

“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



CONSEJO: Cree informes de incidencias en pocos minutos

Complete una sola vez los datos básicos que normalmente no cambian, por ejemplo, el nombre de la institución, la persona de contacto, los datos de contacto y el contrato de servicio, y guarde este archivo como su plantilla personal.

Cuando se produzca una nueva incidencia, solo tendrá que añadir la información actual sobre la avería. De este modo, normalmente podrá preparar un informe completo en pocos minutos y nuestro equipo de servicio podrá comenzar de inmediato sin necesidad de realizar consultas adicionales evitables.

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	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>

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, envíenoslos por correo electrónico o mediante un enlace.