

«Чем точнее описание неисправности, тем быстрее решение.»

Тщательно заполнив эту форму, вы поможете нам быстро найти решение. Пожалуйста, заполняйте отдельную форму для каждого инцидента.

ЧАСЫ РАБОТЫ

С пн по пт, с 8:00 до 18:00
Время Германии (CET / CEST)
кроме праздничных дней в земле
Гессен (Hessen), Германия

ОТПРАВКА ФОРМЫ

E-mail: support@vepro.com

ЭКСТРЕННО 24/7

Вне рабочего времени при
договоре 24/7: e-mail И звонок
+49 (0) 6157-800688

Служба поддержки через CRYPE

С CRYPE вы можете писать в нашу службу поддержки, общаться с сотрудниками по видеосвязи и при необходимости показать проблему через демонстрацию экрана.



Скан для звонка

ПРЯМОЙ ЗВОНОК

Без приложения:
начните видеозвонок с
нашей службой
поддержки прямо в
браузере.

▶ Позвонить

ПРИЛОЖЕНИЕ CRYPE

- 1 Скачайте приложение:
www.crype.eu
- 2 Найдите «VEPRO Customer Service» или введите ID ниже:



Скан для загрузки

CRYPE ID **1606 3176 3235 4327**

Поля с * обязательны (обязательные текстовые поля выделены цветом) · остальные необязательны



СОВЕТ: Оформляйте сообщения о неисправностях за несколько минут

Один раз заполните основные данные, которые обычно не меняются, например название учреждения, контактное лицо, контактные данные и сервисный договор, и сохраните этот файл как персональный шаблон.

При возникновении новой неисправности вам останется только добавить актуальную информацию о проблеме. Таким образом, полное сообщение о неисправности обычно можно подготовить всего за несколько минут, и наша сервисная команда сможет сразу приступить к работе без лишних уточняющих запросов.

1 Общая информация

Номер клиента

Тема

a Адрес клиента

Название учреждения *

Город *

b Заявитель

ФИО *

Должность *

Ваш CRYPE ID

Телефон

E-mail

Доступен с

до

c Вы сами обнаружили неисправность? *☐ Да☐ Нет*Если нет, кто обнаружил неисправность?*

ФИО

Должность

Ваш CRYPE ID

Телефон

E-mail

Доступен с

до

d Проинформирован ли ваш системный администратор? *☐ Да☐ Нет*Кого ещё следует информировать о ходе устранения неисправности?*

ФИО

Телефон

E-mail

Доступен с

до

e Какой сервисный договор действует? *☐ A - System Care Essential☐ B - System Care Enterprise☐ B - System Care Enterprise 24/7☐ C - Software Care☐ D - Software Maintenance☐ Не знаю, прошу проверить**2 Приоритет****a Гарантируется ли безопасность пациентов после сбоя системы? ***☐ Да☐ Нет*Если нет, укажите причину*

- b** Можно ли по-прежнему получать и сохранять данные пациентов в центральной базе данных? * ☐ Да ☐ Нет
- c** Доступны ли данные пациентов из центральной базы VIS/PACS на других рабочих местах? * ☐ Да ☐ Нет
- d** Какой приоритет у этого сообщения? *
- ☐ 1 · Обычный
- ☐ 2 · Высокий Нарушены важные функции
- ☐ 3 · Критический Система не работает, клиническая работа остановлена
- e** Настоящим разрешается удалённый доступ на следующий период: *
- ☐ Сразу и до закрытия тикета ☐ Только после согласия клиента

3 Анализ

- a** Какой продукт VEPRO затронут неисправностью? *
- ☐ EMR-PACS ☐ VEPris ☐ UniPort ☐ CloudScan
- ☐ CRYPE ☐ MED-Safe ☐ EMR-Vision ☐ Orthopedic Planning
- ☐ Speech Recognition ☐ App-WEBstudio ☐ Другое

Если другое, какой продукт?

- b** Подробное описание неисправности *

Укажите сообщения об ошибках точно так, как они отображаются. Снимки экрана и файлы журналов можно приложить к письму.

- c** На каком устройстве / системе обнаружена неисправность?

Обозначение ПК находится сверху на корпусе, серийный номер на задней стороне ПК.

Обозначение ПК или серийный номер *

Другие рабочие места с той же проблемой

d Сообщалось ли об этой неисправности ранее? *

☐ Да

☐ Нет

Если да, заполните:

Номер тикета

Сотрудник VEPRO, обрабатывавший тикет

Дополнительная информация, полезная для устранения

Если это новый тикет, заполните следующее (* = обязательно для нового тикета):

e Когда система в последний раз работала без сбоев?

Дата (ДД.ММ.ГГГГ) *

Время (чч:мм)

f Когда неисправность была обнаружена впервые?

Дата (ДД.ММ.ГГГГ) *

Время (чч:мм)

g Что изменилось в системе между последней работой без сбоев и появлением неисправности? *

например, обновления, новое ПО, изменения оборудования

h Что уже было сделано для устранения неисправности? *

Возможно несколько ответов.

☐ Пока ничего

☐ Приложение перезапущено

☐ Компьютер перезагружен

☐ Сервер / службы перезапущены

☐ Выход и повторный вход

☐ Другое (см. подробности)

Подробности

i Была ли эта попытка успешной?

☐ Да

☐ Частично

☐ Нет

Если да или частично, как долго можно было работать после этого?

Дни

Часы

j Как часто неисправность возникала до этого сообщения? *

☐ Один раз

☐ Несколько раз

☐ Нерегулярно

☐ Ежедневно

☐ Несколько раз в день

☐ Постоянно

k Когда неисправность возникла в последний раз?

Дата (ДД.ММ.ГГГГ) *

Время (чч:мм)

С какими данными пациентов работали в тот момент? (только если это важно для воспроизведения)

ФИО пациента

ID пациента

Дата исследования

Описание исследования

l Подробно опишите действия пользователя, которые привели к неисправности *

Неисправность воспроизводится следующими действиями:

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

m Затронуты ли неисправностью другие функции / программы? *☐ Да☐ Нет

Если да, какие программы / функции были затронуты?

n Заметили ли вы другие отклонения помимо неисправности? *☐ Да☐ Нет

Если да, опишите отклонения

Спасибо!Сохраните заполненную форму и отправьте её на support@vepro.com или свяжитесь с нами напрямую через CRYPE.**Дополнение**

Если у вас есть изображения, снимки экрана или видео, отправьте их нам по e-mail или ссылкой.