

« 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



CONSEIL : Créez une déclaration d'incident en quelques minutes

Renseignez une seule fois les informations de base qui restent généralement inchangées, par exemple le nom de l'établissement, la personne de contact, les coordonnées et le contrat de service, puis enregistrez ce fichier comme modèle personnel.

Lors d'un nouvel incident, il vous suffit alors de compléter les informations actuelles concernant la panne. Une déclaration d'incident complète peut ainsi généralement être préparée en quelques minutes, permettant à notre équipe de service de commencer immédiatement le traitement sans demandes d'informations complémentaires évitables.

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	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>

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.