



# Une nouvelle façon de contacter le PMO et la DG RH

*Bienvenue à ce webinaire du 5 juin 2024  
10h30 – 12h00*

*Choisissez Google Chrome ou Microsoft Edge comme  
navigateur internet pour plus de facilité lors de notre session  
de questions/réponses.*



# Ordre du jour

1. Bienvenue de la part de la DG RH et du PMO
2. Démonstration et explications de tous les aspects pratiques

Pause

3. Questions & réponses

# Informations pratiques

- Navigateurs Internet recommandés:



- Google Chrome
  - Microsoft Edge
- 
- Revoir ce webinaire?
- Via le lien du webinaire
  - Pendant 1 an

# Bienvenue

De la part de la DG RH et de PMO

# Harald SPITZER

Chef d'unité - HR.03 - Réseau des Correspondants RH, Soutien RH au  
Personnel & aux Professionnels RH  
Owner of the HR Service Desk project

# Catherine HELDMAIER-REGNIER

Directrice adjointe du PMO

Chef d'unité – PMO.2 - Pensions

# Julio GARULO RODRIGUEZ

Chef d'unité - PMO.6 - Solutions numériques  
Co-owner of the HR Service Desk project

# Démonstration

Vincent GAUTIER

Chargé de gestion RH - HR.03

Responsable métiers du projet

Steve WILLEMS

Chef d'équipe - PMO.6.003 - Support informatique

Représentant de PMO au sein du projet HR Service Desk



# Résumé



# Résumé

## Ce qui ne change pas

- La connexion (EU Login/My Remote)
- Les pages Personnel (Staff Matters)
- Les liens “Contactez-nous” (Contact us)
- Le sondage à la fin
- La réouverture possible pendant 3 mois

## Ce qui change (un peu)


- L'apparence des formulaires, des notifications, de “mes demandes” (liste)
- On voit qui répond
- On peut échanger avec le service (tchat)
- La façon de fermer ou ré-ouvrir

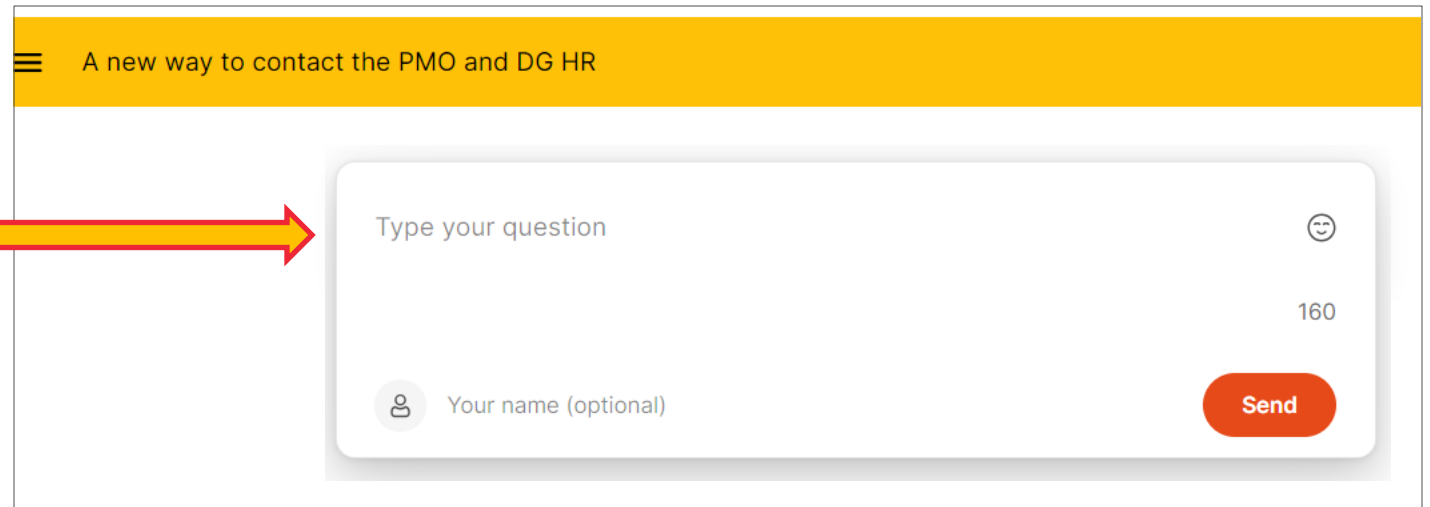
# Questions & réponses

# Comment poser vos questions


Avec Google Chrome et Microsoft Edge  

Dans l'onglet Slido, directement sous l'écran de transmission



1. Cliquez ici 
2. Saisissez votre question
3. Cliquez sur Send



☰ A new way to contact the PMO and DG HR

Type your question 

160

 Your name (optional) 

# Comment poser vos questions

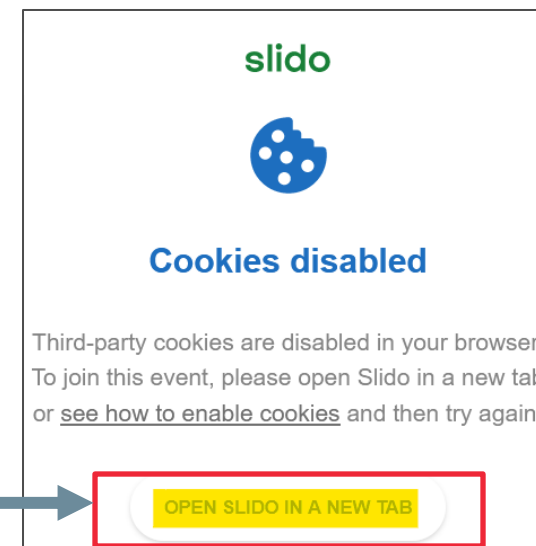
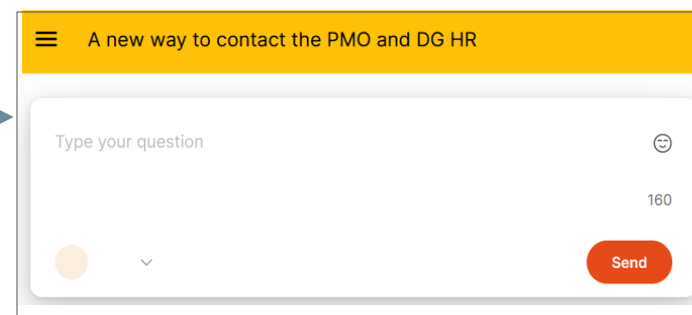
Avec Mozilla Firefox



1. Cliquez sur Open Slido in a new tab
2. Cliquez sur le titre du webinar



3. Cliquez ici
4. Saisissez votre question
5. Cliquez sur Send



# Enregistrez vos questions



# Fin de l'enregistrement des questions

## Pause



# Staff Matters Portal – Portail Personnel

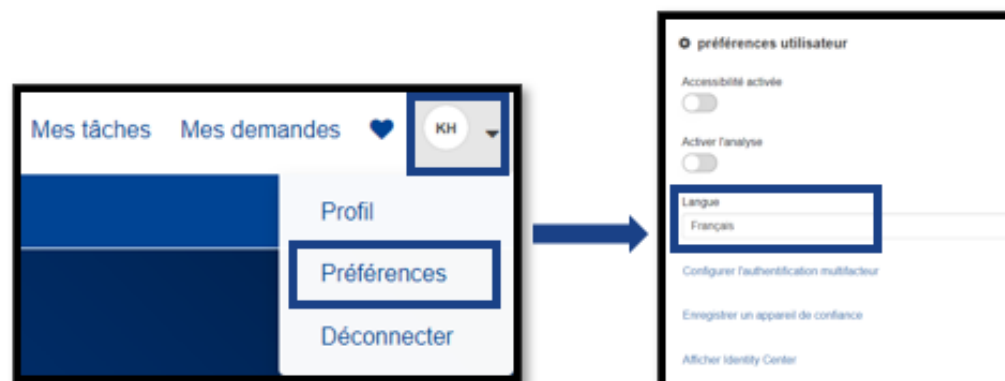
## Guide rapide Staff Contact



### 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»

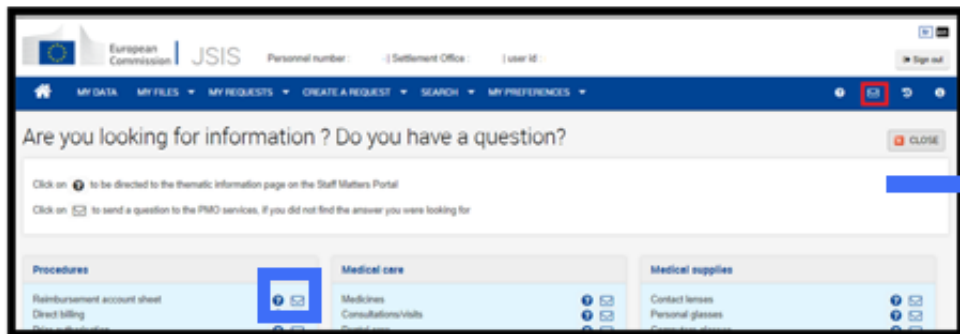


*Veillez **modifier uniquement la langue**. Ne pas changer l'autre option.*

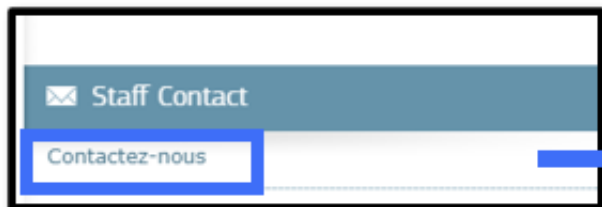


# Introduire une demande

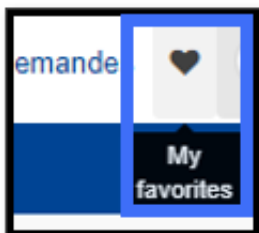
depuis RCAM en ligne ou Sysper



depuis le Portail Personnel (Staff Matters)



depuis un favori



## Décompte et procédure de remboursement

Contactez-nous au sujet du décompte et procédure de remboursement



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".

\* 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

Paragraphe B I Paragraphes

Bonjour,

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

Merci


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

Je confirme


La taille de fichier maximale est de 2 024 Mo, mais veuillez éviter les pièces jointes de plus de 25 Mo.

Les formats pris en charge sont jpg, png, tiff, docx, doc, xls, xlsx, pptx, ppt, pdf, zip, rar, etc.

Ajouter des pièces jointes

Pour ajouter un lien (URL), cliquez sur 

Acceptez la déclaration de confidentialité

Pour joindre une annexe, cliquez sur „Ajouter des pièces jointes” et glissez vos documents 

# 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 profil personnel
6. **Description** de la demande
7. Onglet “**Activités**”: messages du/au service, messages système et pièces jointes.  
“Détails additionnels”: détails spécifiques de la demande
8. **Poster 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 posté.
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 / modification (passez la souris pour voir l’heure exacte)

The screenshot displays the 'Mes demandes' (My requests) page in the Staff Contact system. The interface is annotated with blue circles containing numbers 1 through 12, corresponding to the steps in the guide.

- 1:** 'Mes demandes' link in the top navigation bar.
- 2:** 'Home' link in the top navigation bar.
- 3:** 'Numéro' (Number) field showing 'HRC0010239'.
- 4:** 'Question on account sheet #21' subject line.
- 5:** 'Ouvert pour John Doe' (Opened for John Doe) with a profile icon.
- 6:** 'Description' section containing the text 'Hello, I have a question regarding my account sheet #21.' and 'Thanks'.
- 7:** The 'Activités' (Activities) tab selected in the bottom section.
- 8:** The rich text editor for posting a message, including a toolbar with bold, italic, underline, and list options.
- 9:** The 'Publier' (Publish) button.
- 10:** 'Assigned to service PMO RCAM - TARIFICATION'.
- 11:** 'Actions' button in the top right of the request card.
- 12:** 'Créé' (Created) and 'Mis à jour' (Updated) dates: '11 j auparavant' (11 days ago).

Additional visible details include the breadcrumb 'Accueil > Mes enquêtes > Enquête de satisfaction sur la demande aux RH' and a comment from 'Bryan Doe' stating 'The problem is solved. Have a nice day'.

# Recevoir une notification

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

- **répond** à votre demande
- ou vous envoie un **message**
- ou vous demande **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



# Voir la réponse



Notification

Tâches    Activité    Pièces jointes    Informations

All To-dos

Affecté à

Assigned to me (1)

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 Dec

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 L...)

\*Feedback

Satisfied    **Neutral**    Dissatisfied

Annuler    Enregistrer    Soumettre

La demande est maintenant **"Closed Complete"**  
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    Enregistrer    Soumettre

La demande est à nouveau en **"Work in progress"**.  
Le service en charge de celle-ci va assurer son suivi.

# Questions & réponses

# Rappels

- Revoir ce webinaire?
  - Consultez le lien du webinaire
  - Disponible pendant 1 an
- Plus d'informations sur la post-activité
  - Portail Personnel / Staff Matters
  - PMO Service guide disponible en ligne
  - Contactez PMO et DG RH au numéro unique: +32 229 11111

# Feedback

Que pensez-vous de ce changement à venir?

Partagez, en **un ou deux mots**, votre impression dans Slido.

# Feedback

Dans quelle mesure ce webinaire vous a-t-il été utile?

Attribuez autant d'**étoiles** que vous le souhaitez dans Slido.



# Merci !



© European Union 2024

