

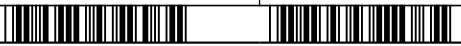
„Eine präzise Störungsmeldung ist bereits die halbe Beseitigung“

Durch das genaue Ausfüllen dieser Störungsmeldung ermöglichen Sie die schnelle Störungsbeseitigung.

Bitte für jede Störung eine separate Meldung ausfüllen!

Servicezeiten: Mo. bis Fr. 8:00 Uhr - 18:00 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Hessen
Störungsmeldung bitte per E-Mail an support@vepro.com oder per Fax an +49 (0) 6157-800666

Notfallversorgung außerhalb unserer Geschäftszeiten für Kunden mit einem 24/7-Servicevertrag:
Störungsmeldung bitte an support@vepro.com **UND Anruf an: +49 (0) 6157-800688**

1. Allgemeine Informationen			Kunden-Nr.:	
			Betreff:	
a	Kundenadresse	Institutsname:		
		Ort:		
b	Störungsmelder	Name:		
		Telefonnummer:		
		E-Mail:		
		Erreichbarkeit:	Uhrzeit von	Uhr bis
		Funktion:	Uhr	
Wenn Sie eine SMS-Nachricht beim Schließen Ihres Falls wünschen, geben Sie bitte Ihre Handy-Nummer an.				
c	Wurde die Störung selbst festgestellt?		☐ Ja	☐ Nein
	Bei Nein, bitte hier die Person eintragen, welche die Störung festgestellt hat.	Name:		
		Telefonnummer:		
		E-Mail:		
		Erreichbar:	Uhrzeit von	Uhr bis
		Funktion:	Uhr	
d	Ist der Systemadministrator des Hauses informiert?		☐ Ja	☐ Nein
	Wer soll neben dem Störungsmelder eine Rückinformation über den Verlauf der Störungsbehebung erhalten:	Name:		
		Telefonnummer:		
		E-Mail:		
		Erreichbar:	Uhrzeit von	Uhr bis
			Uhr	
e	Welche Servicevereinbarungen bestehen:		☐ 24 Std./7-Tage-Service	
2. Priorität				
a	Ist nach der Systemstörung die Patientensicherheit weiterhin gewährleistet:		☐ Ja	☐ Nein
	Bei Nein, bitte hier die Begründung eintragen:			
b	Können Patientendaten weiterhin akquiriert und in die zentrale Datenbank gespeichert werden:		☐ Ja	☐ Nein
c	Sind Patientendaten aus der zentralen VIS / PACS Datenbank an anderen Stationen weiter aufrufbar:		☐ Ja	☐ Nein
d	Welche Priorität geben Sie der Störungsbeseitigung?			
e	Die Freigabe für die Remote Störungsbeseitigung wird hiermit erteilt:			
			Doc no.: 325	Page: 1/3
				
Störungsmeldungsformular PDF DEU final.odt			Revision: 2.0	
Author: H.G.Roth			Released through: H.G.Roth	
			Released date: 13/06/2014	
Verify that this is an up to date version before use! © VEPRO AG 2014				

3. Analyse				
a	Welche Störung liegt nach Ihrer Meinung vor:			
b	Detaillierte Beschreibung der Störung:			
c	An welchem Gerät/System wurde die Störung festgestellt: (Die PC Bezeichnung finden Sie oben auf dem PC-Gehäuse, die Seriennummer auf der Rückseite des PC's)		PC Bezeichnung oder Seriennummer:	
	An welchen anderen Stationen konnte die gleiche Störung beobachtet werden:		PC Bezeichnung oder Seriennummer/n:	
d	Wurde diese Störung bereits vorher gemeldet:		☐ Ja	☐ Nein
	Bei Ja bitte ausfüllen!	Welche CASE Nr.:		
		Welcher Mitarbeiter bearbeitet/e den CASE:		
		Welche neue Informationen sind bei der Störungsbeseitigung hilfreich:		
Folgende Informationen ausfüllen, wenn es sich um einen neuen CASE handelt!				
e	Wann lief das System das letzte Mal ohne Störung:		Datum:	Uhrzeit:
f	Wann wurde die Störung das erste Mal bemerkt:		Datum:	Uhrzeit:
g	Was hat sich zwischen dem letzten störungsfreien Betrieb und der Störung systemseitig verändert: (Updates, neue Software, Hardwareänderungen etc.)			
h	Was wurde bisher getan, um die Störung selbst zu beseitigen:			
i	War dieser Versuch erfolgreich:		☐ Ja	☐ Nein
	Bei Ja, wie lange konnte danach gearbeitet werden:		Tage	Stunden
j	Wie oft trat die Störung bis zur ersten Störungsmeldung auf:			
k	Wann trat die Störung das letzte Mal auf:		Datum:	Uhrzeit:

Mit welchen Patientendaten (ggf. Studie, Datum) wurde bei der Störungsfeststellung gearbeitet:	Patienten Name:		
	Patienten ID:		
	Studiendatum:		
	Studienbeschreibung:		
I	Bitte die letzten User-Aktion(en) detailliert beschreiben, die zu dieser Störung führten:		
Die Störung ist reproduzierbar mit Durchführung folgender Aktionen/Arbeitsschritte:			
1			
2			
3			
4			
5			
m	Sind durch das Auftreten der Störung weitere Funktionen/Programme betroffen:	☐ Ja	☐ Nein
	Bei Ja, welche Programme/Funktionen waren betroffen:		
n	Konnten neben der Störung weitere Auffälligkeiten beobachtet werden:	☐ Ja	☐ Nein
	Bei Ja, bitte Beschreibung:		