

Supports de formation



Suivi des contacts

Set-up and Genesys

CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY

06/2020 v1.0



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 Avant de commencer

> Exigences techniques :

- Ordinateur PC / Mac avec 4Go de RAM ou plus ;
- Écran HD ou mieux ;
- Un casque de haute qualité ;
- Lecteur de carte d'identité électronique ;
- Votre carte d'identité électronique belge ;
- L'application eID installée : <https://eid.belgium.be> ;
- Utilisez de préférence le navigateur Google Chrome ;
- Une connexion internet stable :
 - > évitez le streaming car vous agissez en tant qu'agent ;
- Préférez une connexion internet via câble (entre votre PC et votre box internet) à une connexion sans fil ;
 - > ou restez à au moins de 10 mètres de votre box Internet ;
- Optez pour un écran supplémentaire (non obligatoire).



2 Se connecter à la page d'accueil

- Ouvrez le lien <https://tracking-corona.extranets.fediap.be/> .
- Vous êtes redirigé vers la plateforme d'authentification CSAM.
- Sélectionnez « Identification avec un lecteur de cartes eID » (première option).

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 via une application mobile

Important à savoir !
Une fois que vous êtes identifié(e) avec une clé numérique, vous avez automatiquement accès via CSAM à d'autres services publics en ligne sécurisés par la même clé. Cela vaut tant que la fenêtre de votre navigateur est active.

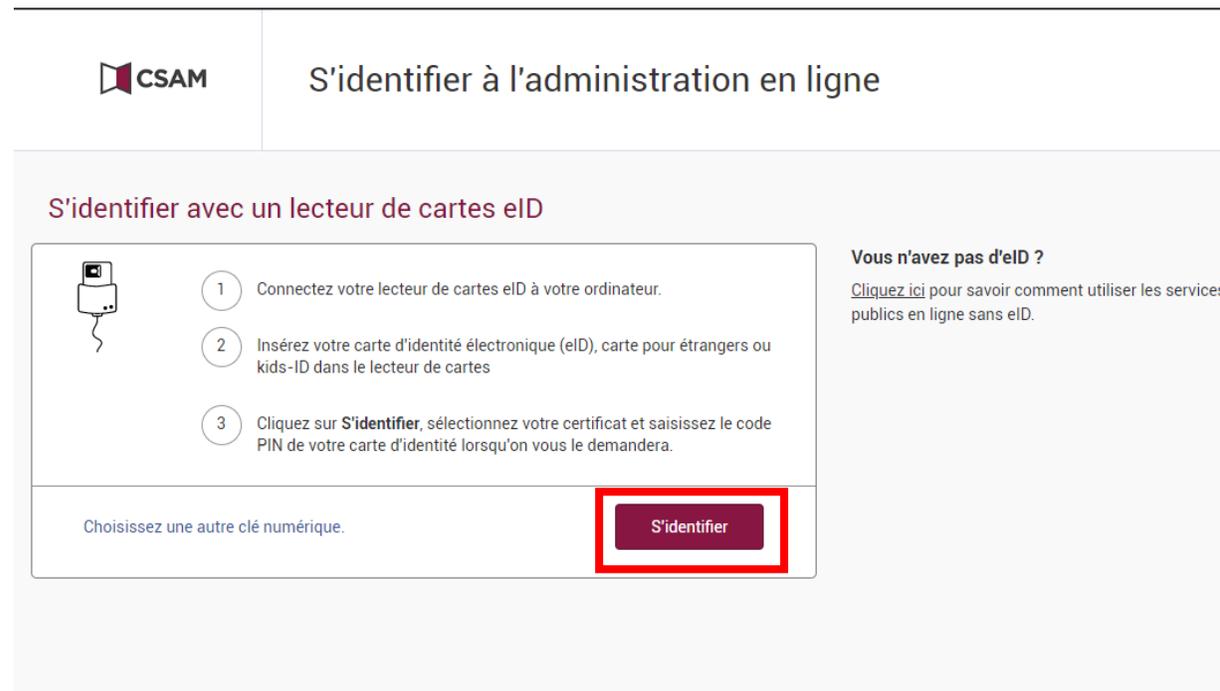
S'identifier via CSAM sur les services en ligne de l'Administration

CSAM



2 Se connecter à la page d'accueil

> Cliquez sur « S'identifier ».



The screenshot shows the CSAM login interface. At the top left is the CSAM logo. The main heading is "S'identifier à l'administration en ligne". Below this, there is a section titled "S'identifier avec un lecteur de cartes eID". To the left of the instructions is an icon of an eID card reader. The instructions are numbered 1 to 3. Below the instructions is a link "Choisissez une autre clé numérique." and a button labeled "S'identifier" which is highlighted with a red border. To the right of the instructions, there is a section titled "Vous n'avez pas d'eID ?" with a link "Cliquez ici" for more information.

CSAM 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 **S'identifier**, sélectionnez votre certificat et saisissez le code PIN de votre carte d'identité lorsqu'on vous le demandera.

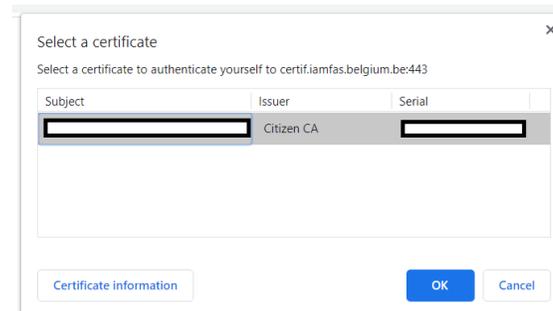
Choisissez une autre clé numérique. **S'identifier**

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

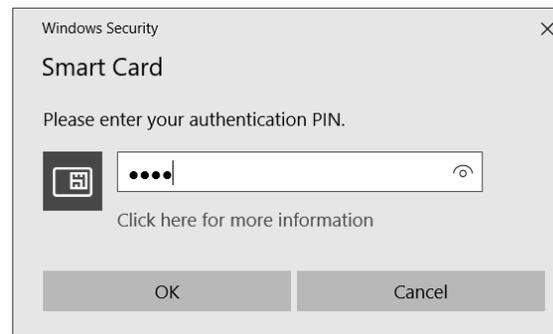


2 Se connecter à la page d'accueil

› Choisissez votre certificat eID et cliquez sur « OK ».



› Entrez le code PIN de votre eID et cliquez sur « OK ».



2

Se connecter à la page d'accueil

- › Vous êtes maintenant redirigé vers la page d'accueil « Corona ».
Sélectionnez « Corona agent portal ».
- En cliquant sur ce lien, vous acceptez la politique de confidentialité.
- Voir le texte au-dessus du lien.

CORONA

Logged-in as:
Laurence Mehaudens 5fd4d29eb785f... Home Sign Out

Welcome to the Corona tracking portal.

De gebruiker is er toe verbonden alle informatie die beschikbaar en ingevoerd is op dit platform als vertrouwelijk te behandelen en niet buiten de context van de opdracht bekend te maken. Alle informatie die de gebruiker verkreeg of opstelde in uitvoering van de opdracht en bijhoudt buiten het platform moet worden vernietigd zodra die niet meer nodig is en ten laatste bij het beëindigen van de opdracht. De gebruiker wordt erop gewezen dat deze opdracht de verwerking van persoonsgegevens inhoudt. Persoonsgegevens mogen enkel worden behandeld (incl. geconsulteerd) voor zover dat strikt noodzakelijk is voor het uitvoeren van de opdracht. De gebruiker moet elk incident (in het bijzonder een persoonsgegevenslek) onmiddellijk aan de opdrachtgever melden. (De gebruiker moet de instructies die hij van zijn opdrachtgever krijgt, opvolgen en indien ze strijdig zijn met het voorgaande het gebruik van het platform staken.)

L'utilisateur s'engage à traiter toutes les informations disponibles et saisies sur cette plateforme comme confidentielles et à ne pas les divulguer en dehors du contexte de la mission. Toutes les informations obtenues ou créées par l'utilisateur dans l'exécution de la mission et conservées en dehors de la plateforme doivent être détruites dès qu'elles ne sont plus nécessaires et au plus tard à la fin de la mission. L'utilisateur est informé que cette mission implique le traitement de données personnelles. Les données personnelles ne peuvent être traitées (y compris consultées) que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution de la mission. L'utilisateur doit immédiatement signaler tout incident au donneur d'ordre (notamment une fuite de données personnelles). (L'utilisateur doit suivre les instructions qu'il reçoit du donneur d'ordre et, en cas de conflit avec ce qui précède, cesser d'utiliser la plateforme.)

Der Nutzer ist dazu verpflichtet, alle Informationen, die in diese Plattform eingegeben wurden und darauf erhältlich sind, vertraulich zu verarbeiten und nicht außerhalb des Kontextes des Auftrages bekanntzumachen. Alle Informationen, die der Nutzer während der Ausführung des Auftrages erhalten oder zusammengestellt hat und außerhalb der Plattform führt, müssen vernichtet werden, sobald sie nicht mehr gebraucht werden, und zwar spätestens bei Beendigung des Auftrages. Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass der Auftrag die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zum Inhalt hat. Personenbezogene Daten dürfen nur verarbeitet (einschl. abgefragt) werden, soweit dies für die Ausführung des Auftrages absolut unerlässlich ist. Der Nutzer muss jeden Vorfall (im Besonderen jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten) unmittelbar dem Auftraggeber melden. (Der Nutzer muss die Anweisungen, die er von seinem Auftraggeber erhält, befolgen, und wenn diese im Widerspruch zu dem Vorerwähnten stehen, die Nutzung der Plattform einstellen.)

Web Bookmarks

- Corona agent portal
- Corona F.A.Q
- Corona e-Forms
- Corona collectivity consult



2 Se connecter à la page d'accueil

- > Vous êtes maintenant sur l'outil central du centre d'appel.
- > Vous pouvez accéder :
 - à la plateforme du centre d'appel ;
 - aux e-learning ;
 - aux FAQs.



CORONA
Contact Center Content

HOME E-LEARNINGS ▼ FAQs ▼ INFORMATIONS UTILES FRANÇAIS ▼

Bienvenue !

Connectez-vous à la plateforme des centres d'appel :

[CALL CENTER PLATFORM](#)

Vous pouvez également trouver plus d'informations sur ce site :

- [e-learning](#) : il s'agit des connaissances de base que vous devez avoir acquises avant de commencer à travailler.
- [FAQ](#) : si vous avez des questions, vous pouvez trouver une réponse ici.



 EMEA (Frankfurt) [\[change\]](#)

Log In

[Forgot Your Password?](#)

[More Login Options](#)



3

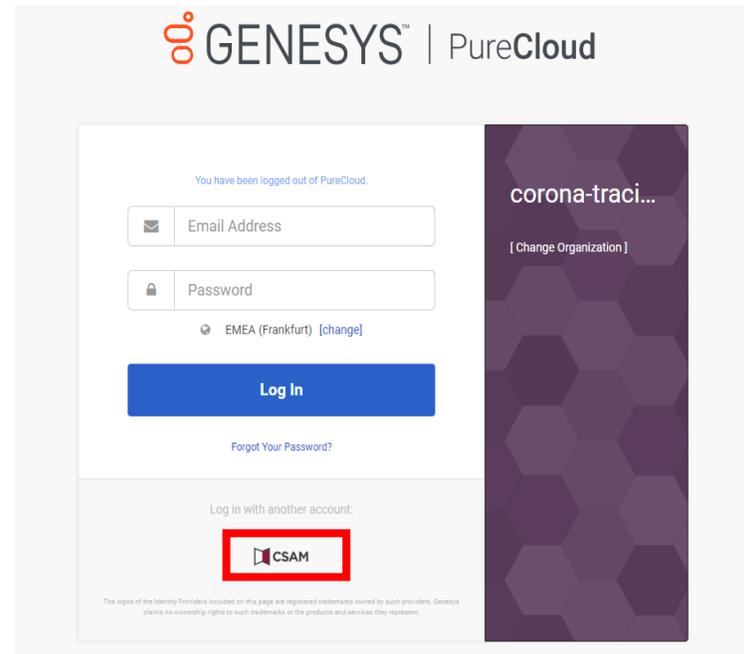
Exigences techniques

- Utilisez les navigateurs Chrome ou Firefox ;
- N'utilisez pas la connexion VPN de votre entreprise ;
- Il est important que vous ne changiez pas les paramètres IP pendant une session. Cela peut perturber votre connexion téléphonique ;
- En cas de problèmes :
 - Fermez votre navigateur et connectez-vous à nouveau ;
 - Contactez le superviseur ;
- Plus d'infos sur :
 - Exigences techniques : <https://help.mypurecloud.com/articles/purecloud-requirements/>
 - Matériel de formation supplémentaire : <https://help.mypurecloud.com/articles/contact-center-agents-home/>



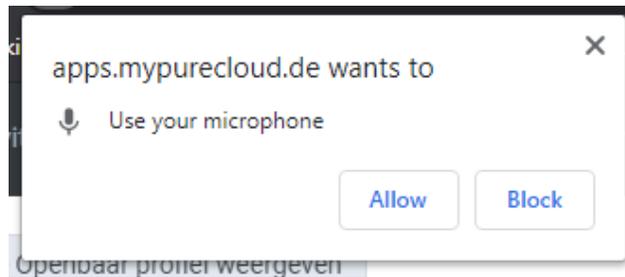
4 Se connecter à Genesys PureCloud (1/4)

- Ouvrez (via la page VPN !)
<https://login.mypurecloud.de/#/authenticate-adv/org/corona-tracing-be>
- Choisissez CSAM.

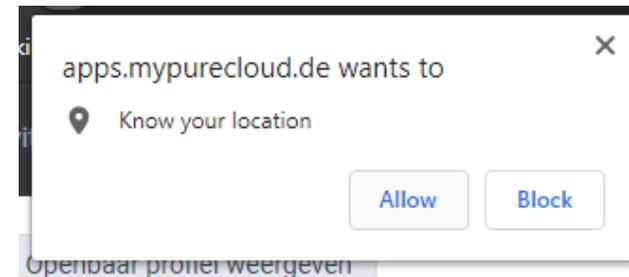


4 Se connecter à Genesys PureCloud (2/4)

> Première connexion



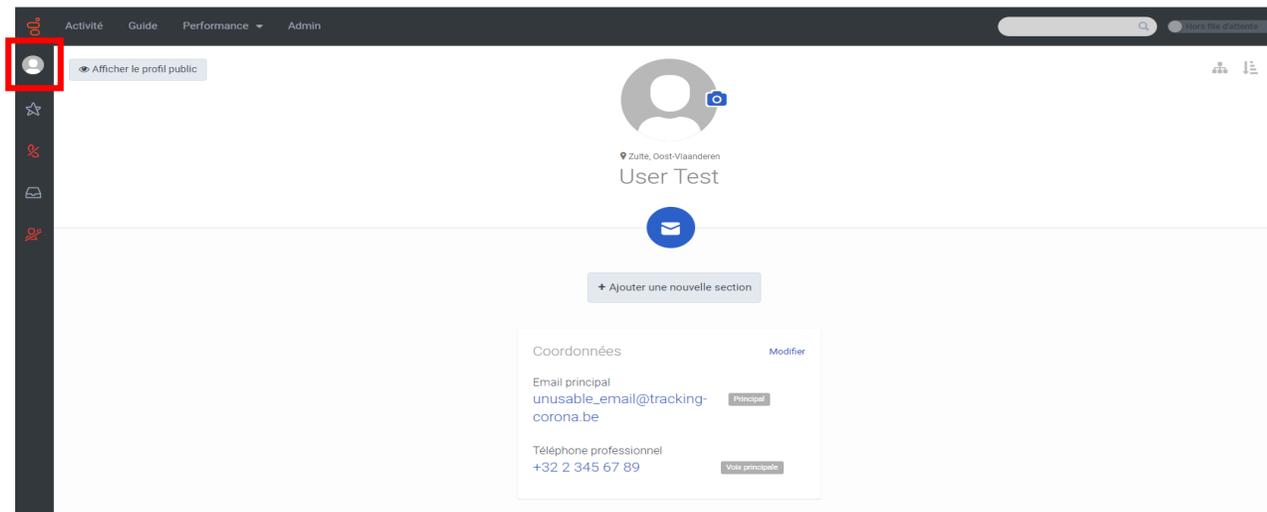
> Choisissez « Allow »



> Choisissez « Allow »

4 Se connecter à Genesys PureCloud (3/4)

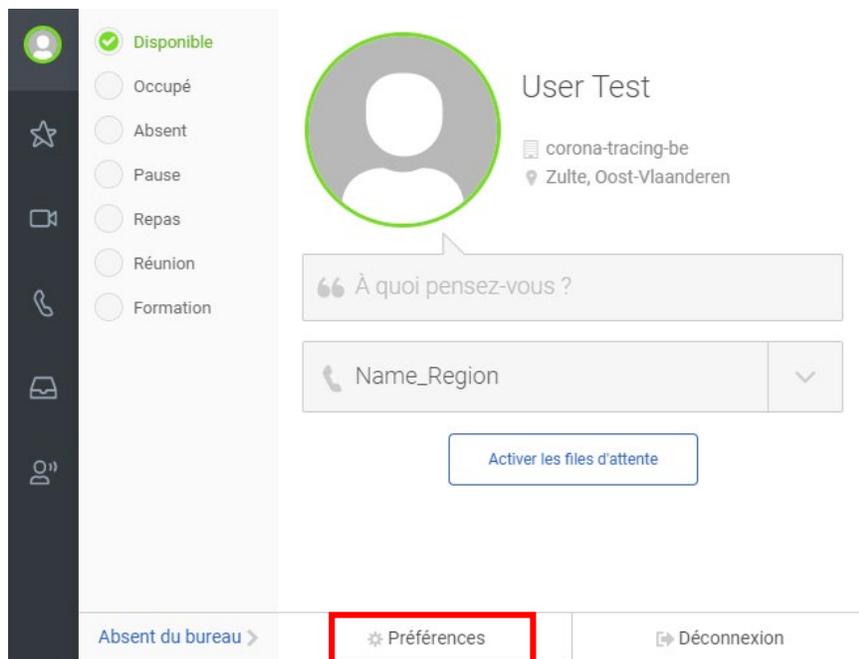
- Vous arrivez sur la fenêtre principale.
- Pour choisir votre langue de préférence, cliquez sur l'avatar  dans le menu en haut à gauche.



4

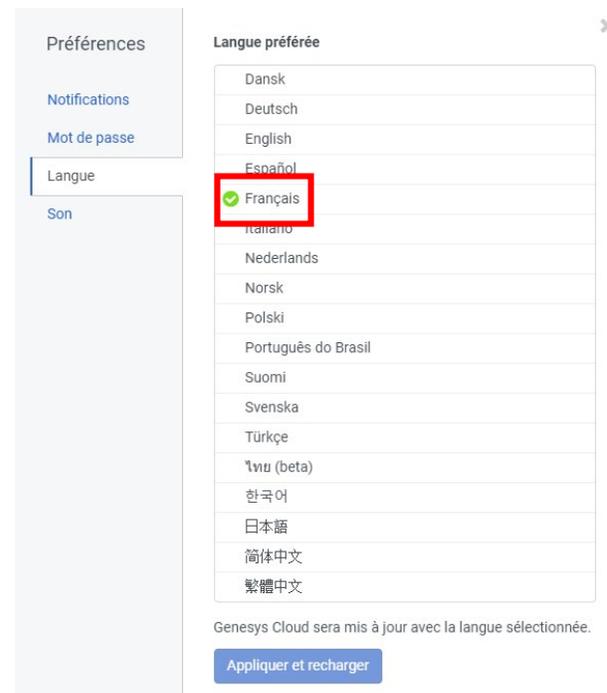
Se connecter à Genesys PureCloud (4/4)

› Cliquez sur « Préférences ».



The screenshot shows the user profile interface for 'User Test'. On the left, there is a vertical menu with status options: Disponible (checked), Occupé, Absent, Pause, Repas, Réunion, and Formation. The main profile area includes a profile picture, name, and location. At the bottom, the 'Préférences' button is highlighted with a red box.

› Choisissez la langue.

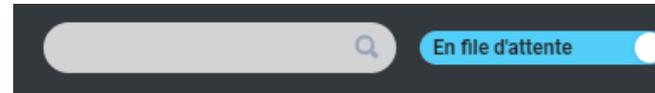
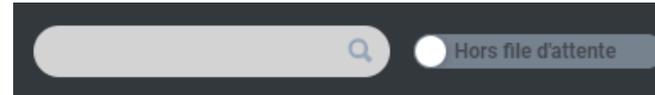


The screenshot shows the 'Langue préférée' dialog box. The 'Langue' option in the left sidebar is selected. The list of languages includes: Dansk, Deutsch, English, Español, Français (checked and highlighted with a red box), Italiano, Nederlands, Norsk, Polski, Português do Brasil, Suomi, Svenska, Türkçe, ភាសាខ្មែរ (beta), 한국어, 日本語, 简体中文, and 繁體中文. A blue 'Appliquer et recharger' button is at the bottom.

5 Gestion des appels

➤ Pour recevoir des appels, vous devez vous placer dans la file d'attente. Vous trouverez le bouton « En file d'attente / Hors file d'attente » en haut à droite.

- Cliquez sur le bouton « Hors file d'attente » pour passer dans la file d'attente.
- Cliquez sur le bouton « En file d'attente » pour sortir de la file d'attente.

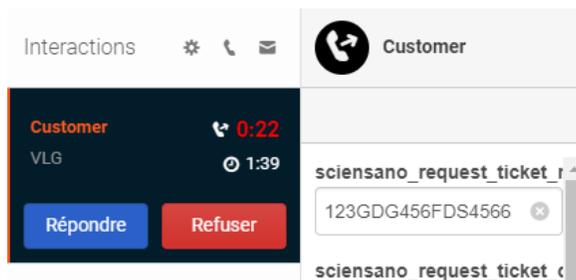


➤ Vous pouvez recevoir des appels uniquement si vous vous trouvez dans la file d'attente.

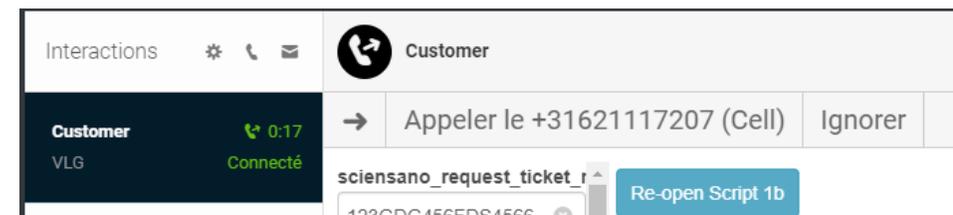


6 Recevoir des appels / Passer des appels (1/2)

- › Dès que vous serez « En file d'attente », vous recevrez des notifications.
- › Le système effectue une Preview dialing campaign. Cela signifie qu'il présente un contact à votre écran et que vous pouvez lancer l'appel. Après un certain temps, le système lance automatiquement l'appel.



- › Cliquez sur « Répondre » pour accepter l'appel.



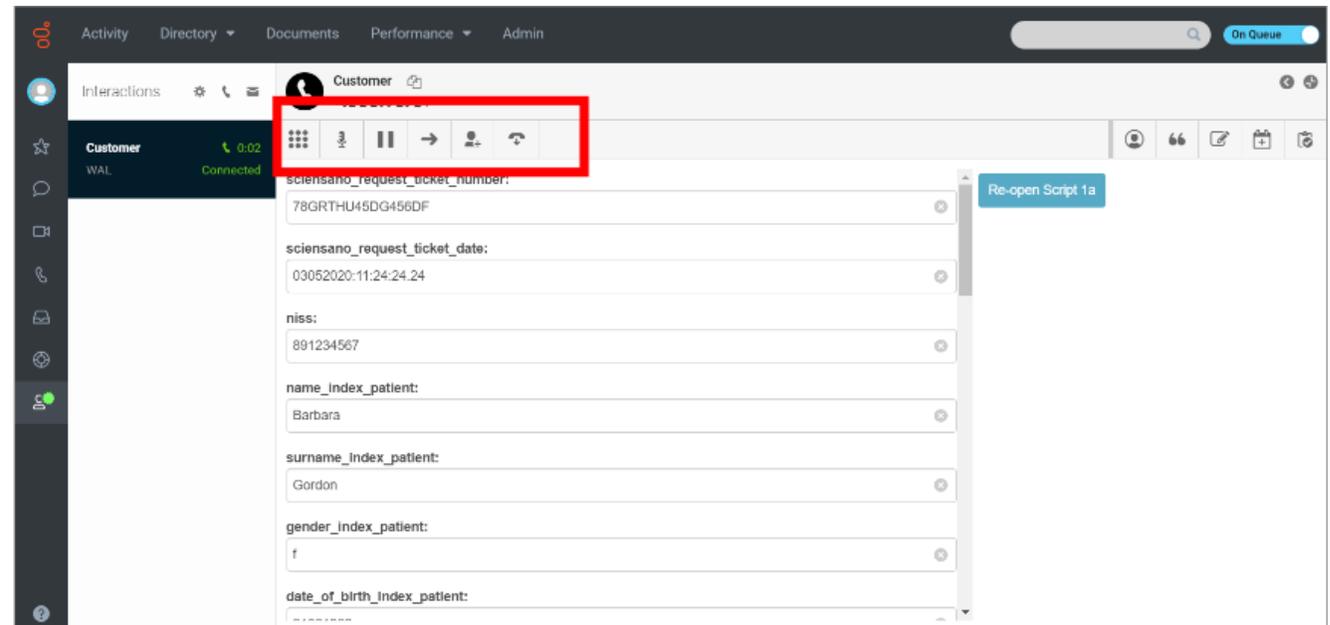
- › Cliquer sur « Appeler le <numéro> » pour passer l'appel (le système démarre l'appel automatiquement après un certain temps).



6 Recevoir des appels / Passer des appels (2/2)

› Une fois en ligne, vous verrez les boutons suivants :

-  › Pavé de numérotation
-  › Désactiver / réactiver le microphone
-  › Mettre l'appel en attente
-  › Transférer l'appel
-  › Consulter le transfert
-  › Fin de l'appel / Déconnecter



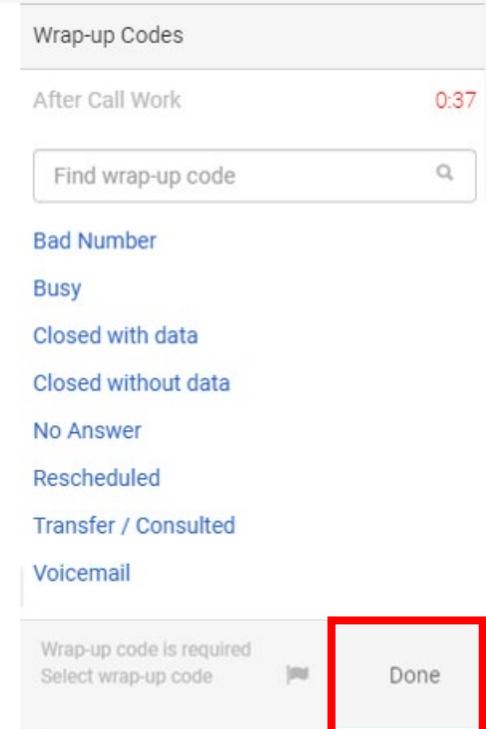
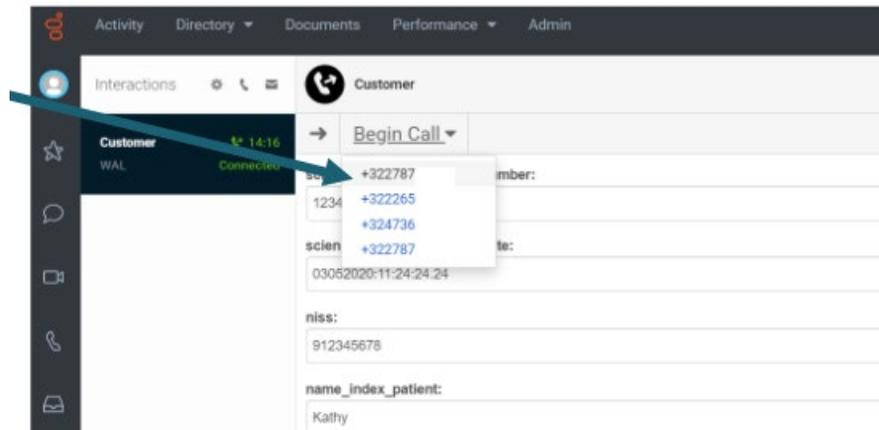
› Au moment où vous commencez un appel, une fenêtre pop-up s'affiche et vous indique la fiche correspondante.



7 Appeler un autre numéro

> Vous avez la possibilité d'appeler un autre numéro si par exemple, la personne ne comprend pas (handicap, enfant en bas âge)...

- Remerciez la personne, et indiquez que l'appel s'est bien passé, sans oublier de cliquer sur « Done ».
- Initiez, ensuite, un second appel vers une des personnes de contact de cette personne index.



8 Remplir le formulaire

- › N'oubliez pas de cliquer sur « Soumettre » lorsque vous avez complété les différents champs.
- › Pour plus d'informations concernant les scripts et formulaires, consultez l'e-learning sur la gestion des scripts.



9 Clôturer l'appel (1/3)

- > Après l'appel, vous devez choisir le code de conclusion approprié dans les 60 secondes.
- > Il est important que vous choisissiez le bon code, car ce statut détermine si un appel sera remis dans la file d'attente.

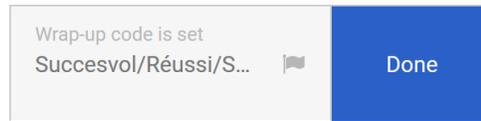
The screenshot shows a user interface for selecting a wrap-up code. At the top, there is a header 'Wrap-up Codes'. Below it, a row shows 'After Call Work' with a red timer '0:37'. A search bar contains the text 'Find wrap-up code' and a magnifying glass icon. A list of codes follows: 'Bad Number', 'Busy', 'Closed with data', 'Closed without data', 'No Answer', 'Rescheduled', 'Transfer / Consulted', and 'Voicemail'. At the bottom, a grey bar contains the text 'Wrap-up code is required' and 'Select wrap-up code' with a speech bubble icon, and a 'Done' button.



9 Clôturer l'appel (2/3)

Si l'appel a eu lieu :

➤ Sélectionnez le statut « Réussi ». Cliquez ensuite sur « Done ».



➤ Soyez aussi clair que possible dans le choix du statut, ces codes sont utilisés par la suite pour analyser la campagne.

➤ Cliquez sur le bouton **End Preview** en haut de l'écran pour mettre fin à l'appel et attendez l'appel suivant.



9 Clôturer l'appel (3/3)

Si l'interlocuteur n'a pas répondu à l'appel :

- > Vous pouvez replanifier votre appel. Cela doit se faire dans les délais impartis.
- > Vous pouvez également changer le numéro de téléphone.

Planifier un rappel

 02/05/2020

 10:51

 Fuseau horaire (facultatif) ▾

 +31 6 21117207 ▾

Acheminer le rappel vers moi si possible

Planifier



10 Reprogrammer l'appel (1/2)

- > Sélectionnez l'icône « Calendrier » afin de reprogrammer l'appel.
- > Vous pouvez encoder un autre numéro de téléphone si la personne le souhaite.
 - Utiliser le format international +32470123456
 - Attention, afin de limiter les risques de propagation, la personne doit être rappelée dans la journée. Ne changez donc pas la date.

Screenshot of the 'Schedule a callback' interface. The calendar icon in the top navigation bar is highlighted with a red box. The form contains the following fields:

- Date: 05/03/2020
- Time: 12:29 PM
- Time zone (optional): [dropdown]
- Phone number: +32 2 265

A search bar below the phone number field shows a dropdown with the same number. A 'Schedule' button is at the bottom.



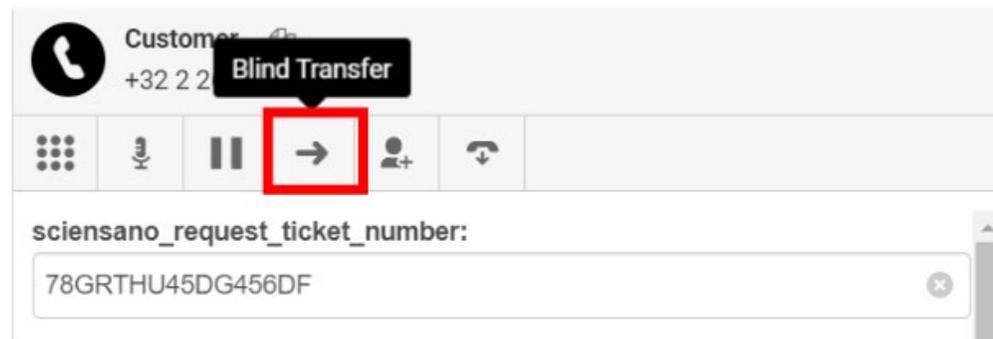
10 Reprogrammer l'appel (2/2)

- > Indiquez l'heure à laquelle la personne souhaite être recontactée.
- > Puis cliquez sur «Schedule ».

The screenshot shows a mobile application interface for scheduling a callback. At the top, there are icons for profile, quote, edit, calendar, and checkmark. Below these is a header 'Schedule a callback'. The date is set to '05/03/2020' and the time to '12:29 PM'. A time picker is open, showing '12' and '29' with 'PM' selected. Below the time picker is a checkbox labeled 'Route callback to me if possible'. At the bottom, a blue 'Schedule' button is highlighted with a red border.

11 Transférer l'appel (1/4)

- Il est possible de transférer un appel à un groupe d'agents qui disposent des compétences adéquates pour le traiter (exemple, parler une autre langue).
- Attention, il n'est pas possible de transférer un formulaire partiellement rempli. En cas de transfert, le script doit être repris depuis le début.



11 Transférer l'appel (2/4)

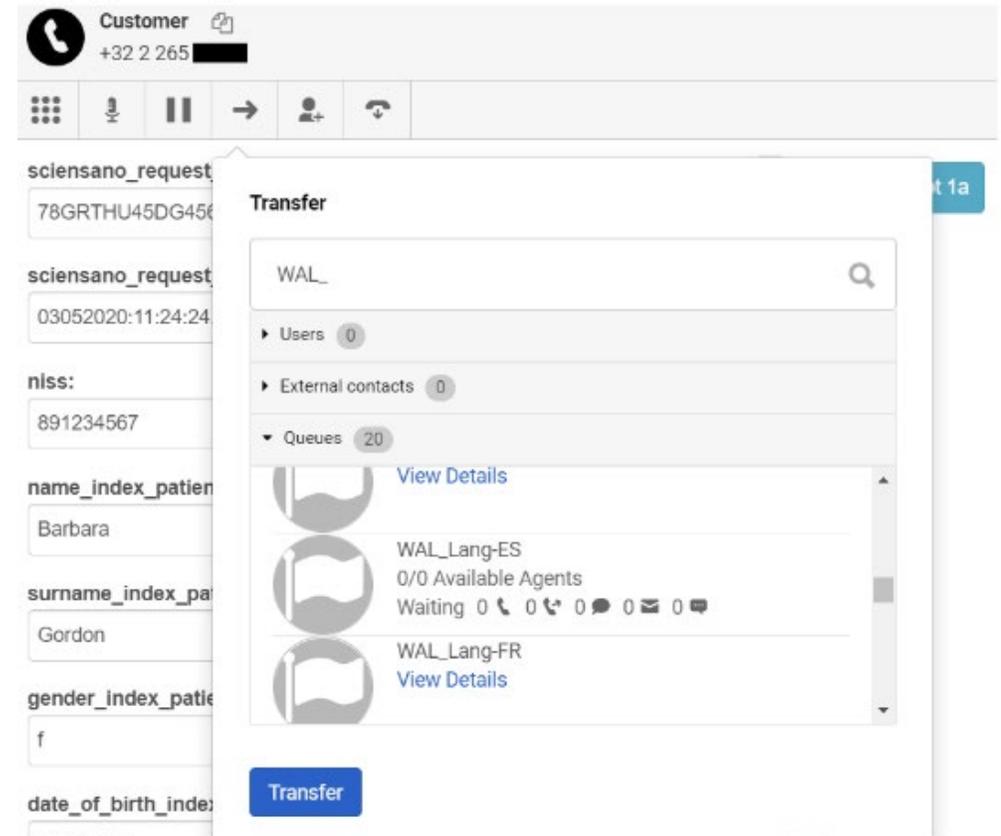
➤ Sélectionnez le groupe vers lequel vous voulez transférer l'appel.

➤ Sélectionnez :

- WAL_pour les groupes R.W.
- OOS_pour les groupes C.G.
- VLG_pour les groupes V.G.
- BXL_pour les groupes R.B.

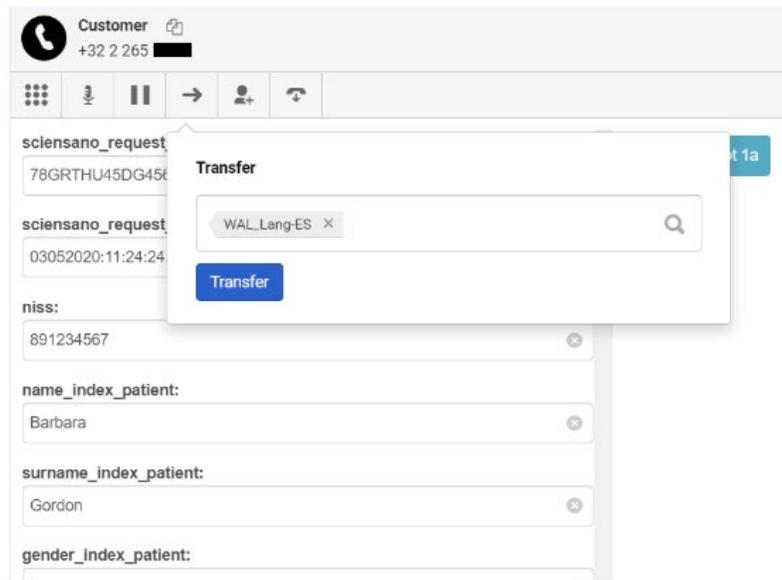
➤ Plusieurs types de groupes existent :

- Linguistiques
- Compétences (santé publique...)



11 Transférer l'appel (3/4)

- Exemple 1 : un groupe d'agents parlant l'espagnol.
 - Cliquez sur « Transfer » pour démarrer le transfert.



11 Transférer l'appel (4/4)

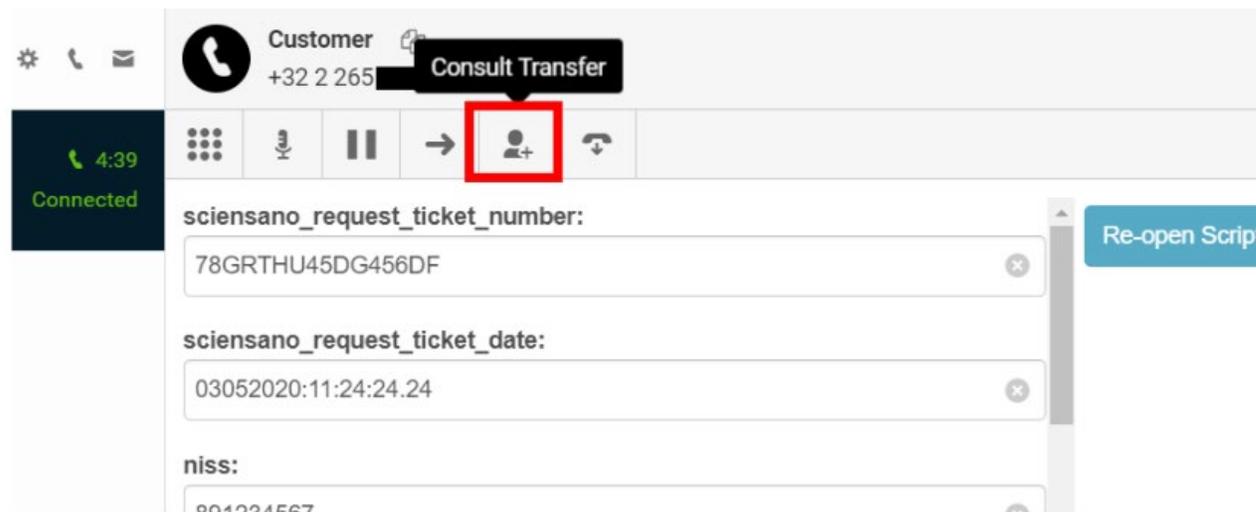
➤ Exemple 2 : le transfert d'un appel vers un expert en santé publique.

This screenshot shows a call center interface for a customer with ID +32 2 265 [redacted]. The interface includes a toolbar with icons for mute, hold, forward, and transfer. A 'Transfer' dialog box is open, displaying a search bar with 'WAL_' entered. Below the search bar, there are sections for 'Users' (0), 'External contacts' (0), and 'Queues' (20). The 'Queues' section lists three options: 'WAL_Public-Health' (0/0 Available Agents, Waiting 0), 'WAL_Volunteer' (View Details), and another 'WAL_' entry (View Details). A blue 'Transfer' button is located at the bottom of the dialog.

This screenshot shows the same call center interface, but the 'Transfer' dialog box is now in a confirmation state. The search bar contains 'WAL_Public-Health' with a close button (X) and a search icon. A blue 'Transfer' button is prominently displayed below the search bar. The background interface shows the customer's name, ID, and various call control icons.

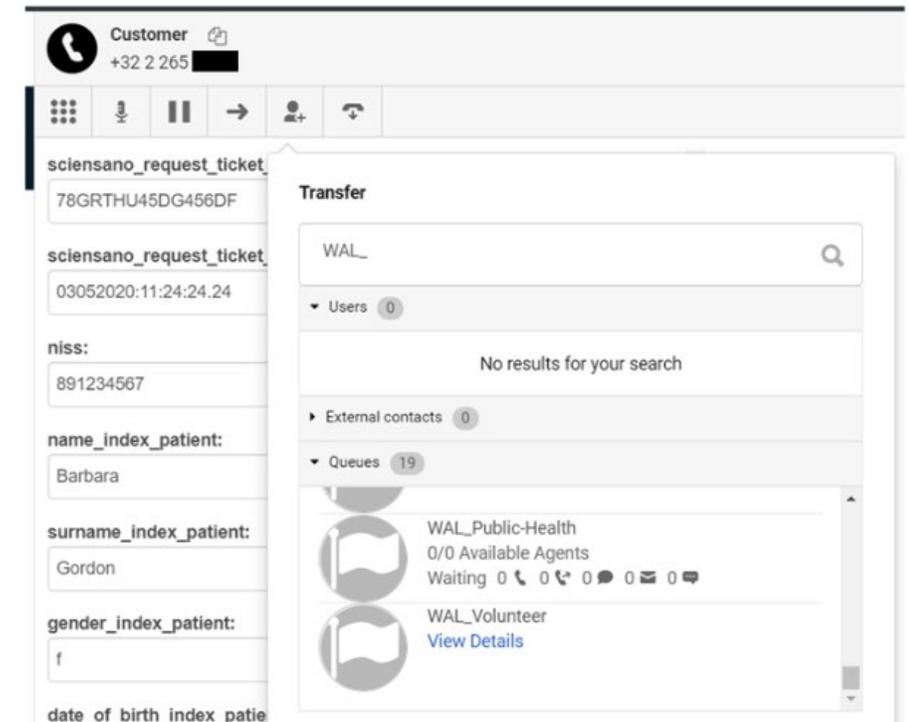
12 Consultation (1/4)

- > Vous avez une question spécifique durant la conversation à laquelle vous ne savez pas répondre ? Prévoyez une consultation.
- > Sélectionnez « Consult transfer ».



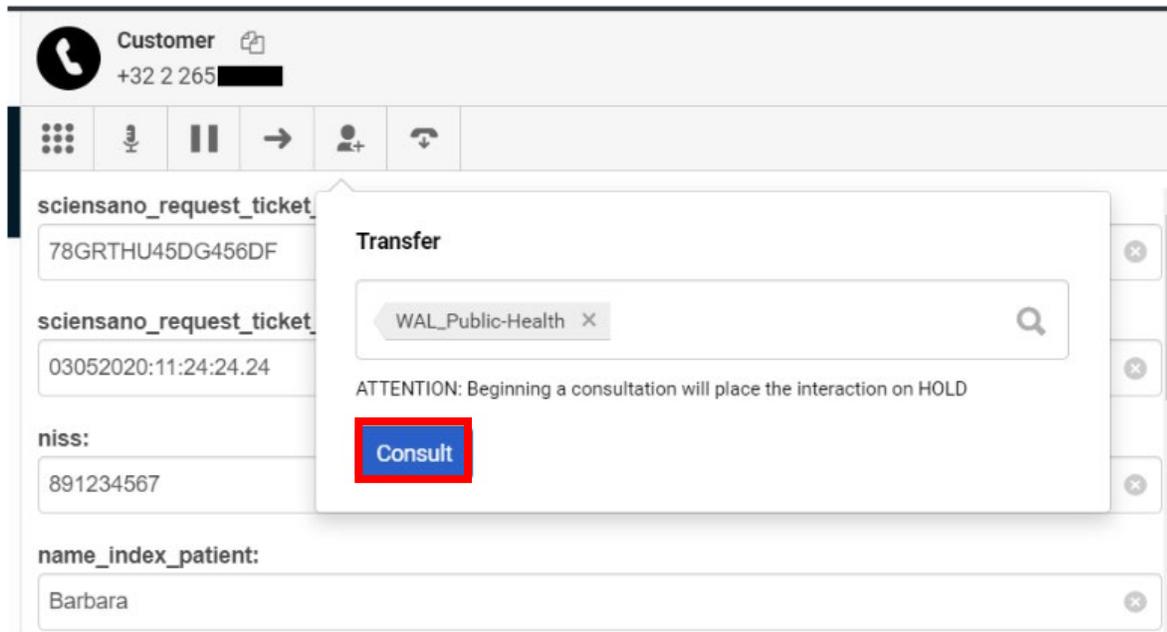
12 Consultation (2/4)

- Sélectionnez le groupe de compétences que vous souhaitez consulter.
- Ici, dans l'exemple, un expert de santé publique : WAL_Public-Health.



12 Consultation (3/4)

> Appuyez sur « Consult ».



The screenshot displays a customer consultation interface. At the top, it shows a customer profile with a phone icon, the name 'Customer', and a partially redacted phone number '+32 2 265 [REDACTED]'. Below this is a toolbar with icons for a grid, microphone, pause, forward, add contact, and transfer. The main area contains several data fields: 'sciensano_request_ticket' with value '78GRTHU45DG456DF', another 'sciensano_request_ticket' with value '03052020:11:24:24.24', 'niss:' with value '891234567', and 'name_index_patient:' with value 'Barbara'. A 'Transfer' dialog box is overlaid on the right side, featuring a search bar with 'WAL_Public-Health' and a magnifying glass icon. Below the search bar, it says 'ATTENTION: Beginning a consultation will place the interaction on HOLD'. A blue button labeled 'Consult' is highlighted with a red border.



12 Consultation (4/4)

› La consultation a maintenant démarré.

Le contact est mis "on hold"



Nous sommes en ligne avec le groupe expert

The screenshot shows a contact center interface. On the left, there is a sidebar with interaction history. The main workspace displays a call control panel with a red pause icon and a blue pause icon. The customer profile is visible at the top right of the workspace. Arrows point from the text labels to the respective icons in the interface.

› Terminez en raccrochant avec le groupe expert.



13 Agent assistance

- › Si vous souhaitez discuter avec d'autres agents ou superviseurs, vous pouvez utiliser la fonction « Agent assistance ».
- › Cliquez sur le bouton  pour ouvrir la rubrique «Assistance aux agents».

Agent assistance

Prerequisites

- Routing > Agent > OnQueue (included in the PureCloud User role)
- Routing > Queue > Edit (included in the PureCloud Supervisor role)

Agent Assistance is a chat room where all agents and supervisors can post, see, and respond to messages.

1. To open the Agent Assistance room, click **Agent Assistance**.



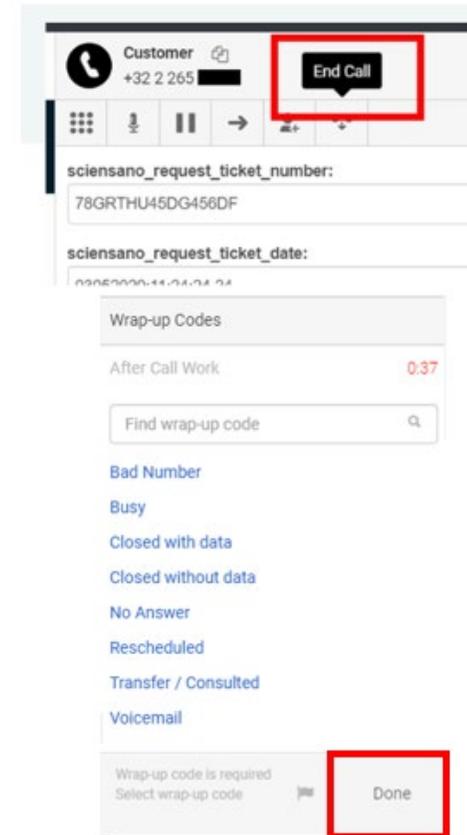
2. To send a message in the Agent Assistance room, type the request for assistance and then press **Enter**.
The message appears to all users in the room, including to all on-duty supervisors.

Note: If you have closed the panel, a badge appears on the Agent Assistance icon to indicate new messages. Click **Agent Assistance** again to display those messages.



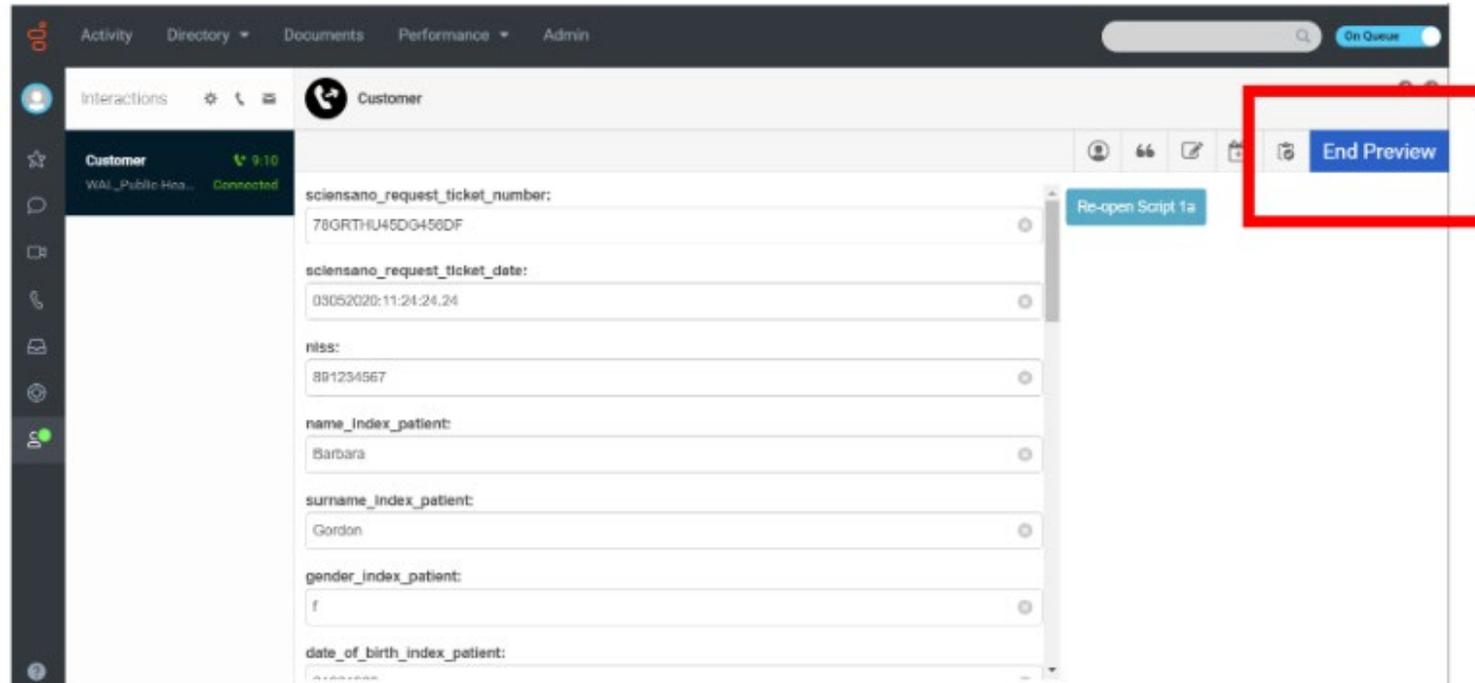
14 Mettre fin à l'appel (1/2)

- › Cliquez sur « End Call ».
- › Sélectionnez le code de conclusion.
 - Réussi ;
 - Occupé ;
 - Pas de réponse...
- › Ensuite cliquez sur « Done ».



14 Mettre fin à l'appel (2/2)

› Enfin, cliquez sur « End Preview ».



15 Aucun appel à traiter

- S'il n'y a plus d'appels à traiter pour votre groupe d'agents, l'écran indiquera « Waiting... ».

