

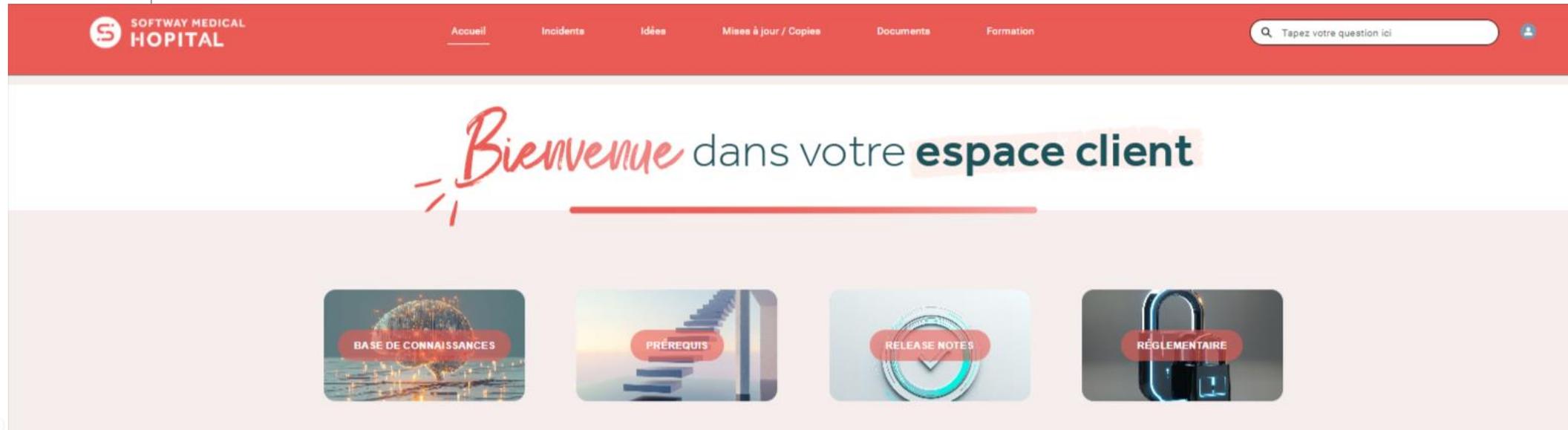
A hand wearing a white, textured glove is reaching upwards towards a bright sun in a teal sky. The sun is positioned behind the hand, creating a silhouette effect and a lens flare. The background is a gradient of teal and blue, with a faint mountain range visible at the bottom. The overall mood is hopeful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

GROUPE
SOFTWAY
MEDICAL
INSPIRER LA eSANTÉ

Guide utilisateur

Portail client - Hôpital

Page d'accueil : généralités



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

Idées : Vous permet de poster une suggestion d'amélioration sur nos services utilisés et de voter pour une idée déjà émise.

Mise à jour / Copies : Accès à la gestion des mises à jour et des demandes de copies de vos logiciels

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)

Formation : Suivre mes parcours de formations

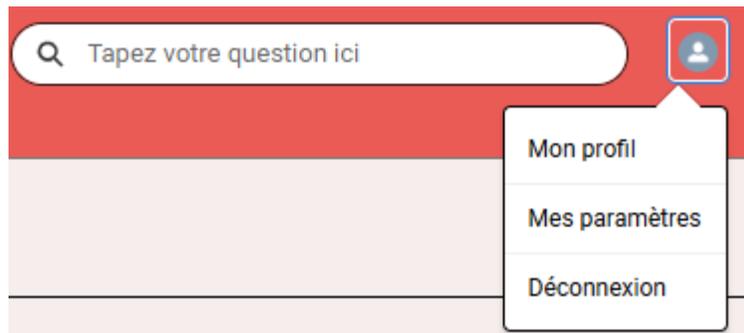
Base de connaissances: Vous trouverez ici des articles en lien avec les produits que vous utilisez

Prérequis : Liste des articles de type "prérequis techniques"

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

Règlementaire : Liste des articles de type "Environnement réglementaire"

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

Liste sélectionnée
Liste personnalisée de mes incidents

* Champ: Priorité, * Opérateur: est égal à, Valeur: Urgent,Basse

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

Modifier les colonnes du tableau, Suivre incidents

LISTE DES INCIDENTS

NUMERO DE L'INCIDENT	OBJET	STATUT	ACTION ATTENDUE	ENVIRONNEMENT	CORRECTIONS & REPORTS	DATE/HEURE D'OUVERTURE	NOM DU CONTACT	PRIORITE	TYPE	PRODUIT	COMPTE	PROPRIETAIRE	DATE/HEURE DE CLOTURE	CML
----------------------	-------	--------	-----------------	---------------	-----------------------	------------------------	----------------	----------	------	---------	--------	--------------	-----------------------	-----

Page 1 / 144

Précédent, Première page, 25, Dernière page, Suivant

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

TEST

Exporter la liste sélectionnée Mon tableau de bord Créer un incident

Filtre #1

* Champ

Priorité

* Opérateur

est égal à

Valeur

Bloquant,Urgent

Incidents : création des filtres

Liste sélectionnée

TEST

Exporter la liste sélectionnée Mon tableau de bord Créer un incident

Filtre #1

* Champ

Priorité

* Opérateur

est égal à

Valeur

Bloquant,Urgent

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

Incidents : créer un incident 2 / 3

Nouvel Incident

Produit

- Aucun -

Choix du produit concerné par l'incident

Liste des environnements disponibles sur le site

* Environnement

-- Aucun --

* Numéro de version

Inscrire le numéro de version en cours du produit concerné par l'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)

 Charger des fichiers

ou déposer des fichiers

Précédent

Soumettre

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

Incidents : créer un incident 3 / 3



Votre incident a été créé.

Cliquez sur son numéro pour le consulter :

02803585



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

Terminer

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 1 0
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 1
1 1 1 1 0 1 0 0 1 1 1 1 1 0 0 0 1 1 0 0 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 shows a user interface for incident management. At the top, there are two dark green buttons with white text: 'Relancer l'incident' and 'Clôturer l'incident'. Below these buttons is a form for publishing a new comment. The form has a title 'Publier un nouveau commentaire' and a large text input field. At the bottom right of the form is a dark green button with white text labeled 'Publier'.

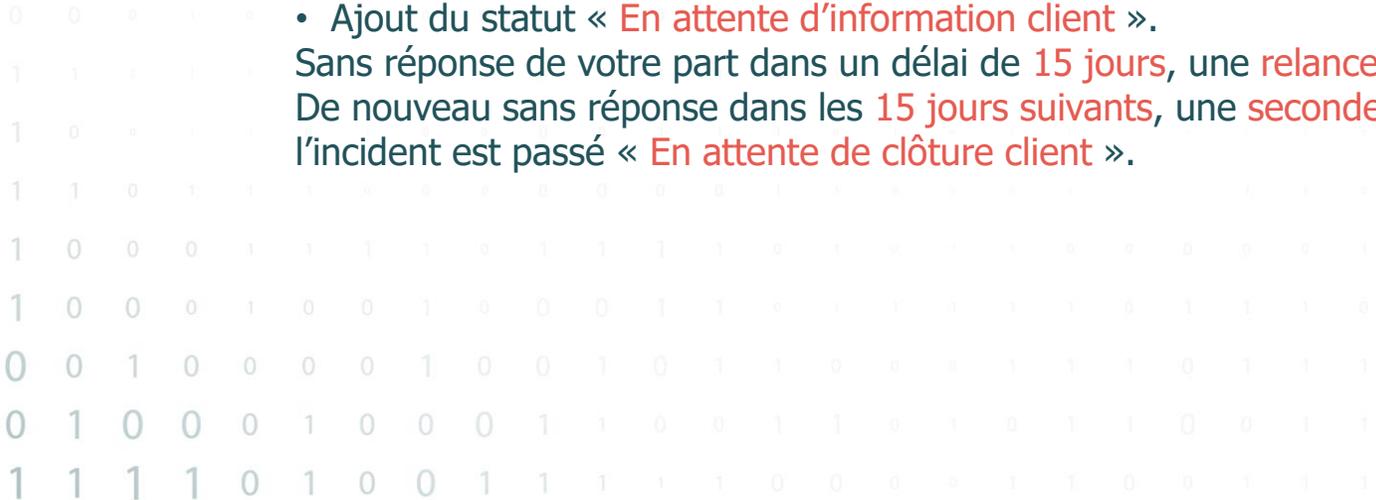
NB : Une fois un incident clôturé, vous ne pouvez plus ajouter de commentaire, il faut créer un nouvel incident.

Incidents : clôture automatique

Afin d'améliorer la lisibilité de votre encours support, nous avons mis en place un processus de clôture automatique des incidents.

Ce processus répond aux règles suivantes :

- Ajout du statut « En attente de clôture client » sur un incident.
Sans clôture de votre part dans un délai de 30 jours, nous procédons à la fermeture de celui-ci.
Vous serez notifié par email.
- Ajout du statut « En attente d'information client ».
Sans réponse de votre part dans un délai de 15 jours, une relance vous est envoyée par email.
De nouveau sans réponse dans les 15 jours suivants, une seconde relance pour parvient et l'incident est passé « En attente de clôture client ».



Idées : Poster ou voter pour une idée

- **Poster une idée** : depuis le bouton "Poster une idée", vous pouvez décrire en détail l'évolution souhaitée et choisir 3 catégories associées correspondant au thème de votre idée.
- **Voter pour une idée** : depuis les flèches entourées en orange, vous pouvez voter et mettre en avant une idée.
- **Commenter une idée** : sur chaque idée pour vous pouvez ajouter des commentaires

Mes idées

Idées

Entrer le titre de votre idée

Poster une idée

J'ai une super idée !!!!!!!

Gestion | Gestion - Gestion Séjour | Gestion - PMSI MCO | Gestion - PMSI SSR

20 1

Voir plus

tolo 2025-01-13 11:04:30
je vote pour !!

4000 caractères restant

Commenter

Mises à jour / Copies : actions possibles

Liste des actions possibles :

- **Nouvelle demande de mise à jour** : Créer une demande de mise à jour
- **Nouvelle demande de copie** : Créer une demande de copie
- **Accepter ou Refuser** : Accepter ou refuser le créneau proposé
- **Supprimer** : Supprimer une demande de mise à jour pas encore planifiée

Demandes de Mise à jour / Copie									
Les demandes en cours									
N°	COMPTE	TYPE	PRODUIT	ENVIRONNEMENT	VERSION ACTUELLE	VERSION SOUHAITÉE	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN	ACTIONS
02803532		Demande Mise à jour	HM	Production	1.2405.19	1.2407 (Pilote) dernier patch	Du mardi 17 décembre 2024 à 12:00	Au mardi 17 décembre 2024 à 12:00	Accepter Refuser
02803531		Demande Mise à jour	Bloc	Production	1.2405.05	1.2407 dernier patch	En attente	de planification	Supprimer
02787550		Demande Mise à jour	HM	Production	1.2403.19	1.2407 (Pilote) dernier patch	Du lundi 30 décembre 2024 à 04:00	Au lundi 30 décembre 2024 à 06:00	Refusé Supprimer

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

Mises à jour / Copies : nouvelle demande de mise à jour

Champs à renseigner :

- **Installation à mettre à jour** : Liste des installations disponibles sur le compte sélectionné
- **Date souhaitée** : Choisir la date à laquelle vous souhaitez que la mise à jour soit faite.
- **Créneau horaire souhaitée** : Choix du créneau le plus adapté

Attention cette date et ce créneau doivent être validé par Softway Médical

- **Version souhaitée** : Choisir la version sur laquelle vous souhaitez migrer
- Dernier niveau de patch : le patch le plus récent (stable) sera installé, si vous décochez, vous pouvez spécifier le patch souhaité
- **Personnes à contacter en cas d'urgence** : renseigner le nom, le prénom l'email et le téléphone

Installations	
Installation à mettre à jour	Version actuelle
Bloc Production	1.2405.05
	Durée de la sauvegarde (en heures)
	1

Souhaits	
*Date souhaitée	*Version souhaitée
<input type="text"/>	Veillez choisir une version
	Dernier niveau de patch (Recommandé) <input checked="" type="checkbox"/>
*Créneau horaire souhaité	Niveau de patch souhaité
Veillez choisir un créneau horaire	Décochez l'option ci-dessus pour saisir une valeur (Deux chiffres).
Personnes a contacter en cas d'urgence	Commentaire
<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Retour](#) [Envoyer ma demande](#)

Mises à jour / Copies : nouvelle demande de copie

Champs à renseigner :

- **Installation à copier** : Liste des installations disponibles sur le compte sélectionné
- **Type de copie** : Environnement cible de la copie
- **Date souhaitée** : Choisir la date à laquelle vous souhaitez que la copie soit faite.
Attention cette date et ce créneau doivent être validé par Softway Médical
- **Personnes à contacter en cas d'urgence** : renseigner le nom, le prénom l'email et le téléphone
- **Cocher les options relatives à la copie**

Installation à copier Bloc Production	Version actuelle : 1.2405.05	Durée de la copie (en heures) 0.5
--	---------------------------------	--------------------------------------

Options					
Anonymisation des patients importés <input type="checkbox"/>	Anonymisation des professionnels de santé <input type="checkbox"/>	Personnalisation des libellés établissement(s) <input type="checkbox"/>	Réinitialisation des mots de passe <input type="checkbox"/>	RGPD : Copie des documents <input type="checkbox"/>	

Souhaits	
*Type de copie Veuillez faire votre choix	
*Date souhaitée	
Personnes a contacter en cas d'urgence	Commentaire

[Retour](#) [Envoyer ma demande](#)

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



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 1 1 0 0 1 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** : OM en cours / refusés / terminés ou RI en cours / refusés / terminés ou tous
- **Filtre sur les affaires**
- **Filtres sur les références externes**
- **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

Ordres de Missions et Rapports d'Interventions Export Excel

Afficher les documents en cours :

REF COMMANDE	TYPE	DATES	MOTIF	INTERVENANT	MONTANT HT	FRAIS DEP	ACTIONS
DC 2024 BPA DU:	OM	du 26/12/2024 au 27/12/2024	PRESTATION DE SERVICE-ANALYSEPARAMETRAGEASSISTANCE				<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Refuser"/> <input type="button" value="Détails"/>
DC 2024 BPA DU:	OM	du 30/12/2024 au 31/12/2024	PRESTATION DE SERVICE-ANALYSEPARAMETRAGEASSISTANCE				<input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Refuser"/> <input type="button" value="Détails"/>

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	0	1	1	0	0	1	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_202404_O_3312_	Rapport Mensuel d'Activité	jeudi 02 mai 2024	
Reporting mensuel_202403_O_3312_	Rapport Mensuel d'Activité	vendredi 05 avril 2024	



Formation : généralités

Liste des parcours de formations en cours et des parcours de formations archivés.

Possibilité d'exporter la liste.

Filtres possibles :

- Libellé
- Nom de l'établissement
- Numéro du parcours
- Année

Libellé: PARCOURS GESTION | Nom de l'établissement: Sélectionner un établissement | Numéro du parcours: Sélectionner un numéro | Année: Sélectionner une année | Exporter la liste

MES PARCOURS DE FORMATION EN COURS										
NUMERO DU PARCOURS	LIBELLE	NOM DE LETABLISSEMENT	ANNEE	NOMBRE DE JOURS	MONTANT HT					Actions
01631	PARCOURS GESTION		2024	1						Actions
01640	PARCOURS GESTION		2024	1						Actions

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

Formation : bouton actions

NUMERO DU PARCOURS	LIBELLE	NOM DE L'ETABLISSEMENT	ANNEE	NOMBRE DE JOURS	MONTANT HT	
01631	PARCOURS GESTION		2024	1	1125	⚡ Actions
01640	PARCOURS GESTION		2024	1	1125	⚡ Actions

Vous pouvez retrouver la liste des sessions de formations en cliquant sur le numéro du parcours

2 actions sont possibles depuis une formation :

- **Contacter = > permet de créer une demande pour :**

- Ajouter des participants
- Suggestions (avis)
- Envoyer feuille d'émargement
- Envoyer la convention signée
- Autre demande

- **Télécharger des documents (convention de formation, convocations, certificats de réalisation ...)**

1 1 0 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 0 1 1 0
 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 1 0 1
 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 0 1
 1 1 1 1 0 1 0 0 1 1 1 1 1 0 0 0 1 1 0 0 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 some faint, out-of-focus light spots. The overall mood is hopeful and aspirational.

GROUPE
SOFTWAY
MEDICAL
INSPIRER LA eSANTÉ