

# Script and forms V1.5

## Workaround Log in avec ITSME



COVID-19  
TRACING

09/07/2020



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



Vlaanderen  
is zorg

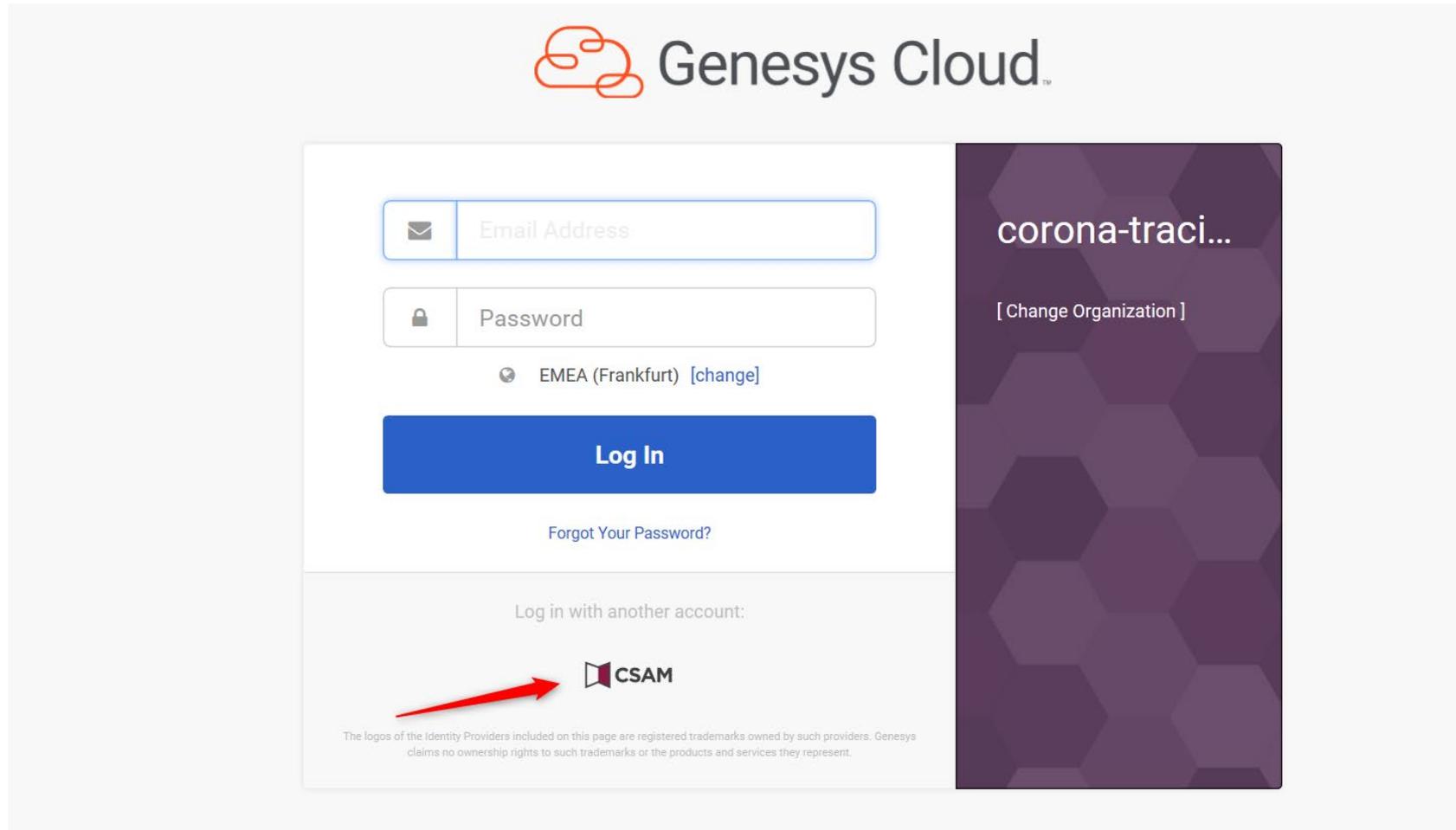


Wallonie  
familles santé handicap  
AVIQ

Ostbelgien 

# 1

# Accéder à Genesys



Genesys Cloud.

Email Address

Password

EMEA (Frankfurt) [change]

Log In

[Forgot Your Password?](#)

Log in with another account:

 CSAM

The logos of the Identity Providers included on this page are registered trademarks owned by such providers. Genesys claims no ownership rights to such trademarks or the products and services they represent.

corona-traci...

[ Change Organization ]



# 2

# Click droit avec la souris sur le lien ITSME

The screenshot shows a customer support interface. On the left, there's a sidebar with 'Interactions' and 'Customer' tabs. Below 'Customer', there's a 'Customer' card with 'BRU\_TRAINING' and a timer '0:23'. There are 'Répondre' and 'Refuser' buttons. Below that, a 'Ticket: TRA\_BRU\_1A\_00038' is shown with 'INDEX: Huber Tucker'. Further down, there's personal information: 'INSZ/NISS : 26988950786', 'Date of Birth: 18/02/2020', 'Gender: f / f', 'Postal Code: 1000', 'Cell Phone: +3225101400', 'LandLine: +3225101401'. There's also 'Info from "ziekenfonds/mutualité"', 'Testresult: on testdate:', and two contact cards: 'CONTACT 1: Hurst Dorian' and 'CONTACT 2: Moon Brielle'. The main content area shows the CSAM logo and the text 'S'identifier à l'administration en ligne'. Below that, it says 'Choisissez votre clé numérique pour vous identifier.' and 'Besoin d'aide?'. There are four identification options: 'IDENTIFICATION avec un lecteur de cartes eID', 'IDENTIFICATION via itsme', 'IDENTIFICATION avec un code de sécurité envoyé par e-mail', and 'IDENTIFICATION avec u applic'. A right-click context menu is open over the 'itsme' link, with a red arrow pointing to it. The menu options are: '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', and 'Ctrl+Shift+I'.



# 2

## Connexion à ITSME dans la nouvelle fenêtre

itsme

fr ▾

### Prouvez que c'est vous

Une action est en attente dans votre app itsme®.

+32 475 66 04 18

2:53 avant qu'il ne soit trop tard

---



- 1 **ouvrez votre app itsme®**  
Touchez la carte pour l'ouvrir et vérifiez les détails de l'action.
- 2 **prouvez que c'est vous**  
Confirmez l'action avec votre code itsme® à 5 chiffres, votre empreinte digitale ou face ID.



# 3

## Accès aux données du script

Information appel   Collectivités   Contacts

### Script 1A

#### Information patient

Numéro de ticket  
**TRA\_BRU\_1A\_00038**

Date du ticket  
**25 juin 2020**

Numéro de registre national  
26988950786

Langue

Complété par un agent de terrain

Oui  
 Non

#### Start Script

**Q1** "Bonjour madame/monsieur, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Puis-je parler à... (nom du patient) / Êtes-vous le parent/tuteur de (nom du patient) ?"

Personne en ligne  
 Absence de réponse



# 4

## Retour dans Genesys et F5 pour rafraichir les données dans l'application

The screenshot displays a Genesys customer interaction interface. On the left, a sidebar shows the customer's name 'Customer', a timer '0:25', and a status 'BRU\_TRAINING' with a timestamp '21:35:56'. Below this are buttons for 'Répondre' and 'Refuser'. The main area is divided into several sections:

- Ticket:** TRA\_BRU\_1A\_00038
- INDEX:** Huber Tucker
- Customer Information:**
  - INSZ/NISS : 26988950786
  - Date of Birth: 18/02/2020
  - Gender: f / f
  - Postal Code: 1000
  - Cell Phone: +3225101400
  - LandLine: +3225101401
- Info from "ziekenfonds/mutualité":**
  - Cell Phone:
  - LandLine:
- Testresult:** on testdate:
- CONTACT 1:** Hurst Dorian
  - Label: friend / friend
  - Cell Phone: +3225101402
  - LandLine: +3225101403
- CONTACT 2:** Moon Brielle
  - Label: tutor / tutor
  - Cell Phone: +3225101404
  - LandLine:

The main content area features a 'Script 1A' section with the following fields:

- Information patient:**
  - Numéro de ticket: **TRA\_BRU\_1A\_00038**
  - Date du ticket: **25 juin 2020**
  - Numéro de registre national:
  - Langue:
  - Complété par un agent de terrain:
    - Oui
    - Non
- Start Script:**

Q1 "Bonjour madame/monsieur, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des cas Covid-19. Puis-je parler à... (nom du patient) / Êtes-vous le parent/tuteur de (nom du patient) ?"

