

# Corona Tracing : field agent procedure



COVID-19  
TRACING

10/07/2020



Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune  
Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie



Vlaanderen  
is zorg



Wallonie  
familles santé handicap

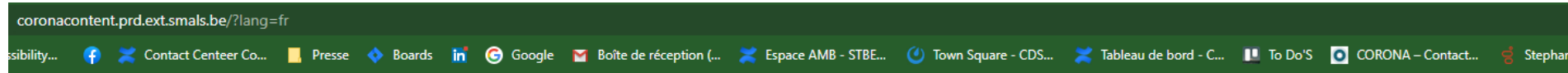
AVIQ

Ostbelgien 

# 1

# Procédure 1/6

<https://coronacontent.prd.ext.smals.be>



**CORONA**  
Contact Center Content

HOME E-LEARNINGS ▾ FIELD AGENT ▾ FAQs ▾ LISTE DE CONTACTS FRANÇAIS ▾



## Bienvenue sur le site web du Contact Center Corona !

### 10/07 : Procédure alternative pour se connecter aux scripts via itsme

Il n'est pour le moment pas possible de se connecter directement aux scripts de la plateforme Genesys via itsme.  
Pour vous connecter, vous devez suivre la procédure de connexion alternative décrite dans le [document Workaround Log in avec itsme](#).

### + 10/07 : Déplacement des scripts vers la plateforme Genesys

### + 10/07 : Agents de terrain : ajout de manuels

## Accéder à la plateforme du call center

Connectez-vous à la plateforme des centres d'appel en cliquant sur le bouton ci-dessous :

ACCÉDER À LA PLATEFORME

## Trouver des informations





CORONA  
Contact Center Content

HOME E-LEARNINGS ▾ FIELD AGENT ▾ FAQs ▾ LISTE DE CONTACTS FRANÇAIS ▾

Search Field Agent

Manuels Fields Agents

## Bienvenue sur le site web du Contact Center

### 10/07 : Procédure alternative pour se connecter aux scripts via itsme

Il n'est pour le moment pas possible de se connecter directement aux scripts de la plateforme Genesys via itsme.

Pour vous connecter, vous devez suivre la procédure de connexion alternative décrite dans le [document Workaround Log in avec itsme](#).

### + 10/07 : Déplacement des scripts vers la plateforme Genesys

### + 10/07 : Agents de terrain : ajout de manuels

## Accéder à la plateforme du call center

Connectez-vous à la plateforme des centres d'appel en cliquant sur le bouton ci-dessous :

ACCÉDER À LA PLATEFORME

## Trouver des informations




# 2


# Procédure 3/6

Choisissez votre clé numérique pour vous identifier. [Besoin d'aide?](#)

Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique




**IDENTIFICATION**  
avec un lecteur de cartes eID




**IDENTIFICATION**  
via itsme

[Créer votre compte itsme](#)

Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe




**IDENTIFICATION**  
avec un code de sécurité envoyé par e-mail



**IDENTIFICATION**  
avec un code de sécurité via une application mobile

Authentification européenne



**IDENTIFICATION**  
avec une identification électronique reconnue au plan européen

Important à savoir !



# 2

## Procédure 4/6




### S'identifier à l'administration en ligne

Choisissez votre clé numérique pour vous identifier.

[Besoin d'aide?](#)

Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique


 **IDENTIFICATION**  
avec un lecteur de cartes eID

 **IDENTIFICATION**  
via its me

[Créer votre compte](#)

Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe

 **IDENTIFICATION**  
avec un code de sécurité envoyé par e-mail

 **IDENTIFICATION**  
avec une application

- Open link in new tab
- Open link in new window
- Open link in incognito window
- Send link to iPhone
- Save link as...
- Copy link address
- Inspect Ctrl+Shift+I

Click droit de la souris



# 6

## Procédure 5/6

itsme

fr ▾

### Identifiez-vous

Numéro de GSM

BE (+32) 4 7 5 6 6 0 4 1 8

Se souvenir de mon numéro?

envoyer



Entrez votre numéro de GSM  
Sélectionnez 'envoyer' et ouvrez votre app itsme®.



# 6 Procédure 6/6

Complétez le numéro de ticket pour avoir accès au formulaire pré-rempli

NL **FR** DE

### Rechercher formulaires

Numéro de ticket

Rechercher