

„Un rapport d'incident précisément détaillé est une panne à moitié résolue ! “

Veuillez remplir le rapport d'incident de manière détaillée afin de garantir une rapide résolution de votre problème.

Veuillez remplir un rapport pour chaque déclaration de panne!

Horaires: Lundi à vendredi 8 :00 H à 18 :00 H à l'exception des jours fériés dans le Land de Hessen.

Document à envoyer par email à support@vepro.com ou par Fax au +49 (0) 6157-800686.

Pour les clients ayant souscrit un support technique 24H/24H, 7/7 jours, 365 jours/an,

Document à envoyer par email à support@vepro.com ET appel au: **+49 (0) 6157-800688**

1. Informations générales		N° Client:	
		Objet:	
a	Adresse du client:	Nom du client: Ville:	
b	Personne signalant l'incident:	Nom: N° de Tel.: E-Mail: Horaires durant lesquels vous êtes joignable: Fonction:	de jusqu'à
Si vous souhaitez recevoir un sms confirmant la cloture de l'incident, veuillez nous communiquer votre numéro :			
c	Avez-vous personnellement constaté l'incident?	☐ Oui	☐ Non
	Si vous avez coché la case Non, indiquer le nom de la personne qui a constaté l'incident :	Nom: N° de Tel.: E-Mail: Horaires durant lesquels la personne est joignable: Fonction:	Horaires de à
d	Est-ce que la personne qui administre le système a été informée ?	☐ Oui	☐ Non
	Qui d'autre doit être informé du déroulement de la prise en charge de l'incident:	Nom: N° de Tel.: E-Mail: Horaires durant lesquels la personne est joignable:	Horaires de à
e	Quel type de contrat de service a été souscrit:	☐ Contrat standard	☐ 24h/24, 7j/7, 365j/an
2. Priorité			
a	La sécurité des Patients est-elle toujours garantie malgré le problème rencontré:	☐ Oui	☐ Non

	Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer la raison:		
b	Les données du Patient sont-elles toujours accessibles et peuvent-elles toujours être sauvegardées dans la base de données	☐ Oui	☐ Non
c	Est-il possible de consulter les données du Patient à partir d'autres stations de travail	☐ Oui	☐ Non
d	Quelle priorité donnez-vous à cet incident:		
e	Nous autorisons l'accès à distance sur notre serveur pour la résolution du problème		

3. Analyse

a	D'après vous, quelle est l'origine du problème:	
b	Description détaillée du problème:	

Veuillez, si tant est que cela soit possible, insérer ci-dessous une copie d'écran, décrivant le problème:

c		
---	--	--

d	Sur quel appareil ou système est apparu le problème: (La référence du PC se trouve habituellement sur le châssis, le N° de série à l'arrière de l'appareil)	Référence du PC ou N° de série :	
---	---	---	--

e	Sur quel autre appareil peut-on constater le même problème:	Référence du PC ou N° de série :	
f	Cet incident a-t-il déjà fait l'objet d'un signalement précédent:	☐ Oui	☐ Non
	Si oui remplir les cases suivantes	Sous quel N° d'incident: Quelle personne a déclaré l'incident précédemment: De quelles nouvelles informations disposez-vous qui pourraient faciliter la résolution du problème :	

Remplir ces différentes informations s'il s'agit d'un NOUVEAU SIGNALEMENT d'incident

g	Jusqu'à quel moment le système a fonctionné normalement:	Date:	Heure:
h	Quand avez-vous détecté pour la première fois le problème:	Date:	Heure:
i	Quelles modifications ont été apportées au système entre la dernière utilisation normale et l'apparition du problème: (Mise à jour de logiciels, installation de nouveaux logiciels, changement de matériel etc...)		
j	Qu'avez-vous tenté pour résoudre le problème par vos propres moyens:		
k	Cette opération a-t-elle été concluante:	☐ Oui	☐ Non
	Si oui, combien de temps avez-vous passé à résoudre le problème:	Nbre de Jours	Nbre Heures
l	Combien de fois s'est reproduit la panne jusqu'au signalement de l'incident:		
m	Quand est-ce que s'est produit la panne pour la dernière fois:	Date:	Heure:
n	Sur quel fichier Patient (éventuellement Etudes, Date) étiez-vous en train de travailler quand s'est produit l'incident:	Nom du Patient: N° Identification du Patient: Date de l'examen: Description de l'examen:	
o	Veuillez décrire les différentes opérations qui ont été effectuées et qui ont abouti à l'apparition du problème:		

p	La panne est reproductible en exécutant les opérations suivantes :		
	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
q	5.		
	Est-ce que d'autres fonctions ou applications sont impactées par la panne:	☐ Oui	☐ Non
	Si OUI, lesquelles:		
r	Avez-vous constaté d'autres dysfonctionnements durant l'apparition de l'incident:		
	☐ Oui	☐ Non	
	Si OUI, veuillez préciser:		