



# Interface de suivi des incidents

---

## Contenu

Introduction.....	2
Accès.....	2
Affichage de la liste des incidents .....	2
Création d'une fiche d'incident .....	3
Détail d'une fiche d'incident .....	3
Les documents attachés .....	4
Exemple de gestion d'un incident .....	5
Clôture multi-fiches .....	6

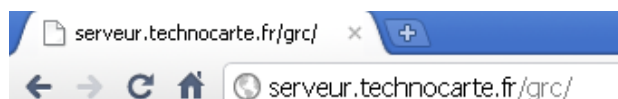
- **Version du document : 1**
- **Date de mise à jour : 31 Mars 2014**

## Introduction

Ce système de suivi des incidents a été mis en place pour permettre aux personnes ayant demandé une intervention à Technocarte d'en suivre l'évolution et le traitement. Ce système est conçu pour que le fil du suivi d'un incident soit continu.

## Accès

L'url pour accéder est : <http://serveur.technocarte.fr/grc>



Cette adresse vous dirige vers la fenêtre de connexion suivante :

Connexion	
E-mail	<input type="text"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
<a href="#">Ouvrir la session</a>	
<input checked="" type="checkbox"/> Mémoriser mon adresse mail	<a href="#">Perte de mot de passe</a>

Les identifiants de connexion, adresse mail et mot de passe vous auront été communiqués par Technocarte. L'identifiant étant votre adresse e-mail professionnelle. En cas d'oubli du mot de passe, après avoir renseigné votre e-mail, cliquez sur [Perte de mot de passe](#), vous recevrez alors par courriel votre mot de passe. Attention le mot de passe est sensible aux majuscules et minuscules.

Une fois les identifiants saisis, cliquer sur **Ouvrir la session** pour vous connecter au système.

## Affichage de la liste des incidents

Une fois connecté la liste des incidents signalés, non traités ou non encore clos apparaît.

Recherche

Etat

Trier par

Date d'appel

Module

Interlocuteur

MORILHAT RAYMOND

Rechercher

N°	Titre de la demande	Interlocuteur	Appel le	Etat
89756	STATISTIQUES - graphique - il manque des structures		25/11/2010	Non tra...
89545	SUPERPOSITION FAMILLE - REDEVABLE		23/11/2010	Traitée
89544	P&S DE RENOUVELLEMENT DES FORANS - P&S DE MII TIFINMETRAGE		23/11/2010	Non tra...

En couleur verte apparaissent les incidents traités. En noir, ceux en attente de traitement.

Au moyen des critères de recherche, vous pouvez avoir accès aux incidents traités, ne voir que les incidents liés à un module particulier, ou que les incidents ouverts par un intervenant de votre collectivité.

Une fois les critères modifiés il suffit de cliquer sur le bouton [Rechercher](#) pour avoir la liste correspondant à vos critères de recherche.

## Création d'une fiche d'incident



Clic sur le bouton  Création

Le renseignement du titre est obligatoire.

Ensuite il suffit de donner un descriptif à l'incident. Plus celui-ci sera détaillé et précis, meilleure en sera l'intervention.

*Exemple :*

***Ce qu'il ne faut pas faire :*** Appelez moi d'urgence la facturation ne fonctionne pas

***Ce qu'il faut faire :*** Lorsque je clique sur le bouton facturer l'ensemble des régies apparaissent en rouge, je ne peux pas sélectionner ma régie. Notre service financier nous demande de générer les factures pour le 10 du mois.

Pour valider l'enregistrement cliquez sur **Enregistrer la fiche**

Le système enregistre la fiche et retourne seul à la liste des incidents.

## Détail d'une fiche d'incident

Pour accéder au détail d'un incident il suffit de faire un clic sur le numéro de ce dernier.

La partie haute reprend le texte descriptif. Plus ce descriptif sera détaillé, plus rapide, et plus précise en sera l'intervention.

Titre	SUPERPOSITION FAMILLE - REDEVABLE
Module	Babycarte (client-serveur) ▼
Etat	Traitée ▼
Description	Famille - quand on est dans un efamille et que l'on clique sur l'icone du redevable, l'ecran du redevable se superpose avec celui des familles et il devient illisible (voir copie écran)

Quand un ou plusieurs rendez-vous ont été affectés à l'incident signalé ils apparaissent dans le cadre des rendez-vous

### Rendez-vous

Date	Journée	Interlocuteur	Etat
23/11/2010	Matin	LAURENT	En cours

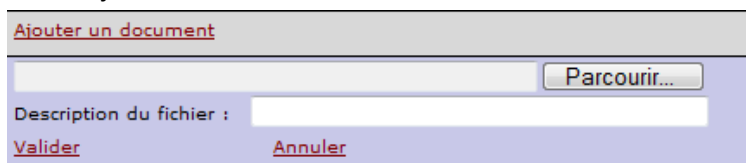
Ensuite vous pouvez consulter les notes ajoutées cette fiche. Le système est conçu pour que toute la discussion sur un même incident se fasse sur la base des notes.

## Les documents attachés


Quand la demande d'intervention s'accompagne d'un document (copie d'écran, fichier d'édition, pièce justificative, etc....) le système permet de lier ce document à la fiche.


Pour ce faire, il faut :

1. cliquer sur Ajouter un document, ce qui vous ouvre une interface permettant de joindre un fichier.
2. Cliquez sur parcourir pour aller chercher le fichier.
3. La description du fichier est obligatoire.
4. Une fois le fichier joint, cliquez sur valider pour que le système fasse le lien avec la pièce jointe.



Toutes les pièces jointes apparaissent dans la liste les documents.

	Titre	Fichier	Déposé le
	KAMAGNE	101122_02.doc	22/11/2010

Ils sont consultables en cliquant sur le petit bouton 

## Exemple de gestion d'un incident

Vous ouvrez un incident dont la description est :

Description
Dans une famille, sur l'onglet responsable quand on met la catégorie socioprofessionnelle MEDICAL, l'enregistrement se fait bien. cependant quand on retourne sur la famille, la catégoris devient MEDIA. Quand on fait la recherche sur la catégorie socioprofessionnel MEDICAL, on retrouve ces familles qui ont MEDIA !!!!

Le technicien intervient et vous indique au moyen d'une note le compte rendu de son intervention :

Notes	
<b>PIRAS (Technicien)</b> 23/11/2010 14h17 N° 2420	J'ai modifié l'intitulé correspondant à la catégorie socio professionnelle MEDICAL. Cela devrait fonctionner correctement maintenant.

Vous avez accès à la fois au compte rendu, au nom du technicien qui est intervenu et à la date à laquelle l'intervention a été réalisée. Généralement le technicien vous avise par mail qu'il a ajouté une note à l'incident. Si le technicien estime que son intervention clos l'incident, il va basculer la fiche en état traité.

Si vous êtes satisfaits de l'intervention il vous suffit de basculer la fiche en état

Etat  et de l'enregistrer [Enregistrer la fiche](#)

Si vous n'êtes pas satisfait de l'intervention, il vous suffit de rajouter une note, automatiquement la fiche bascule à nouveau à l'état non traité, et une nouvelle intervention vous sera ainsi proposée.

Ce qu'il ne faut pas faire, c'est créer une nouvelle fiche pour ce même incident, car nous perdriions l'avantage du système des notes qui nous permet d'avoir un suivi par incident.

**Mauvaise réaction numéro 1** : répondre par mail au compte rendu

**Mauvaise réaction numéro 2** : création de la fiche 89646

Fiche n° 89646	
Titre	<input type="text"/>
Module	<input type="text"/>
Etat	<input type="text" value="Non traitée"/>
Description	<div>MAil adresse à Laurent</div> <div>Bonsoir, vous avez rebaptisé la catégorie Medical, cela nous pose 2 problemes : - il est preferable de voir afficher la CSP SANS PROFESSION que MEDICAL par defait - comment fait-on pour retrouver les familles qui avaient la catégorie médical ? Cordialement</div>


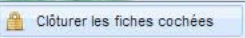
**Bonne réaction** : ajout d'une note dans la même fiche :

(Utilisateur) 25/11/2010 21h07 N° 2620 <a href="#">Supprimer</a>	MAil adresse à Laurent  Bonsoir, vous avez rebaptisé la catégorie Medical, cela nous pose 2 problemes : - il est preferable de voir afficher la CSP SANS PROFESSION que MEDICAL par defait - comment fait-on pour retrouver les familles qui avaient la catégorie médical ?
---	--

## Clôture multi-fiches

Vous pouvez passer plusieurs fiches de l'état "Traitée" à l'état "Clôturée" en cochant les cases correspondantes dans la liste des fiches, puis en effectuant un click-droit sur le tableau et en sélectionnant "Clôturer les fiches cochées".

	N°	Titre de la demande	Interlocuteur	Appel le	Etat
<input checked="" type="checkbox"/>	46887			23/09/2008	Traitée
<input checked="" type="checkbox"/>	47199			30/09/2008	Traitée
<input type="checkbox"/>	47314			02/10/2008	Traitée
<input checked="" type="checkbox"/>	50303			05/12/2008	Traitée
<input checked="" type="checkbox"/>	51114			22/12/2008	Traitée



Afin d'éviter toute clôture non désirée, un message de confirmation vous récapitulant les fiches sélectionnées, vous demandera alors si vous souhaitez poursuivre, annuler la clôture ou désélectionner les fiches.