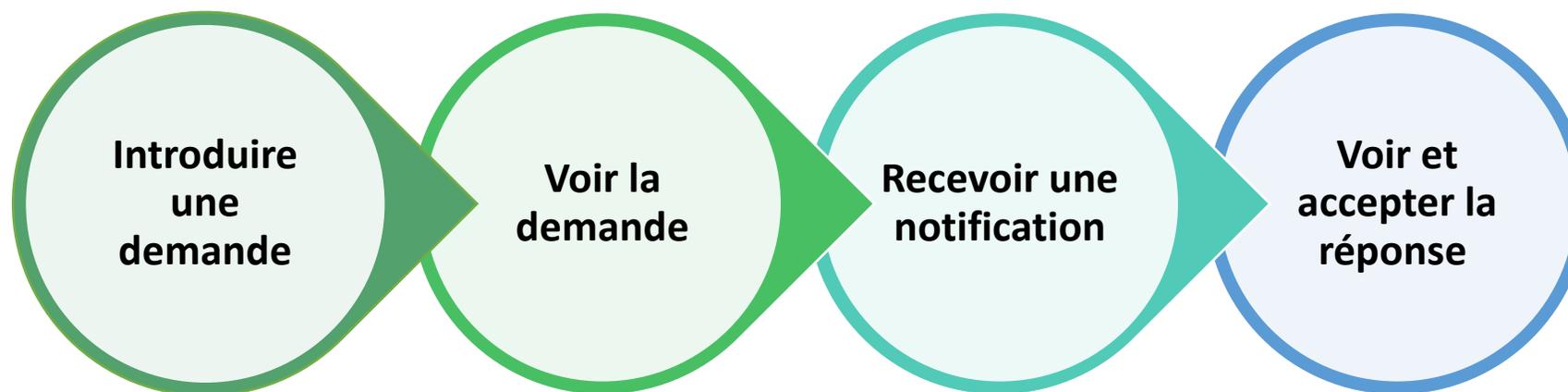


Staff Matters Portal – Portail Personnel

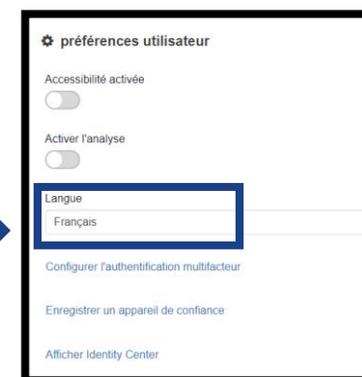
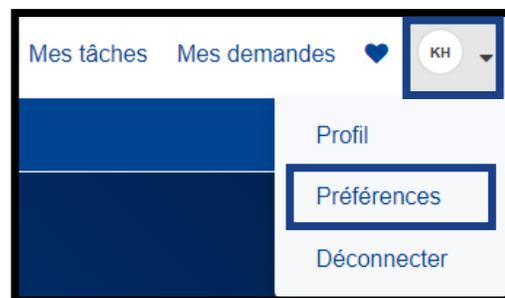
Guide rapide Staff Contact



Avant de commencer

Définissez la langue de votre choix (EN/FR) comme suit:

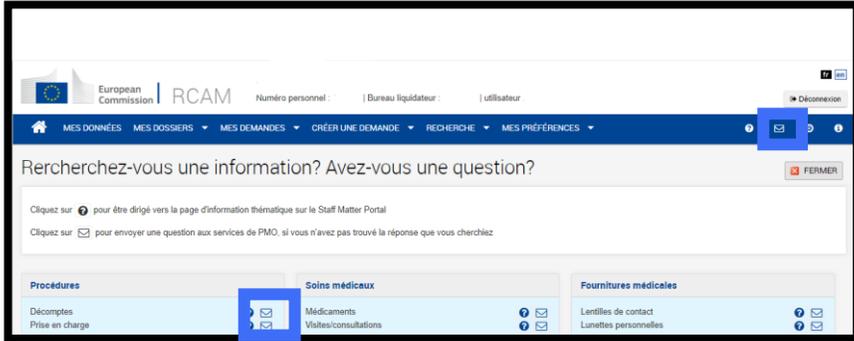
Cliquez sur le menu déroulant à côté de vos initiales, cliquez sur «Préférences» puis sur «Langue»



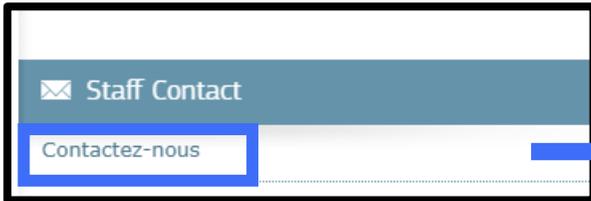
*Veillez **modifier uniquement la langue**. Ne pas changer d'autres options.*

Introduire une demande

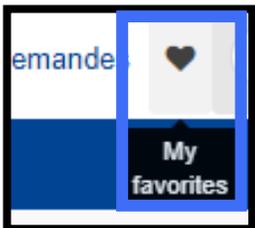
depuis RCAM en ligne (ou Sysper comme aujourd'hui)



depuis le Portail Personnel (Staff Matters)



depuis un favori



Décompte et procédure de remboursement

Contactez-nous au sujet du décompte et procédure de remboursement

Soumettre

Informations obligatoires

Je confirme

Retour à Staff Matters



Utilisez ce formulaire pour poser une question à propos du décompte et procédure de remboursement

Avant de poser votre question, veuillez consulter la documentation sur le sujet en suivant le lien "Retour à Staff Matters".

Remplir les champs

* Indique les éléments requis

* Personne concernée

Par défaut, vous êtes la «personne concernée». Si vous introduisez cette demande pour le compte d'une autre personne, veuillez indiquer son nom ici. (Veuillez noter que, par la suite, vous n'aurez accès à aucune autre information concernant la demande).

John Doe

* Sujet de votre demande

Remboursement en ligne

* Bénéficiaire

John Doe

* Référence

12345

* Objet

Question sur la fiche de compte #21

* Description

Bonjour,

J'ai une question concernant ma fiche de compte #21.

Merci

Acceptez la déclaration de confidentialité

Pour ajouter un lien (URL), cliquez sur

Veuillez confirmer que vous avez lu et acceptez la déclaration de confidentialité.

Je confirme



Pour joindre un document, cliquez sur "Ajouter des pièces jointes"

Ajouter des pièces jointes

Voir la demande

1. Cliquez sur “Mes demandes” pour **revenir à la liste**
2. Cliquez sur “Home” pour revenir à la page d’accueil
3. **Référence** de la demande
4. **Sujet** de la demande
5. **Nom** et lien vers le données personnel
6. **Description** de la demande
7. Onglet “**Activité**”: messages du/au service, messages système et pièces jointes.
“Détails additionnels”: détails spécifiques de la demande
8. **Publier un message** au service en charge
Vous pouvez coller du texte formaté et des images. Notez que les images deviendront une pièce jointe une fois le message publié.
9. **Attacher un document**. Il sera envoyé immédiatement.
10. Nom du **service en charge** (le groupe s’occupant de la demande). Notez que ce n’est **pas une boîte fonctionnelle**
11. “Actions” vous permet d’annuler la demande
12. **Statut de la demande** et dates de création et de modification (passez la souris pour voir l’heure exacte)

The screenshot displays the Staff Contact interface for viewing a request. The interface is annotated with numbered callouts (1-12) corresponding to the instructions in the adjacent list.

- 1:** Navigation menu at the top right containing "Mes tâches" (with a red notification badge), "Mes demandes", a heart icon, and a user profile icon (JD).
- 2:** A blue circle with the number 2 is positioned above the navigation menu.
- 3:** The request number "HRC0010239" in the top left header.
- 4:** The request subject "Question on account sheet #21" in the main content area.
- 5:** The name of the person the request is open for, "John Doe", with a small profile icon.
- 6:** The description of the request: "Hello, I have a question regarding my account sheet #21."
- 7:** The "Activité" (Activity) tab selected in the bottom section.
- 8:** The rich text editor area for publishing a message, including a toolbar with bold, italic, underline, and list options.
- 9:** The "Publier" (Publish) button in the bottom right of the message editor.
- 10:** The assigned service "PMO RCAM - TARIFICATION" displayed on the right side of the request details.
- 11:** The "Actions" button in the top right corner of the request details card.
- 12:** The status and dates: "Créé 11 j auparavant" and "Mis à jour 11 j auparavant En attente d'un retour d'information".

The bottom section of the interface shows a list of activity messages. The first message is from "Bryan Doe" (BD) dated "11 j auparavant" with the text "Dear John Doe, The problem is solved. Have a nice day." The second message is from "John Doe" (JD) dated "11 j auparavant" with the text "User John Doe is initiated a Account sheet and reimbursement procedure request".

Recevoir une notification

Vous serez informé.e par courrier électronique juste après avoir introduit votre demande, et quand le service en question:

- **répondra** à votre demande
- vous enverra un **message**
- vous demandera **de faire quelque chose**

Les notifications ressembleront à celle-ci, avec un lien vers la demande ou vers une tâche associée.



L'expéditeur est: "EC ServiceNow"
EC-SERVICENOW@sn.mail.ec.europa.eu



Voilà et accepter la réponse



Notification

Tâches Activité Pièces jointes Informations

All To-dos

Affecté à

JD Assigned to me (1)

JD Waiting for Feedback
Échéance dans 81 jours

Pour voir la réponse
cliquez sur "Activité"

Waiting for Feedback
HRT0004467 Échéance dans 81 jours

Détails **Activité**

Détails **Activité**

Add an optional comment

Réponse

Bryan Doe
Dear John,
The problem is solved.

Publier

Pour fermer
ou ré-ouvrir
cliquez sur "Détails"

Waiting for Feedback
HRT0004467 Échéance dans 81 jours

Détails

Pouvons-nous
clôre la
demande?
"Oui"

Tâches Activité Pièces jointes Informations supplémentaires

< All To-Dos

Waiting for Feedback
HRT0004467 Échéance dans 81 jours

Détails Activité

Enquête de satisfaction sur la demande aux RH

Enquête de satisfaction sur la demande aux RH

*Can we close this request?
Yes, close it (and please t...

*Feedback

Satisfied **Neutral** Dissatisfied

Annuler 1/1 Enregistrer Soumettre

La demande est maintenant en status "**Fermé terminé**". Elle ne peut plus être modifiée

Pouvons-nous
clôre la
demande?
"Non"

Tâches Activité Pièces jointes Informations supplémentaires

< All To-Dos

Waiting for Feedback
HRT0004467 Échéance dans 81 jours

Détails Activité

Enquête de satisfaction sur la demande aux RH

Enquête de satisfaction sur la demande aux RH

*Indique les éléments requis

*Can we close this request?
No, reopen it

*Avez-vous d'autres commentaires à partager avec nous ?

Annuler 1/1 Enregistrer Soumettre

La demande est à nouveau en status "**Travail en cours**". Le service en charge va assurer son suivi