



**COLLECTER, SUIVRE ET
ORIENTER DES DEMANDES :**

DANS LE CADRE DE MON ALTERNANCE :

- Le service de maintenance de mon alternance fait également du ticketing via Gmail.
- Le logiciel que nous fournissons à nos clients leur permet de nous envoyer un ticket en cas de besoin.

ANAEL 6.36 pour Pédiatres-Podologues - 22/02/2022 - PIED MARC-PE - (Gestion Simplifiée des Patients...)

ANAEL Patients Praticien Comptabilité Gestion du Cabinet Séam Vitale SCOR I.A Annexes Maintenance ?

Rechercher :

Traitement	Prescription	Date PM	Dom	Dernière	Du
10 AMI 2	01/12/2020	16/12/2020	1		
10 AMK 7,5	01/12/2020	28/06/2021	1		
10 AMO 12,6	01/12/2020	30/06/2021	1		
10 AMY 10,3+8,...	02/12/2020	24/11/2021	-1		
8 POD 1	16/12/2020	26/01/2022	1		
4 POD 1	29/11/2021		0		
1 HSS 1	06/12/2021	11/01/2022	0		
10 LPP 2167678	15/12/2017	13/11/2019	0		
20 AMP 0,75	02/01/2019	29/11/2021	1		
10 AMK 7,5	13/11/2019	13/11/2019	1		
10 AMK 7,5	12/11/2019	12/11/2019	1		
10 LPP 2180450	31/05/2021	31/05/2021	3		
10 AMK 7,5	12/11/2019		0		
10 AMK 7,5	12/11/2019	12/11/2019	0		
10 AMK 7,5	12/11/2019	12/11/2019	0		
10 AMK 7,5	12/11/2019	12/11/2019	0		
10 AMK 7,5	05/11/2019	05/11/2019	1		
10 RNM 1	12/11/2019	12/11/2019	0		
10 AMY 5	12/11/2019	20/11/2019	1		
10 TSA 1	12/11/2019	12/11/2019	1		
10 TSA 1	12/11/2019	12/11/2019	1		
10 TSA 1	12/11/2019	12/11/2019	1		

00-PATIENT OY-TEST ALAIN

- Prescription
- Progression du traitement
- Téléphones
- Informations en carte Vitale
- Dernières facturations
- Notes

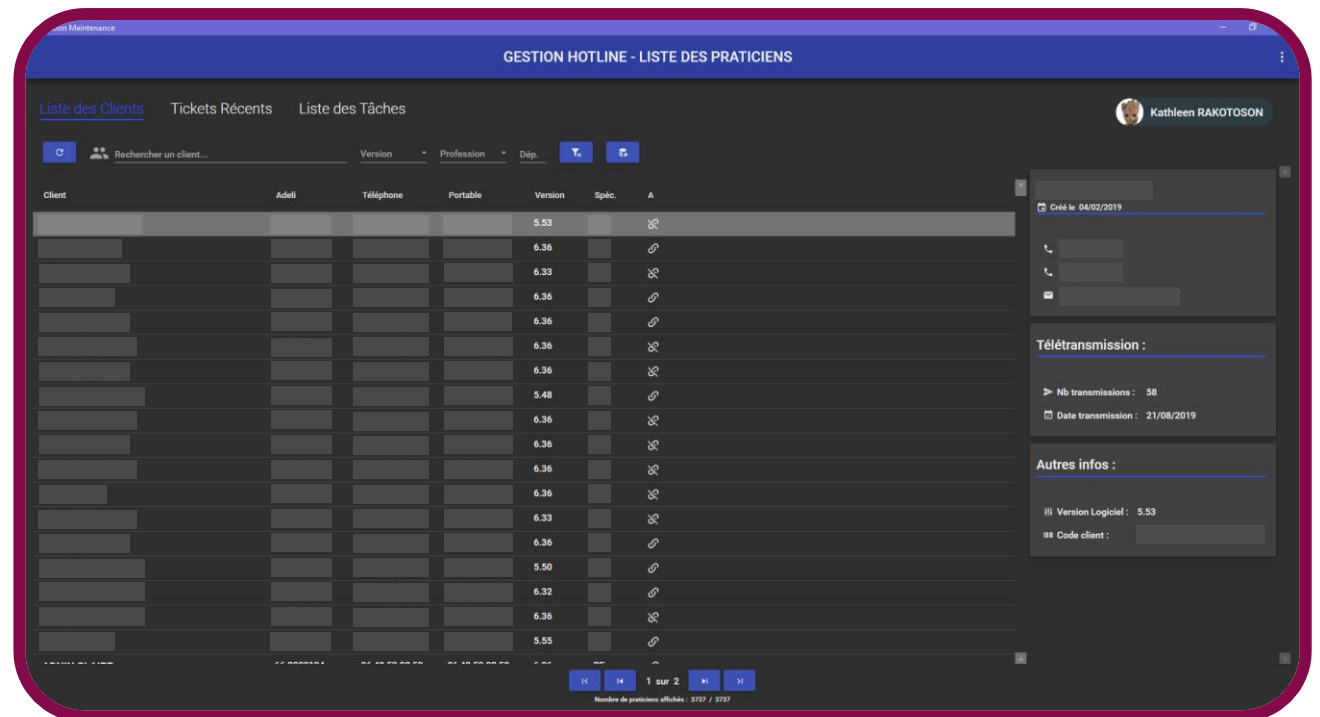
ANAEL 6.36 pour Pédiatres-Podologues - 22/02/2022 - PIED MARC-PE - (Gestion Simplifiée des Patients...)

The screenshot shows a Gmail interface with a sidebar on the left containing navigation links like 'Nouveau message', 'Messagerie', 'Boîte de réception', 'Messages suivis', 'En attente', 'Important', 'Messages envoyés', 'Brouillons', 'Tous les messages', 'Spam', 'Catégories', 'Réseaux sociaux', 'Notifications', 'Forums', and 'Promotions'. The main area displays a list of emails. A prominent red arrow originates from the bottom-left corner, pointing towards the email list, and contains the white text 'TICKET POUR LA MAINTENANCE'.

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

GESTION HOTLINE
ANAEL

- À la réception d'un mail de la part de nos clients, nous avons la possibilité de leur répondre via une application de gestion hotline développée par nos développeurs.
- Au lancement, chacun des membres de l'équipe se connecte avec ses identifiants. Nous accédons ensuite à la liste des utilisateurs.



COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

GESTION HOTLINE
ANAEL

- Après avoir entré le nom du client en question, nous accédons à un affichage détaillé de ses informations ainsi qu'à la liste des tickets qu'il nous a déjà adressés auparavant, du plus ancien au plus récent.

FICHE CLIENT :

Notes Tickets Hotline Actions Hotline Liaison Access

Tickets Hotline :

Date	Sujet	S	Qui
25/03/2019	LOT NON TRANSMIS		
18/03/2019	LOT NON TRANSMIS		RBM
27/02/2019	Test		RC

Informations supplémentaires :

Informations supplémentaires...

A CONTACTER :

-- INFORMATIONS SUR LE CABINET EMETTEUR DU MAIL --
--> Nom : Cabinet de Pédiatrie-Podologie
--> Adresse :
--> CP :
--> Ville : DUCY
--> Licence : an0000000000s11
--> Numéro de Vt : 5.48
--> Nombre de praticiens : 2
--> N°2 :
--> N°3 :
-- créé le 17/11/2017 -- Télétransmis le 22/03/2019
-- créé le 04/02/2019 -- Télétransmis le 20/03/2019

-- DERNIERS RETOURS NOEMIE --
--> N°2 : Date de dernier retour noemie de ce praticien : 21/03/2019
--> N°3 : Date de dernier retour noemie de ce praticien : 14/03/2019

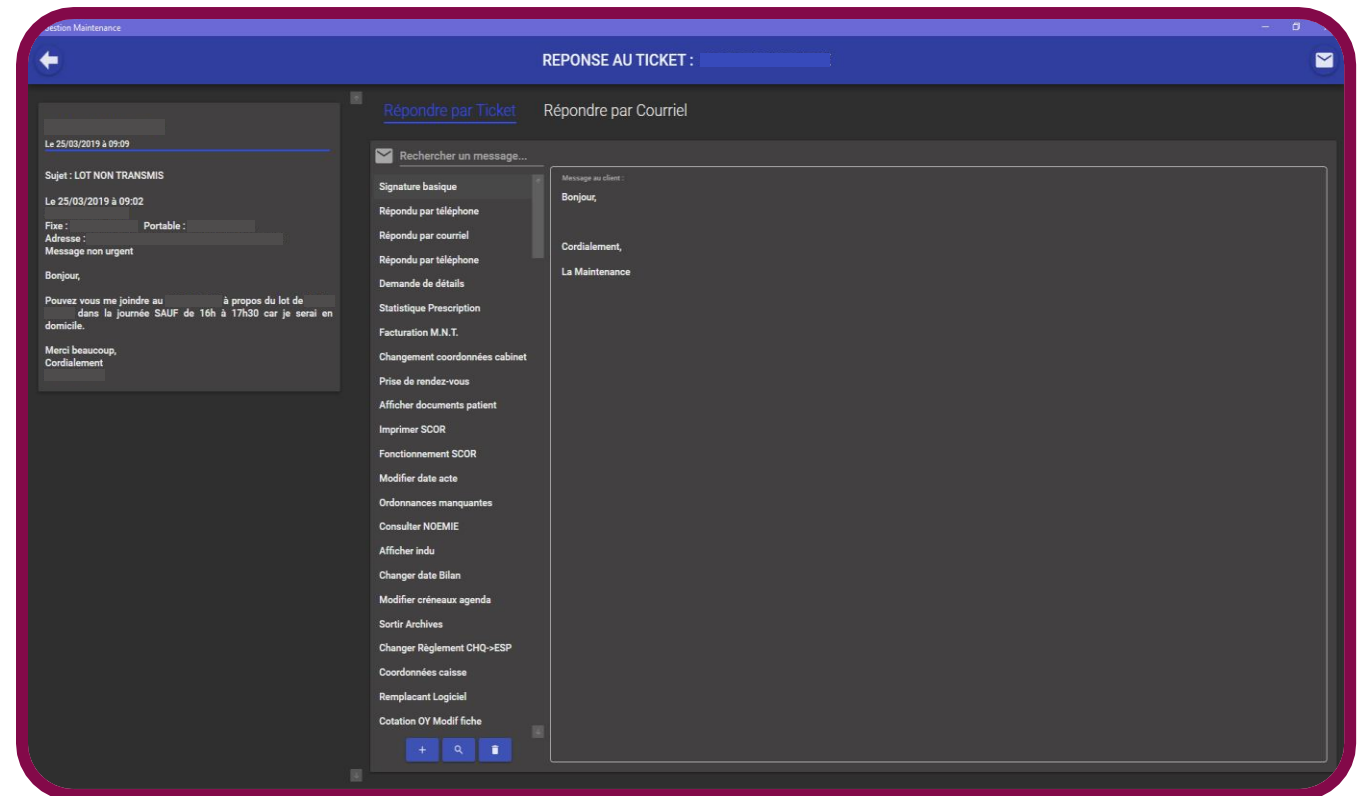
-- INFORMATIONS SUR PRATICIEN EMETTEUR DU MAIL --
--> Nom :
--> Numéro :
--> Adresse :
--> CP :
--> Ville :
--> Boite FSE :
--> Pass Boite FSE :
--> Telephone fixe :
--> Telephone portable :
--> Fax :
--> Email :

-- DATE DE LA DERNIERE SAUVEGARDE --
--> Date de dernière sauvegarde sur disque dur : 2019-03-22
--> Date de dernière sauvegarde sur support amovible : 2018-08-28

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

GESTION HOTLINE
ANAEL

- Après avoir sélectionné le bon ticket, nous avons la possibilité d'envoyer une réponse directement dans le logiciel ou par mail.
- Nous pouvons aussi nous en servir pour envoyer de la documentation.



PRISE EN CHARGE DU TICKET :

- Lorsqu'un ticket arrive à la maintenance, il est réparti en fonction du niveau de difficulté du problème.
- Nous contactons ensuite le client. Si l'incident est trop complexe, nous le faisons remonter au niveau supérieur.

Support niveau 1



Support niveau 2



Support niveau 3

- REMI A FAIRE
- REMI MESSAGE REPON...
- REMI RDV PRIS
- REMI TRAITE

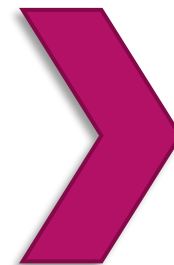
- KATHLEEN A FAIRE
- KATHLEEN MESSAGE R...
- KATHLEEN RDV PRIS
- KATHLEEN TRAITE

- HUGO A FAIRE
- HUGO DOC ENVOYÉE
- HUGO MESSAGE REPO...
- HUGO RDV PRIS
- HUGO TRAITE



Support ++

- BERTRAND A FAIRE
- BERTRAND MESSAGE R...
- BERTRAND TRAITE
- BUG ANAEL 6



Support +++

- YVES A FAIRE
- YVES DOC ENVOYÉE
- YVES INJOIGNABLE
- YVES MESSAGE RÉPON...
- YVES MESSAGE TICKET...
- YVES RDV PRIS
- YVES TRAITÉ
- YVES URGENT