

„Eine präzise Störungsmeldung ist bereits die halbe Beseitigung.“

Durch das genaue Ausfüllen dieses Formulars ermöglichen Sie uns eine schnelle Störungsbeseitigung. Bitte füllen Sie für jede Störung eine separate Meldung aus.

SERVICEZEITEN

Mo bis Fr, 8:00 bis 18:00 Uhr
Deutsche Zeit (MEZ / MESZ)
außer an Feiertagen in Hessen

MELDUNG SENDEN

E-Mail: support@vepro.com

24/7-NOTFALL

Außerhalb der Servicezeiten mit
24/7-Vertrag: E-Mail UND Anruf
+49 (0) 6157-800688

Kundenservice über CRYPE

Mit CRYPE können Sie Nachrichten an unseren Kundenservice senden, direkt per Videoanruf mit unseren Mitarbeitern sprechen und Ihr Problem bei Bedarf per Screensharing live erklären.



Scannen & anrufen

DIREKT ANRUFEN

Ohne App: Starten Sie den Videoanruf mit unserem Kundenservice direkt im Browser.

▶ Anruf starten

ODER PER CRYPE APP

- 1 App herunterladen: www.crype.eu
- 2 Nach „VEPRO Customer Service“ suchen oder die ID unten eingeben:



Scannen & laden

CRYPE ID **1606 3176 3235 4327**

Mit * markierte Angaben sind Pflicht (Pflicht-Textfelder sind hervorgehoben) · alle anderen optional · digital ausfüllbar

1 Allgemeine Informationen

Kunden-Nr.

Betreff

a Kundenadresse

Institutsname *

Ort *

b Störungsmelder

Name *

Funktion *

Ihre CRYPE ID

Telefonnummer

E-Mail

Erreichbar von

bis

c Wurde die Störung von Ihnen selbst festgestellt? *☐ Ja☐ Nein

| Falls nein: Wer hat die Störung festgestellt?

Name

Funktion

Ihre CRYPE ID

Telefonnummer

E-Mail

Erreichbar von

bis

d Ist der Systemadministrator Ihres Hauses informiert? *☐ Ja☐ Nein

| Wer soll neben dem Störungsmelder über den Verlauf der Störungsbehebung informiert werden?

Name

Telefonnummer

E-Mail

Erreichbar von

bis

e Welche Servicevereinbarung / welcher Vertrag besteht? *☐ A - System Care Essential☐ B - System Care Enterprise☐ B - System Care Enterprise 24/7☐ C - Software Care☐ D - Software Maintenance☐ Nicht sicher, bitte prüfen**2 Priorität****a Ist nach der Systemstörung die Patientensicherheit weiterhin gewährleistet? ***☐ Ja☐ Nein

Falls nein, bitte Begründung angeben

b Können Patientendaten weiterhin akquiriert und in der zentralen 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? *
- ☐ 1 · Normal
- ☐ 2 · Hoch Wichtige Funktionen sind gestört
- ☐ 3 · Kritisch System ausgefallen, klinischer Betrieb steht
- e** Die Freigabe für die Remote-Störungsbeseitigung wird hiermit erteilt für: *
- ☐ Sofort bis Ticketabschluss ☐ Nur nach Freigabe durch den Kunden

3 Analyse

- a** Welches VEPRO-Produkt ist von der Störung betroffen? *
- ☐ EMR-PACS ☐ VEPris ☐ UniPort ☐ CloudScan
- ☐ CRYPE ☐ MED-Safe ☐ EMR-Vision ☐ Orthopedic Planning
- ☐ Speech Recognition ☐ App-WEBstudio ☐ Andere

Falls Andere: welches Produkt?

- b** Detaillierte Beschreibung der Störung *

Bitte Fehlermeldungen exakt wie angezeigt angeben. Screenshots und Logdateien können Sie Ihrer E-Mail anhängen.

- 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 PCs.

PC-Bezeichnung oder Seriennummer *

Weitere Stationen mit derselben Störung

d Wurde diese Störung bereits vorher gemeldet? *

☐ Ja☐ Nein

Falls ja, bitte ausfüllen:

Ticket-Nr.

VEPRO-Mitarbeiter, der das Ticket bearbeitet hat

Weitere Informationen, die bei der Störungsbeseitigung helfen

Falls es sich um ein neues Ticket handelt, bitte Folgendes ausfüllen (* = Pflicht bei neuem Ticket):

e Wann lief das System das letzte Mal ohne Störung?

Datum (TT.MM.JJJJ) *

Uhrzeit (hh:mm)

f Wann wurde die Störung das erste Mal bemerkt?

Datum (TT.MM.JJJJ) *

Uhrzeit (hh:mm)

g Was hat sich zwischen dem letzten störungsfreien Betrieb und der Störung systemseitig verändert? *

z. B. Updates, neue Software, Hardwareänderungen

h Was wurde bisher getan, um die Störung selbst zu beseitigen? *

Mehrfachauswahl möglich.

☐ Noch nichts☐ Anwendung neu gestartet☐ Computer neu gestartet☐ Server / Dienste neu gestartet☐ Ab- und wieder angemeldet☐ Sonstiges (siehe Details)

Details

i War dieser Versuch erfolgreich?

☐ Ja☐ Teilweise☐ Nein

Falls ja oder teilweise: Wie lange konnte danach gearbeitet werden?

Tage

Stunden

j Wie oft trat die Störung bis zu dieser Meldung auf? *

☐ Einmal☐ Mehrmals☐ Unregelmäßig☐ Täglich☐ Mehrmals täglich☐ Dauerhaft

k Wann trat die Störung das letzte Mal auf?

Datum (TT.MM.JJJJ) *

Uhrzeit (hh:mm)

Mit welchen Patientendaten wurde gearbeitet? (nur falls für die Reproduktion relevant)

Patientenname

Patienten-ID

Studiendatum

Studienbeschreibung

l Bitte beschreiben Sie detailliert die letzten Benutzeraktionen, die zu dieser Störung führten **Die Störung ist mit folgenden Arbeitsschritten reproduzierbar:*

1	
2	
3	
4	
5	

m Sind durch die Störung weitere Funktionen / Programme betroffen? *☐ Ja☐ Nein

Falls ja, welche Programme / Funktionen waren betroffen?

n Konnten neben der Störung weitere Auffälligkeiten beobachtet werden? *☐ Ja☐ Nein

Falls ja, bitte beschreiben Sie die Auffälligkeiten

Vielen Dank!Speichern Sie das ausgefüllte Formular und senden Sie es an support@vepro.com oder erreichen Sie uns direkt über CRYPE.**Ergänzung**

Falls Sie Bilder, Screenshots oder Videos haben, senden Sie uns diese bitte per E-Mail oder als Link.