

« Un rapport précis, c'est déjà la moitié de la solution. »

En remplissant ce formulaire avec précision, vous nous aidez à trouver rapidement une solution. Veuillez remplir un formulaire distinct pour chaque incident.

HORAIRES DU SERVICE

Du lundi au vendredi, 8h à 18h
Heure allemande (CET / CEST)
sauf jours fériés en
Hesse (Hessen), Allemagne

ENVOYER VOTRE RAPPORT

E-mail : support@vepro.com

URGENCE 24/7

Hors heures de service, avec
contrat 24/7 : e-mail ET appel
+49 (0) 6157-800688

Service client via CRYPE

Avec CRYPE, vous pouvez envoyer des messages à notre service client, parler directement à nos équipes par appel vidéo et, si besoin, expliquer votre problème en direct par partage d'écran.



Scanner & appeler

APPEL DIRECT

Sans application : lancez
un appel vidéo avec notre
service client directement
dans votre navigateur.

▶ Lancer l'appel

OU VIA L'APP CRYPE

- 1 Téléchargez l'app :
www.crype.eu
- 2 Recherchez
« VEPRO Customer
Service » ou
saisissez l'ID
ci-dessous



Scanner & installer

CRYPE ID **1606 3176 3235 4327**

Les éléments marqués * sont obligatoires (champs texte obligatoires en couleur) · les autres sont facultatifs

1 Informations générales

N° client

Objet

a Adresse du client

Nom de l'établissement *

Ville *

b Déclarant

Nom *

Fonction *

Votre ID CRYPE

Téléphone

E-mail

Joignable de

à

c Avez-vous constaté le problème vous-même ? *☐ Oui☐ Non*Si non, qui a constaté le problème ?*

Nom

Fonction

Votre ID CRYPE

Téléphone

E-mail

Joignable de

à

d Votre administrateur système a-t-il été informé ? *☐ Oui☐ Non*Qui d'autre doit être tenu informé de l'avancement du dépannage ?*

Nom

Téléphone

E-mail

Joignable de

à

e Quel contrat de service s'applique ? *☐ A - System Care Essential☐ B - System Care Enterprise☐ B - System Care Enterprise 24/7☐ C - Software Care☐ D - Software Maintenance☐ Je ne sais pas, merci de vérifier**2 Priorité****a La sécurité des patients est-elle toujours garantie après la panne ? ***☐ Oui☐ Non*Si non, veuillez en indiquer la raison***b Les données patients peuvent-elles encore être acquises et enregistrées dans la base centrale ? ***☐ Oui☐ Non

c Les données patients sont-elles encore accessibles depuis la base VIS/PACS centrale sur d'autres postes ? *

☐ Oui☐ Non

d Quelle est la priorité de ce rapport ? *

☐ 1 · Normale☐ 2 · Élevée Des fonctions importantes sont altérées☐ 3 · Critique Système à l'arrêt, activité clinique bloquée

e L'accès à distance est autorisé par la présente pour la période suivante : *

☐ Dès maintenant jusqu'à la clôture du ticket☐ Uniquement après accord du client

3 Analyse

a Quel produit VEPRO est concerné par l'incident ? *

☐ EMR-PACS☐ VEPris☐ UniPort☐ CloudScan☐ CRYPE☐ MED-Safe☐ EMR-Vision☐ Orthopedic Planning☐ Speech Recognition☐ App-WEBstudio☐ Autre

Si autre, quel produit ?

b Description détaillée de la panne *

Indiquez les messages d'erreur exactement tels qu'affichés. Captures d'écran et fichiers journaux peuvent être joints à votre e-mail.

c Sur quel appareil / système la panne a-t-elle été constatée ?

L'identifiant du PC se trouve sur le dessus du boîtier, le numéro de série à l'arrière du PC.

Identifiant du PC ou n° de série *

Autres postes avec le même problème

d Ce problème a-t-il déjà été signalé ? *

☐ Oui

☐ Non

| Si oui, veuillez compléter :

N° de ticket

Collaborateur VEPRO ayant traité le ticket

Informations complémentaires utiles au dépannage

S'il s'agit d'un nouveau ticket, veuillez compléter ce qui suit (* = obligatoire pour un nouveau ticket) :

e Quand le système a-t-il fonctionné sans erreur pour la dernière fois ?

Date (JJ.MM.AAAA) *

Heure (hh:mm)

f Quand le problème a-t-il été constaté pour la première fois ?

Date (JJ.MM.AAAA) *

Heure (hh:mm)

g Qu'est-ce qui a changé sur le système entre le dernier fonctionnement sans erreur et le problème ? *

p. ex. mises à jour, nouveau logiciel, modifications matérielles

h Qu'avez-vous fait jusqu'ici pour résoudre le problème ? *

Plusieurs réponses possibles.

☐ Rien pour l'instant

☐ Application redémarrée

☐ Ordinateur redémarré

☐ Serveur / services redémarrés

☐ Déconnexion / reconnexion

☐ Autre (voir détails)

Détails

i Cette tentative a-t-elle réussi ?

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

| Si oui ou partiellement, combien de temps avez-vous pu travailler ensuite ?

Jours

Heures

j Combien de fois le problème est-il survenu jusqu'à ce rapport ? *

☐ Une fois

☐ Plusieurs fois

☐ Irrégulièrement

☐ Tous les jours

☐ Plusieurs fois par jour

☐ En permanence

k Quand le problème est-il survenu pour la dernière fois ?

Date (JJ.MM.AAAA) *

Heure (hh:mm)

Quelles données patients étaient traitées ? (seulement si utile pour reproduire le problème)

Nom du patient

ID patient

Date de l'examen

Description de l'examen

l Veuillez décrire en détail les actions de l'utilisateur ayant conduit au problème **Le problème peut être reproduit avec les étapes suivantes :*

1	
2	
3	
4	
5	

m D'autres fonctions / programmes sont-ils affectés par le problème ? *☐ Oui☐ Non

Si oui, quels programmes / fonctions ont été affectés ?

n Avez-vous observé d'autres irrégularités en plus du problème ? *☐ Oui☐ Non

Si oui, veuillez décrire les irrégularités

Merci !Enregistrez le formulaire rempli et envoyez-le à support@vepro.com ou contactez-nous directement via CRYPE.**Complément**

Si vous avez des images, captures d'écran ou vidéos, veuillez nous les envoyer par e-mail ou via un lien.