



## Athena Career Contactcenter

### Gebruikersgids



## Contents

1.	Inleiding .....	3
2.	Aanloggen.....	3
3.	Een contactdossier behandelen .....	5
4.	Een toegewezen contactdossier behandelen.....	8
5.	De carrière van de burger raadplegen om het contactdossier te behandelen .....	9
6.	Contactdossiers toewijzen aan een andere agent alvorens verlof te nemen.....	11
7.	Een contactdossier behandelen van een afwezige collega .....	12
8.	Een formulier invullen op vraag van een burger.....	12
9.	Contactdossiers toekennen .....	14
10.	Een dossier opnieuw toekennen dat verkeerd toegekend was.....	15
11.	Een afgesloten contactdossier raadplegen .....	15
12.	Samenvoegen van twee of meer contactdossiers (merge).....	17
13.	Splitsen van een contactdossier (split).....	18
14.	Raadplegen van verwerkte contactdossiers.....	20
15.	Contact .....	20



## 1. Inleiding

*Athena Career Contactcenter* is een toepassing om de opmerkingen of vragen te behandelen die rijzen bij het gebruik van *My Career* door de burger. Die opmerkingen en vragen worden contactdossiers genoemd en kunnen via verschillende kanalen binnenkomen.

De toepassing *Athena Career Contactcenter* heeft als doel de behandeling van die contactdossiers. Het is mogelijk zowel de dossiers die aangemaakt zijn in *My Career* als die die aangemaakt zijn in een externe toepassing van een van de partners van de sociale zekerheid die deel uitmaken van het contactcenter, te behandelen (raadplegen, beantwoorden, toewijzen, afsluiten, ...).

Daarnaast biedt de toepassing nog een andere functionaliteit: De carrière van een burger raadplegen op dezelfde manier als in *My Career*, nl. als een tijdlijn of een tekstuele beschrijving.

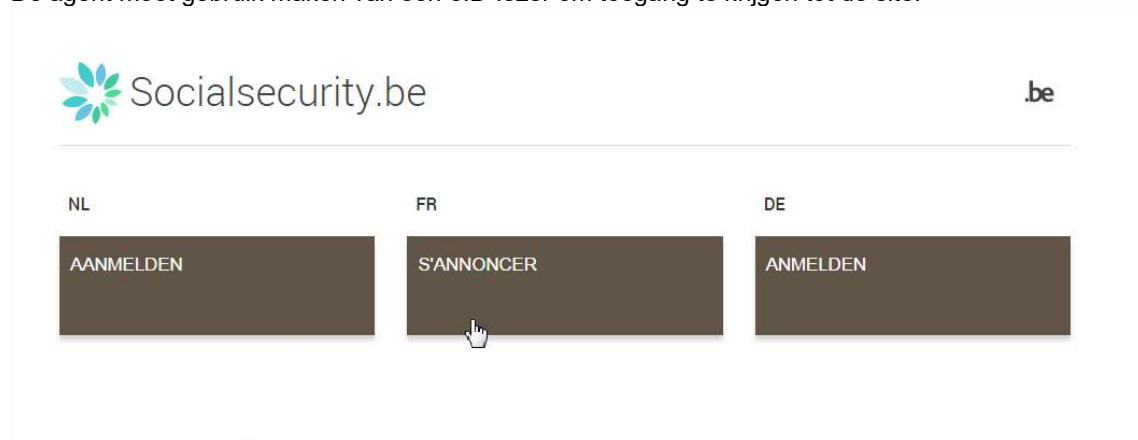
Doel van dit document is het gebruik van *Athena Career Contactcenter* te verduidelijken. Het is opgesteld op basis van scenario's om zo de modus operandi voor een gegeven situatie in het kort voor te stellen.

## 2. Aanloggen

Aanmelden in *Athena Career Contactcenter* gebeurt via volgende link:


<https://professional.socialsecurity.be/app019/athenacareer/>

De agent moet gebruik maken van een eID-lezer om toegang te krijgen tot de site.






Zich aanmelden en toegang krijgen tot de beveiligde diensten




Zich aanmelden met de elektronische identiteitskaart



Zich aanmelden via eenmalige code




Zich aanmelden met het token

In samenwerking met  CSAM



## Aanmelden bij de online overheid

### Aanmelden met eID kaartlezer



- 1 Sluit uw eID-kaartlezer aan op uw computer
- 2 Steek uw elektronische identiteitskaart (eID), vreemdelingenkaart of kids-ID in de kaartlezer
- 3 Klik op '**Aanmelden**', selecteer uw certificaat en geef de pincode van uw identiteitskaart in wanneer daarom gevraagd wordt

**Aanmelden**

#### Hebt u geen eID?

[Lees hier](#) hoe u de online overheidsdiensten kan gebruiken zonder eID.





Indien de agent zowel de rol “Athena Contact center” als “Athena Dossierbeheer” (= Professional) heeft dan krijgt de agent eerst nog een scherm om de gewenste rol te kiezen:

Vervolgens komt de agent op het « Dashboard » in de tab « Contactdossiers van de groep »:

### 3. Een contactdossier behandelen

Eens aangemeld in *Athena Career Contactcenter* komt de agent op het « Dashboard » in de tab « Contactdossiers van de groep » waar een lijst te zien is van de al dan niet reeds toegewezen dossiers:

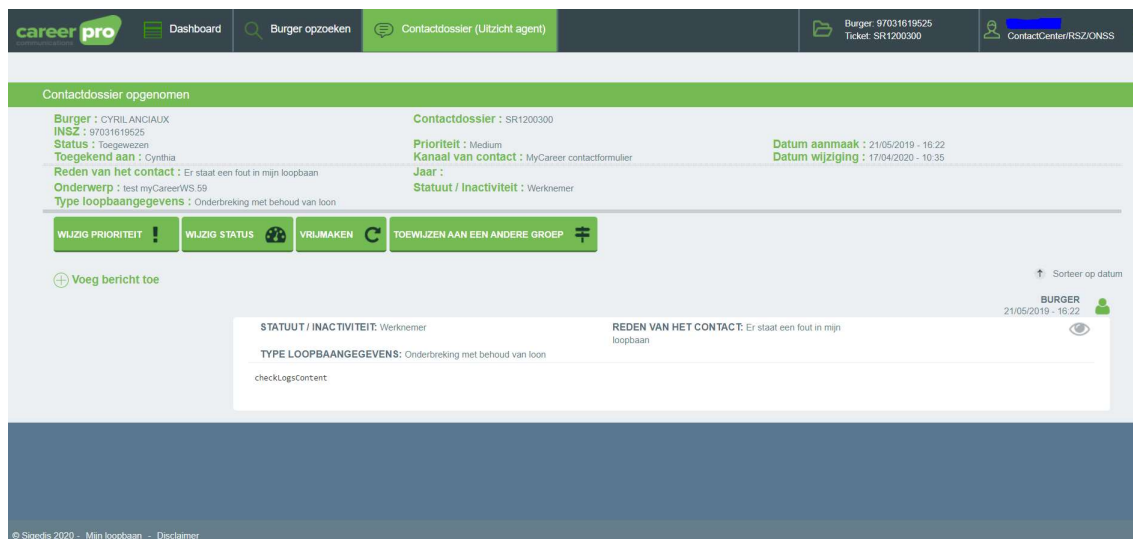
TOEWIJZING	PRIORITEIT	TICKET #	BURGER	WIJZIGING	ONDERWERP	STATUS
Neem op	Medium	SR990089	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.1.2	Toegewezen
Neem op	Medium	SR999077	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.1.3.A	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	15/04/2020 09:32	CheckLogs	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	15/04/2020 09:32	test myCareerWS.59	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200301	MARINUS WEYERS	15/04/2020 09:32	test	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200302	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200303	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Toegewezen



In dit scherm kan de agent een contactdossier aan zichzelf toewijzen op twee manieren:

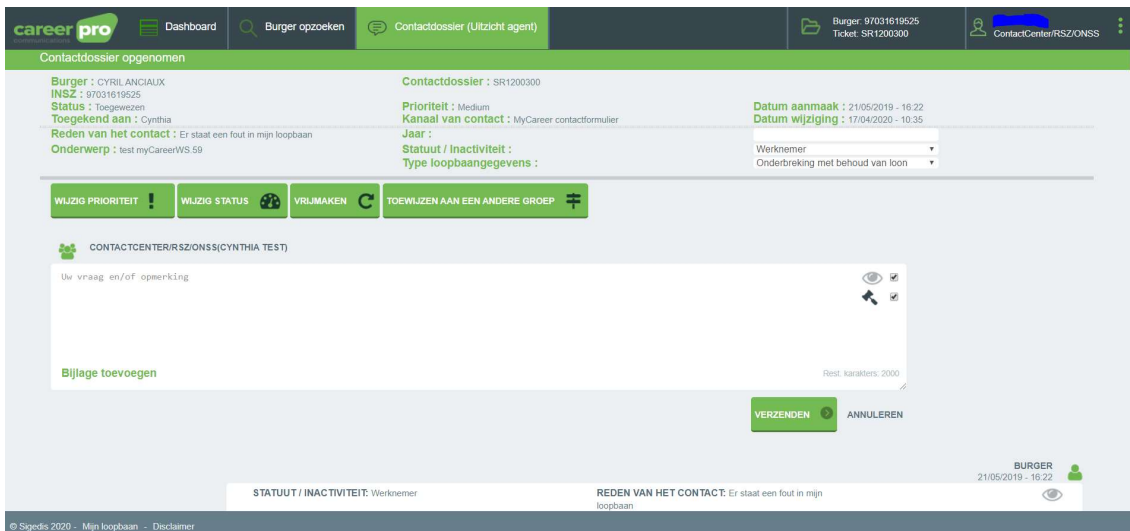
- door te klikken op de knop **Neem op** en vervolgens te klikken op het dossier in kwestie om het te raadplegen
- door op het nog niet toegewezen dossier te klikken, zal het automatisch aan hem toegewezen worden

Beide acties openen een nieuw scherm « Contactdossier (Uitzicht agent) »:



Dit scherm toont de verschillende berichten die uitgewisseld zijn met betrekking tot dit contactdossier. Standaard zijn deze gesorteerd van recent naar oud, waarbij bovendien die van de burger rechts en die van het contactcenter links gealigneerd zijn.

De agent kan hier meerdere acties ondernemen waaronder antwoorden met een bericht door op **+ Voeg bericht toe** te klikken. Hierdoor wordt een nieuw scherm getoond waar de agent het bericht kan aanmaken:

Bovendien kan de agent maximum vijf bijlagen toevoegen.

Vooraleer een bericht te versturen, moet rekening worden gehouden met twee belangrijke opties:

De agent kan het bericht verbergen voor de burger door « Bericht zichtbaar voor burger » af te vinken:



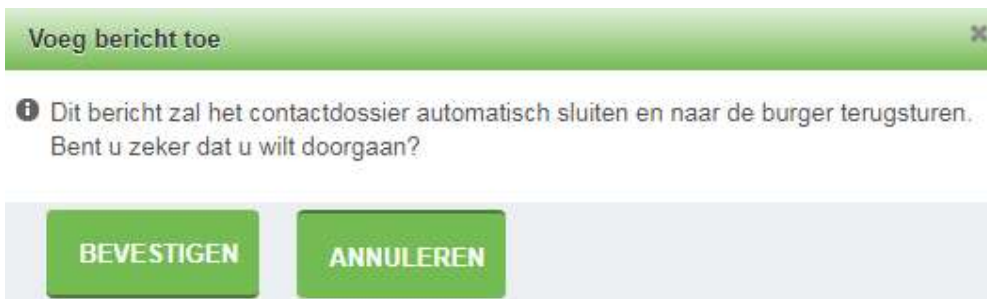
Als het bericht wel zichtbaar is voor de burger is het mogelijk « Sluit het contactdossier » aan te vinken:



Een bericht, verstuurd met deze laatste optie aangevinkt, sluit automatisch het contactdossier af.

**NB: Deze optie staat standaard aangevinkt !**

Er volgt evenwel nog een bericht om het afsluiten te bevestigen :



Door te klikken op **ANNULEREN** kan je terugkeren naar het scherm « Contactdossier (uitzicht agent) ».

Andere mogelijke acties voor de agent in het scherm « Contactdossier (uitzicht agent) » zijn:

- de prioriteit wijzigen (Hoog/Medium/Laag)
- de status wijzigen (Toegewezen/In afwachting)




- vrijmaken: Hiermee kan je het contactdossier terug in de lijst van de door de groep te behandelen contactdossiers plaatsen. Het vrijgemaakte contactdossier is dan opnieuw beschikbaar in het scherm « Contactdossiers van de groep »
- het contactdossier toewijzen aan een andere groep.

#### 4. Een toegewezen contactdossier behandelen

Eens aangemeld in *Athena Career Contactcenter* bevindt de agent zich in het scherm « Dashboard » waar een lijst te zien is van alle contactdossiers van de groep. Om enkel de contactdossiers te tonen die aan hem zijn toegewezen, kan hij klikken op de middelste tab « Contactdossiers van de agent ».

In dit scherm kan de agent simpelweg het contactdossier selecteren dat hij wil behandelen.

Het icoon  duidt aan dat een contactdossier nog niet gelezen is. Zodra een contactdossier is geselecteerd, wordt het detailscherm getoond.



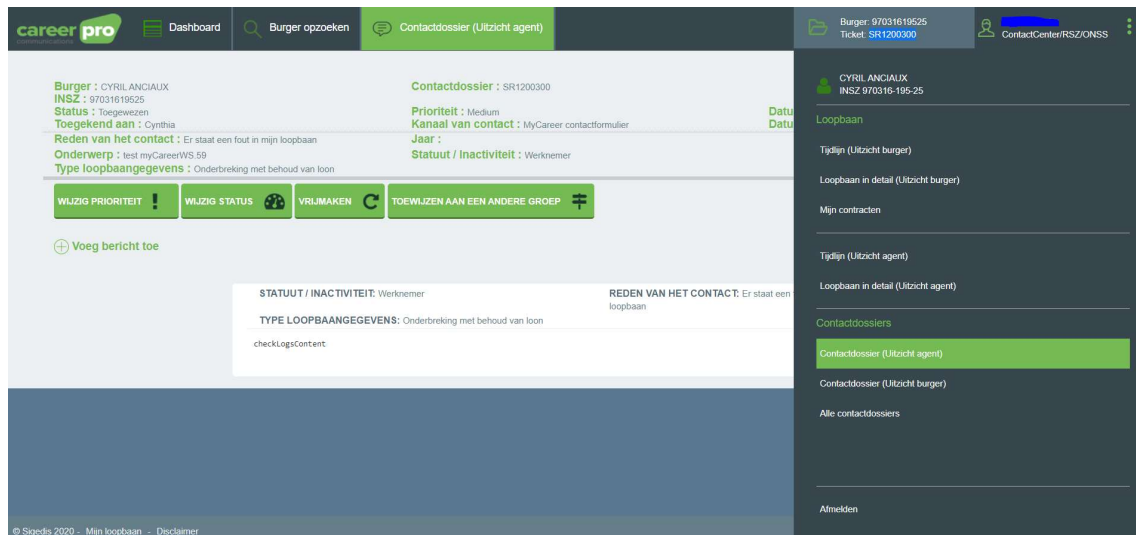


## 5. De carrière van de burger raadplegen om het contactdossier te behandelen

Als een agent een contactdossier behandelt, kan het zijn dat hij de loopbaan van de burger wil raadplegen. Dit kan als volgt:

Eens aangemeld kan de agent een te behandelen contactdossier selecteren hetzij in de tab « Contactdossiers van de groep » hetzij in de tab « Contactdossiers van de agent ».

Na het selecteren van een contactdossier kan hij in het menu van de burger naar het submenu 'Loopbaan' gaan.



The screenshot shows the 'career pro' interface. The top navigation bar includes 'Dashboard', 'Burger opzoeken', and 'Contactdossier (Uitzicht agent)'. The main content area displays details for a citizen: 'Burger: CYRIL ANCIAUX', 'INSZ: 97031619525', 'Status: Toegewezen', 'Toegekend aan: Cynthia', 'Reden van het contact: Er staat een fout in mijn loopbaan', 'Onderwerp: test myCareer/WS.59', and 'Type loopbaangegevens: Onderbreking met behoud van loon'. It also shows 'Contactdossier: SR1200300', 'Prioriteit: Medium', 'Kanaal van contact: MyCareer contactformulier', 'Jaar:', and 'Statuut / Inactiviteit: Werknemer'. Action buttons include 'WIJZIG PRIORITEIT', 'WIJZIG STATUS', 'VRIJMAKEN', and 'TOEWIJZEN AAN EEN ANDERE GROEP'. A 'Voeg bericht toe' button is also present. A summary box shows 'STATUUT / INACTIVITEIT: Werknemer', 'REDE VAN HET CONTACT: Er staat een loopbaan', and 'TYPE LOOPBAANGEVEGENS: Onderbreking met behoud van loon'. The right sidebar contains a menu with options like 'Loopbaan', 'Tijdljn (Uitzicht burger)', 'Loopbaan in detail (Uitzicht burger)', 'Mijn contracten', 'Tijdljn (Uitzicht agent)', 'Loopbaan in detail (Uitzicht agent)', 'Contactdossiers', 'Contactdossier (Uitzicht agent)', 'Contactdossier (Uitzicht burger)', 'Alle contactdossiers', and 'Afmelden'.

Daar kan de agent kiezen uit volgende opties:

- Tijdljn (Uitzicht burger)
- Loopbaan in detail (Uitzicht burger)
- Mijn contracten (Momenteel in PROD nog niet beschikbaar)
- Tijdljn (Uitzicht agent)
- Loopbaan in detail (Uitzicht agent)

Bij de keuze Loopbaan in detail (Uitzicht agent) wordt standaard « Loopbaan in detail (Uitzicht agent) – PER JAAR» getoond:



career pro Dashboard Burger opzoeken Loopbaan in detail (Uitzicht agent) Burger: 97031619525 Ticket: SR1200300 Cynthia Test ContactCenter/RSZ/ONSS

### MIJN LOOPBAAN IN DETAIL

Welke informatie wil ik zien?

MIJN CV Enkel beroepsactiviteiten PER PERIODE PER JAAR Alle info

Filters uitklappen

#### PROFESSENEEL VERLEDEN VAN CYRIL ANCIAUX

Alles uitklappen Alles inklappen Afdropend per jaar

Geen gegevens beschikbaar

NIEUW CONTACTDOSSIER

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

Dit menu lijkt op dat van de burger met de twee opties « MIJN CV » en « PER JAAR », met daar bovenop de optie « PER PERIODE » die het professioneel verleden opsplijst op basis van de statuten:

career pro Dashboard Burger opzoeken Loopbaan in detail (Uitzicht agent) Burger: 53021955310 Ticket: SR1200302 Cynthia Test ContactCenter/RSZ/ONSS

### MIJN LOOPBAAN IN DETAIL

Welke informatie wil ik zien?

MIJN CV Enkel beroepsactiviteiten PER PERIODE PER JAAR Alle info

Filters uitklappen

#### PROFESSENEEL VERLEDEN VAN LUC HOLVOET

Alles uitklappen Alles inklappen

PERIODES VAN ACTIVITEIT

PERIODE	STATUUT
1973	Werknemer
1976-1982	Werknemer

PERIODES VAN INACTIVITEIT EN/OF ANDERE

PERIODE	OMSCHRIJVING
1975-1976	Werkloosheid

PERIODES ZONDER GEGEVENS

PERIODE	Geen loopbaangegevens gevonden
1974	

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

Bij de keuze « Loopbaan in detail – PER JAAR » heeft de agent de mogelijkheid om een probleem te melden voor een welbepaald jaar via de knop **Meld een probleem**



**1982** STATUUT: Werknemer

WERKNEMER Meld een probleem

ACTIVITEIT	EN	AANTAL	WERKGEVER	ARBEIDSTUD	LOON
TUSSEN 01/01/1982	31/12/1982	273 dagen	Werkgever onbekend	Voltdijs	16.784,12 €

De agent kan ook via « Tijdlijn (Uitzicht agent) » de tijdlijn van de burger zichtbaar maken tot en met de laatst ontvangen attestatie:

career pro Dashboard Burger opzoeken **Tijdlijn (Uitzicht agent)** Burger: 69000112137 Ticket: geen ContactCenter/RSZ/ONSS

MIJN TIJDLIJN | 2018 - 2020 ZOEK

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

In dit overzicht zijn drie types van gegevens zichtbaar die niet getoond worden aan de burger:

- sanctie wegens afwezigheid op de oproep van de adviserend geneesheer, doch erkend door AG
- sanctie voor laattijdige aangifte
- sanctiedagen RIZIV

Bovendien kan de agent bepaalde gegevens zien die in de toekomstige loopbaan van de burger getoond zouden worden (bv. een vooropzeg bij ontslag).

Je kan voor een bepaald blok een probleem melden en de zoom toont je de details van een bepaald blok.

## 6. Contactdossiers toewijzen aan een andere agent alvorens verlof te nemen

Na zich aangemeld te hebben, kan de agent op volgende manier zijn contactdossiers aan een andere agent toewijzen:

- Klik op de tab « Contactdossiers van de agent »
- Klik op een van de toegewezen contactdossiers
- Klik op « VRIJMAKEN »

Herhaal dit voor alle andere toegewezen contactdossiers.



**career pro** Dashboard **Burger opzoeken** **Contactdossier (Uitzicht agent)** Burger: 97031619525 Ticket: SR1200299 ContactCenter/RSZ/ONSS

**Burger:** CYRIL ANCIAUX  
**INSZ:** 97031619525  
**Status:** Toegewezen  
**Toegekend aan:** Cynthia  
**Reden van het contact:** Er staat een fout in mijn loopbaan  
**Onderwerp:** CheckLogs  
**Type loopbaangegevens:** Pleegzorg

**Contactdossier:** SR1200299  
**Prioriteit:** Medium  
**Kanaal van contact:** MyCareer contactformulier  
**Jaar:**  
**Statuut / Inactiviteit:** Werknemer

**Datum aanmaak:** 20/05/2019 - 17:12  
**Datum wijziging:** 17/04/2020 - 11:00

WILZIG PRIORITEIT ! WILZIG STATUS VRIJMAKEN TOEWIJZEN AAN EEN ANDERE GROEP

Voeg bericht toe

Sorteer op datum

**BURGER** 20/05/2019 - 17:12

**STATUUT / INACTIVITEIT:** Werknemer  
**REDE VAN HET CONTACT:** Er staat een fout in mijn loopbaan  
**TYPE LOOPBAANGEGEVENS:** Pleegzorg  
checkLogsContent

## 7. Een contactdossier behandelen van een afwezige collega

Aanmelden in *Athena Career Contactcenter* en in de tab « Contactdossiers van de groep » het contactdossier selecteren en klikken op « VRIJMAKEN ». Terug in het scherm “Contactdossiers van de groep” is het dan mogelijk te klikken op **Neem op** om het contactdossier te behandelen. 1

**career pro** Dashboard **Burger opzoeken** Burger: 97031619525 Ticket: SR1200299 ContactCenter/RSZ/ONSS

Contactdossiers van de groep Contactdossiers van de agent Verwerkte contactdossiers

CONTACTDOSSIERS VAN DE GROEP 19/19 CONTACTDOSSIERS

Uitbreide opzoeking Zoeken Rest. karakters: 128 Alle talen

TOEWIJZING	PRIORITEIT	TICKET #	BURGER	WIJZIGING	ONDERWERP	STATUS
<b>Neem op</b>	Medium	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24.00	AthenaCareerCCHM.I.3.A	Toegewezen
<b>Neem op</b>	Medium	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09.32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Toegewezen
<b>Neem op</b>	Medium	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	15/04/2020 09.32	CheckLogs	Toegewezen

## 8. Een formulier invullen op vraag van een burger

Eens aangemeld in *Athena Career Contactcenter* klikt de agent op « Burger opzoeken » en geeft de INSZ in:

**career pro** Dashboard **Burger opzoeken** Burger: 97031619525 Ticket: SR1200299 ContactCenter/RSZ/ONSS

GEÏDENTIFICEERDE  
INSZ

IDENTIFICATIEGEGEVENS

Naam (\*) Fonetische opzoeking

Voornaam Tweede voornaam

Geboortedatum 00 / 00 / 3333

Geslacht (\*)

(\*) Verplicht veld

ZOEKEN ALLES WISSEN



Als de burger wordt gevonden, geeft het scherm « Alle contactdossiers » de bestaande contactdossiers weer:

TOEGEKEND AAN	TOEWIJZING	PRIORITEIT	TICKET #	DATUM AANMAAK	ONDERWERP	REDEN CONTACT	STATUS	
RSZ/ONSS		Medium	SR1200304	23/05/2019 11:59	CheckLogs	Er staat een fout in mijn loopbaan	Toegewezen	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Medium	SR1200300	21/05/2019 16:22	test myCareerWS.59	Er staat een fout in mijn loopbaan	Toegewezen	1
RSZ/ONSS	Cynthia	Medium	SR1200299	20/05/2019 17:12	CheckLogs	Er staat een fout in mijn loopbaan	Toegewezen	1

Als de agent een vraag wil invoeren voor de burger dan zijn er meerdere mogelijkheden:

In het scherm « Alle contactdossiers » klikken op **NIEUW CONTACTDOSSIER** en het formulier invullen.

Een andere mogelijkheid is het scherm « Loopbaan » te consulteren en het probleem te rapporteren vanuit het scherm « Tijdlijn »

ofwel vanuit het scherm « Loopbaan in detail ».

In dit scherm beschikt de agent ook nog over de overzichten « Mijn CV » en « Per periode ».



**MIJN CV**  
Enkel beroepsactiviteiten

**PER PERIODE**

**PER JAAR**  
Alle info

Filters uitklappen

**PROFESSIONEEL VERLEDEN VAN LUC HOLVOET**

Alles uitklappen Alles inklappen

**PERIODES VAN ACTIVITEIT**

PERIODE	STATUUT
1973	Werknemer
1976-1982	Werknemer

**PERIODES VAN INACTIVITEIT EN/OF ANDERE**

PERIODE	OMSCHRIJVING
1975-1976	Werkloosheid

**PERIODES ZONDER GEGEVENS**

PERIODE	Geen loopbaangegevens gevonden
1974	

**NIEUW CONTACTDOSSIER**

Hier, net als in de andere twee overzichten, is een knop « NIEUW CONTACTDOSSIER » beschikbaar.

Merk ook op dat het in het overzicht « PER JAAR » mogelijk is een probleem te melden via de knop **Meld een probleem** voor een welbepaald jaar. Op deze manier worden de eerste drie vragen van het contactformulier reeds automatisch ingevuld.

## 9. Contactdossiers toekennen

Het is mogelijk contactdossiers toe te kennen binnen dezelfde groep. Na zich aangemeld te hebben,

kan de agent in het scherm « Contactdossiers van de groep » klikken op **TOEKENEN VAN CONTACTDOSSIERS**:

**career pro** Dashboard Burger opzoeken

Burger: 73042740862  
Ticket: SR9990078

ContactCenter/RSZ/ONSS

**Contactdossiers van de groep**

Agent	Medium	SR	Naam	Tijd	Verwerkt	Status
Cynthia	Medium	SR9990078	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.1.3	Toegewezen
Kev	Medium	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.G.15	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR9990089	ANNETTE FIORDALISO	17/04/2020 11:00	AthenaCareerCCHM.I.2	Toegewezen
Inactive agent	Medium		FABRICE PEETERS	21/02/2017 10:46	Test inactive agent	Ingediend
Cynthia	Medium	SR1200299	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:00	CheckLogs	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200300	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 10:35	test.myCareerWS.59	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200301	MARINUS WEYERS	17/04/2020 10:54	test	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200302	LUC HOLVOET	17/04/2020 10:57	test	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200303	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:00	test two	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200304	CYRIL ANCIAUX	17/04/2020 11:41	CheckLogs	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200306	MARINUS WEYERS	17/04/2020 11:00	test	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	test	Toegewezen

**TOEKENEN VAN CONTACTDOSSIERS**



en bevestigen aan wie hij de geselecteerde contactdossiers wil toekennen:

The screenshot shows the 'career pro' interface with a table of contact dossiers. A modal window titled 'Toekennen van contactdossiers' is open, displaying a list of agent names for assignment. The modal includes a search bar, a list of names, and 'BEVESTIGEN' and 'ANNULEREN' buttons.

Agent	SR	Naam	Datum	Status
Kev	SR9990099	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	Toegewezen
Cynthia	SR9990089	ANNETTE FIORDALISO	17/04/2020 11:00	Toegewezen
Inactive agent		FABR		Ingediend
Cynthia	SR1200299	CYR		Toegewezen
Cynthia	SR1200300	CYR		Toegewezen
Cynthia	SR1200301	MAR		Toegewezen
Cynthia	SR1200302	LUC		Toegewezen
Cynthia	SR1200303	LUC		Toegewezen
Cynthia	SR1200304	CYR		Toegewezen
Cynthia	SR1200306	MAR		Toegewezen
Cynthia	SR1200307	LUC HOLVOET	17/04/2020 11:43	Toegewezen

Deze functionaliteit is eveneens beschikbaar voor contactdossiers die reeds toegekend zijn. In dit geval zal aan de agent gevraagd worden de toekenning van het contactdossier te bevestigen.

## 10. Een dossier opnieuw toekennen dat verkeerd toegekend was

In het geval een contactdossier per vergissing in de groep van de agent is beland, kan hij dat rechtstreeks toekennen aan een andere groep op volgende wijze:

- Zich aanmelden in *Athena Career Contactcenter*.
- Het overzicht « Contactdossiers van de groep » raadplegen.
- Het contactdossier in kwestie selecteren.
- Vervolgens klikken op **TOEWIJZEN AAN EEN ANDERE GROEP**.
- De gewenste groep selecteren.

## 11. Een afgesloten contactdossier raadplegen

Na de burger een antwoord te hebben gestuurd en het contactdossier te hebben afgesloten, kan de agent het afgesloten contactdossier nog steeds raadplegen.

Als de agent bij zijn antwoord het contactdossier als volgt afsluit:



career pro Dashboard Burger opzoeken Contactdossier (Uitzicht agent)

Burger: 73042740852 Ticket: SR9990078 ContactCenter/RSZ/ONSS

**Burger:** ANNETTE FIORDALISO  
**INSZ:** 73042740852  
**Status:** Toegewezen  
**Toegekend aan:** Cynthia  
**Reden van het contact:** Er staat een fout in mijn loopbaan  
**Onderwerp:** AthenaCareerCCHM.I.3.B.

**Contactdossier:** SR9990078  
**Prioriteit:** Medium  
**Kanaal van contact:** E-mail  
**Jaar:**  
**Statuut / Inactiviteit:**  
**Type loopbaangegevens:**

**Datum aanmaak:** 21/02/2017 - 00:00  
**Datum wijziging:** 21/02/2017 - 00:00

Werknemer  
Loopbaanonderbreking

WIJZIG PRIORITEIT ! WIJZIG STATUS VRIJMAKEN TOEWIJZEN AAN EEN ANDERE GROEP

CONTACTCENTER/RSZ/ONSS(CYNTHIA TEST)

Uw vraag en/of opmerking

Bijlage toevoegen

Rest karakters: 2000

VERZENDEN ANNULEREN

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

STATUUT / INACTIVITEIT: Werknemer

REDEN VAN HET CONTACT: Er staat een fout in mijn loopbaan

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

dan komt hij, na het afsluiten te hebben bevestigd, in het dashboard:

career pro Dashboard Burger opzoeken

Burger: 73042740852 Ticket: SR9990078 ContactCenter/RSZ/ONSS

Contactdossiers van de groep Contactdossiers van de agent Verwerkte contactdossiers

CONTACTDOSSIERS VAN DE GROEP 19/19 CONTACTDOSSIERS

Uitgebreide opzoeking Zoeken Rest karakters: 128 Alle talen

TOEWIJZING	PRIORITEIT	TICKET #	BURGER	WIJZIGING	ONDERWERP	STATUS
Neem op	Medium	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.I.3.A.	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09:32	Données fautives - Fonctionnaire - Prestation ...	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200308	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200311	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200312	LUC HOLVOET	15/04/2020 09:32	test two	Toegewezen
Cynthia	Medium	SR9990078	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24:00	AthenaCareerCCHM.I.3.B.	Toegewezen

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

Om het contactdossier terug te vinden, moet de agent terug naar het scherm « Burger opzoeken » en de INSZ invullen:

career pro Dashboard Burger opzoeken

Burger: 73042740852 Ticket: SR9990078 ContactCenter/RSZ/ONSS

GEÏDENTIFICEERDE  
INSZ: 89103128148

IDENTIFICATIEGEGEVENS

Naam (\*)  
Voornaam  
Geboortedatum (DD / MM / JJJJ)  
Geslacht (\*)  
(\*) Verplicht veld

Fonetische opzoeking  
Tweede voornaam

ZOEKEN ALLES WISSEN





Na klikken op **ZOEKEN** komt de agent op het scherm « Contactdossiers van de groep»

**CONTACTDOSSIERS VAN DE GROEP** 17/ 17 CONTACTDOSSIERS

Uitgebreide opzoeking Zoeken Rest. karakters: 128 Alle talen

TOEWIJZING	PRIORITEIT	TICKET #	BURGER	WIJZIGING	ONDERWERP	STATUS
Neem op	Medium	SR9990077	ANNETTE FIORDALISO	21/02/2017 24.00	AthenaCareerCCHM.I.3.A.	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200298	ANNETTE FIORDALISO	15/04/2020 09.32	Données fautes - Fonctionnaire - Prestation ...	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200308	LUC HOLVOET	15/04/2020 09.32	test two	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200309	LUC HOLVOET	15/04/2020 09.32	test	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200310	LUC HOLVOET	15/04/2020 09.32	test two	Toegewezen
Neem op	Medium	SR1200311	LUC HOLVOET	15/04/2020 09.32	test	Toegewezen

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

Onder “Verwerkte contactdossiers” kan hij het afgesloten dossier raadplegen:

**HISTORIEK VAN CONTACTDOSSIERS VERWERKT DOOR DE AGENT CYNTHIA TEST** 1-2 / 2 CONTACTDOSSIERS

BEHANDELD OP HANDELING TICKET # BURGER HUIDIGE TOEWIJZING HUIDIGE STATUS ONDERWERP

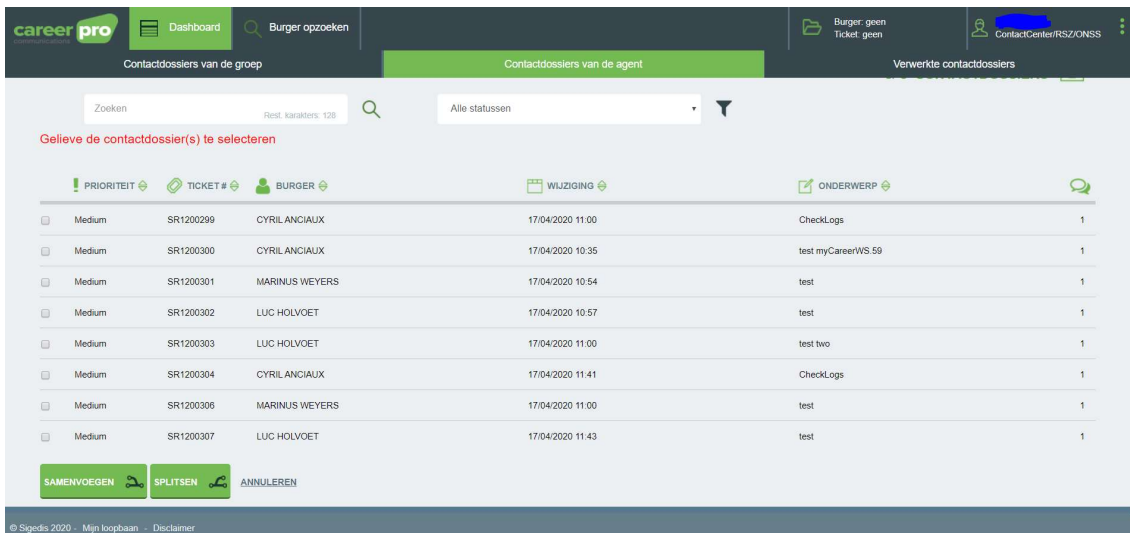
17/04/2020 14.32	Gesloten	SR9990089	ANNETTE FIORDALISO	Burger	Gesloten	AthenaCareerCCHM.I.2.	2
17/04/2020 14.31	Gesloten	SR9990078	ANNETTE FIORDALISO	Burger	Gesloten	AthenaCareerCCHM.I.3.B.	2

© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer

## 12. Samenvoegen van twee of meer contactdossiers (merge)

Het is mogelijk twee of meer contactdossiers van dezelfde burger samen te voegen.

Na zich te hebben aangemeld, kan de agent in het scherm « Contactdossiers van de agent » klikken op **ANDERE OPERATIES** waarna nieuwe functionaliteiten zichtbaar worden.

The screenshot shows the 'Contactdossiers van de agent' section. At the top, there are navigation tabs for 'Contactdossiers van de groep', 'Contactdossiers van de agent', and 'Verwerkte contactdossiers'. Below the tabs is a search bar and a filter dropdown set to 'Alle statussen'. A red message says 'Gelieve de contactdossier(s) te selecteren'. Below this is a table with the following columns: 'PRIORITEIT', 'TICKET #', 'BURGER', 'WIJZIGING', and 'ONDERWERP'. The table contains 8 rows of data. At the bottom of the table are three buttons: 'SAMENVOEGEN', 'SPLITSEN', and 'ANNULEREN'. The footer of the interface shows '© Sigedis 2020 - Mijn loopbaan - Disclaimer'.

De agent moet hier minstens twee contactdossiers selecteren van dezelfde burger en klikken op **SAMENVOEGEN**.

Na te hebben bevestigd



The dialog box has a title bar 'Samenvoegen' with a close button. Below the title bar is an information icon and the text 'Bent u zeker dat u de contactdossiers wilt samenvoegen?'. At the bottom are two buttons: 'BEVESTIGEN' and 'ANNULEREN'.

ziet de agent nog slechts één contactdossier. Dit contactdossier bevat alle berichten van de originele contactdossiers.

Het samenvoegen van twee contactdossiers resulteert in:

- het afsluiten en terug toewijzen aan de burger van de originele contactdossiers
- het creëren van een nieuw contactdossier dat alle berichten bevat van de originele contactdossiers en hun eventuele bijlagen

### 13. Splitsen van een contactdossier (split)

Het is mogelijk een contactdossier op te splitsen in twee contactdossiers.

Na zich te hebben aangemeld, kan de agent in het scherm « Contactdossiers van de agent » klikken op **ANDERE OPERATIES** waarna nieuwe functionaliteiten zichtbaar worden.



The screenshot shows the 'Contactdossiers van de agent' view in the Athena Career system. The interface includes a search bar, a filter for 'Alle statuses', and a table of contact dossiers. The table has columns for priority, ticket number, agent name, date, and subject. At the bottom of the table, there are buttons for 'SAMENVOEGEN', 'SPLITSEN', and 'ANNULEREN'.

PRIORITEIT	TICKET #	BURGER	WIJZIGING	ONDERWERP	
Medium	SR0600845	MICHELINE GEERTS	26/03/2019 09:56	Ontbrekende gegevens - Werknemer - Loon-en arbeidstijdgegevens...	14
Medium	SR060721	MARK LERNO	26/03/2019 09:57	Ontbrekende gegevens - Inactiviteit of ander - 1988 - Militaire dienst	3
Medium	SR0805198	ANN VANMESSOM	26/03/2019 09:12	Ontbrekende gegevens - Werknemer - Loon-en arbeidstijdgegevens, premies	2
Medium	SR0805196	ANN VANMESSOM	26/03/2019 09:12	Ontbrekende gegevens - Werknemer - Loon-en arbeidstijdgegevens, premies	2
Medium	SR0805199	ANN VANMESSOM	26/03/2019 09:12	Ontbrekende gegevens - Werknemer - Loon-en arbeidstijdgegevens, premies	2
Medium	SR0815175	ANN VANMESSOM	26/03/2019 09:12	Ontbrekende gegevens - Werknemer - Loon-en arbeidstijdgegevens, premies	2
Medium	SR0815177	ANN VANMESSOM	26/03/2019 09:12	Ontbrekende gegevens - Werknemer - Loon-en arbeidstijdgegevens, premies	2

De agent moet een contactdossier selecteren en klikken op **SPLITSEN**.

Vervolgens moet de agent een bericht toevoegen aan de twee contactdossiers:

The screenshot shows the 'CONTACTDOSSIER TE SPLITSEN' process in the career pro system. It displays the original dossier details and two new dossier forms. The original dossier is for 'BURGER: CYRIL ANCIALUX (97031619525)' with subject 'CheckLogs'. The two new dossiers are 'NIEUW CONTACTDOSSIER 1' and 'NIEUW CONTACTDOSSIER 2', both with subject 'CheckLogs (deel 1)' and 'CheckLogs (deel 2)' respectively. Each new dossier form includes fields for 'JAAR', 'TYPE LOOPBAANGEGEVENS', and a comment box.

Na te hebben bevestigd, ziet de agent twee contactdossiers in het overzicht « Contactdossiers van de agent ». Beide contactdossiers bevatten alle berichten van het originele contactdossier.

Medium	ANNETTE FIORDALISO	17/01/2018 15:24	test push create 09/12 (deel 1)	2
Medium	ANNETTE FIORDALISO	17/01/2018 15:24	test push create 09/12 (deel 2)	2



Het splitsen van een contactdossier in twee contactdossiers resulteert in:

- Origineel contactdossier
  - wordt aangevuld met een zichtbaar bericht
  - wordt afgesloten en terug toegewezen aan de burger
- Twee nieuwe contactdossiers
  - bevatten elk alle berichten van het originele contactdossier met hun eventuele bijlagen
  - worden toegewezen aan de agent

#### 14. Raadplegen van verwerkte contactdossiers

Klik op Dashboard en dan op de tab “Verwerkte contactdossiers”. Hier krijgt de agent een overzicht van de contactdossiers die door hemzelf verwerkt en afgesloten zijn.



HISTORIEK VAN CONTACTDOSSIERS VERWERKT DOOR DE AGENT CYNTHIA TEST 1-2 / 2 CONTACTDOSSIERS

SR1234567 NAAR

BEHANDELD OP	HANDELING	TICKET #	BURGER	HUIDIGE TOEWIJZING	HUIDIGE STATUS	ONDERWERP	
17/04/2020 14:32	Gesloten	SR9990089	ANNETTE FIORDALISO	Burger	Gesloten	AthenaCareerCCHM.I.2.	2
17/04/2020 14:31	Gesloten	SR9990078	ANNETTE FIORDALISO	Burger	Gesloten	AthenaCareerCCHM.I.3.B.	2

Als de agent in het overzicht op een contactdossiers klikt, krijgt hij de details van dit afgesloten contactdossier te zien.

De agent kan ook een ticketnummer van een door hem afgesloten contactdossier invullen (SR1234567) en klikken op NAAR waarna eveneens de details van het gezochte contactdossier getoond worden.

#### 15. Contact

Voor alle andere vragen, opmerkingen of problemen kan u een e-mail sturen naar: [diogenes-support@sigedis.fgov.be](mailto:diogenes-support@sigedis.fgov.be).