



INFORMACIONES ADMINISTRATIVAS
MEDELSELSER FRA ADMINISTRATIONEN
VERWALTUNGSMITTEILUNGEN
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
ADMINISTRATIVE NOTICES
INFORMATIONS ADMINISTRATIVES
INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE
MEDEDELINGEN VAN DE ADMINISTRATIE
INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS
HALLINNOLLISIA TIEDOTUKSIA
ADMINISTRATIVA MEDDELANDEN

Spécial BUREAU LIQUIDATEUR BRUXELLES



COMMISSION EUROPÉENNE
DIRECTION GÉNÉRALE IX
PERSONNEL ET ADMINISTRATION
Direction B - Droits et obligations
Assurance maladie et accidenté

Bruxelles, le 1er mai 1997

Objet: Fonctionnement du Hclp Desk du Bureau liquidateur de Bruxelles

L'introduction du logiciel ASSMAL a permis de réorganiser en profondeur le travail des tarificateurs et conduit à une accélération notable et durable des remboursements. L'un des changements introduits dans l'organisation du travail a consisté à dévier les appels des affiliés destinés aux tarificateurs vers un Help Desk ayant pour vocation essentielle de clarifier les décomptes de remboursement et de renseigner les bénéficiaires sur la réglementation du RCAM.

Trois tarificateurs expérimentés (deux pendant la période des congés) sont affectés à ce travail. La plupart des questions qu'ils ont à traiter sont résolues sur le champ grâce à des écrans graphiques qui permettent la consultation immédiate des pièces justificatives, mais d'autres questions génèrent des recherches plus approfondies qui les obligent à quitter momentanément leur poste de travail. Or, leur indisponibilité va en s'aggravant à cause d'un nombre sans cesse croissant de visiteurs.

Pour résoudre ce problème et permettre aux opérateurs d'être plus efficaces, il a été décidé d'une part d'entrecouper les périodes d'écoute par des périodes consacrées aux recherches et donc de réserver des plages horaires fixes pour chaque activité, d'autre part de diriger les visiteurs vers d'autres tarificateurs spécialement affectés à cette tâche.

Par conséquent, à partir du 01 06 1997, les tarificateurs du Help Desk pourront être joints par téléphone aux numéros habituels (2994040 - 941 41 - 94242) tous les jours ouvrables de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h

Les affiliés peuvent en outre adresser à tout moment leur demande par fax au 296 66 43 et passer au Bureau liquidateur (Belliard 28 - 2e étage) pendant les heures de travail des fonctionnaires de la Commission

Les pensionnés conservent bien entendu la possibilité d'utiliser 24 h sur 24 le numéro du répondeur à leur disposition ((32-2) 295 37 97) Le Bureau liquidateur reprend contact avec eux entre 10h et 12h le premier jour ouvrable suivant l'appel pour ne pas les obliger à une attente incertaine en fixant à l'avance la zone horaire réduite à l'intérieur de laquelle ils sont recontactés

Enfin, il est rappelé que les médecins-conseils disposent d'un secrétariat distinct. Ils peuvent être contactés par fax au 299 59 51 ou par téléphone soit au 295 02 31 pour les fonctionnaires et autres agents de la Commission en activité affectés à Bruxelles, soit au 296 54 13 pour tous les autres affiliés qui dépendent du Bureau liquidateur de Bruxelles et leur famille

Rue de la La 200, B-1049 Bruxelles -Belgique -Bureau B-28 .2/96
Téléphone ligne directe (*32-2)295 31 03, standard 29911 11 réécopieur 296 66 43
Télex COMEUB 21877 Adresse télégraphique COMEUR Bruxelles



EUROPEAN COMMISSION
DIRECTORATE GENERAL IX
PERSONNEL AND ADMINISTRATION
Rights and obligations
Sickness and accident insurance

Brussels, 1 May 1997

Subject: Help Desk in the Settlements Claims Office

following the introduction of the ASSMAL software, there has been an in-depth Reorganization of the work of claims processors and to a notable and lasting speeding up of reimbursements. One of the changes in work organization consisted in routing calls from members to processors to a Help Desk whose main task is to provide clarification of reimbursements and to inform recipients of the Joint Sickness Insurance Scheme rules.

Three experienced processors (two during holiday periods) have been assigned to this work. Most questions asked are resolved immediately thanks to graphic screens which make it possible to consult supporting documents immediately, but other questions require more in-depth research which oblige processors to leave their work stations for a while. Processors are increasingly called away from their work stations by the continual growth in the number of visitors.

In order to solve this problem and to make operators more efficient, it has been decided to alternate consultation periods with research periods and thus to set aside fixed core times for each activity. It has also been decided to direct visitors to other processors specially assigned to that task.

From 1 June 1997 onwards, processors in the Help Desk can be reached by telephone at the usual numbers (2994040, 29941 41, 2994242) on all working days from 1000 until 12 00 and from 14 00 until 16 00 hours.

In addition, members can fax their claims to 296 66 43 or visit the Settlements Claims Office (Belliard 28, 2nd floor) during Commission working hours.

Retired officials can as always use the 24-hour answering machine at their service ((32-2)295 37 97). The Settlements Claims Office contacts them between 1000 and 12 00 hours on the first working day following their call, this reduction in waiting time is designed to remove sources of uncertainty.

Lastly, medical officers have a separate secretariat. Commission officials and other servants serving in Brussels may contact them by fax at 295 59 51 or by telephone at 295 02 31, other members and their families covered by the Brussels Settlements Claims Office can call 296 54 13.