

A hand wearing a white, textured glove reaches upwards from the bottom left corner towards a bright sun in a teal sky. The sun is partially obscured by the hand, creating a lens flare effect. The background is a gradient of teal and blue, with a faint mountain range visible at the bottom. The text is centered in the upper right quadrant.

GROUPE
SOFTWAY
MEDICAL
INSPIRER LA eSANTÉ

Guide utilisateur Portail client - Newac

Page d'accueil : généralités



Accueil

Incidents

Contrats

Actifs

Effectuer une recherche



Bienvenue dans votre **espace client**



Incidents : Accès à la gestion des incidents depuis le portail (Déclaration d'incident, échange avec le support)

Contrats: Visibilité sur les contrats en cours avec Softway Medical

Actifs : Liste des actifs installés

Base de connaissances: Vous trouverez ici des articles en lien avec les produits que vous utilisez

Incidents : généralités

- Choix de la liste des incidents
- Epingler la liste sélectionnée
- Créer une nouvelle liste
 - Renommer la liste
 - Supprimer la liste
- Exporter la liste sur Excel
- Lien vers votre tableau de bord vous permettant de suivre graphiquement la gestion des incidents
- Créer nouvel incident

Liste sélectionnée
Liste personnalisée de mes incidents

Filtre #1 * Champ: Priorité * Opérateur: est égal à Valeur: Bloquant

• Fonctionnalités disponibles sur vos listes créées

LISTE DES INCIDENTS

<input type="checkbox"/>	NUMERO DE L'INCIDENT	OBJET	STATUT	ACTION ATTENDUE	ENVIRONNEMEN	CORRECTIONS & REPORTS	DATE/HEURE D'OUVERTURE	NOM DU CONTACT	PRIORITE	TYPE	PRODUIT	COMPTE	PROPRIETAIRE	DATE/HEURE DE CLOTURE	CML
1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1
1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0
0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1
0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1
1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1

Incidents : créer nouvelle liste

Créer une nouvelle liste

Nom de la liste

- **Créer une nouvelle liste, visible uniquement par votre utilisateur.**

Liste sélectionnée

Liste personnalisée de mes incidents

Filtre #1

* Champ	* Opérateur	Valeur	<input type="button" value="🗑️"/>
Priorité	est égal à	Bloquant	

0 0 1 0 0 0 1 0 0 1 0 1 1 0 0 1 1 1 0 1 1 1
0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 1 0 0 1 1 0 1 0 1 1 0 0 1 1
1 1 1 1 0 1 0 0 1 1 1 1 1 0 0 1 1 0 0 1 1 1

Incidents : ajuster les colonnes de votre liste

Modifier les colonnes du tableau

Suivre incidents

LISTE DES INCIDENTS

- **Basculer les champs à droite que vous voulez voir en tant que colonne dans votre liste**

Sélectionner des champs ⓘ

Champs disponibles

ACTION ATTENDUE
ENVIRONNEMENT
CORRECTIONS & REPORTS
DATE/HEURE D'OUVERTURE
TYPE
PRODUIT
COMPTES

Champs sélectionnés

NUMERO DE L'INCIDENT
OBJET
STATUT
NOM DU CONTACT
PRIORITE

ANNULER

SAUVEGARDER

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0	1	1	1	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	1	1	0	1
1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
1	1	1	1	0	1	0	0	1	1

Incidents : créer un incident 1 / 2

Nouvel Incident 

• **Choix de votre site**

* Site concerné par votre demande ⓘ
-- Aucun --

Produit
- Aucun -

* **Priorité** ⓘ
 Bloquant
 Urgent
 Important

• **Choix du produit en lien avec votre incident**

* Objet

* Description

 Les incidents ne doivent pas comporter de texte ou d'impression écran comportant des données sensibles (tout particulièrement des données de santé). Le demandeur devra les masquer. À défaut, le groupe Softway Medical se réserve le droit de refuser le traitement du ticket.

Veiller à bien masquer toutes les données médicales

Documents (formats acceptés : jpg, pdf, docx, doc, xlsx, xls, png)
 ou

- **Bloquant** : Une fonction n'est plus utilisable, mais cela n'empêche pas l'exploitation de la structure.
- **Urgent** : Une fonction présente un dysfonctionnement, mais elle reste utilisable de façon dégradée.
- **Important** : La demande porte sur un groupe de cas restreints (exemple : une dizaine de dossiers, un seul poste).

Incidents : créer un incident 2 / 2



Votre incident a été créé.

Cliquez sur son numéro pour le consulter :

02803662

- **Cliquer sur l'incident pour y accéder**

Terminer

1 0 0 0 1 0 0 1 0 0 0 1 1 0 1 1 1 1 0 1 1 0
0 0 1 0 0 0 0 1 0 0 1 0 1 1 0 0 1 1 1 0 1 1 1
0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 1 0 0 1 1 0 1 0 1 1 0 0 1 1
1 1 1 1 0 1 0 0 1 1 1 1 1 0 0 0 1 1 0 0 1 1 1

Incidents : détails d'un incident ouvert

Après avoir cliqué sur un incident

- **Relancer l'incident** : permet d'écrire un commentaire et avertir les équipes de support
- **Clôturer l'incident** : Fermer l'incident en ajoutant un commentaire facultatif
- **Publier un nouveau commentaire** : interagir avec l'agent en charge de l'incident

The screenshot displays a user interface for managing incidents. At the top, there are two dark blue buttons with white text: 'Relancer l'incident' and 'Clôturer l'incident'. Below these buttons is a form area with a light green background. The form contains a text input field with the placeholder text 'Publier un nouveau commentaire'. To the right of the input field is a dark blue button with white text that says 'Publier'. The entire interface is set against a light green background.

NB : Une fois un incident clôturé, vous ne pouvez plus ajouter de commentaire, il faut créer un nouvel incident.

A hand wearing a white, textured glove reaches upwards from the bottom left corner towards a bright sun in a teal sky. The sun is partially obscured by the hand, creating a lens flare effect. The background is a gradient of teal and blue, with a faint mountain range visible at the bottom. The text is centered in the upper right quadrant.

GROUPE
SOFTWAY
MEDICAL
INSPIRER LA eSANTÉ