

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES : Tous les utilisateurs des trois CISSS de la Montérégie

EXPÉDITEUR : Patrick Cantin
Directeur adjoint - Centre de services informatiques, DRIM

DATE : Le 2 août 2021

OBJET : **Rappel amical concernant le processus de demandes Octopus à la DRIM**

Dans le but de vous offrir un service de qualité, de prioriser adéquatement vos demandes et de cibler les bonnes ressources, il est primordial d'avoir un numéro de billet Octopus en main avant de vous adresser à nos équipes. C'est le seul moyen pour nous de répondre adéquatement et d'assurer un suivi efficace.

Nous voulons standardiser nos activités et offrir un service de haut niveau à tous les utilisateurs. Des formulaires automatisés ont été créés dans Octopus pour la saisie de toutes les informations reliées à vos demandes; ainsi, lorsque la demande est complétée, Octopus dirige automatiquement la demande vers les intervenants ciblés selon les informations fournies. Par cette stratégie, nous désirons bonifier notre service auprès de la clientèle, par conséquent, nos équipes ont reçu la directive de ne plus accepter de nouvelles demandes placées directement par courriels ou en personne.

Si vous avez des commentaires ou des modifications que vous aimeriez nous partager, vous êtes invités à communiquer directement avec Patrick Cantin, Directeur adjoint, Centre de services informatiques à patrick.cantin.ci/sssmc16@ssss.gouv.qc.ca.