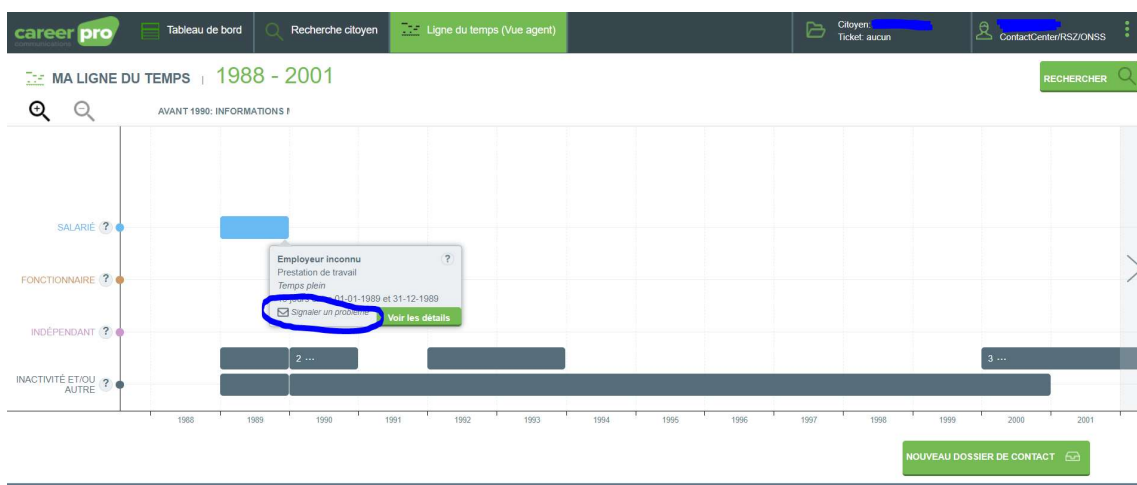
ASSIGNÉ À	ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	DATE DE CRÉATION	SUJET	RAISON DE CONTACT	STATUT	
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200304	23/05/2019 11:59	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200300	21/05/2019 16:22	test myCareerWS 59	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200299	20/05/2019 17:12	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1

NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT

Dans le cas où l'agent souhaite encoder une question à la place du citoyen, plusieurs possibilités s'offrent à lui:

Dans le menu *Tous les dossiers de contact* cliquer sur **NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT** et remplir le formulaire.

Une autre façon consiste à rapporter le problème depuis l'écran *Ligne du temps*





ou bien depuis le menu *Carrière en détail*.

Dans cet écran l'agent bénéficie en plus des vues "Mon CV" et "Par an" d'une vue "Par période"

dans laquelle le bouton **NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT** est disponible comme dans toutes les autres vues.

Il est à noter également, que dans la vue "Par An" il est possible de **Signaler un problème** pour une année précise. En procédant de cette façon, les trois premières questions du formulaire sont déjà remplies.

9. Dispatcher

Il est possible de répartir les dossier de contact au sein d'une même équipe.
Après s'être [connecté](#), dans l'écran *Dossiers de contact du groupe* l'agent peut cliquer sur Assigner des dossiers de contacts:



Dossiers de contact du groupe		Dossiers de contact de l'agent		Dossiers de contact traités		
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOEET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOEET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOEET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200312	LUC HOLVOEET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCIHM G.15	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne		FABRICE PEETERS	21/02/2017 10:46	Test inactive agent	Introduit
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200299	CYRILANCAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200300	CYRILANCAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS 59	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOEET	17/04/2020 10:57	test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOEET	17/04/2020 11:00	test two	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200304	CYRILANCAUX	17/04/2020 11:41	CheckLogs	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOEET	17/04/2020 11:43	test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOEET	19/04/2020 23:48	test two	Assigné

ASSIGNER DES DOSSIERS DE CONTACTS

et confirmer la personne à qui il souhaite assigner le(s) dossier(s)

Dossiers de contact du groupe		Dossiers de contact de l'agent		Dossiers de contact traités		
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOEET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
<input checked="" type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOEET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOEET	20/04/2020 24:23	test	Assigné
<input checked="" type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200312	LUC		test two	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO		AthenaCareerCCIHM G.15	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne		FABRICE PEETERS		Test inactive agent	Introduit
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200299	CYRILANCAUX		CheckLogs	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200300	CYRILANCAUX		test myCareerWS 59	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS		test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200302	LUC		test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200303	LUC		test two	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200304	CYRILANCAUX		CheckLogs	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS		test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOEET		test	Assigné
<input type="checkbox"/>	Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOEET		test two	Assigné

Assigner des dossiers de contacts

☐ Voulez-vous assigner 2 dossier(s) de contact à

- 62061443207
- 0477570658
- 2-1brocu
- 2-1brooq
- 2-2l81p
- 2-4i5ue4
- 2-6dty3u
- 2-6egt1g
- 2-6oydch

CONFIRMER ANNULER

Cette fonctionnalité est disponible également pour les dossiers déjà assignés. Dans ce cas, il sera demandé à l'agent de confirmer la réassignation du dossier.

10. Réassigner un dossier ayant été mal dirigé

Dans le cas où un dossier de contact arrive par erreur dans le groupe de l'agent, celui-ci peut directement le réassigner à un autre groupe via la procédure suivante:



- se [connecter](#) à Athena Career Contactcenter
- consulter les *Dossiers de contact du groupe*
- sélectionner le dossier concerné
- cliquer ensuite sur assigner à un autre groupe
- sélectionner le groupe souhaité.

11. Vérifier un dossier après clôture

Après avoir répondu à un citoyen en choisissant de clôturer le dossier, l'agent a toujours la possibilité de consulter le dossier clôturé.

Dans le cas où l'agent répond en clôturant le dossier comme ci-dessous:

Après avoir confirmé la clôture du dossier, il revient dans le tableau de bord :

ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	STATUT
Assigner	Moyenne	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	20/04/2020 24:14	AthenaCareerCCHM.I.3.A	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200311	LUC HOLVOET	20/04/2020 24:23	test	Assigné
Assigner	Moyenne	SR1200312	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Assigné
Kev	Moyenne	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.G.15	Assigné
Inactive agent	Moyenne		FABRICE PEETERS	21/02/2017 10:46	Test inactive agent	Introduit



Afin de retrouver le dossier de contact, il est nécessaire de passer par l'écran de recherche citoyen et encoder à nouveau le NISS :

career pro Tableau de bord Recherche citoyen

Citoyen: [redacted]
Ticket: SR1200299

ContactCenter/RSZ/ONSS

IDENTIFIANT
NISS: 89103128149

DONNÉES D'IDENTIFICATIONS
Nom (*): [redacted] Recherche phonétique:
Prénom: [redacted] Deuxième prénom: [redacted]
Date de naissance: JJ / MM / AAAA
Genre (*): [dropdown]
(* Champs obligatoires)

RECHERCHER TOUT EFFACER

Cette recherche amène l'agent directement sur l'écran *Tous les dossiers de contact* :

career pro Tableau de bord Recherche citoyen Tous les dossiers de contact

Citoyen: [redacted]
Ticket: aucun

ContactCenter/RSZ/ONSS

HISTORIQUE DES DOSSIERS DE CONTACT : CYRIL ANCIAUX 3 / 3 DOSSIERS DE CONTACT

Recherche avancée Tous les statuts Chercher Car. restants: 126

ASSIGNÉ À	ASSIGNATION	PRIORITÉ	TICKET #	DATE DE CRÉATION	SUJET	RAISON DE CONTACT	STATUT	
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200304	23/05/2019 11:59	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200300	21/05/2019 16:22	test myCareerWS 59	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Moyenne	SR1200299	20/05/2019 17:12	CheckLogs	Il y a une faute dans ma carrière	Assigné	1

NOUVEAU DOSSIER DE CONTACT

Dans lequel le dossier clôturé est consultable :

career pro Tableau de bord Recherche citoyen Dossier de contact (Vue agent)

Citoyen: 97031619525
Ticket: SR1200304

ContactCenter/RSZ/ONSS

Citoyen : CYRIL ANCIAUX
NISS : 97031619525
Statut : Clôturé
Assigné à : Citoyen
Raison du contact : Il y a une faute dans ma carrière
Sujet : CheckLogs
Type de données carrière : Soin d'accueil

Dossier de contact : SR1200304
Priorité : Moyenne
Canal de contact : Formulaire de contact de MyCareer
Année :
Statut / Inactivité : Salaré

Date de création : 23/05/2019 - 11:59
Date de modification : 20/04/2020 - 00:31

MODIFIER LA PRIORITÉ ! MODIFIER STATUT LIBÉRER ASSIGNER À UN AUTRE GROUPE

Ajouter un message

CONTACTCENTER/RSZ/ONSS(CYNTHIA)
20/04/2020 - 00:31

Réponse en clôturant le dossier

STATUT / INACTIVITÉ: Salaré
TYPE DE DONNÉES CARRIÈRE: Soin d'accueil
checkLogsContent

RAISON DU CONTACT: Il y a une faute dans ma carrière

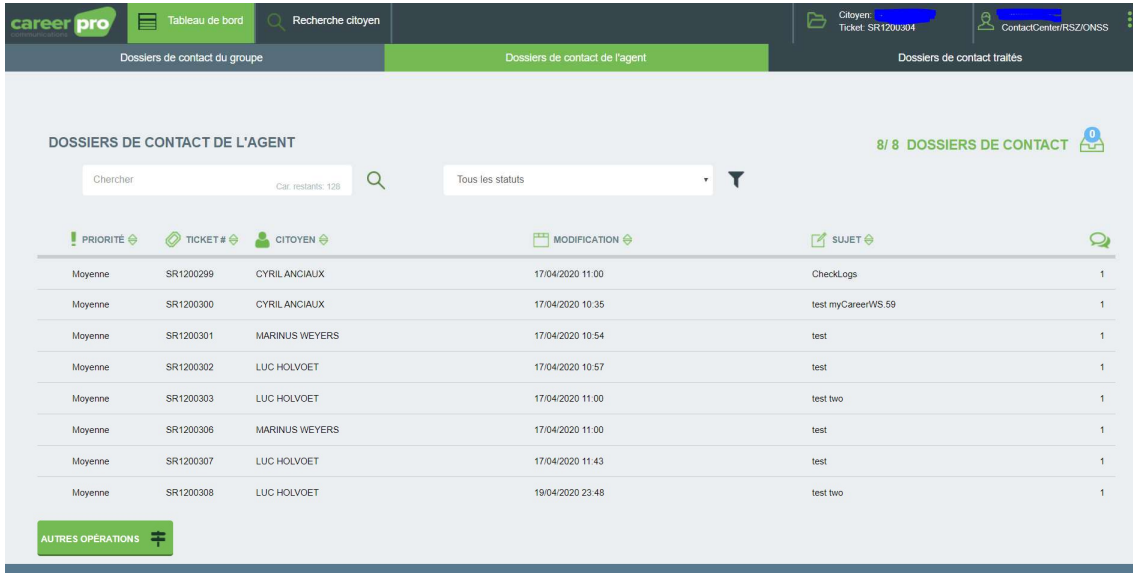
CITOYEN
23/05/2019 - 11:59



12. Fusionner deux dossiers de contact ou plus (merge)

Il est possible de fusionner deux dossiers de contact ou plus d'un même citoyen.

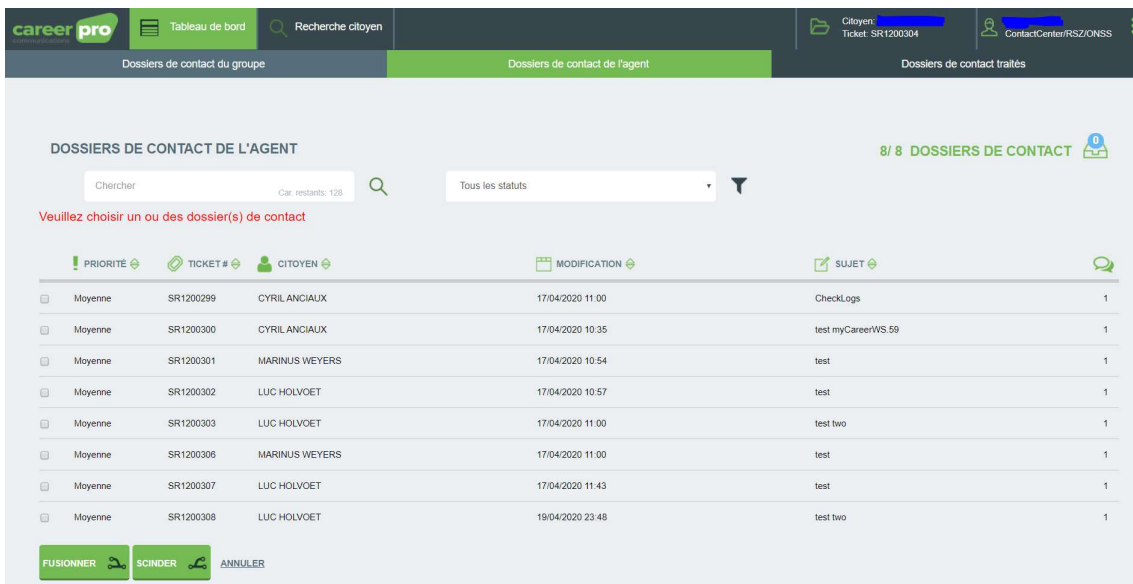
Après s'être [connecté](#), dans l'écran *dossiers de contact de l'agent*, l'agent peut cliquer sur « Autres opérations » pour voir apparaître de nouvelles fonctionnalités.



The screenshot shows the 'Dossiers de contact de l'agent' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Dossiers de contact du groupe', 'Dossiers de contact de l'agent' (selected), and 'Dossiers de contact traités'. The main area displays a table of contact records for a specific agent. The table has columns for 'PRIORITÉ', 'TICKET #', 'CITOYEN', 'MODIFICATION', 'SUJET', and a numerical count. Below the table, there is a green button labeled 'AUTRES OPERATIONS'.

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS.59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1

L'agent doit ensuite sélectionner au moins deux dossiers de contact d'un même citoyen et cliquer sur « Fusionner »



The screenshot shows the same interface as above, but with the 'Fusionner' button highlighted in green. The text 'Veuillez choisir un ou des dossier(s) de contact' is visible above the table. The table data is identical to the previous screenshot.

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS.59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1

Après avoir confirmé, l'agent ne verra plus qu'un seul dossier de contact. Ce dossier contient l'ensemble de tous les messages des dossiers originaux.



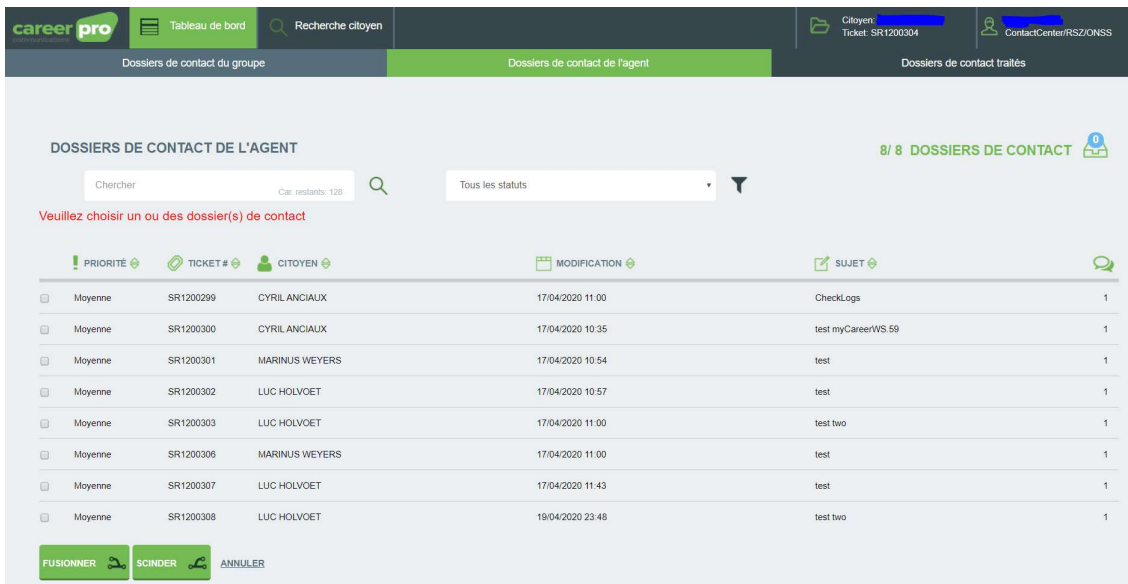
La fusion de dossier de contact a pour conséquence de

- Clôturer et réassigner les dossiers de contact **originaux** vers le citoyen
- De créer un **nouveau** dossier de contact contenant l'ensemble des messages des précédents dossiers avec leurs pièces jointes

13. Découper un dossier de contact en deux (split)

Il est possible de découper un dossier de contact en deux dossiers de contact.

Après s'être [connecté](#), dans l'écran *Dossiers de contact de l'agent*, l'agent peut cliquer sur « Autres opérations » pour voir apparaître de nouvelles fonctionnalités.



The screenshot shows the 'Dossiers de contact de l'agent' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Dossiers de contact du groupe', 'Dossiers de contact de l'agent' (selected), and 'Dossiers de contact traités'. Below the tabs, there is a search bar and a dropdown menu for 'Tous les statuts'. A message reads 'Veillez choisir un ou des dossier(s) de contact'. The main area contains a table with the following data:

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRILANCAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200300	CYRILANCAUX	17/04/2020 10:35	test myCareerWS.59	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1

At the bottom of the table, there are three buttons: 'FUSIONNER', 'SCINDER', and 'ANNULER'.

L'agent doit ensuite sélectionner un dossier de contact et cliquer sur « Scinder »

L'utilisateur doit ensuite ajouter un message pour les parties du dossier.



Après avoir confirmé, l'agent verra deux dossiers de contact. Ces deux dossiers contiennent chacun tous les messages du dossier original.

PRIORITÉ	TICKET #	CITOYEN	MODIFICATION	SUJET	
Moyenne	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	1
Moyenne	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	1
Moyenne	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	1
Moyenne	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	1
Moyenne	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	1
Moyenne	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	1
Moyenne	SR1200308	LUC HOLVOET	19/04/2020 23:48	test two	1
Moyenne		CYRIL ANCIAUX	20/04/2020 24:39	test myCareerWS.59 (partie 1)	2
Moyenne		CYRIL ANCIAUX	20/04/2020 24:39	test myCareerWS.59 (partie 2)	2

La décomposition du dossier de contact en deux dossiers de contact a pour conséquence:

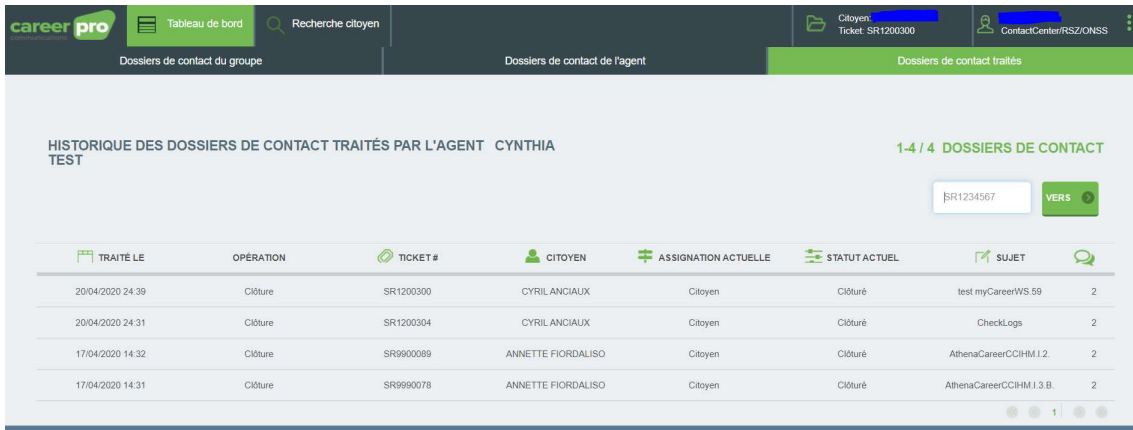
- Dossier de contact original
 - Est complété avec un message visible
 - Est clôturé et réassigné au citoyen
- Deux nouveaux dossiers de contact



- Contenant chacun les messages (avec leurs pièces jointes) du dossier original
- Sont assignés à l'agent

14. Consulter les dossiers de contact traités

L'agent clique sur « Tableau de bord » et puis « Dossiers de contact traités ». Il reçoit un aperçu des dossiers de contact qui ont été traités et clôturés par lui-même.



TRAITE LE	OPÉRATION	TICKET #	CITOYEN	ASSIGNATION ACTUELLE	STATUT ACTUEL	SUJET	
20/04/2020 24:39	Clôture	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	Citoyen	Clôturé	test myCareerWS.59	2
20/04/2020 24:31	Clôture	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	Citoyen	Clôturé	CheckLogs	2
17/04/2020 14:32	Clôture	SR9900089	ANNETTE FIORDALISO	Citoyen	Clôturé	AthenaCareerCCIHM.1.2.	2
17/04/2020 14:31	Clôture	SR9990078	ANNETTE FIORDALISO	Citoyen	Clôturé	AthenaCareerCCIHM.1.3.B.	2

Si dans l'aperçu l'agent clique sur un dossier de contact, il voit les détails de ce dossier de contact clôturé.

L'agent peut aussi remplir un Ticket d'un dossier de contact qu'il a clôturé (SR1234567) et cliquer sur **VERS** et les détails du dossier de contact cherché seront également affichés.

15. Contact

Pour toute autre question, remarque ou problème, vous pouvez envoyer un email à l'adresse : diogenes-support@sigedis.fgov.be.