

TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS :

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.

ANAE 6.36 pour Pédiatres-Podologues - 22/02/2022 - PIED MARC-PE - [Gestion Simplifiée des Patients...]

ANAE Patients Praticien Comptabilité Gestion du Cabinet Sésam Vitale SCOR ILA Annexes Maintenance 2

Rechercher :

Traitement	Prescription	Date PM	Don	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	0
	10 TSA 1	12/11/2019		12/11/2019	0
	10 TSA 1	12/11/2019		12/11/2019	0
	10 TSA 1	12/11/2019		12/11/2019	0

00-PATIENT OY-TEST ALAIN

Prescription

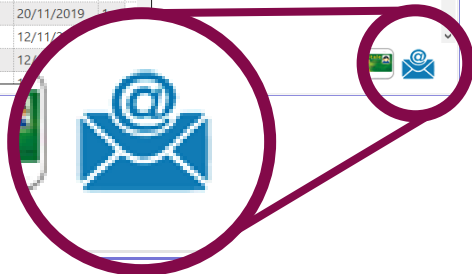
Progression du traitement

Téléphones

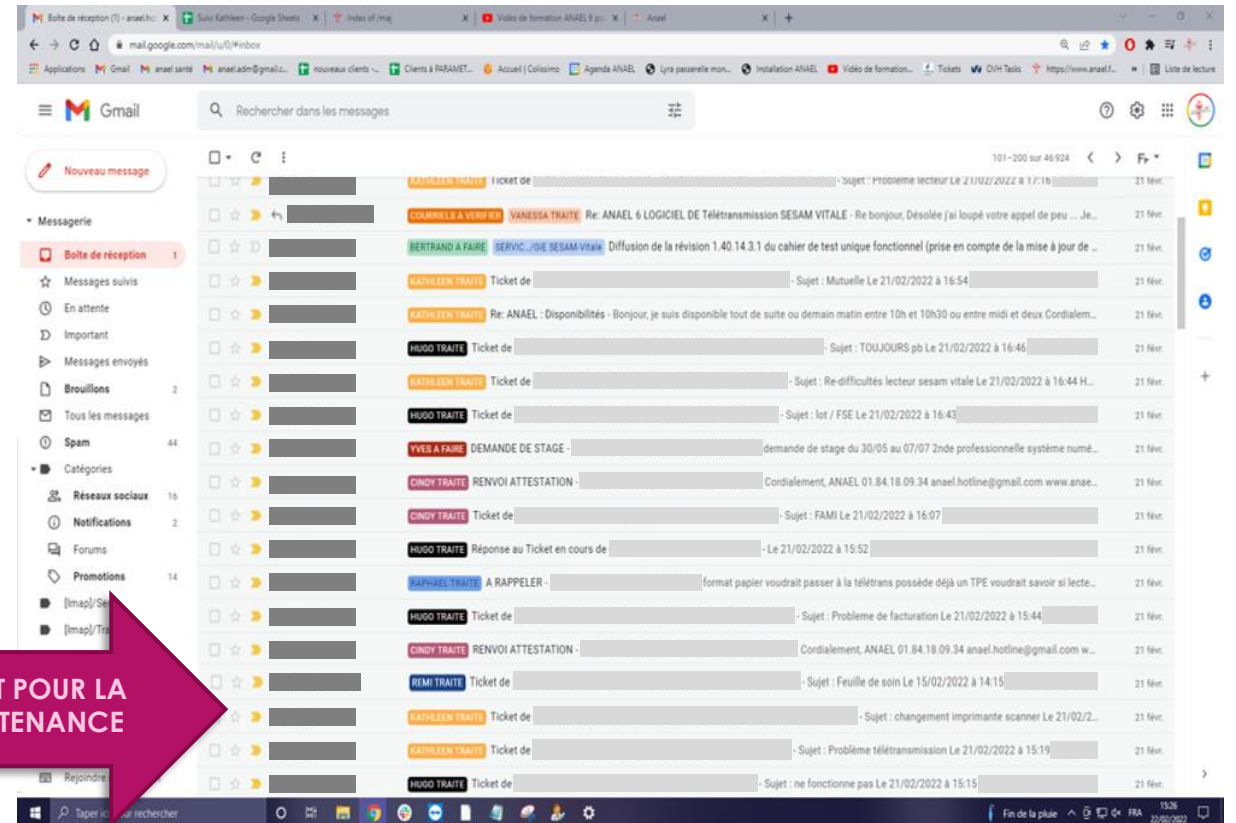
Informations en carte Vitale

Dernières facturations

Notes



TICKET POUR LA MAINTENANCE



TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS :

PRISE EN CHARGE DU TICKET :

- ▶ Lorsqu'un problème concernant le logiciel arrive à l'équipe de support n°1, elle se renseigne sur sa nature car les manipulations diffèrent légèrement en fonction du problème (s'il vient du matériel utilisé, de l'utilisateur du logiciel ou du logiciel lui-même).
- ▶ Elle cherche également à connaître le contexte dans lequel s'est produit l'incident (coupure de courant, fermeture brutale du logiciel, dégâts des eaux).
- ▶ L'équipe va ensuite proposer d'éventuelles solutions, de la plus simple à la plus technique (*redémarrer l'application, redémarrer l'ordinateur, utiliser l'option "réparer l'application", réinstaller l'application ...*).
- ▶ Si le niveau de difficulté de la demande est trop élevé, l'équipe la fera remonter à l'équipe de support n°2 qui prendra le relais ou fera à son tour remonter le ticket au support n°3.

EXEMPLES DIVERS :

▼ Problème venant du logiciel :

Ticket de [redacted] n° [redacted] -- n° [redacted] > Boîte de réception x KATHLEEN TRAITE x

[redacted]

À moi ▼

Sujet : **bug** logiciel

Le 16/03/2022 à 10:06

[redacted]

Fixe : [redacted] Portable : [redacted]

Adresse : [redacted]

Message non urgent

Bonjour,

je ne peux plus du tout facturer depuis 4 jours.

pouvez vous me joindre?

merci

▼ Problème venant du matériel (*lecteur de cartes vitales*) :

Ticket de [redacted] n° [redacted] -- n° [redacted] > Boîte de réception x KATHLEEN TRAITE x

[redacted]

À moi ▼

Sujet : ERREUR 616997

Le 05/04/2022 à 08:28

[redacted]

Fixe : [redacted] Portable : [redacted]

Adresse : [redacted]

Message urgent

Bonjour

Il y a une erreur concernant mon TPE, je ne peux pas faire ma facturation car cela me dit erreur 616997.

Pouvez vous m'appeler au [redacted] ?

Merçi

▼ Problème venant de l'utilisateur du logiciel :

Ticket de [redacted] n° [redacted] -- n° [redacted] > Boîte de réception x KATHLEEN TRAITE x

[redacted]

À moi ▼

Sujet : **FACTURATION** PATIENT

Le 13/04/2022 à 11:26

[redacted]

Fixe : [redacted] Portable : [redacted]

Adresse : [redacted]

Message non urgent

Bonjour, j'ai un patient qui a son dossier de bloqué.

pouvez vous me contacter?

Cordialement

▼ Problème venant du matériel (*scanner/imprimante*) :

Ticket de [redacted] n° [redacted] -- n° [redacted] > Boîte de réception x KATHLEEN TRAITE x

[redacted]

À moi ▼

Sujet : Scanner non détecté

Le 12/04/2022 à 09:51

[redacted]

Fixe : [redacted] Portable : [redacted]

Adresse : [redacted]

Message non urgent

Bonjour,

Je ne peux plus scanner les ordonnances, l'**imprimante** n'est plus détectée.

Merci pour votre aide.

Cordialement