

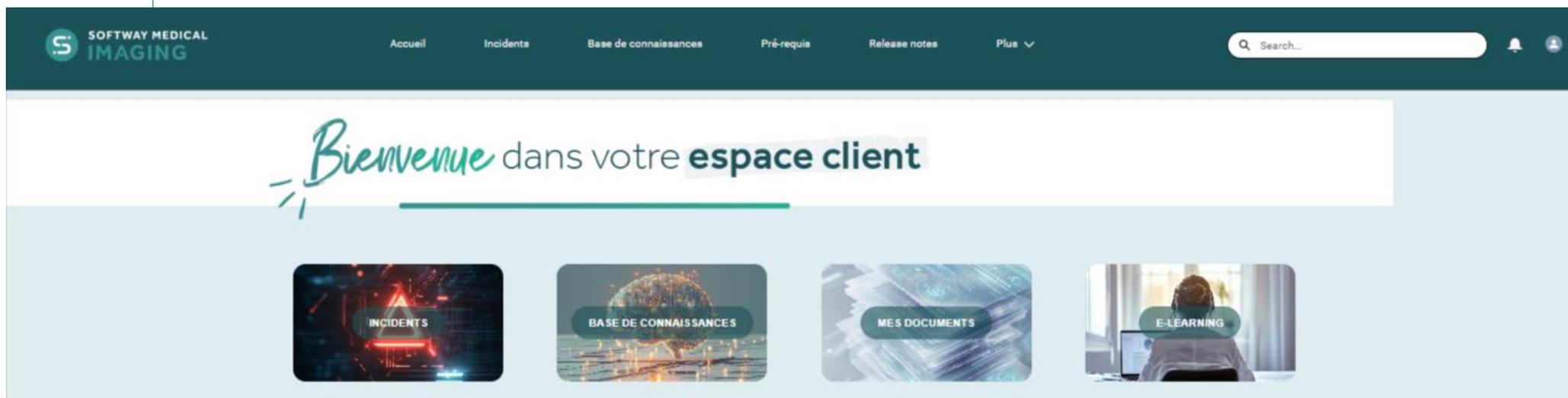
A hand wearing a white, textured glove reaches upwards from the bottom left corner towards a bright sun in a teal sky. The sun is partially obscured by the hand, creating a lens flare effect. The background is a gradient of teal and blue, with a faint mountain range visible at the bottom. The text is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

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

# Guide utilisateur

## Portail client - SMG

# Page d'accueil : généralités



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

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

**Pré-requis** : Liste des articles de type "pré-requis techniques"

**Release Notes** : Liste des articles de type "release notes"

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

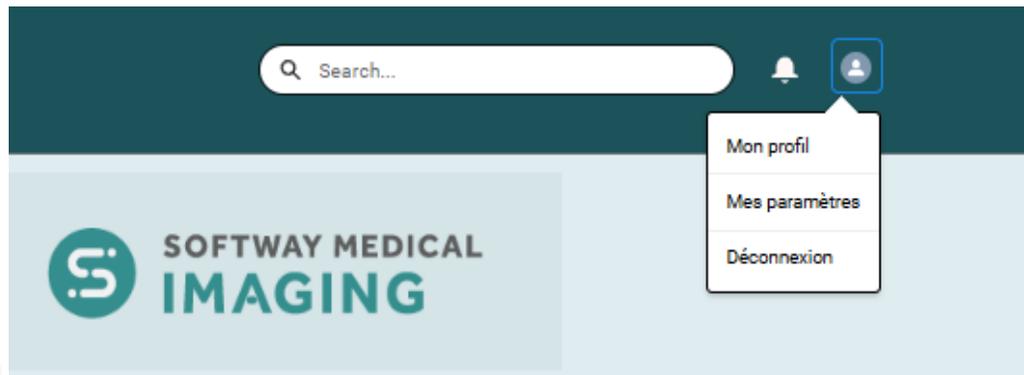
Téléchargement de vos rapports d'activités (niveau de disponibilité des serveurs, détails des incidents)

**Rapport d'interventions** = Documents (voir ci-dessus)

**E-learning**: Accès à votre espace d'e-learning sous réserve de votre abonnement

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

# 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 : 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

The screenshot shows the incident management interface. At the top, there is a dropdown menu for 'Liste sélectionnée' with the option 'Liste personnalisées de mes incidents'. Below this are filter fields for 'Filtre #1' (Priority), 'Opérateur' (Operator), and 'Valeur' (Value). Action buttons include 'Ajouter un filtre', 'Appliquer les filtres', 'Enregistrer les filtres', 'Réinitialiser les filtres', 'Modifier les colonnes du tableau', and 'Suivre incidents'. A table titled 'LISTE DES INCIDENTS' is displayed with columns: NUMERO DE L'INCIDENT, OBJET, STATUT, ACTION ATTENDUE, DATE/HEURE D'OUVERTURE, PRIORITE, NOM DU CONTACT, TYPE, PRODUIT, COMPTE, CML, PROPRIETAIRE, and DATE/HEURE DE CLOTURE. Navigation buttons for 'Précédent', 'Première page', '25', 'Dernière page', and 'Suivant' are at the bottom.

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

# Incidents : créer une nouvelle liste

Créer une nouvelle liste

Nom de la liste

Ma liste personnalisée

Annuler Sauvegarder

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

Liste sélectionnée

Liste personnalisées de mes incidents

Exporter la liste sélectionnée Mon tableau de bord Créer un incident

Filtre #1

\* Champ

Priorité

\* Opérateur

est égal à

Valeur

Urgent

1 0 0 0 1 0 0 1 0 0 0 1 1 0 1 1 1 1 0 1 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 : création des filtres

Liste sélectionnée

Sélectionner une vue de liste

✈️ ⚙️ ✎️ 🗑️

Exporter la liste sélectionnée Mon tableau de bord Créer un incident

Filtre #1

\* Champ Sélectionner un champ

\* Opérateur Sélectionner un champ

🗑️

Ajouter un filtre Appliquer les filtres Enregistrer les filtres Réinitialiser les filtres

- **Ajouter vos filtres personnalisés :**
- **Appliquer les filtres pour voir le résultat**
- **Enregistrer les filtres pour vos prochaines connexions**
- **Supprimer un filtre depuis la corbeille sur la droite de votre écran**



# 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

- 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

<input type="checkbox"/> NUMERO DE L'INCIDENT	OBJET	STATUT	ACTION ATTENDUE	ENVIRONNEMENT	PRIORITE	TYPE
<input checked="" type="checkbox"/> 02803501	test	Clos		Qualification	Important	Assistance Paramétrage

- **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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0
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	1	1	0	0	1



# Incidents : créer un incident 2 / 3

## Nouvel Incident



Choix du produit concerné par l'incident

\*Produit

\*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, xls, xlsx, png)

 ou déposer des fichiers

Précédent

Soumettre

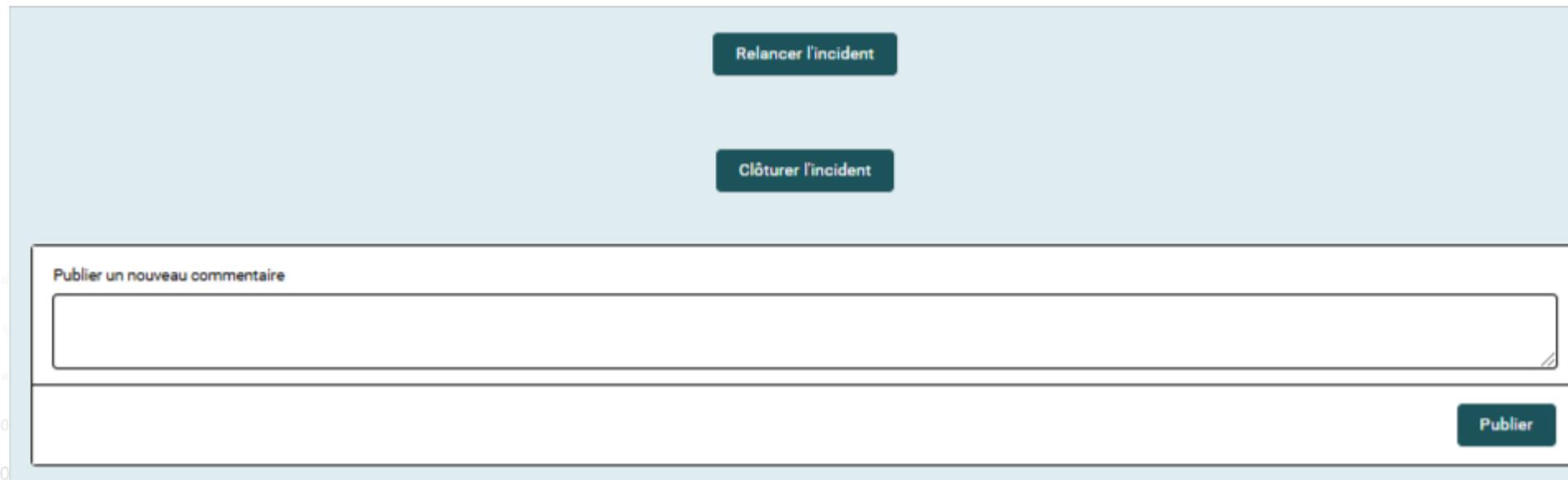
0 0 1 0 0 0 0 1 0 0 1 0 1 1 0 0 0 1 1 1 0 1 1 1  
0 1 0 0 0 1 0 0 0 1 1 0 0 1 1 0 1 0 1 1 0 0 1 1  
1 1 1 1 0 1 0 0 1 1 1 1 1 0 0 0 0 1 1 0 0 1 1 1



# Incidents : détails d'un incident ouvert

## Après avoir cliqué sur un incident

- **Relancer l'incident** : permet d'écrire un commentaire et positionner un flag de priorité
- **Clôturer l'incident** : Fermer l'incident en ajoutant un commentaire
- **Publier un nouveau commentaire** : interagir avec l'agent en charge de l'incident



The screenshot shows a light blue background with two dark teal buttons: 'Relancer l'incident' and 'Clôturer l'incident'. Below these is a white text area with the placeholder text 'Publier un nouveau commentaire'. A dark teal 'Publier' button is located at the bottom right of the text area.

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

# Documents / Rapport d'intervention

## : 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" afin d'accepter les conditions de 10 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.



# Documents / Rapport d'intervention: généralités

**Liste des actions possibles :**

- **Choix de l'onglet :** Rapports d'Interventions
- **Export Excel :** permet d'exporter la liste des RI à l'écran
- **Choix de la vue de liste :** Les RI en cours / Les RI refusés / Les RI terminés / Tout afficher
- **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

Rapports d'Interventions Rapports d'Activité

Rapports d'Interventions Export Excel

Tout afficher  Tous les intervenants

REF COMMANDE	DATES	DESSCRIPTIF DE L'AFFAIRE	INTERVENANT	MONTANT HT	ACTIONS
DC 202412	du 25/03/2024 au 25/03/2024 (1 jours)	FORFAITS			<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Refuser"/> <input type="button" value="Détails"/>

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

A hand wearing a white, textured glove is reaching 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