



4. Effectuer une demande de service.





Le support SI-Samu

Effectuer une demande de service

Le support SI-Samu prend en charge les demandes de service des utilisateurs du portail SI-Samu.

Ces demandes de services figurent dans le catalogue des demandes de service du portail SI-Samu.

Catalogue des demandes de service du portail SI-Samu



Demande de déverrouillage de compte



Réinitialisation de mot de passe

Modération de la main courante



DESCRIPTION

- Pour la connexion par OTP, en cas de gel définitif de votre compte, vous pouvez:
- Demander le déverrouillage de votre compte à votre **correspondant SI-Samu**.
 - Demander le déverrouillage de votre compte au support SI-Samu.

QUI peut demander

Tout utilisateur du SI-Samu

QUI valide

N/A

- Appelez le support au 0 809 100 809.
- Le support transmettra votre demande à un administrateur ASIP Santé qui interviendra en heures ouvrées *.
- Le support vous contactera pour vous confirmer que votre compte est déverrouillé.
- Vous recevrez un message vous confirmant le déverrouillage effectif de votre compte sur vos canaux OTP.

** Des évolutions sont en cours pour permettre au support de procéder au déverrouillage des comptes 24h/24.*

Demande de réinitialisation de son mot de passe



DESCRIPTION

- Pour la connexion par OTP, en cas d'oubli du mot de passe, vous pouvez:
- Cliquer sur mot de passe oublié depuis la fenêtre de connexion par OTP (cette possibilité n'est ouverte que si vos deux canaux OTP sont configurés et utilisables).
 - Demander la réinitialisation de votre mot de passe à votre **correspondant SI-Samu**.
 - Demander la réinitialisation de votre mot de passe au support SI-Samu.

QUI peut demander

Tout utilisateur du SI-Samu

QUI valide

N/A

- Appelez le support au 0 809 100 809.
- Le support transmettra votre demande à un administrateur ASIP Santé qui interviendra en heures ouvrées *.
- Le support vous rappellera pour vous communiquer votre mot de passe temporaire.

*** Des évolutions sont en cours pour permettre au support de réinitialiser les mots de passe 24h/24.**



DESCRIPTION

Il est possible de demander au support la suppression d'un message ou d'un commentaire de n'importe quelle main courante. Cette demande est réservée aux cas de publication dans la main courante non conformes aux Conditions Générales d'Utilisation du Service.

QUI peut demander

Tout utilisateur du SI-Samu

QUI valide

Le responsable du Centre d'Expertise Fonctionnelle du programme SI-Samu.

- Remplissez le formulaire de demande et adressez-le par mail à monserviceclients.si-samu@asipsante.fr.
- Le support soumettra votre demande à la validation du responsable du Centre d'Expertise Fonctionnelle, puis, si elle est acceptée, il la transmettra aux équipes techniques en charge de sa réalisation.
- Le support vous tiendra informé par mail des suites données à votre demande, puis de sa réalisation effective.



Programme
de modernisation
des systèmes
d'information
et télécommunication
des Samu-Centres 15

AVEC VOUS,
POUR VOUS,
POUR TOUS.