

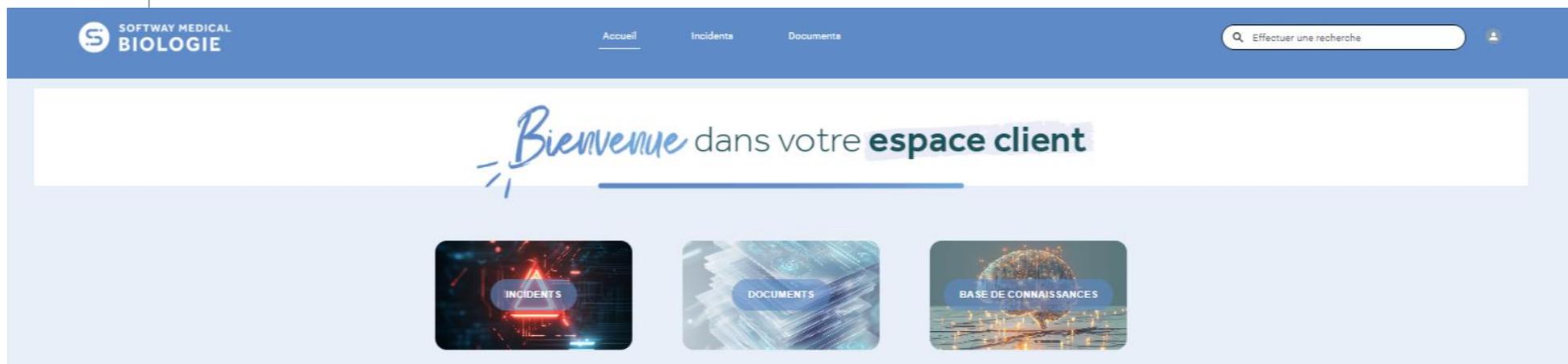
A hand wearing a white, textured glove reaches upwards from the bottom left corner towards a bright sun in a teal-tinted sky. The sun is partially obscured by the hand, creating a lens flare effect. The background is a soft, hazy landscape with mountains or hills. The overall color palette is dominated by various shades of teal and blue.

**GROUPE  
SOFTWAY  
MEDICAL**  
INSPIRER LA eSANTÉ

# Guide utilisateur

## Portail client - SMB

# Page d'accueil : généralités



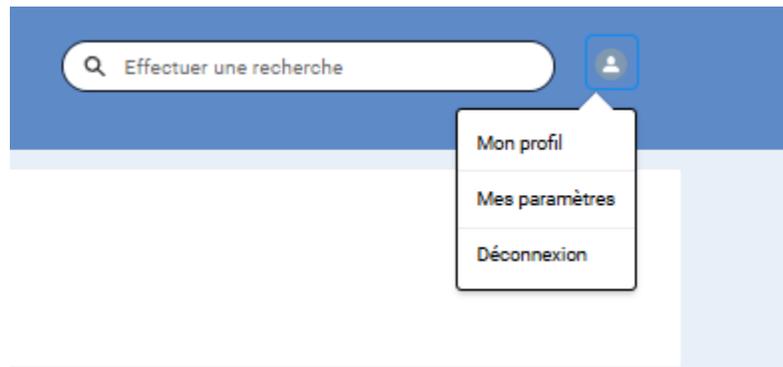
**Incidents** : Accès à la gestion des incidents depuis le portail (Déclaration d'incident, échange avec le support)

**Documents** : Accès à la gestion de vos documents : supervision des ordres de mission et des rapports d'interventions effectués pour votre compte.

Téléchargement de vos rapports d'activités (niveau de disponibilité des serveurs, détails des incidents)

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

# Page d'accueil : gestion de mon profil



**Mon profil:** Modification de votre nom ou prénom

**Mes paramètres :** Modification de votre mot de passe, de votre email, de votre langue ou fuseau horaire.

Vous pouvez aussi modifier les notifications par e-mail depuis ce menu.





# Incidents : créer nouvelle liste

### Créer une nouvelle liste

Nom de la liste

[Annuler](#) [Sauvegarder](#)

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

Liste sélectionnée

Ma liste personnalisée     [Exporter la liste sélectionnée](#) [Mon tableau de bord](#) [Créer un incident](#)

Filtre #1

\* Champ  \* Opérateur  Valeur  

[Ajouter un filtre](#) [Appliquer les filtres](#) [Enregistrer les filtres](#) [Réinitialiser les filtres](#)

[Modifier les colonnes du tableau](#) [Suivre incidents](#)

LISTE DES INCIDENTS

[< Précédent](#) [< Première page](#)  [Dernière page >](#) [Suivant >](#)





# Incidents : ajuster les colonnes de votre liste

Modifier les colonnes du tableau

Suivre incidents

LISTE DES INCIDENTS

< Précédent

< Première page

25 ▾

Page 1 / 1

Dernière page >

Suivant >

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

**Sélectionner des champs** ⓘ

Champs disponibles

- ENTREPRISE / ENVIRONNEMENT
- PRIORITE
- TYPE
- PRODUIT
- COMPTE
- PROPRIETAIRE
- CML

Champs sélectionnés

- NUMERO DE L'INCIDENT
- OBJET
- ENVIRONNEMENT
- NOM DU CONTACT
- DATE/HEURE DE CLOTURE

ANNULER SAUVEGARDER

# Incidents : Suivre incidents

Modifier les colonnes du tableau **Suivre incidents**

LISTE DES INCIDENTS

< Précédent < Première page 25 Page 1 / 1 Dernière page > Suivant >

- **Cocher l'incident que vous voulez suivre et cliquer sur le bouton "Suivre incidents".**
- **Vous pourrez ensuite retrouver vos incidents suivis dans la liste "Les incidents que je suis"**

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

# Incidents : créer un incident 1 / 2

**Nouvel Incident** 

• **Choix de votre site**

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

\* Solution  
-- Aucun --

\* **Priorité** ⓘ  
 Bloquant  
 Urgent  
 Important

• **Solution 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.

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

**Veiller à bien masquer toutes les données médicales**

- **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 : 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

Relancer l'incident

Clôturer l'incident

Publier un nouveau commentaire

Publier

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

# Documents : choix du compte et validation des rapports d'interventions

A la première connexion pour un compte spécifique, une pop-up apparaît pour les utilisateurs possédant une habilitation en lecture et écriture sur Ordres de mission / Rapports d'interventions. Afin d'accéder aux enregistrements de ce compte, l'utilisateur doit appuyer sur "Je valide" pour accepter les conditions de 5 jours ouvrés avant auto validation des rapports d'interventions.

### Validation des Rapports d'Interventions

SOFTWAY MEDICAL met à votre disposition, via le portail client, les Rapports d'Interventions suite aux prestations réalisées pour le compte de votre établissement.

La validation des Rapports d'Interventions est ouverte pendant jours ouvrés à compter de leur mise à disposition sur le portail, et la notification par email de cette mise à disposition. Passé ce délai, vous êtes expressément informés que les Rapports d'Interventions seront validés automatiquement et la facturation des prestations associées ne pourra plus être contestée.

J'ai lu, compris et accepte sans réserve les conditions décrites ci-dessus.

Je confirme être habilité à valider les Rapports d'Interventions.

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

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

# Documents : généralités

## Liste des actions possibles :

- **Choix de l'onglet** : OM / RI ou Rapports d'activités
- **Export Excel** : permet d'exporter la liste des OM RI à l'écran
- **Choix de la vue de liste** : RI en cours / refusés / terminés ou tous
- **Filtres sur les intervenants**
- **Valider** : permet de valider le rapport d'intervention et de passer le statut sur terminé entrainant la facturation
- **Refuser** : permet d'avertir le service planification que l'intervention est refusée, un motif est obligatoire
- **Détails** : accéder aux détails du rapport d'intervention

OM / RI    Rapports d'Activité

### Rapports d'Interventions

Export Excel

Tout afficher

Tous les intervenants

REF COMMANDE	DATES	DESCRIPTIF DE L'AFFAIRE	INTERVENANT	MONTANT HT	ACTIONS
DC 202412	du 18/05/2020 au 18/05/2020 (0.5 jours)	CHEFFERIE DE PROJETS			<a href="#">Valider</a> <a href="#">Refuser</a> <a href="#">Détails</a>

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

# Documents : Rapports d'Activité

Depuis l'onglet Rapports d'activité dans le menu Document vous pouvez retrouver et télécharger les rapports mensuels d'activité.

OM / RI **Rapports d'Activité**

Rapports Mensuels d'Activité

Tout afficher

NOM	TYPE DE DOCUMENT	DATE DE PUBLICATION	VISUALISER
Reporting mensuel_202305_0_3312_	Rapport Mensuel d'Activité	lundi 05 juin 2023	pdf



A hand wearing a white, textured glove is reaching upwards towards a bright sun in a teal sky. The sun is positioned behind the hand, creating a silhouette effect and a lens flare. The background is a gradient of teal and blue, with a faint mountain range visible at the bottom. The overall mood is hopeful and aspirational.

**GROUPE**  
**SOFTWAY**  
**MEDICAL**  
INSPIRER LA eSANTÉ