
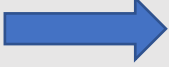


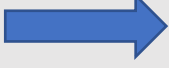


Plan de soutien des utilisateurs de SoftWebPlus ICM

Problèmes techniques ou informatiques	Ressources à contacter	
<p><u>Demande de création de compte</u> ou <u>Problèmes de connexion</u> Nom d'utilisateur oublié Réinitialisation des mots de passe Formation complétée mais accès impossible (la création du compte se fait dans un délai de 72 heures ouvrable après la réussite de la formation en ligne)</p>		<p>Contacteur 2123 ou CSI.ICM@icm-mhi.org</p> <p>Service offert de 7h à 17h les jours ouvrables Transférer à Mohammed Atiki ou Ahmed Zerzih ou Soukaina Ouabi ou Mohamed Bouaffar</p> <p>En attendant le traitement de votre demande : utiliser les requêtes papier</p>
<p><u>Autres problèmes</u> Application qui ne fonctionne plus Ordinateur ne répond plus Problématiques avec le matériel informatique (Imprimante, lecteur code à barre, etc.) Dossier SILP ou Icône SoftWebPROD absents Résultats qui ne transfèrent pas dans Oasis</p>		<p>Contacteur 2123 ou CSI.ICM@icm-mhi.org</p> <p>Service offert 24h Faire un premier diagnostic sinon assigner la requête aux analystes</p>
<p><u>Panne SoftWebPlus</u> Suivre le plan de contingence :</p>		<p>Faire les demandes urgentes d'analyses de laboratoire en utilisant les formulaires papier disponibles sur:</p> <p>P:\Commun_ICM\Laboratoire de biologie médicale\ Requête papier pour analyse de laboratoire en cas de panne du système informatique des laboratoires. (Il serait judicieux de vous en faire une réserve)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les résultats critiques seront téléphonés. • Tous les résultats seront faxés directement aux Unités de soins. <p>Important : Évitez de faire parvenir des échantillons qui peuvent attendre le retour normal des activités.</p> <p>Pour assistance, communiquer avec le laboratoire au poste 3691 (réception biochimie).</p>

Problèmes opérationnels	Solution	
Chercher un code d'analyse		<p><u>Consulter le répertoire des analyses</u> Accessible via la page Web SILP (À venir)</p>
Traçabilité des spécimens Chercher un résultat		<p>Consulter Oasis ou votre système habituel de consultation des résultats</p>
Problématiques en lien avec l'utilisation de SoftWebPlus		<ul style="list-style-type: none"> - Étape 1 : Communiquer avec un Super Utilisateur - Étape 2 : Remonter à un membre de la Swat Team - Étape 3 : Si le problème persiste : <p>Contacteur 2123 ou CSI.ICM@icm-mhi.org</p> <p>Service offert 24h Faire un premier diagnostic sinon assigner la requête aux analystes</p> <p>Si c'est un problème de configuration des paramètres le CSI contacte le support via :</p>

		support.silp.optilab.chum@ssss.gouv.qc.ca
Difficulté dans les étapes d'utilisation de SoftWebPlus (Saisie de requête, Enregistrement, etc.)		<p>Consulter les documents de soutien dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La page web SILP sous l'onglet boîte à outils - Consulter vos collègues SU et membres de la Swat Team - Formation ENA via : https://fcp.rtss.qc.ca/course/view.php?id=10737
Autres problématiques spécifiques à SoftWebPlus		Solution
Commentaires et demandes de changements sur le SILP		<ul style="list-style-type: none"> - Étape 1 : Communiquer avec un Super Utilisateur - Étape 2 : Remonter à un membre de la Swat Team - Étape 3 : échange entre Swat Team et le support Optilab à travers : laboratoires@icm-mhi.org

Plan de soutien des utilisateurs de SILP version lourde ICM		
Demande de création de compte ou Problèmes de connexion		Contactez le support optilab via : laboratoires@icm-mhi.org
Problématiques avec le matériel informatique (Imprimante, lecteur code à barre, etc.)		<p>Contactez 2123 ou CSI.ICM@icm-mhi.org</p> <p>Service offert 24h Faire un premier diagnostic sinon assigner la requête aux analystes</p>