

Améliorer les soins aux personnes en donnant à chaque
professionnel de santé les moyens d'y parvenir

TrakCare Resolution Center (TRC)

Guide d'utilisation

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| TABLE DES MATIÈRES | 2 |
| 1 INTRODUCTION | 4 |
| 1.1 <i>OBJECTIF DU DOCUMENT</i> | 4 |
| 1.2 <i>CONNEXION</i> | 4 |
| 1.3 <i>PREMIERE UTILISATION</i> | 4 |
| 2 PAGE DE DÉMARRAGE – LISTE “EN COURS”..... | 6 |
| 2.1 <i>PAGE DE DEMARRAGE DE L'APPLICATION TRC – LISTE "EN COURS"</i> | 6 |
| 2.1.1 Liste “en cours” | 6 |
| 2.1.2 Accès direct à la liste d'incidents et demandes en cours depuis le lien hypertexte Liste “en cours” | 7 |
| 3 INCIDENT, PROBLEMES ET DEMANDES DANS TRC | 8 |
| 4 OUVRIR UN NOUVEL INCIDENT | 9 |
| 4.1 <i>DETAILS RELATIFS A UN INCIDENT</i> | 10 |
| 4.1.1 Type de problème | 10 |
| 4.1.2 Priorité | 12 |
| 4.1.3 Numéro de référence Client..... | 12 |
| 4.1.4 Contact..... | 13 |
| 4.1.5 Description courte | 13 |
| 4.1.6 Utilisateur final | 13 |
| 4.1.7 Recherche Produit Trak..... | 13 |
| 4.1.8 Domaine d'application..... | 14 |
| 4.1.9 Description de l'incident | 14 |
| 4.1.10 Soumettre l'incident | 14 |
| 4.2 <i>MISE A JOUR DE L'INCIDENT</i> | 14 |
| 4.2.1 Réf. Client..... | 14 |
| 4.2.2 Organisation | 15 |
| 4.2.3 Contact..... | 15 |
| 4.2.4 E-mail..... | 15 |
| 4.3 <i>AJOUTER UN FICHIER</i> | 15 |
| 4.4 <i>AJOUTER UNE ACTION</i> | 17 |
| 4.4.1 Lien hypertexte « Ajouter une action »..... | 17 |
| 4.4.2 Description de l'action..... | 17 |
| 4.4.3 Enregistrer l'action..... | 17 |
| 5 OUVRIR UNE NOUVELLE DEMANDE..... | 19 |
| 5.1.1 Type de Demande | 19 |
| 5.1.2 Priorité | 19 |
| 5.1.3 Numéro de référence Client..... | 19 |
| 5.1.4 Contact..... | 19 |
| 5.1.5 Description courte | 19 |
| 5.1.6 Utilisateur final | 19 |
| 5.1.7 Recherche Produit Trak..... | 19 |
| 5.1.8 Domaine d'application..... | 20 |
| 5.1.9 Description de la Demande..... | 20 |

| | | |
|----------|-------------------------------------------------------|-----------|
| 5.1.10 | Soumettre la Demande..... | 20 |
| 6 | DÉTAILS DE L'ORGANISATION..... | 21 |
| 6.1 | <i>LIEN HYPERTEXTE DETAILS DE L'ORGANISATION.....</i> | 21 |
| 6.1.1 | E-mail du support..... | 21 |
| 6.1.2 | Enregistrer l'Organisation | 21 |
| 6.1.3 | Lien hypertexte Ajouter un contact | 21 |
| 7 | DÉTAILS DU CONTACT..... | 22 |
| 7.1.1 | Nom (nom, prénom)..... | 22 |
| 7.1.2 | Adresse e-mail | 22 |
| 7.1.3 | Nom d'utilisateur | 22 |
| 7.1.4 | Mises à jour par e-mail..... | 22 |
| 7.1.5 | Seulement les soirs..... | 22 |
| 7.1.6 | Supprimé..... | 23 |
| 7.1.7 | Enquête..... | 23 |
| 7.1.8 | Mise à jour des numéros de téléphone | 23 |
| 7.1.9 | Enregistrez le contact | 23 |
| 8 | RECHERCHE TRC | 24 |
| 8.1 | <i>ÉCRAN DE RECHERCHE.....</i> | 24 |
| 8.1.1 | Problème/Demande ou Incident..... | 24 |
| 8.1.2 | Date de début..... | 24 |
| 8.1.3 | Date de fin..... | 24 |
| 8.1.4 | Statut..... | 24 |
| 8.1.5 | Mot clé contient..... | 25 |
| 8.1.6 | Produit Trak..... | 25 |
| 8.1.7 | La réf. Client contient | 25 |
| 8.1.8 | Contact..... | 25 |
| 8.1.9 | Conseiller..... | 25 |
| 8.1.10 | Utilisateur final | 25 |
| 8.1.11 | Classification | 25 |
| 8.1.12 | Allez au N° | 25 |
| 8.1.13 | Liste de résultats | 26 |
| 9 | DÉCONNEXION..... | 27 |

1 INTRODUCTION

1.1 **OBJECTIF DU DOCUMENT**

Ce document a été élaboré aux fins de description de l'utilisation du centre de résolution TrakCare (TRC, TrakCare Resolution Centre) d'InterSystems.

1.2 **CONNEXION**

Pour accéder à l'application TRC, cliquez sur le lien hypertexte suivant ou rendez-vous sur le site Web TrakCare d'InterSystems.

<https://trc.intersystems.com/trc/login.csp>

INTERSYSTEMS Advanced technologies for breakthrough applications

TRC Online

Username

Password

Login

The TRC application does require that cookies are enabled.
You also need to make sure that popup windows for this site are enabled.

[Having trouble? Log in the old way.](#)

[Home](#) | [What's New](#) | [Sitemap](#) | [International Websites](#)
© Copyright 1996-2013 InterSystems Corporation. All Rights Reserved.

Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe qui vous ont été attribués. Lors de votre première connexion, vous devez OBLIGATOIREMENT modifier le mot de passe. Reportez-vous à la section suivante pour savoir comment procéder.

1.3 **PREMIERE UTILISATION**

Si vous utilisez l'application TRC pour la première fois, reportez-vous à l'e-mail que vous avez reçu et qui contient les informations de connexion à TRC. L'e-mail se présente généralement ainsi :

Chère Cécile,

Nous vous remercions pour votre demande d'accès à l'application TRC / de réinitialisation du

mot de passe. L'accès à la base de données TRC permet aux clients :

- * D'émettre de nouveaux incidents et de nouvelles demandes ;
- * De consulter toutes les actions d'investigation ;
- * D'ajouter des informations et des commentaires sur un incident ou sur une demande ;
- * De consulter les informations statistiques sur le Support InterSystems ;
- * De clore des demandes et participer à l'enquête de satisfaction sur le processus de support.

Cliquez sur le lien ci-dessous, puis saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Notez que ces informations sont sensibles à la casse. Lors de votre première connexion, vous devez modifier le mot de passe pour pouvoir naviguer sur le site.

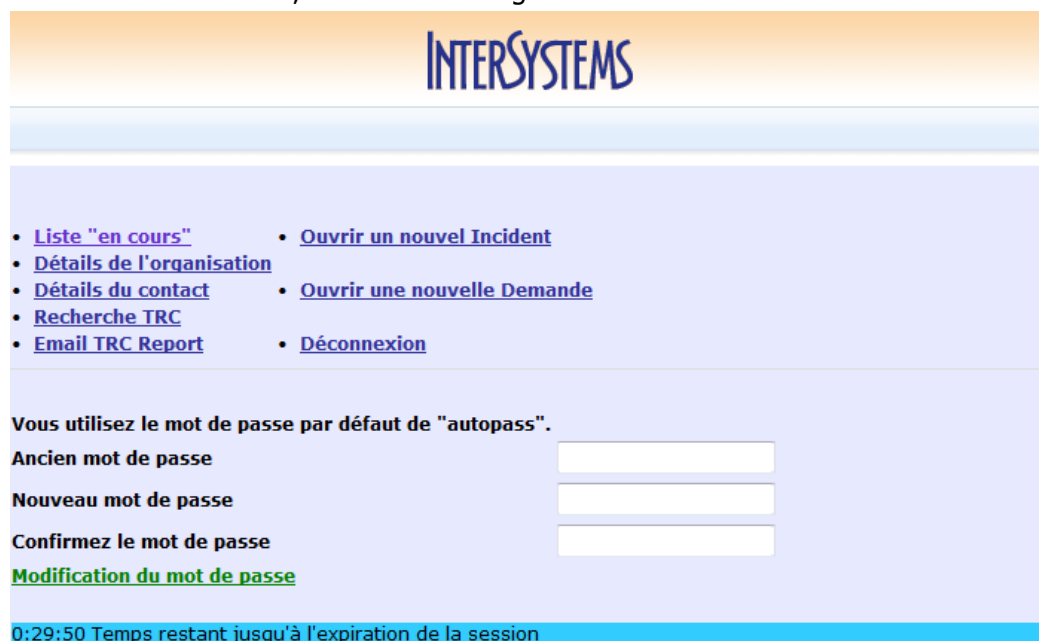
<https://trc.intersystems.com/trc/login.csp>

Nom d'utilisateur : CecileDemo

Mot de passe : BdSfhrEtIDSI

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou tout problème.

Connectez-vous à l'application TRC à l'aide de ce nom d'utilisateur et de ce mot de passe. À l'issue de la connexion, la boîte de dialogue suivante vous invite à modifier le mot de passe :



The screenshot shows the InterSystems TRC login interface. At the top, the 'INTERSYSTEMS' logo is displayed. Below the logo, there is a navigation menu with several links: 'Liste "en cours"', 'Ouvrir un nouvel Incident', 'Détails de l'organisation', 'Ouvrir une nouvelle Demande', 'Détails du contact', 'Recherche TRC', 'Email TRC Report', and 'Déconnexion'. The main content area contains a message: 'Vous utilisez le mot de passe par défaut de "autopass".' followed by three input fields for 'Ancien mot de passe', 'Nouveau mot de passe', and 'Confirmez le mot de passe'. A green link 'Modification du mot de passe' is positioned below the input fields. At the bottom of the dialog, a blue bar indicates the session expiration: '0:29:50 Temps restant jusqu'à l'expiration de la session'.

Définissez un nouveau mot de passe sécurisé et cliquez sur « Modification du mot de passe » pour appliquer cette modification. Si la modification de votre mot de passe est confirmée, déconnectez-vous (lien Déconnexion) et reconnectez-vous à l'application TRC à l'aide de votre nouveau mot de passe.

2 PAGE DE DÉMARRAGE – LISTE "EN COURS"

2.1 PAGE DE DEMARRAGE DE L'APPLICATION TRC – LISTE "EN COURS"

La page de démarrage présente la liste de tous les Incidents et Demandes ouverts concernant l'organisation à laquelle l'utilisateur connecté est associé.

2.1.1 Liste "en cours"

La liste "en cours" répertorie tous les incidents et demandes ouverts en relation avec l'organisation du client à laquelle le contact est associé. Dans ce cas :

The screenshot shows the InterSystems TRC application interface. At the top, the InterSystems logo is on the left, and the tagline "Advanced software technologies for breakthrough applications" is on the right. Below the header, there is a navigation menu with several items. The item "Liste 'en cours'" is highlighted with a black box. Other menu items include "Ouvrir un nouvel Incident", "Détails de l'organisation", "Détails du contact", "Recherche TRC", "Email TRC Report", "Ouvrir une nouvelle Demande", and "Déconnexion".

Below the menu, there is a section titled "Problèmes ouverts pour: InterSystems [InterSystems France]". This section contains a summary of open and closed incidents and problems, along with a progress bar for "Appels répondus immédiatement pour le WRC: 0%".

| Incident No | Statut: | Date d'ouverture: | Mot Clé: | Contact Support: | Date action: |
|--------------|-----------------------------|-------------------|-----------|------------------|---------------|
| Réf. Client: | Type de la dernière action: | Organisation: | Priorité: | Contact: | Heure action: |

- Exemple : l'utilisateur est associé au site d'utilisateur final « InterSystems ». Par conséquent, dans l'image ci-dessus, tous les problèmes ouverts pour le site d'utilisateur final « InterSystems » sont affichés.

2.1.2 Accès direct à la liste d'incidents et demandes en cours depuis le lien hypertexte **Liste "en cours"**

Pour accéder à la fenêtre Page de démarrage de l'application TRC – Liste "en cours", vous pouvez également cliquer sur le lien hypertexte correspondant.



A parti de la liste « **en cours** », l'utilisateur peut cliquer sur le lien hypertexte « **Incident No** » ou « **Problème No** » pour :

- Afficher et mettre à jour un Incident ou une Demande ;
- Ajouter des actions à un Incident ou une Demande ;
- Ajouter des fichiers à un Incident ou une Demande.

Ces différents points seront traités dans les sections suivantes.

3 INCIDENT, PROBLEMES ET DEMANDES DANS TRC

Avec l'objectif d'aligner TRC avec le référentiel ITIL, désormais il sera possible d'enregistrer Incidents et Demandes dans TRC.

La gestion des incidents correspond à une demande corrective. Un Problème est la conséquence d'une démarche d'investigation des causes de un ou plusieurs incidents.

Une Demande dans TRC correspond à tout ce qui n'est pas lié à une erreur dans l'utilisation de nos produits. Il n'est pas nécessaire de passer par la création d'un Incident pour créer une Demande.

Pendant la création d'une Demande il lui sera attribué un numéro de Problème de façon automatique

Exemples de Demandes :

- Demandes de Service
- Demandes de changement
- Suggestion de produit et
- des tâches spécifiques telles qu'une demande d'aide pour passer un patch, etc.

4 OUVRIR UN NOUVEL INCIDENT

Le lien hypertexte Ouvrir un nouvel incident permet à l'utilisateur de rapporter le message d'erreur ou le dysfonctionnement.



Remarque : veuillez ouvrir un incident par difficulté rencontrée/demande.

Ceci est le formulaire pour rapporter un Incident via le Web. Les problèmes critiques doivent être signalés par téléphone au +1 617 621 0700. Si vous souhaitez associer un problème à un Utilisateur Final, merci de sélectionner le nom dans la liste

Les champs marqués d'une * sont des champs obligatoires. Pour rechercher un produit saisissez le nom du produit

Vous pouvez spécifier un « produit par défaut » en précisant cette information dans les Détails de l'Organisation. Cette information peut être modifiée en sélectionnant un produit différent dans la fenêtre de recherche.

Les demandes d'amélioration de TRC peuvent être enregistrées sous le Produit TRC

Une fois qu'un incident a été soumis, vous avez la possibilité de télécharger des fichiers. Les fichiers doivent être téléchargés en format zippé afin d'économiser temps et espace!

* Type de problème: Production

* Priorité: Moyenne

Numéro de référence Client:

Contact: EF,Client

* Description courte:

Utilisateur final:

Information sur la plateforme:

* Recherche Produit Trak:

Domaine d'application:

* Description de l'incident:

Soumettre L'incident

Le référent doit y saisir le maximum d'éléments et de pièces jointes qui permettront l'analyse et le traitement par TRC :

- « **Description Courte** » : libellé définissant le problème de manière discriminante

- « **Description de l'incident** » :
 - Décrire précisément en terme intelligible la question ou le problème.
 - Mentionner toutes références permettant de bien identifier le dossier, la liquidation, l'état, la fonction, etc., selon la nature du problème. Exemples :
 - référence de l'état Streamserve,
 - n° de liquidation, etc.,
 - n° de séjour ou de patient,
 - référence de la lettre type bureautique,
 - profil utilisateur (groupe, code et mot de passe),
 - etc.
- « **Pièces jointes** » : fournir toutes pièces illustrant la problématique :

Exemples :

 - copie de l'écran de saisie de la fonction,
 - message d'erreur,
 - *pdf* de l'édition,
 - fichiers *txt* (B2, etc.),
 - fichiers *Excel* (titres, etc.),
 - etc.

4.1 DETAILS RELATIFS A UN INCIDENT

INTERSYSTEMS Advanced software technologies
for breakthrough applications

[Liste "en cours"](#) [Ouvrir un nouvel Incident](#)
[Détails de l'organisation](#) [Ouvrir une nouvelle Demande](#)
[Détails du contact](#) [Déconnexion](#)
[Recherche TRC](#)
[Email TRC Report](#)

Ceci est le formulaire pour rapporter un Incident via le Web. Les problèmes critiques doivent être signalés par téléphone au +1 617 621 0700. Si vous souhaitez associer un problème à un Utilisateur Final, merci de sélectionner le nom dans la liste

Les champs marqués d'une * sont des champs obligatoires. Pour rechercher un produit saisissez le nom du produit

Vous pouvez spécifier un « produit par défaut » en précisant cette information dans les Détails de l'Organisation. Cette information peut être modifiée en sélectionnant un produit différent dans la fenêtre de recherche.

Les demandes d'amélioration de TRC peuvent être enregistrées sous le Produit TRC

Une fois qu'un incident a été soumis, vous avez la possibilité de télécharger des fichiers. Les fichiers doivent être téléchargés en format zippé afin d'économiser temps et espace!

* **Type de problème:** * **Priorité:**

Numéro de référence Client: **Contact:**

* **Description courte** **Utilisateur final:**

Information sur la plateforme:

* **Recherche Produit Trak**

Domaine d'application:

* **Description de l'incident:**

4.1.1 Type de problème

Sélectionnez le type de problème approprié. Les types de problème existants sont les suivants :

- **Production** : une erreur survenue dans le système en production

- **Test** : correspond à tous les problèmes survenant en dehors d'une situation réelle de travail (par exemple les tests, les formations, etc.).

Remarque : par défaut, le type défini est Production.

4.1.2 Priorité

Sélectionnez la priorité appropriée. Les priorités existantes sont les suivantes :

| Priorité | Description |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crise | <p>Toutes les fonctions du système, ou un grand nombre d'entre elles, sont indisponibles et aucune alternative n'est possible, ou les performances du système sont réduites, de sorte que les temps de réponse rendent ce dernier inutilisable, et/ou un problème est survenu et a provoqué ou peut potentiellement provoquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) des problèmes au niveau de l'administration de soins à un grand nombre de patients ; (ii) un grave problème au niveau des opérations du client et/ou de la mise en œuvre de services cliniques par le client ; (iii) une interruption significative des opérations du client ou d'un tiers associé au client ; (iv) la perte de matériel, l'endommagement de données de clients ou la saisie de données erronées destinées à tout utilisateur final. |
| Urgente | <p>Toutes les fonctions du système, ou un grand nombre d'entre elles, sont indisponibles et aucune alternative n'est possible, ou les performances du logiciel sont réduites, de sorte que les temps de réponse rendent ce dernier difficile à utiliser, et/ou un problème est survenu et a provoqué ou peut potentiellement provoquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) un problème majeur au niveau des opérations du client et/ou de la mise en œuvre de services cliniques par le client ; (ii) des problèmes au niveau de l'administration de soins à un nombre de patients très faible (c'est-à-dire un ou plusieurs) ou moyennement élevé ; (iii) des problèmes moyennement graves au niveau de l'administration de soins à un grand nombre de patients. |
| Élevée | <p>Toutes les fonctions du système sont inutilisables ou le ralentissement des performances est tel que l'efficacité des utilisateurs finaux est réduite. Cependant, une alternative pouvant convenir au client est proposée et mise en œuvre par le client ou InterSystems.</p> |
| Moyenne | <p>Des problèmes mineurs pouvant être corrigés dans la future version et dont le client a accepté d'attendre la mise à disposition.</p> |

4.1.3 Numéro de référence Client

Il s'agit d'un champ de référence supplémentaire permettant d'identifier l'incident. L'utilisateur peut y saisir le numéro de son choix. Ce champ peut faire l'objet d'une recherche.

4.1.4 Contact

Ce champ est renseigné de façon automatique ; le nom affiché est celui de l'utilisateur connecté à l'origine de la création de l'incident.

4.1.5 Description courte

Il s'agit d'une description courte du problème. Veillez à utiliser des mots clés lorsque vous remplissez ce champ. Ceux-ci pourront faire l'objet d'une recherche dans le menu de recherche de l'application TRC. (Ce menu sera décrit ultérieurement.) Il peut s'avérer pertinent, pour chaque organisation, de dresser la liste des mots clés à utiliser pour définir des problèmes précis.

4.1.6 Utilisateur final

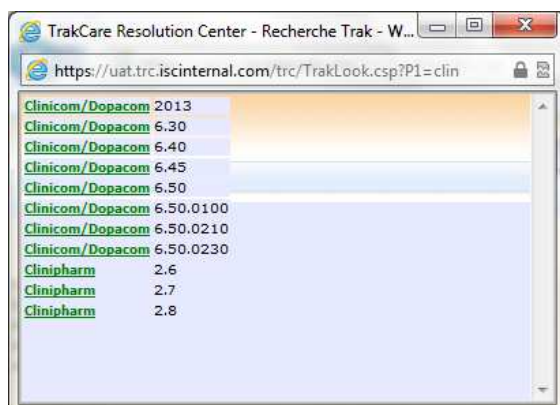
Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur associé à un partenaire, sélectionnez le site d'utilisateur final approprié. Le champ est filtré sur les sites d'utilisateur final en relation avec le partenaire.

Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur associé à un site d'utilisateur final, ce champ est vide.

4.1.7 Recherche Produit Trak

Utilisez ce champ pour indiquer la version/le produit Trak ou Clinicom auquel/à laquelle ce problème est associé. Saisissez les tout premiers caractères du produit, puis sélectionnez la version/le produit Trak ou Clinicom approprié. Par défaut, le produit le plus utilisé par le site s'affiche. Vous pouvez cependant choisir un autre élément en procédant comme suit.

Exemple : saisissez « clin » dans le champ Recherche Produit Trak, puis cliquez sur le lien hypertexte.



4.1.8 Domaine d'application

Il s'agit du domaine d'application auquel l'incident est associé. Sélectionnez le domaine approprié.

Les domaines d'application sont filtrés en fonction du produit TrakCare ou Clinicom.

4.1.9 Description de l'incident

Il s'agit de la description complète de l'incident.

4.1.10 Soumettre l'incident

Ce bouton permet d'enregistrer l'incident.

Une fois l'incident soumis, il sera répertorié de la façon suivante :

| <ul style="list-style-type: none"> Liste "en cours" Détails de l'organisation Détails du contact Recherche TRC Email TRC Report | <ul style="list-style-type: none"> Ouvrir un nouvel Incident Ouvrir une nouvelle Demande Déconnexion | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------|---------|------------|---------|------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <p>Ajouter un fichier Ajouter une action</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| Incident: 110140 Date: 08/12/2013 Heure d'ouverture: 01:55PM Contact Support: Web,WW Contact Consulting: Action suivante: Investigate Date de l'action: 08/12/2013 Email: Changez | Statut: Open Priorité: High Type: Live Réf. Client: Mettre à jour Organisation: Mettre à jour Partenaire: InterSystems [InterSystems France] Facility: Mettre à jour Contact: Changez EF.Client | | | | | | | | | | | | | | |
| Information sur la plateforme: Produit: Clinicom/Dopacom Version: 6.50.0230 Super Patch: | | | | | | | | | | | | | | | |
| Détails de l'incident: Mot(s) clé(s): incident test Classification: Clinicom - Facturation Description de l'Incident: test | | | | | | | | | | | | | | | |
| CCRs: Related Problem | | | | | | | | | | | | | | | |
| Détails de l'action: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Action</th> <th>Contact Support:</th> <th>Web,WW</th> <th>Type:</th> <th>Logging</th> <th>08/12/2013</th> <th>01:55PM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">Description: EF.Client /Incident 110140 was filed by EF.Client using the TRC service</td> </tr> </tbody> </table> | | Action | Contact Support: | Web,WW | Type: | Logging | 08/12/2013 | 01:55PM | Description: EF.Client /Incident 110140 was filed by EF.Client using the TRC service | | | | | | |
| Action | Contact Support: | Web,WW | Type: | Logging | 08/12/2013 | 01:55PM | | | | | | | | | |
| Description: EF.Client /Incident 110140 was filed by EF.Client using the TRC service | | | | | | | | | | | | | | | |

4.2 MISE A JOUR DE L'INCIDENT

Cette section décrit le processus de mise à jour des informations relatives à l'incident.

4.2.1 Réf. Client

Si le champ Réf. Client doit être mis à jour, insérez la nouvelle valeur et cliquez sur le lien hypertexte Mettre à jour.

4.2.2 Organisation

Si l'organisation est incorrecte, sélectionnez l'élément exact en cliquant sur le lien hypertexte Mettre à jour. Remarque : seuls les sites d'utilisateur final en relation avec le partenaire associé à l'utilisateur connecté s'afficheront dans la recherche.

4.2.3 Contact

Si le contact est incorrect, sélectionnez le contact exact en cliquant sur le lien hypertexte Changer. Remarque : seuls les contacts en relation avec l'organisation associée à l'utilisateur connecté s'afficheront dans la recherche.

En cliquant sur le nom du contact (lien hypertexte), l'utilisateur peut modifier les détails du contact tel qu'expliqué à la section 1.3 de ce guide.

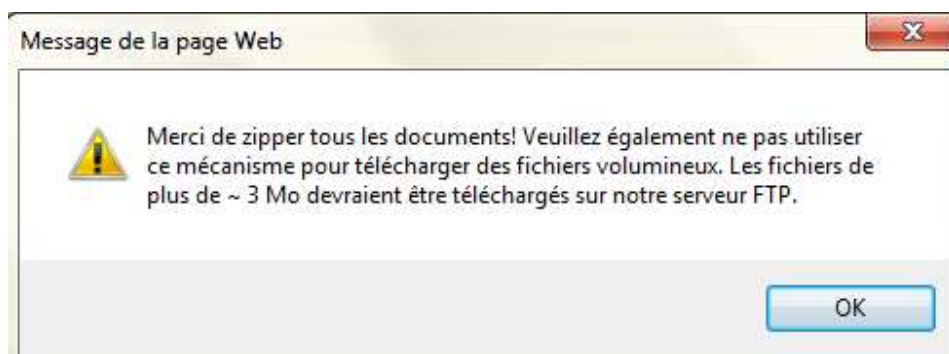
4.2.4 E-mail

Saisissez la ou les adresses e-mail de la ou des personnes que vous souhaitez copier sur ce problème. Veillez à séparer les adresses par des virgules. Le système prendra automatiquement en compte le contact et toute personne supplémentaire associés à l'e-mail de support de l'organisation.

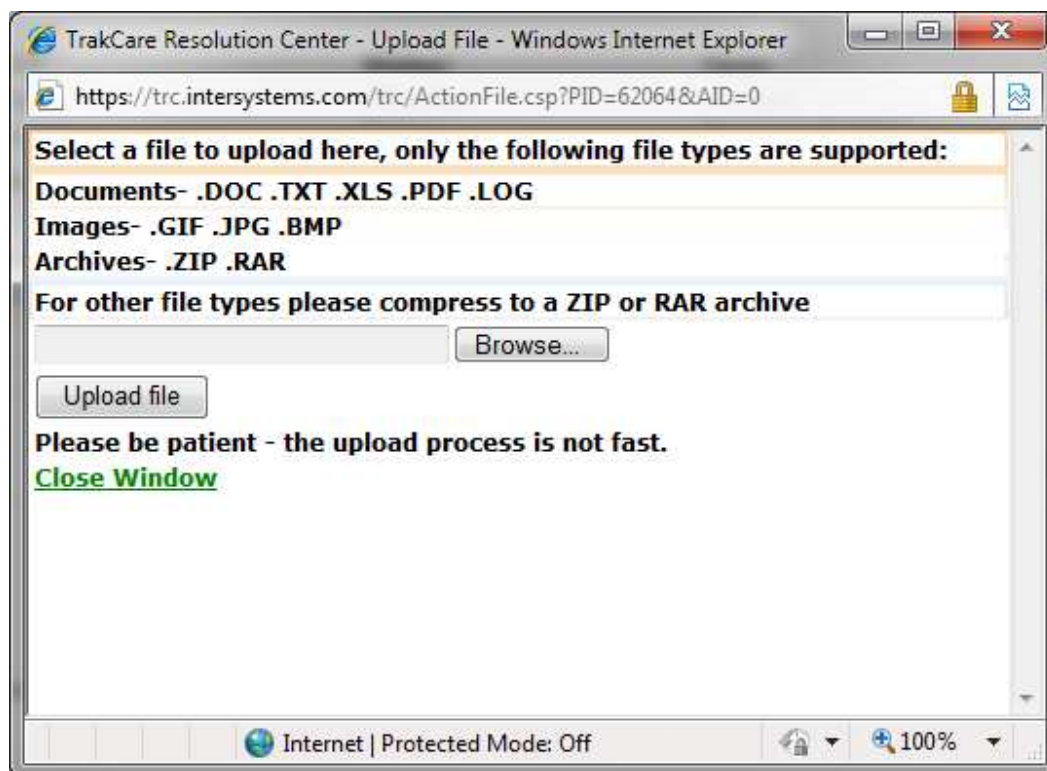
4.3 AJOUTER UN FICHIER

Ce lien hypertexte permet à l'utilisateur de joindre un fichier en référence à l'incident. Cliquez sur le lien hypertexte Ajouter fichier.

The screenshot shows the TrakCare user interface. At the top, the logo 'INTERSYSTEMS' is on the left, and the tagline 'Advanced software technologies for breakthrough applications' is on the right. Below the header, there is a navigation menu with links: 'Liste "en cours"', 'Détails de l'organisation', 'Détails du contact', 'Recherche TRC', 'Email TRC Report', 'Ouvrir un nouvel Incident', 'Ouvrir une nouvelle Demande', and 'Déconnexion'. The main content area displays incident details for ID 'I10530'. A red box highlights the 'Ajouter un fichier' link in the top left of the details section. Other details include: Date: 15/12/2013, Heure d'ouverture: 01:50PM, Contact Support: Fossa,Enrica, Statut: Closed, Priorité: Medium, Type: Live, Réf. Client: Mise à jour, Organisation: Mise à jour, Partenaire: TrakCare France, Facility: Mettre à jour, and Contact: Changez. There is also an 'Ajouter une action' link in the top right.



Le message d'avertissement ci-dessus indique à l'utilisateur de compresser tous les documents. Lorsque l'utilisateur clique sur OK, l'écran suivant s'affiche et permet à l'utilisateur de parcourir le réseau pour joindre le fichier approprié.



Une fois le fichier localisé et chargé, cette opération est confirmée par l'ajout d'une action indiquant le fichier joint, tel qu'illustré ci-dessous.

| Incident: | Advisor: | Status: | Contact: | Organization: | Date: | Time: |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|------------|---------|
| Détails de l'action: | | | | | | |
| Action 2 | Contact Support: | Web,WW | Type: | Logging | 26/04/2012 | 11:19AM |
| Description: | | Fichier attaché: Screen Shot 2012-04-26 at 17.18.41.png | | | | |
| Demo,France ;Customer: upload the document Screen Shot 2012-04-26 at 17.18.41.png | | | | | | |
| Action 1 | Contact Support: | Web,WW | Type: | Logging | 26/04/2012 | 11:16AM |
| Description: | | | | | | |

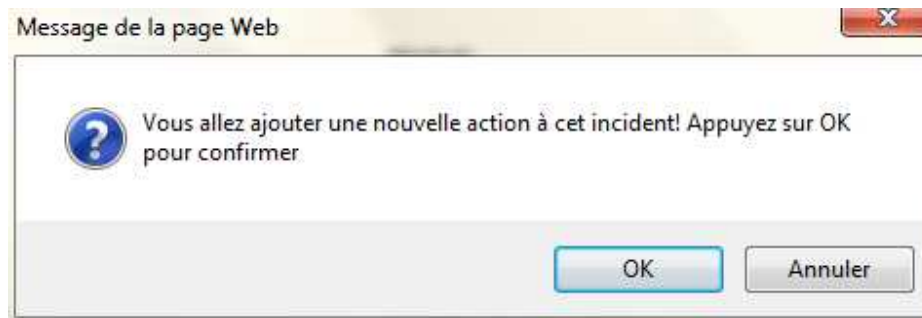
4.4 AJOUTER UNE ACTION

Les actions constituent des entrées présentant la correspondance et le suivi de résolution de l'incident.

4.4.1 Lien hypertexte « Ajouter une action »

Cliquez sur le lien hypertexte Ajouter action pour ajouter une action.

The screenshot shows the TrakCare user interface. At the top, there is the Intersystems logo and the tagline 'Advanced software technologies for breakthrough applications'. Below this, there are several navigation links: 'Liste "en cours"', 'Détails de l'organisation', 'Détails du contact', 'Recherche TRC', 'Email TRC Report', 'Ouvrir un nouvel Incident', 'Ouvrir une nouvelle Demande', and 'Déconnexion'. The main content area displays incident details for incident I10530, dated 15/12/2013, with a status of 'Closed'. It includes fields for 'Heure d'ouverture', 'Contact Support', 'Action suivante', and 'Date de l'action'. On the right side, there are fields for 'Statut', 'Priorité', 'Type', 'Réf. Client', 'Organisation', 'Partenaire', 'Facility', and 'Contact'. A red box highlights the 'Ajouter une action' button located in the top right corner of the incident details section.



Le message ci-dessus s'affiche pour confirmer l'action.

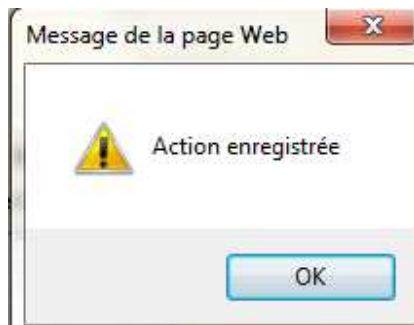
4.4.2 Description de l'action

Ajoutez l'action dans la zone Description de l'action. Ne supprimez pas le texte inclus par défaut dans l'Action.

4.4.3 Enregistrer l'action

Ce bouton permet d'enregistrer l'action.

Une fois l'action enregistrée, elle est répertoriée de la façon suivante :



5 CREATION D'UNE NOUVELLE DEMANDE

Cette opération sera fait par le Support. Un incident pourra évoluer en Demande.

5.1.1 Type de Demande

Par exemple : Demande de Service, ou Suggestion

5.1.2 Priorité

Sélectionnez la priorité appropriée. Les priorités existantes sont les mêmes qui sont proposées pour un incident

5.1.3 Numéro de référence Client

Il s'agit d'un champ de référence supplémentaire permettant d'identifier l'incident. L'utilisateur peut y saisir le numéro de son choix. Ce champ peut faire l'objet d'une recherche.

5.1.4 Contact

Ce champ est renseigné de façon automatique ; le nom affiché est celui de l'utilisateur connecté à l'origine de la création de la Demande.

5.1.5 Description courte

Il s'agit d'une description courte de la Demande. Comme dans la saisie d'un Incident, veillez à utiliser des mots clés lorsque vous remplissez ce champ. Ceux-ci pourront faire l'objet d'une recherche dans le menu de recherche de l'application TRC.

5.1.6 Utilisateur final

Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur associé à un partenaire, sélectionnez le site d'utilisateur final approprié. Le champ est filtré sur les sites d'utilisateur final en relation avec le partenaire.

Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur associé à un site d'utilisateur final, ce champ est vide.

5.1.7 Recherche Produit Trak

Utilisez ce champ pour indiquer la version/le produit Trak ou Clinicom auquel/à laquelle ce problème est associé. Saisissez les tout premiers caractères du produit, puis sélectionnez la version/le produit Trak ou Clinicom approprié. Par défaut, le produit le plus utilisé par le site s'affiche. Vous pouvez cependant choisir un autre élément en procédant comme suit.

5.1.8 **Domaine d'application**

Il s'agit du domaine d'application auquel le problème est associé. Sélectionnez le domaine approprié.

Les domaines d'application sont filtrés en fonction du produit TrakCare ou Clinicom.

5.1.9 **Description de la Demande**

Il s'agit de la description complète de la demande.

5.1.10 **Soumettre la Demande**

Ce bouton permet d'enregistrer la Demande dans TRC.

6 DÉTAILS DE L'ORGANISATION

Ce menu est utilisé pour mettre à jour les détails de l'organisation en relation avec l'utilisateur connecté.

6.1 LIEN HYPERTEXTE DETAILS DE L'ORGANISATION

Cliquez sur le lien hypertexte Détails de l'organisation pour mettre à jour l'adresse e-mail du support et pour ajouter de nouveaux contacts, si besoin.

Organisation: InterSystems
Adresse: World Headquarters, InterSystems Corporation, One Memorial Drive, Cambridge, MA 02142
Ville: Cambridge
Etat:
Pays: United States of America
CP: 02142
Téléphone: +16176210600
e-Mail du Support

Partenaire: TrakCare Aust
TAM: Andrew Morgan

Liste d'adresses e-mail, séparées par des virgules, pour l'envoi des résumés des mises à jour tous les soirs. Merci de ne pas retirer l'adresse InterSystems

Contacts: [Ajouter un contact](#)
[Jaime Acevedo](#) [Henry Adams](#) [Gregory Baryza](#)
[Iain Bray](#) [Bruce Clayton](#) [Dawn Czaja](#)
[Dawntest Czaja](#) [Jorge de la Garza](#) [Raquel DeCandio](#)
[France Demo](#) [Tara Hunsucker](#) [SiteUser Intersystems](#)
[Inzunza](#) [Anand Iyer](#) [Dennis Lam](#)
[Robert Leff](#) [Joan Leib](#) [Jonathan Levinson](#)
[Louis, Lu](#) [Robert Luoma](#) [CC Record](#)
[Peter Russell](#) [Alex Schaefer](#) [John Smith](#)

6.1.1 E-mail du support

Par défaut, ce champ contient la ou les adresses e-mail définies par InterSystems. Lorsque vous mettez ce champ à jour, veillez à séparer chaque adresse avec une virgule.

6.1.2 Enregistrer l'Organisation

Le bouton Sauvegarder Organisation permet d'enregistrer les modifications apportées.

6.1.3 Lien hypertexte Ajouter un contact

Les noms de tous les contacts associés à cette organisation seront répertoriés. Pour ajouter des contacts, cliquez sur le lien hypertexte Ajouter un contact.



Le message ci-dessus s'affiche pour confirmer votre action.

7 DÉTAILS DU CONTACT

Ce menu permet de maintenir à jour les détails du contact.

7.1.1 Nom (nom, prénom)

Saisissez le nom complet du contact au format « Nom,Prénom ». « Doe,John » est automatiquement intégré pour vous inviter à utiliser le bon format. Remplacez cet exemple par le nom du contact.

7.1.2 Adresse e-mail

Saisissez l'adresse e-mail de ce contact.

7.1.3 Nom d'utilisateur

Saisissez le nom d'utilisateur de ce contact à utiliser lors de la connexion à l'application TRC.

7.1.4 Mises à jour par e-mail

Cochez cette case si ce contact souhaite recevoir des mises à jour par e-mail en temps réel concernant ce problème.

7.1.5 Seulement les soirs

Cochez cette case si ce contact souhaite recevoir, uniquement le soir, un résumé de la correspondance relative à TOUS les problèmes en lien avec son organisation.

7.1.6 **Supprimé**

Cochez cette case si ce contact ne travaille plus pour cette organisation.

7.1.7 **Enquête**

Option à ne pas utiliser pour le moment. Elle sera activée ultérieurement. Nous vous communiquerons les informations relatives à cette fonctionnalité en temps voulu.

7.1.8 **Mise à jour des numéros de téléphone**

Insérez au choix :

BUR : pour Bureau

EXT : pour Extension

MOB : pour Mobile

FAX : pour Fax

Saisissez ensuite le numéro, puis cliquez sur le lien hypertexte Ajoutez le numéro de téléphone.

Exemple : [Ajoutez le numéro de téléphone](#)

Insérez BUR : 111 222 333 dans le champ, puis cliquez sur le lien hypertexte Ajoutez le numéro de téléphone.

Une fois mis à jour, les numéros de téléphone s'affichent de la façon suivante :

[Delete Phone](#) +33 1 234 566

Si le numéro n'existe plus, utilisez le lien hypertexte Supprimer le téléphone.

7.1.9 **Enregistrez le contact**

Ce bouton permet d'enregistrer le contact.

8 RECHERCHE TRC

Ce menu est utilisé pour rechercher les Demandes ou les Incidents en relation avec l'organisation de l'utilisateur connecté.

The screenshot shows the TRC search interface. At the top, there is a header with the 'INTERSYSTEMS' logo and the tagline 'Advanced software technologies for breakthrough applications'. Below the header, there is a navigation menu with several links: 'Liste "en cours"', 'Détails de l'organisation', 'Détails du contact', 'Recherche TRC' (highlighted with a red box), 'Email TRC Report', 'Ouvrir un nouvel Incident', 'Ouvrir une nouvelle Demande', and 'Déconnexion'. The main search area is divided into two sections: 'Problem/Request' (selected with a radio button) and 'Incident:'. The 'Problem/Request' section includes fields for 'Date de début:' (with a dropdown set to 'T-90'), 'Statut:', 'Produit Trak:', 'Contact:', and 'Utilisateur Final:' (with a dropdown set to 'Pas d'utilisateur final pour ce VAR'). The 'Incident:' section includes fields for 'Date de fin:', 'Mot Clé contient:', 'La Réf. Client contient:', 'Contact Support:', and 'Classification:'. There is also a 'Recherche' button and an 'Allez au N°:' field.

8.1 ÉCRAN DE RECHERCHE

Il est possible de filtrer sur les champs suivants pour rechercher des demandes ou des incidents.

8.1.1 Problème/Demande ou Incident

La recherche se fera uniquement sur les Problèmes/Demandes ou alternativement uniquement sur les Incidents

8.1.2 Date de début

La valeur par défaut est « T-90 » jours. Des dates peuvent être saisies en utilisant « t- » ou « t+ » ou le format jj/mm/aaaa.

8.1.3 Date de fin

La valeur par défaut est « T » jours. Des dates peuvent être saisies en utilisant « t- » ou « t+ » ou le format jj/mm/aaaa.

8.1.4 Statut

Sélectionnez le statut approprié. Les différents statuts existants sont les suivants :

- **Ouvert** : lorsque la demande ou l'incident est signalé et qu'il n'a pas été résolu.
- **Monitoring** : lorsque le problème est dû à l'environnement du client (par exemple le réseau ou un disque, et un tiers doit intervenir)

- **En attente** : en attente d'une réponse du client en vue d'obtenir des informations complémentaires ou de clore le problème.
- **LogTrak** : cette option ne doit **PAS** être utilisée car il revient au support InterSystems TrakCare de décider de l'enregistrement ou non du problème dans LogTrak en vue d'un développement (Erreur ou Demande de modification).
- **Fermé** : lorsqu'un problème a été résolu.

8.1.5 **Mot clé contient**

Permet de rechercher tous les problèmes dont la description courte contient le mot clé saisi dans ce champ.

8.1.6 **Produit Trak**

Sélectionnez la version/le produit TrakCare ou Clinicom approprié(e).

8.1.7 **La réf. Client contient**

Saisissez le numéro de référence Client correct.

8.1.8 **Contact**

Sélectionnez le contact associé au problème.

8.1.9 **Conseiller**

Sélectionnez le membre du personnel InterSystems TrakCare en charge du problème.

8.1.10 **Utilisateur final**

Si vous êtes connecté en tant que partenaire, sélectionnez le site d'utilisateur final ayant été mis en relation avec votre organisation. Si vous êtes connecté en tant que site d'utilisateur final, ce champ est vierge.

8.1.11 **Classification**

Sélectionnez le domaine d'application associé au problème.

8.1.12 **Allez au N°**

Si le numéro du problème est connu, saisissez-le, puis cliquez sur le lien hypertexte Allez au N°. Ainsi, vous accédez directement au problème souhaité.

8.1.13 Liste de résultats

La liste de résultats s'affiche dans une fenêtre séparée et permet à l'utilisateur de sélectionner le problème.

Exemple 1: recherche de toutes les Demandes créés les derniers 360 jours et dont le statut est « fermé »

[Liste "en cours"](#) • [Ouvrir un nouvel Incident](#)
[Détails de l'organisation](#) • [Ouvrir une nouvelle Demande](#)
[Détails du contact](#)
[Recherche TRC](#)
[Déconnexion](#)

Problem/Request:

Date de début: T-360 DD/MM/YYYY ou T-x
Statut: Fermé
Produit Trak:
Contact:
Utilisateur Final: Pas d'utilisateur final pour ce VAR

Incident:

Date de fin:
Mot Clé contient:
La Réf. Client contient:
Contact Support:
Classification:
[Allez au N°:](#)

Exemple 2: recherche de tous les Incidents créés les derniers 90 jours

[Liste "en cours"](#) • [Ouvrir un nouvel Incident](#)
[Détails de l'organisation](#) • [Ouvrir une nouvelle Demande](#)
[Détails du contact](#)
[Recherche TRC](#)
[Déconnexion](#)

Problem/Request:

Date de début: T-90 DD/MM/YYYY ou T-x
Statut:
Produit Trak:
Contact:
Utilisateur Final: Pas d'utilisateur final pour ce VAR

Incident:

Date de fin:
Mot Clé contient:
La Réf. Client contient:
Contact Support:
Classification:
[Allez au N°:](#)

Exemple de Liste de résultats :

| Problem No: | Open Date: | Keyword: | Advisor: | Priority |
|-------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|
| 60089 | Nov 24 2010 | Setting discharge parameter to allow discontinue all current orders on discharge | Mahdi,Aous | Medium |
| | | University Hospital - Sharjah | Mahdi,Aous | Open |
| 61380 | Dec 13 2010 | Order menu is not working within the OT module | Mahdi,Aous | Medium |
| | | University Hospital - Sharjah | Mahdi,Aous | Closed |
| 61580 | Dec 15 2010 | ZEN - Order List-Prescription - at the point of ordering | Singaram,Mayilvanan | Medium |
| | | University Hospital - Sharjah | Fareed,Anees | Open |
| 61581 | Dec 15 2010 | ZEN - Order List Radiology_ New Zen Report | Singaram,Mayilvanan | Medium |
| | | University Hospital - Sharjah | Fareed,Anees | Open |
| 61583 | Dec 15 2010 | ZEN - Order List - Lab and Others_ New Zen report to be developed | Singaram,Mayilvanan | Medium |
| | | University Hospital - Sharjah | Fareed,Anees | Open |
| 61614 | Dec 15 2010 | Item Search is not working from order screen | El Oraby,Hazem | Medium |
| n/a | | University Hospital - Sharjah | Mohammed,Abdul-Raheem | Pending |

[Close Window](#)

L'utilisateur sélectionne le problème de son choix et les détails du problème sélectionné s'affichent dans un écran distinct. Remarque : la fenêtre de résultats reste ouverte pour permettre à l'utilisateur de sélectionner un autre problème si besoin.

9 DÉCONNEXION

Cliquez sur le lien hypertexte Déconnexion pour vous déconnecter de l'application TRC.



Une fois déconnecté, vous êtes ramené à l'écran de connexion.

