

REUSSIR SON APPEL AU SUPPORT INFORMATIQUE

654

1 Préparez votre appel

- Repérez le n° HCL de l'équipement informatique en cause sur l'étiquette semblable à celle-ci.



Soyez en mesure d'annoncer :

- Votre **identité précise** : Hôpital + service + nom + prénom + fonction
- Le **logiciel** et le **module** que vous utilisez
- Le **message d'erreur** précis
- Pour un incident en cours, le numéro d'appel donné lors d'un appel précédent

2

Composez le 654

ou de l'extérieur le
04 72 11 50 30



Les jours ouvrés
de 8 h à 17 h (pour le 654-3)
de 8 h à 17 h 30 pour les 654 1 2 ou 4

Un informaticien vous répond et vous communique un numéro de ticket si la demande nécessite une prise en charge.

- Suivez les indications des guides vocaux (qui sont répétées une fois) et choisissez votre orientation avant la fin des messages.
 - Support fonctionnel des **logiciels patients**
 - Support fonctionnel des **logiciels administratifs des ressources humaines**
 - Support matériel informatique, installation logiciel, réseau, messagerie, accès web, espaces bureautiques**
 - Support fonctionnel des **logiciels de gestion économique, financière ou logistique**

➔ Plus de précisions à l'étape 3
- En cas d'indisponibilité** du ou des spécialistes de votre problème, un autre opérateur enregistre votre appel et le traite ou le transfère à l'équipe compétente.



En dehors de ces heures
Laissez un message sur le répondeur ou envoyez un mail au Support fonctionnel.

Identifiez avec précision :

- Hôpital** + service + nom + prénom + fonction
- N° HCL** de l'équipement + logiciel concerné
- N° d'appel** en cours
- Sur répondeur** : épelez votre nom
- Personnel de nuit** : coordonnées d'un contact relais (cadre)

Les messages du répondeur sont traités dès que possible si les informations essentielles sont transmises correctement.



Nuits, week-ends et jours fériés
Uniquement sur les applications critiques
(Pastel, DMU, Cristal-Net, Easily, biologie, réa, imagerie, Gildas, messagerie...)
et en **cas de dysfonctionnement grave**

- Contactez le directeur de garde qui appellera l'astreinte informatique

SI VOTRE PROBLÈME N'EST PAS URGENT, PENSEZ À LA MESSAGERIE ✉

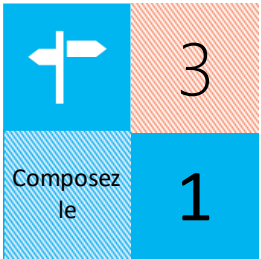
- Pour le 654-1 : support_patient@chu-lyon.fr
- pour le 654-2 : support_grh@chu-lyon.fr
- pour le 654-3 : Dsii.hlc@chu-lyon.fr
- pour le 654-4 : support_gefin@chu-lyon.fr

- Pour les autres cas : support@chu-lyon.fr
- Pour signaler les mails suspects : Alerte_mail@chu-lyon.fr

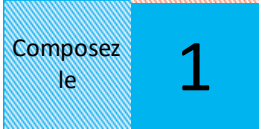
Vous recevrez en retour la réponse ou le n° de votre appel

PENSEZ À LIRE

- Les **aides mémoire** disponibles sur l'**intranet** : Menu « Services en ligne » > 654 Support Informatique
- Les **docs en ligne sur les applications**



Suivez les guides vocaux



Support fonctionnel des LOGICIELS PATIENTS

- Gestion administrative des patients : PASTEL – Datameal – Trajectoire
- DMU (urgences)
- Easily : Dictée, agenda, dossier soins, dossier clinique, Focus, ASUR...
- ViaPatient / myHCL
- Cristal-Net
- Information médicale : SIM Web100T
- Médico-technique : ICCA (réa)- DIANE – GLIMS – KALILAB – PACS
- Décisionnel patient



MATÉRIEL INFORMATIQUE, LOGICIEL, RÉSEAU, MESSAGERIE, ACCÈS WEB, ESPACES BUREAUTIQUES

Le support des Structures Informatiques Locales (SIL) vous répond pour des problèmes de :

- Matériel informatique
- Installation de logiciel
- Réseau
- Messagerie
- Accès web

Le support des Espaces Bureautiques vous répond pour :

- une demande de création d'espace
- des anomalies sur les espaces bureautiques auxquels vous êtes habilités
- une saturation d'espace bureautique (quota)
- un verrouillage de vos accès (ransomware)
- toutes autres anomalies concernant les espaces bureautiques



Support fonctionnel des LOGICIELS ADMINISTRATIFS



GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- ARHPEGE
- Décisionnel RH
- LDS
- Dièse
- CHIMED
- GESTOR GTMED
- Liste de diffusion



GESTION ECONOMIQUE, FINANCIÈRE OU LOGISTIQUE

- PEGASE
- GILDAS, E-PROCUREMENT, KMS
- DEFACTO, SHARE
- Décisionnel (Synthèse, TBPAM..)
- QUICKDI (GMAO)
- RECO (restauration)
- PTAH : transport sanitaire



Votre appel est enregistré et un numéro lui est attribué. **Ne l'oubliez pas !**
Les relances trop fréquentes ne font qu'encombrer les files d'attente



RÉINITIALISATION MOT DE PASSE WINDOWS
Contrôle de l'appelant à l'aide du matricule ou autre information

COMMENT OBTENIR DES RESSOURCES INFORMATIQUES

- Sur l'espace **Intersite > Formulaire et informations DSII**
 - Habilitations sur un des espaces bureautiques (espaces de services, espaces Commun, Espace Intersite)
 - Intégration serveurs de fax
- Sur l'**intranet** : Menu « Services en ligne » > 654 Support Informatique
 - Compte informatique pour personnel externe
 - Compte de messagerie
 - Droits d'accès au web, droits d'accès distant, boîte aux lettres générique, prolongation accès...

COMMENT OBTENIR LES PRINCIPALES HABILITATIONS

- **ARHPEGE, PASTEL, PEGASE** : workflow Hpliance par le cadre d'habilitation
- **Cristal-Net** : par bordereau dans Cristal-Net signé par le chef de service
- **Easily** : par les services (voir les valideurs délégués)
- **DATAMEAL** : par mail du cadre au support_patient@chu-lyon.fr avec le nom + prénom + matricule + identifiant + code CR
- **DMU** : voir dans le service
- **GESTOR** : voir les BP
- **GTMED** : mail à DAM_GTM
- **KMS** : mail du cadre à support_gefin@chu-lyon.fr
- **Médico-technique** : voir référents dans les services
- **PTAH** : par un bordereau disponible dans Cristal-Net
- **SIM WEB100T** : s'adresser aux UHIM