

“Un informe preciso ya es la mitad de la solución.”

Si rellena este formulario con precisión, nos ayuda a encontrar una solución rápidamente. Por favor, rellene un formulario por cada incidencia.

HORARIO DE SERVICIO

De lunes a viernes, de 8:00 a 18:00
Hora alemana (CET / CEST)
excepto festivos en
Hesse (Hessen), Alemania

ENVÍE SU INFORME

Correo: support@vepro.com

URGENCIAS 24/7

Fuera del horario de servicio con
contrato 24/7: correo Y llamada
+49 (0) 6157-800688

Atención al cliente vía CRYPE

Con CRYPE puede enviar mensajes a nuestro servicio de atención al cliente, hablar directamente con nuestro equipo por videollamada y, si es necesario, explicar su problema en directo compartiendo pantalla.



Escanear y llamar

LLAMADA DIRECTA

Sin aplicación: inicie una videollamada con nuestro servicio de atención al cliente directamente en su navegador.

▶ Iniciar llamada

O CON LA APP CRYPE

- 1 Descargue la app: www.crype.eu
- 2 Busque “VEPRO Customer Service” o introduzca el ID de abajo:



Escanear e instalar

ID CRYPE **1606 3176 3235 4327**

Los campos marcados con * son obligatorios (los de texto aparecen resaltados) · los demás son opcionales

1 Información general

N.º de cliente

Asunto

a Dirección del cliente

Nombre de la institución *

Ciudad *

b Persona que informa

Nombre *

Cargo *

Su ID de CRYPE

Teléfono

Correo electrónico

Disponible desde

hasta

c ¿Detectó usted mismo el problema? *☐ Sí☐ No*Si no, ¿quién detectó el problema?*

Nombre

Cargo

Su ID de CRYPE

Teléfono

Correo electrónico

Disponible desde

hasta

d ¿Se ha informado a su administrador de sistemas? *☐ Sí☐ No*¿Quién más debe estar informado del avance de la resolución?*

Nombre

Teléfono

Correo electrónico

Disponible desde

hasta

e ¿Qué contrato de servicio se aplica? *☐ A - System Care Essential☐ B - System Care Enterprise☐ B - System Care Enterprise 24/7☐ C - Software Care☐ D - Software Maintenance☐ No lo sé, verifíquelo**2****Prioridad****a ¿Sigue garantizada la seguridad del paciente tras el fallo del sistema? ***☐ Sí☐ No

Si no, indique el motivo

b ¿Se pueden seguir adquiriendo y guardando datos de pacientes en la base de datos central? *☐ Sí☐ No

c ¿Se pueden seguir consultando los datos de pacientes de la base de datos central VIS/PACS en otros puestos? *

☐ Sí☐ No

d ¿Qué prioridad tiene este informe? *

☐ 1 · Normal☐ 2 · Alta Funciones importantes afectadas☐ 3 · Crítica Sistema caído, actividad clínica detenida

e Se autoriza el acceso remoto para el siguiente periodo: *

☐ Desde ya hasta el cierre del ticket☐ Solo tras aprobación del cliente

3 Análisis

a ¿Qué producto de VEPRO se ve afectado por la incidencia? *

☐ EMR-PACS☐ VEPris☐ UniPort☐ CloudScan☐ CRYPE☐ MED-Safe☐ EMR-Vision☐ Orthopedic Planning☐ Speech Recognition☐ App-WEBstudio☐ Otro

Si es otro, ¿qué producto?

b Descripción detallada de la incidencia *

Indique los mensajes de error tal como aparecen. Puede adjuntar capturas de pantalla y archivos de registro a su correo.

c ¿En qué equipo / sistema se detectó la incidencia?

El identificador del PC está en la parte superior de la carcasa; el número de serie, en la parte trasera.

Identificador del PC o n.º de serie *

Otros puestos con el mismo problema

d ¿Se ha notificado este problema anteriormente? *

☐ Sí☐ No

En caso afirmativo, complete:

N.º de ticket

Empleado de VEPRO que gestionó el ticket

Información adicional útil para la resolución

Si se trata de un ticket nuevo, complete lo siguiente (* = obligatorio para tickets nuevos):

e ¿Cuándo funcionó el sistema sin errores por última vez?

Fecha (DD.MM.AAAA) *

Hora (hh:mm)

f ¿Cuándo se detectó el problema por primera vez?

Fecha (DD.MM.AAAA) *

Hora (hh:mm)

g ¿Qué cambió en el sistema entre el último funcionamiento sin errores y el problema? *

p. ej. actualizaciones, software nuevo, cambios de hardware

h ¿Qué ha hecho hasta ahora para resolver el problema? *

Se pueden marcar varias respuestas.

☐ Nada todavía☐ Aplicación reiniciada☐ Ordenador reiniciado☐ Servidor / servicios reiniciados☐ Cierre e inicio de sesión☐ Otro (ver detalles)

Detalles

i ¿Tuvo éxito este intento?

☐ Sí☐ Parcialmente☐ No

En caso afirmativo o parcial, ¿cuánto tiempo pudo trabajar después?

Días

Horas

j ¿Con qué frecuencia se ha producido el problema hasta este informe? *

☐ Una vez☐ Varias veces☐ Irregularmente☐ A diario☐ Varias veces al día☐ Permanentemente

k ¿Cuándo se produjo el problema por última vez?

Fecha (DD.MM.AAAA) *

Hora (hh:mm)

¿Qué datos de pacientes se estaban procesando? (solo si es relevante para reproducir el problema)

Nombre del paciente

ID del paciente

Fecha del estudio

Descripción del estudio

l Describa en detalle las acciones del usuario que provocaron el problema *

El problema se puede reproducir con los siguientes pasos:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

m ¿Hay otras funciones / programas afectados por el problema? *☐ Sí☐ No

En caso afirmativo, ¿qué programas / funciones se vieron afectados?

n ¿Observó otras irregularidades además del problema? *☐ Sí☐ No

En caso afirmativo, describa las irregularidades

¡Gracias!

Guarde el formulario rellenado y envíelo a support@vepro.com o contáctenos directamente vía CRYPE.

Complemento

Si tiene imágenes, capturas de pantalla o vídeos, envíenlos por correo electrónico o mediante un enlace.