

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

Il faut ouvrir des ports

port à ouvrir 8082 vers tools.s
support surgical 05 57 92 94 95

support surgiCa 05 37 92 94 9

Depuis combien de temps?

Depuis combien de temps
Combien de personnes

Combien d'

Combien de postes : 1
RMAD: KO

Actions menées : affectation OSS pour récupérer l'ip du lan et

Deuxième étape : affectation du ticket

Type d'action	Libellé de l'action
Affectation	Affectation
Commentaire	

Troisième étape : création d'une ouverture de flux



FORMULAIRE D'OUVERTURE DE FLUX / ROUTES

Nom de l'établissement:	Clinique du Renaison	Nom du validateur:	
Nom du demandeur:	Nathan PLOTON	Approbation:	
Date de la dernière MAJ:	04/04/2024	Commentaires:	
Version de la demande	CRE		
Objet de la demande:	Matrice de flux pour surgica docteur		

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 - Équipe réseau

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

N3 - Équipe 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 effectués avec le médecin et le problème fut résolu