

Résolution d'un incident utilisateur :

Première étape : arrivée du ticket dans le backlog

Référence : I240404_0044
Description de la Modification :
*** Informations administratives ***
Établissement : CRE
Service : Cardiologie, cabinet externe dans la clinique
Numéro de téléphone: 04 77
Poste : Externe

*** Description incident et actions menées ***

Incident : Appel du secrétariat du Dr suite à une mise à jour de leur outil surgica ils ne peuvent plus lire les cartes vitales
il faut ouvrir des ports
port à ouvrir 8082 vers tools.surgica.fr
support surgica 05 57 92 94 95
ip du nouveau lan à récupérer
Depuis combien de temps : ce matin
Combien de personnes : 1
Combien de postes : 1
PMAD: KO
Actions menées : affectation OSS pour récupérer l'ip du lan et pouvoir faire la demande d'ouverture de flux à RVDS
Ouverture de flux effectuée, Tentative de l'appel de l'utilisateur

Deuxième étape : affectation du ticket

Type d'action	Libellé de l'action
Affectation	Affectation

Commentaire

N2 - Support Proximité - Equipe Informatique (Nathan PLOTTON)

Troisième étape : création d'une ouverture de flux



FORMULAIRE D'OUVERTURE DE FLUX / ROUTES

[illegible]

Quatrième étape : création d'un nouveau ticket pour l'ouverture des flux, prise en charge par l'équipe réseau et résolution

Historique

04/04/2024 11:00:04 → 04/04/2024 11:00:04

Création

04/04/2024 11:00:04 → 04/04/2024 11:02:11

Demande Self Service

04/04/2024 11:04:12 → 04/04/2024 11:04:12

N3 - Equipe réseau

04/04/2024 11:02:12 → 05/04/2024 13:26:44

N3 - Equipe réseau

Analyse

05/04/2024 13:26:48 → 05/04/2024 13:26:48

Confirmation de résolution

Pour confirmer la résolution, des tests ont été effectué avec le médecin et le problème fut résolu