

IXOS.eCall

Bei der täglichen Arbeit mit IXOS und seinen umfangreichen Modulen können sich auch nach langer, routinierter Nutzung hin und wieder neue Fragen oder Unklarheiten ergeben.



Für die meisten Fragen zu Funktionen und Arbeitsabläufen in IXOS ist die [IXOS-Onlinehilfe](#) die erste Anlaufstelle, die Sie jederzeit aus IXOS heraus über den Fragezeichen-Button erreichen können.

Die [aktuelle Versionsbeschreibung](#) hält Sie zu Neuerungen in IXOS auf dem Laufenden. Die Versionsbeschreibungen finden Sie auch direkt in IXOS Notes in der Rubrik Software.

Weitere nützliche Informationsquellen sind die [IXOS FAQ](#) auf unserer Website sowie die [Tipps&Tricks-Artikel](#), die Sie sowohl auf unserer Website als auch direkt in IXOS Notes in der Rubrik Tipps&Tricks finden.

Schließlich stehen Ihnen noch regelmäßig IXOS Highlights Videos und viele weitere Lernmodule in IXOS.campus zur Verfügung.

Bei Fragen oder Problemen, die sich nicht mit Hilfe dieser Quellen lösen ließen, war der telefonische Kontakt mit der PHARMATECHNIK Support-Hotline lange Zeit der gängige Weg. Einen noch praktischeren Weg – **IXOS.eCall** – haben wir für Sie direkt in IXOS integriert.



IXOS.eCall steht Ihnen rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Anders als in einem Telefonat können Sie jederzeit in IXOS Bildschirmfotos festhalten oder Dokumente einscannen und diese gleich mit Ihrer IXOS.eCall-Anfrage mitsenden.

Sie können so jederzeit den Support unkompliziert kontaktieren – ohne langwierige Telefonate, ohne an Hotline-Zeiten gebunden zu sein, ohne selbst Notizen für Kollegen oder spätere Hotline-Anrufe anlegen zu müssen. Ob es sich um ein akutes Problem im Arbeitsalltag handelt oder um eine umfangreichere Frage, die Sie in Ruhe nach Feierabend formulieren – über IXOS.eCall können Sie PHARMATECHNIK immer zuverlässig erreichen.

Umgekehrt kann auch PHARMATECHNIK Ihnen über IXOS.eCall Antwort-Nachrichten zukommen lassen – auch wenn Sie den Support zuvor nicht über IXOS.eCall, sondern telefonisch kontaktiert haben. So erhalten Sie Rückmeldungen zu Ihren Anfragen immer direkt und zuverlässig, unabhängig von Ihrer telefonischen Erreichbarkeit.

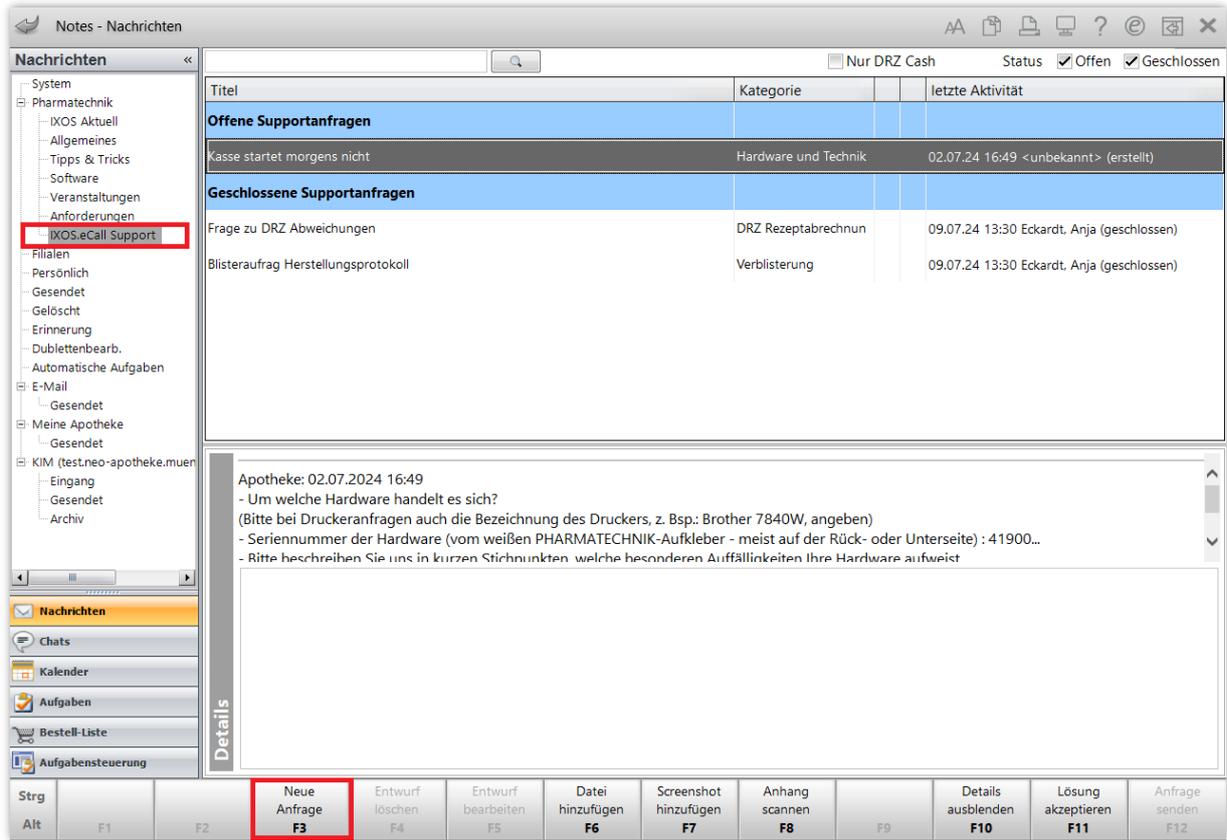
Erstellen einer IXOS.eCall-Anfrage

Mit dem eCall-Button  in der Navigationsleiste öffnet sich die Kategorie **IXOS.eCall** im Modul **Notes**.



Hier können Sie bereits erstellte Anfragen einsehen, geordnet nach geschlossenen und noch offenen Anfragen.

Um eine neue Anfrage an PHARMATECHNIK zu senden, wählen Sie **Neue Anfrage – F3** aus.



Titel	Kategorie	letzte Aktivität
Offene Supportanfragen		
Kasse startet morgens nicht	Hardware und Technik	02.07.24 16:49 <unbekannt> (erstellt)
Geschlossene Supportanfragen		
Frage zu DRZ Abweichungen	DRZ Rezeptabrechnun	09.07.24 13:30 Eckardt, Anja (geschlossen)
Blisterauftrag Herstellungsprotokoll	Verblisterung	09.07.24 13:30 Eckardt, Anja (geschlossen)

Apotheker: 02.07.2024 16:49
 - Um welche Hardware handelt es sich?
 (Bitte bei Druckeranfragen auch die Bezeichnung des Druckers, z. Bsp.: Brother 7840W, angeben)
 - Seriennummer der Hardware (vom weißen PHARMATECHNIK-Aufkleber - meist auf der Rück- oder Unterseite) : 41900...
 - Bitte beschreiben Sie uns in kurzen Stichpunkten, welche besonderen Auffälligkeiten Ihre Hardware aufweist

Strg Alt F1 F2 **Neue Anfrage F3** Entwurf löschen F4 Entwurf bearbeiten F5 Datei hinzufügen F6 Screenshot hinzufügen F7 Anhang scannen F8 F9 Details ausblenden F10 Lösung akzeptieren F11 Anfrage senden F12

Es öffnet sich das Fenster **Supportanfrage erstellen**.

Hier geben Sie einen aussagekräftigen **Titel** ein, wählen die passende **Kategorie** und die **gewünschte Reaktionszeit**. Wählen Sie aus, ob Sie die Fernwartung für heute freischalten möchten (z. B. wenn der Support bei dringenden Problemen etwas an Ihrem IXOS-System direkt untersuchen oder lösen soll).

Mit **Datei hinzufügen – F6** bzw. **Screenshot hinzufügen – F7** können Sie bei Bedarf Dateien oder Bildschirmfotos, die Sie zuvor angelegt haben, mitsenden. Mit **Anhang scannen – F8** lässt sich auch ein Scan eines Papierdokumentes beifügen.

 Screenshots können Sie jederzeit in IXOS mit dem Screenshot-Button  in der Navigationsleiste festhalten. Die Bildschirmfotos werden so mit einem Knopfdruck in Ihrem IXOS-System gespeichert und stehen Ihnen dann in IXOS.eCall jederzeit zur Verfügung.



Sobald Sie Ihre Anfrage fertig formuliert haben und eventuelle Anhänge ausgewählt haben, wählen Sie **Anfrage senden – F12**.

Supportanfrage erstellen

Titel*

Kategorie*

gewünschte Reaktionszeit*

Antwort* über IXOS Notes per Telefon

Fernwartung für heute freischalten

Beschreibung*

- Um welche Funktionalität in IXOS handelt es sich bei Ihrer Anfrage?
Kassenvorgang, wenn Kunde etwas ohne Rezept vorab bestellt.

- Bitte beschreiben Sie uns stichpunktartig Ihre Arbeitsweise sowie das erwartete Verhalten von IXOS.
Wie gehen wir am besten vor, wenn ein Kunde z. B. telefonisch Arzneimittel vorbestellt und für die Ausstellung des Rezeptes erst später zum Arzt geht? Uns ist nicht ganz klar, wann Vorablieferung und wann "Rezept fehlt" sinnvoller ist.

Die gesendete Anfrage findet sich nun unter „Offene Supportanfragen“ in IXOS.eCall wieder.

Notes - Nachrichten

Nur DRZ Cash Status Offen Geschlossen

Titel	Kategorie	letzte Aktivität
Offene Supportanfragen		
Vorablieferung oder Rezept fehlt?	Funktionalität und Arb	09.07.24 13:52 Faber, Vivien (erstellt)
Kasse startet morgens nicht	Hardware und Technik	02.07.24 16:49 <unbekannt> (erstellt)
Geschlossene Supportanfragen		
Frage zu DRZ Abweichungen	DRZ Rezeptabrechnun	09.07.24 13:30 Eckardt, Anja (geschlossen)
Blisterauftrag Herstellungsprotokoll	Verblistierung	09.07.24 13:30 Eckardt, Anja (geschlossen)

Details

Apothek: Faber, Vivien 09.07.2024 13:52

- Um welche Funktionalität in IXOS handelt es sich bei Ihrer Anfrage?
Kassenvorgang, wenn Kunde etwas ohne Rezept vorab bestellt.

- Bitte beschreiben Sie uns stichpunktartig Ihre Arbeitsweise sowie das erwartete Verhalten von IXOS

Einsehen der IXOS.eCall-Antwort

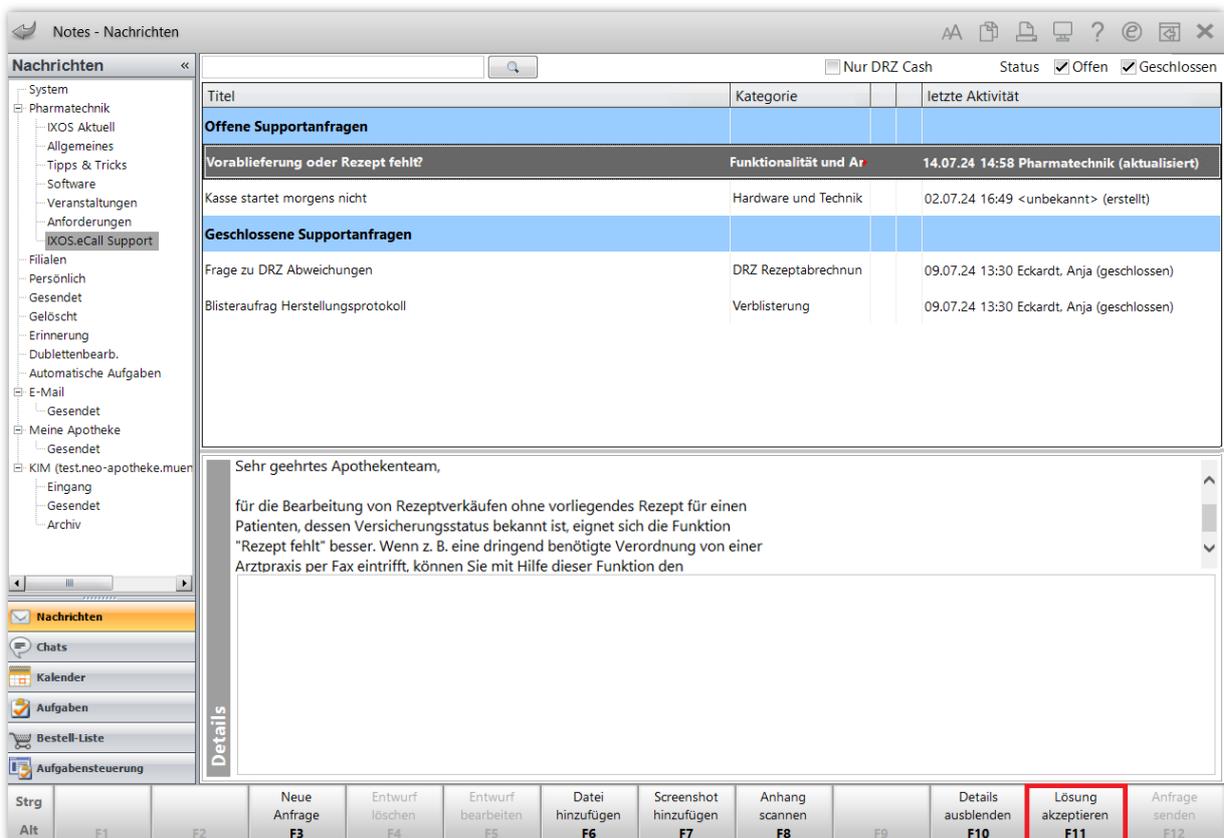
Ihre telefonische oder IXOS.eCall-Anfrage beantwortet der PHARMATECHNIK Support ebenfalls im Regelfall über IXOS.eCall – so ist die Antwort für Sie jederzeit nachvollziehbar in IXOS Notes gespeichert. Durch eine Infocentermeldung werden Sie sofort auf das Eintreffen der Antwort aufmerksam gemacht.

Per Klick auf die Infocentermeldung oder das Infocenter-Symbol gelangen Sie in das Modul **Notes**.



In der Kategorie **IXOS.eCall Support** ist Ihre Anfrage nun als ungelesen markiert. Wenn Sie die Anfrage auswählen, können Sie die Antwort des Supports im Detailbereich nachlesen. Falls noch Unklarheiten bestehen, können Sie per Klick in den unteren Abschnitt des Detailbereichs direkt eine weitere Nachricht zu Ihrer Supportanfrage formulieren und mit **Anfrage senden – F12** abschicken.

Mit **Lösung akzeptieren – F11** setzen Sie eine zu Ihrer Zufriedenheit geklärte Anfrage schließlich auf erledigt. Sie wird nun unter **Geschlossene Supportanfragen** aufgelistet.



Titel	Kategorie	letzte Aktivität
Offene Supportanfragen		
Vorablieferung oder Rezept fehlt?	Funktionalität und Ar	14.07.24 14:58 Pharmatechnik (aktualisiert)
Kasse startet morgens nicht	Hardware und Technik	02.07.24 16:49 <unbekannt> (erstellt)
Geschlossene Supportanfragen		
Frage zu DRZ Abweichungen	DRZ Rezeptabrechnun	09.07.24 13:30 Eckardt, Anja (geschlossen)
Blisterauftrag Herstellungsprotokoll	Verblisterung	09.07.24 13:30 Eckardt, Anja (geschlossen)

Sehr geehrtes Apothekenteam,

für die Bearbeitung von Rezeptverkäufen ohne vorliegendes Rezept für einen Patienten, dessen Versicherungsstatus bekannt ist, eignet sich die Funktion "Rezept fehlt" besser. Wenn z. B. eine dringend benötigte Verordnung von einer Arztpraxis per Fax eintrifft, können Sie mit Hilfe dieser Funktion den

Strg Alt F1 F2 Neue Anfrage F3 Entwurf löschen F4 Entwurf bearbeiten F5 Datei hinzufügen F6 Screenshot hinzufügen F7 Anhang scannen F8 Details ausblenden F9 Lösung akzeptieren F11 Anfrage senden F12



Sie können eine geschlossene Anfrage bei Bedarf wieder aufgreifen und eine erneute Anfrage zum Thema an PHARMATECHNIK senden. Markieren Sie dazu die gewünschte Anfrage und wählen Sie **Folge-Anfrage – Strg+F3** aus.