



**IVANTI – NOUVEL OUTIL DE TICKETING  
FORMATION DU 15/11/2023**

**LE PORTAIL E-PROCUREMENT & E-INVOICING  
DES PROFESSIONNELS DE LA SANTE ET DU DIAGNOSTIC IN VITRO**

**DiaGDirect**  
Health

# DiaGDirect en quelques mots

## Les fournisseurs membres

36 membres

80% du marché du DIV

Un portail  
**E-PROCUREMENT & E-INVOICING**  
standardisé et mutualisé



# Sommaire

- **Présentation**
- Création de compte
- Naviguer sur le portail
  - Accueil
  - Nouveau ticket
  - Mes tickets
  - Recherche
  - Mon compte

# Demande de support

## Accès

### Présentation

Votre support Diagdirect évolue et met en place une nouvelle solution de gestion de vos demandes. Basé sur un outil de service desk reconnu sur le marché, nous mettons à votre disposition une solution dont les bénéfices seront :



### Accès

Pour y accéder vous pouvez utiliser l'un de nos canaux suivants :

**Notre formulaire Web :** <https://support-diagdirect.sybycegedim.com> (canal recommandé)

**Par email :** [diagdirect@support.sybycegedim.com](mailto:diagdirect@support.sybycegedim.com)

Bien entendu, le support reste joignable par téléphone au : 01 49 09 87 00

# Sommaire

- Présentation
- **Création de compte**
- Naviguer sur le portail
  - Accueil
  - Nouveau ticket
  - Mes tickets
  - Recherche
  - Mon compte

# Demande de support

## Création de compte

Solution 1 :

Depuis la page d'accueil : <https://support-diagdirect.sybycegedim.com>

1

Ivanti Service Manager

2

Ivanti Service Manager

**Mot de passe oublié**

  
ou  
  

3

[Réinitialisation du mot de passe] Compte : Jorge Coelho

no\_reply@sybycegedim.com  
À moi ▾

**Réinitialisation de mot de passe**

Id de connexion	<a href="mailto:jorge.coelho.jc@gmail.com">jorge.coelho.jc@gmail.com</a>
Mot de passe	temp_**!FC34D240B1
Validité	15 jours

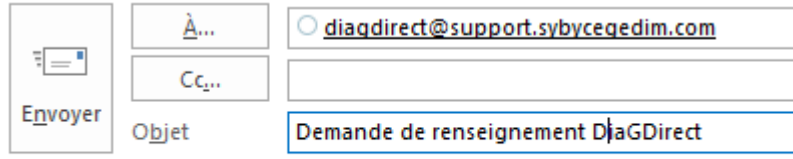
# Demande de support

## Création de compte

Solution 2 :

Première création de ticket et par le canal email

1



Envoyer

À... [diagdirect@support.sybyceqedim.com](mailto:diagdirect@support.sybyceqedim.com)

Cc...

Objet Demande de renseignement DiaGDirect

Demande de renseignement DiaGDirect



2

Bonjour,

Votre compte vient d'être créé.

Login = [REDACTED]

Password = [REDACTED]

Attention, ce mot de passe n'est valable que 15 jours.

# Sommaire

- Présentation
- Création de compte
- **Naviguer sur le portail**
  - **Accueil**
  - Nouveau ticket
  - Mes tickets / Recherche
  - Recherche
  - Mon compte



# Naviguer sur le portail Accueil

Depuis votre navigateur, saisir l'adresse suivante : <https://support-diagdirect.sybycegedim.com>

Une fois la connexion établie, l'espace personnel permet de consulter l'état de traitement des demandes ouvertes par l'utilisateur, celles pour lesquelles il a été mis en copie ou celles de l'ensemble de l'organisation.

Une barre de menu

Mes informations

The screenshot displays the DiaGDirect Health portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: ACCUEIL, NOUVEAU TICKET, MES TICKETS, MON COMPTE, and PLUS... A user profile box on the right shows 'Jorge Coelho' and 'SY Self Service'. Below the navigation bar, there are three main sections:

- MES TICKETS (7)**: A table listing tickets for the user Jorge Coelho. All tickets are in a 'Clôturé' (Closed) state.
- TICKETS EN DESTINATAIRE COPIE (0)**: A section for tickets where the user is a copy recipient, currently empty.
- TICKETS DE MON ORGANISATION (688)**: A table listing tickets for the user's organization. Tickets are in various states: 'Ouvert' (Open), 'Traité' (Treated), and 'En analyse' (Under analysis).

Each table includes columns for ID, Type Ticket, Sujet (Subject), Demandeur (Requester), and État (Status). The interface also features pagination controls at the bottom of each table, showing 'Page 1 de 1' for the first two sections and 'Page 1 de 7' for the third.

Mon cockpit

- Mes tickets
- Tickets où je suis en copie
- Tickets de mon organisation

# Sommaire

- Présentation
- Création de compte
- **Naviguer sur le portail**
  - Accueil
  - **Nouveau ticket**
  - Mes tickets / Recherche
  - Recherche
  - Mon compte

# Naviguer sur le portail Nouveau ticket

Je sélectionne le support auquel je souhaite m'adresser  
J'accède au formulaire dédié

The screenshot displays the user interface of the DiaGDirect Health portal. At the top, a dark navigation bar contains the SY logo and menu items: ACCUEIL, NOUVEAU TICKET, MES TICKETS, MON COMPTE, and PLUS... On the right, a user profile for Jorge Coelho (SY Self Service) is visible. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows ACCUEIL > NOUVEAU TICKET: DEMANDE DE SERVICE > NOUVEAU TICKET. A search bar is present with the placeholder text 'Rechercher un élément du catalogue :'. A yellow button labeled 'Signaler un nouvel incident' is located below the search bar. The main content area is titled 'NAVIGUER PAR CATÉGORIE' and features a sidebar with 'Signaler un nouvel incident'. The main content is organized under the heading 'SIGNALER UN NOUVEL INCIDENT' and includes four distinct ticket submission options, each with a logo and a 'Soumettre un nouveau ticket' link: 1. SY by Cegedim: Nouveau Ticket pour SY/Gis/Pasrel. 2. DiaGDirect: Nouveau Ticket pour Diagdirect. 3. Edi pharm: Nouveau Ticket pour Edipharm. 4. pharma ML: Nouveau Ticket pour Pharma ML. Additionally, there is a link for 'Nouveau Ticket pour Hospitalis' with the Hospitalis logo.

# Naviguer sur le portail Nouveau ticket

En fonction de la demande :

- **Remplir** les champs Obligatoires
- **Renseigner** des informations importantes
- **Ajouter** des pièces jointes si nécessaire
- Définir **l'urgence** et **l'impact** de la demande

## Envoyer une demande

Email

Correspond à l'adresse email du demandeur

Code DNO ou code client

Informations importantes pour l'analyse

## Ticket type

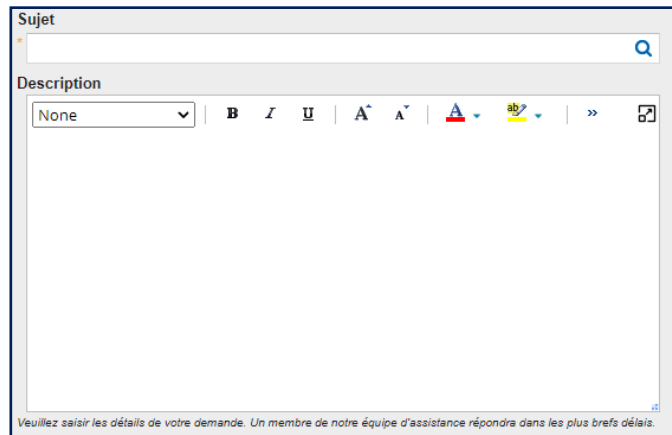
Anomalie/Incident

\*

Demande/Paramétrage

Cocher le type de ticket correspondant à la demande

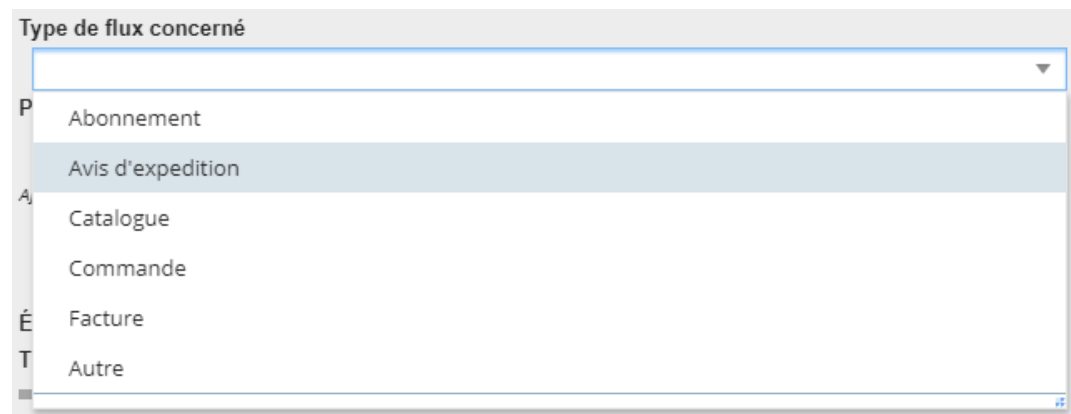
# Naviguer sur le portail Nouveau ticket



The screenshot shows a form with two main sections: 'Sujet' (Subject) and 'Description' (Description). The 'Sujet' field is a text input with a search icon. The 'Description' field is a rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, underline, text color, background color, and link. Below the form, there is a small note: 'Veuillez saisir les détails de votre demande. Un membre de notre équipe d'assistance répondra dans les plus brefs délais.'

Attribuer un sujet / un titre à la demande

Décrire la demande avec le plus de précision pour permettre aux équipes Support de prendre en charge et de traiter la demande au plus vite



The screenshot shows a dropdown menu titled 'Type de flux concerné'. The menu is open, displaying a list of options: 'Abonnement', 'Avis d'expédition', 'Catalogue', 'Commande', 'Facture', and 'Autre'. The 'Avis d'expédition' option is currently selected and highlighted.

Sélectionner le flux concerné par la demande

# Naviguer sur le portail Nouveau ticket

Pièce(s) jointe(s)

RATTACHER COLLER

Ajouter des images ou documents

Envoyer

Joindre toute **pièce jugée utile** à la prise en charge de la demande

Urgence

Non bloquant

Bloquant

Partiellement bloquant

Non bloquant

Indiquer le niveau d'urgence et l'impact de la demande.

La pertinence de ces informations permettra une prise en charge adaptée de la demande.

Impact

Aucune rupture du service

Rupture totale du service

Rupture partielle du service

Aucune rupture du service

Ces deux critères peuvent être soumis à une modération par le support

# Naviguer sur le portail Nouveau ticket - Confirmation prise en compte



Ticket #695233 : Test ▾ Boîte de réception x

diagdirect@support.sybycegedim.com

À moi ▾

[Notification]

Bonjour,

Votre demande **695233** a été reçue et est en cours de traitement par notre équipe support **DiaGDirect**.

Pour ajouter des commentaires, vous pouvez répondre à cet e-mail ou en allant sur le ticket: [695233](#)

Une fois la demande créée, une notification d'enregistrement est envoyée à l'adresse email indiquée lors de la demande.

Bonjour,

Votre compte vient d'être créé.

Login = [redacted]

Password = [redacted]

Attention, ce mot de passe n'est valable que 15 jours.

S'il s'agit d'une première demande, un second email vous est envoyé avec vos identifiants de connexion au portail.

# Sommaire

- Présentation
- Création de compte
- **Naviguer sur le portail**
  - Accueil
  - Nouveau ticket
  - **Mes tickets**
  - Recherche
  - Mon compte



# Naviguer sur le portail Mes tickets



ACCUEIL

NOUVEAU TICKET

MES TICKETS

MON COMPTE

PLUS...

 Sur cet écran je visualise les tickets adressés au support dont je suis l'initiateur  
Un double clic sur le ticket me permet d'accéder à son contenu et/ou y répondre

ACCUEIL x MES TICKETS RECHERCHE ENREGISTRÉE: SY - SELF SERVICE - MES TICKETS x

(8 enregistrements de recherche) [Afficher les filtres](#) Effacer Les Filtres De Colonne De Grille v

ID	Type Ticket	Sujet	Demandeur	État	Création	Modification	Résolu le	Fermé le	Urgence	Impact	E-mail
695233	Demande/P...	Test	Jorge Coelho	En attente d...	14/11/23 19:57	14/11/23 20:07			Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail
676909	Demande/P...	Test	Jorge Coelho	Clôturé	16/10/23 16:28	07/11/23 11:24	17/10/23 11...	07/11/23 11...	Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail
619679	Demande/P...	RE: URGENT : Factures du privé qui ne remontent pas	Jorge Coelho	Clôturé	07/07/23 20:35	28/07/23 18:01	10/07/23 08...	28/07/23 18...	Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail
543300	Demande/P...	RE: Factures n'ayant pas pu être déposées sur le portail- favrie...		Clôturé	02/03/23 11:36	30/03/23 10:47	09/03/23 10...	30/03/23 10...	Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail
458921	Anomalie/In...	RE: ASN diag ko		Clôturé	24/10/22 11:23	14/11/22 11:32	24/10/22 11...	14/11/22 11...	Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail
458550	Anomalie/In...	RE: ASN diag ko		Clôturé	21/10/22 17:46	11/11/22 18:00	24/10/22 08...	11/11/22 18...	Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail
308017	Anomalie/In...	Ticket formation	Jorge Coelho	Clôturé	20/01/22 10:53	23/02/22 02:00	02/02/22 08...	23/02/22 02...	Bloquant	Rupture partielle du service	jorge.coelho.jc@gmail
307825	Anomalie/In...	Ceci est un test	Jorge Coelho	Clôturé	19/01/22 18:09	15/02/22 01:59	25/01/22 09...	15/02/22 01...	Non bloquant	Aucune rupture du service	jorge.coelho.jc@gmail

# Naviguer sur le portail

## Mes tickets - Lire un ticket

Rappel du sujet

Test

Description  
Test

Pièce(s) jointe(s)  
RATTACHER

Ajouter un commentaire

Flux de message

À: jorge.coelho.jc@gmail.com | De: diagdirect@support.sybycegedim.com | Créé: il y a 21 minutes  
Ticket #695233 : Test  
[Notification]

Bonjour,

Votre demande **695233** a été reçue et est en cours de traitement par notre équipe support **DiaGDirect**.

Pour ajouter des commentaires, vous pouvez répondre à cet e-mail ou en allant sur le ticket: [695233](#)

Hello,

Your request **695233** has been received and is being processed by our **DiaGDirect** support team.

To add additional comments, you can reply to this email or reply through your ticket: [695233](#)

Modifier les destinataires CC

Numéro ticket : 695233

Assigné à : Jorge COELHO

Status : En attente du client

Urgence : Non bloquant


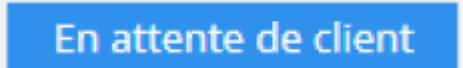

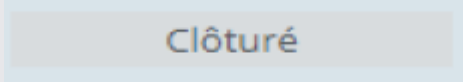
Impact : Aucune rupture du service

Entête de la demande  
L'assignation du ticket

Fil des échanges

# Naviguer sur le portail

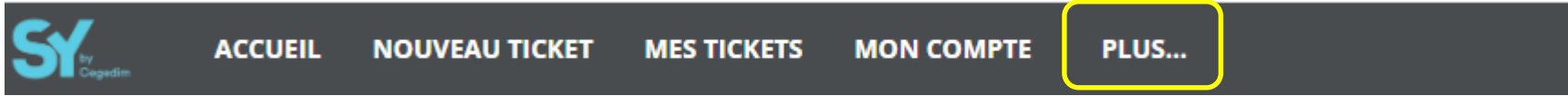
## Mes tickets - Les statuts

Statut	Visuel	Description
Ouvert		La demande est actuellement en cours de traitement par nos équipes.
En attente du client		Un complément d'information est attendu de la part du demandeur.
Traité		Une réponse a été apportée.
Clos		Le ticket est clos, il n'est plus possible d'agir dessus.

# Sommaire

- Présentation
- Création de compte
- **Naviguer sur le portail**
  - Accueil
  - Nouveau ticket
  - Mes tickets
  - **Recherche**
  - Mon compte

# Naviguer sur le portail Recherche



Possibilité de rechercher par n° de ticket, mot clé, adresse e-mail...

The screenshot shows the search interface. At the top, there are tabs for ACCUEIL and RECHERCHE. Below them is a search bar with the text "Rechercher Ceci est un test" and a dropdown menu set to "dans Tout". Below the search bar are three filter buttons: "Âgé de plus de 12 mois", "Tout", and "Ceci est un test". A red box highlights these buttons, with a red arrow pointing to a label "Filtres et critères utilisés". Below the search bar is a section titled "FILTRER VOS RÉSULTATS" with a dropdown menu for "Type" set to "Incident". Below this are four filter options: "Les 7 jours derniers", "Moins de 30 jours", "12 derniers mois", and "Âgé de plus de 12 mois". A yellow box highlights these options, with a yellow arrow pointing to a label "Filtres pré définis". To the right of the filters, it says "1 ÉLÉMENTS TROUVÉS" and "Résultats par page 10". Below this is a result card with a yellow icon, the text "Ceci est un test" (highlighted in yellow), and "Type : Incident".

# Sommaire

- Présentation
- Création de compte
- **Naviguer sur le portail**
  - Accueil
  - Nouveau ticket
  - Mes tickets
  - Recherche
  - **Mon compte**

# Naviguer sur le portail Mon compte



← LIST VIEW SAVE REFRESH

**Informations**

First Name\* Jorge

Last Name Coelho

Primary Email

Adresse à laquelle seront envoyées les notifications

Téléphone

Société

Title

En cliquant sur mon nom j'ai la possibilité de :





58 Bd Gouvion Saint-Cyr  
75017 PARIS

[www.giediagdirect.com](http://www.giediagdirect.com)  
[linkedin.com/in/gie-diagdirect-5980b6136](https://www.linkedin.com/in/gie-diagdirect-5980b6136)

**DiaGDirect**  
Groupement d'Intérêt Economique Health