

medavis Service Center

1.1

RADIOLOGIE
WORKFLOW
MANAGEMENT



OPTIMALER
WORKFLOW



MAXIMALE
EFFIZIENZ



© 2017 medavis Medizinische Informations Systeme GmbH.

Alle Rechte vorbehalten. 13.12.2017

Dieses Dokument bezieht sich auf das Service Center

Kontakt

Wir freuen uns über Ihr Feedback zu unseren Produkten und unserer Dokumentation. Wenn Sie Anregungen, Fragen oder Hinweise haben, wenden Sie sich bitte an:

medavis GmbH
Bannwaldallee 60
D-76185 Karlsruhe
Tel.: +49 721 92910-0
Fax: +49 721 92910-99
<http://www.medavis.de>
Email: info@medavis.de

Rechtliche Hinweise

Diese Veröffentlichung ist urheberrechtlich geschützt. Dieses Handbuch und die darin beschriebene Software darf nur in Übereinstimmung mit den Vertrags-/Lizenzbedingungen verwendet werden.

Dieses Dokument ist Gegenstand ständiger Änderungen und kann daher ungenaue und fehlerhafte Informationen enthalten. Die medavis Medizinische Informations Systeme GmbH übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für Fehler oder Ungenauigkeiten in dieser Dokumentation und deren Folgen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Angaben und Daten, einschließlich URL-Adressen und anderen Internet-Referenzen, können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Diese Veröffentlichung einschließlich aller ihrer Teile darf nur gemäß den Vertragsbedingungen, unter denen sie ausgeliefert wird, benutzt werden. Ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch die medavis Medizinische Informations Systeme GmbH darf sie nicht reproduziert oder in einem Datenverarbeitungssystem gespeichert oder übertragen werden, sei es elektronisch, mechanisch oder auf sonstige Art und Weise.

Hinweise auf Warenzeichen

medavis® ist ein eingetragenes Warenzeichen der medavis Medizinische Informations Systeme GmbH. Alle anderen in diesem Handbuch erwähnten Marken und Produktnamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Besitzer.

Microsoft®, Windows®, Outlook® und Windows NT® sind eingetragene Warenzeichen von Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Sybase und Adaptive Server sind Warenzeichen von Sybase, Inc. oder einer Niederlassung.

SpeechMike™ und SpeechMike Pro™ sind registrierte Warenzeichen von Philips. SpeechMagic™ ist ein registriertes Warenzeichen von Nuance.

DICOM® ist ein eingetragenes Warenzeichen der National Electrical Manufacturers Association für die Publikationen, die Standards im Bereich digitaler Kommunikation medizinischer Bilddaten betreffen.

Celeron, Intel und Pentium sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Intel Corporation oder einer ihrer Niederlassungen in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.

Java und alle Java-basierten Warenzeichen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Oracle Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

HTML (generisch), HTTP (generisch), XML (generisch), XHTML™ und XSL™ sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von W3C®, World Wide Web Consortium.

Netscape® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Netscape Communications Corporation in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern.

Einige medavis Module enthalten freie Software, die von der Apache Software Foundation (<http://www.apache.org>) oder dem Exolab Projekt (<http://www.exolab.org>) entwickelt wurde.

Inhaltsverzeichnis

1 Textkonventionen	4
2 Einleitung	5
3 Melder verwalten	6
4 Service Center nutzen	7
4.1 Übersicht	7
4.2 Anfragen erstellen	8
4.3 Anfragen bearbeiten, schließen	10

1 Textkonventionen

- Der * kennzeichnet Erweiterungen des Standardprogramms, die ggf. gesondert erworben, installiert, aktiviert oder geschult werden müssen. Für den Einsatz dieser Funktionalität ist es notwendig, dass sich Ihr Systemverantwortlicher mit medavis in Verbindung setzt.
- Elemente, die lediglich Beispielcharakter haben, sind mit ‡ kenntlich gemacht. Auf Ihrem System können diese individualisierte Namen tragen.
- Die Schriftauszeichnung **fett** wird für **Oberflächenelemente** verwendet.
- Der Pfeil ">" gibt an, welche Menüoptionen Sie nacheinander auswählen müssen. "**Datei > Ausführen**" bedeutet, dass Sie auf das Dropdown-Menü **Datei** klicken und dann die Option **Ausführen** auswählen müssen.
-  Neue oder geänderte Funktionalität

Besonderer Hinweis

Beispiel

Warnhinweis

Übersicht oder Zusammenfassung

2 Einleitung

Das **medavis Service Center** ist eine Online-Applikation für die Kommunikation von Kunden und Partnern mit dem medavis Support. Die Nutzung des Portals bietet den Teilnehmern folgende Vorteile:

- Anfragen und Meldungen mit geringem Aufwand erstellen und einreichen
- Unabhängigkeit von der telefonischen Erreichbarkeit des medavis Supports
- exakte Übersicht aller Anfragen mit aktuellem Bearbeitungsstatus
- die Möglichkeit, Daten hochzuladen, zum Beispiel Screenshots
- Datensicherheit durch verschlüsselte Kommunikation

3 Melder verwalten

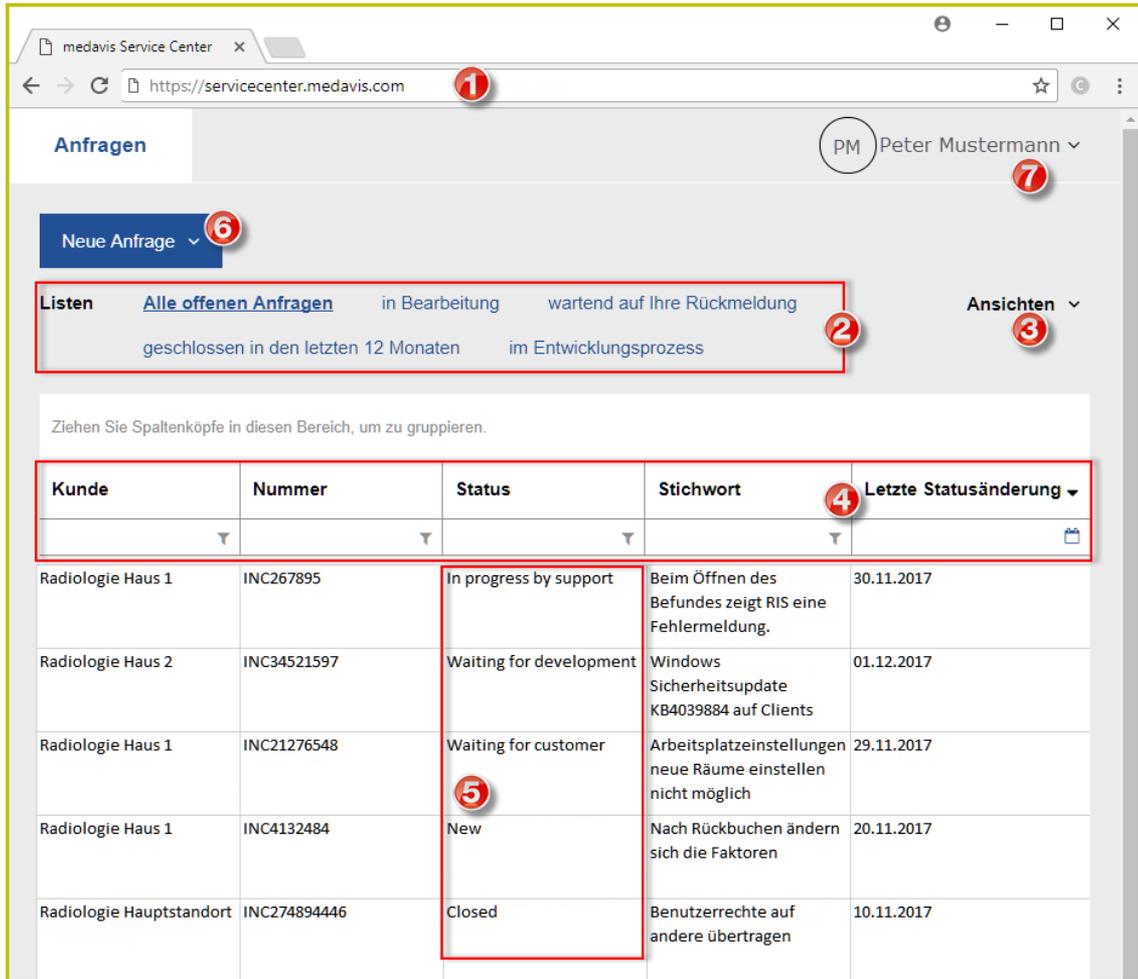
Die Nutzung des **medavis Service Center** ist registrierten Meldern vorbehalten, die eine entsprechende Nutzungsvereinbarung unterschreiben. Das Dokument ist auf der medavis Homepage verfügbar.

Grundsätzlich gibt es für die Verwaltung der Melder zwei Ausprägungen:

- a. Der Melder ist als Person in der Organisation (Radiologie) erfasst, für die er Anfragen stellt
- b. Der Melder ist Person einer Service-Gesellschaft, die ggf. mehrere Organisationen (Radiologien) betreut. Der Melder erstellt Anfragen für jede betreute Organisation.

4 Service Center nutzen

4.1 Übersicht



The screenshot shows the 'Anfragen' (Requests) page in the medavis Service Center. The browser address bar shows 'https://servicecenter.medavis.com' (1). The user is logged in as 'Peter Mustermann' (7). A 'Neue Anfrage' (New Request) button is visible (6). The 'Listen' (Filters) section includes 'Alle offenen Anfragen' (2), 'in Bearbeitung', 'wartend auf Ihre Rückmeldung', and 'geschlossen in den letzten 12 Monaten im Entwicklungsprozess'. The 'Ansichten' (Views) dropdown is also present (3). Below the filters, a table of requests is displayed with columns: Kunde, Nummer, Status, Stichwort, and Letzte Statusänderung (4). The table contains five rows of request data.

Kunde	Nummer	Status	Stichwort	Letzte Statusänderung
Radiologie Haus 1	INC267895	In progress by support	Beim Öffnen des Befundes zeigt RIS eine Fehlermeldung.	30.11.2017
Radiologie Haus 2	INC34521597	Waiting for development	Windows Sicherheitsupdate KB4039884 auf Clients	01.12.2017
Radiologie Haus 1	INC21276548	Waiting for customer	Arbeitsplatzeinstellungen neue Räume einstellen nicht möglich	29.11.2017
Radiologie Haus 1	INC4132484	New	Nach Rückbuchen ändern sich die Faktoren	20.11.2017
Radiologie Hauptstandort	INC274894446	Closed	Benutzerrechte auf andere übertragen	10.11.2017

Abb. 1: Übersicht ServiceCenter

- Um das Service Center zu öffnen, rufen Sie in Ihrem Browser folgende Adresse auf: <https://servicecenter.medavis.com> (1). Sie können die Adresse als Lesezeichen oder Favorit anlegen und als Desktop-Verknüpfung speichern.
- Melden Sie sich mit den entsprechenden Passwörtern zuerst an der Firewall und im zweiten Schritt am Service Center an.
- Klicken Sie im Bereich bei (2) auf einen Status, z.B. **Alle offenen Anfragen** oder **wartend auf Ihre Rückmeldung**, um die Liste der angezeigten Anfragen entsprechend zu filtern.
- Nutzen Sie **Ansicht** bei (3), um entweder alle Anfragen der Organisation zu sehen oder nur diejenigen, die der aktuelle Melder erstellt hat.

- Schränken Sie die Anzeige weiter ein, indem Sie bei **4** bestimmte Zeichenfolgen in den jeweiligen Spalten filtern. So können Sie z.B. in der Spalte **Nummer** nach einer Ticketnummer oder in der Spalte **Stichwort** nach einem Begriff in Ihrer Anfrage suchen.
- Prüfen Sie im Bereich bei **5** den Bearbeitungsstatus der Anfragen.
- Klicken Sie auf **Neue Anfrage** bei **6**, um eine neue Meldung zu verfassen und einzureichen.
- Um sich vom ServiceCenter abzumelden oder das Passwort zu ändern, klicken Sie bei **7**.

4.2 Anfragen erstellen

Qualität der Anfragen

Achten Sie beim Erstellen Ihrer Anfragen auf möglichst **exakte** und **vollständige** Angaben. Die Qualität Ihrer Meldung beeinflusst wesentlich die Korrektheit und Schnelligkeit der Bearbeitung durch medavis. Das Programm unterstützt Sie durch Hinweise, wenn Pflichtfelder keine Angaben enthalten.

Datenschutz

Formulieren Sie Ihre Anfragen unter Berücksichtigung des Datenschutzgesetzes.

- Wählen Sie für Ihre **Neue Anfrage** **6** (Abb. 1) eine der folgenden Kategorien:

Problem melden

Melden Sie hier Störungen, die die Arbeit mit medavis Produkten und Lösungen behindern.

Service gewünscht

Fordern Sie über diese Kategorie Leistungen an, z.B. das Anfertigen von Dokumentenvorlagen oder Statistiken. Bitte beachten Sie, dass die Services ggf. kostenpflichtig sind.

Fragen stellen

Erfragen Sie allgemeine Informationen zu medavis Lösungen oder Leistungen und darüber hinaus.

Ideen vorschlagen

medavis Produkte werden permanent weiterentwickelt. Ihre Erfahrungen und Anregungen spielen dabei eine große Rolle. Nutzen Sie diese Kategorie, um z.B. Wünsche zu neuen Funktionen oder Anregungen zur Bedienbarkeit der medavis Software zu äußern.

- Wählen Sie im Feld **Section** das betroffene Produkt aus. Wenn Sie nicht wissen, welches Produkt betroffen ist, wählen Sie **Alle**.
- Geben Sie **Dringlichkeit** (Urgency) und **Auswirkung** (Impact) Ihrer Anfrage an:
 - **Dringlichkeit:**
 - **Regular:** Die Funktionalität der medavis Software weicht vom gewohnten Ablauf ab. Dennoch kann die Arbeit über leicht angepasste Schritte erledigt werden.
 - **High:** Die Funktionalität der medavis Software ist gestört. Manche Aufgaben können nicht erledigt werden, diese sind aber nicht zeitkritisch.
 - **Very High:** Die Funktionalität der medavis Software ist gestört. Zeitkritische Aufgaben können deshalb nicht erledigt werden oder es besteht Gefahr Leib und Leben.
 - **Auswirkung:**
 - **Low:** Wenige Mitarbeiter sind vom Problem betroffen.
 - **Medium:** Eine mittlere Anzahl von Mitarbeitern ist vom Problem betroffen.
 - **High:** Die Mehrheit der Mitarbeiter ist von dem Problem betroffen.

Das Programm errechnet aus Ihren Angaben die **Priorität** der Anfrage nach folgender Matrix:

		Impact		
		High (1)	Medium(2)	Low (3)
Urgency	Very High (1)	Critical	High	Medium
	High (2)	High	High	Uncritical
	Regular (3)	High	Medium	Uncritical

Abb. 2: Priorität der Anfrage

Das Programm schließt jede Anfrage mit einer automatischen Zusammenfassung der wichtigsten Angaben ab, z.B. Ticketnummer, Melder, Inhalt, Datum und Uhrzeit der Meldung usw. Darüber hinaus sendet das Service Center die Zusammenfassung der Anfrage an die E-Mail Adresse des Melders.

4.3 Anfragen bearbeiten, schließen

Für bereits erstellte Anfragen sind - in Abhängigkeit vom Status - unterschiedliche Aktionen möglich:

- Status: **New** und **In progress by support**
 - Kommentar hinzufügen
 - Datei hochladen
 - Ticket schließen
- Status: **Waiting for development**
 - Ticket schließen
- Status: **Waiting for customer**
 - Rückmeldung
 - Ticket schließen

Ihre Mitarbeit ist erforderlich

Anfragen mit dem Status **Waiting for customer** können erst dann weiter bearbeitet werden, **wenn Sie die im Ticket angeforderten Informationen ergänzen**. Das Programm informiert Sie per E-Mail, sobald dieser Ticket-Status gesetzt und Ihre Mitarbeit erforderlich ist.

Achtung, automatische Schließung nach 14 Tagen

Wenn Sie innerhalb von 14 Tagen ab Wechsel des Tickets in den Status **Waiting for customer** die Informationen nicht ergänzen, geht das Programm davon aus, dass sich die Anfrage erledigt hat und schließt das Ticket automatisch.

Seit 1997 steht medavis für IT-Lösungen in der Medizin, die einen Schritt weitergehen:

- Aktuellste Softwaretechnologie
- Vorausweisende, ausbaufähige IT-Prozesse
- Individuell zugeschnittene Serviceleistungen
- IT-Experten für Prozessoptimierung und Vernetzung in der Radiologie
- Leistungsstarke Produkte mit höchster Funktionstiefe
- Langjährige Projekterfahrung
- Erstklassiger Kundenservice durch qualifizierte Mitarbeiter

Praxiszentren und Krankenhäuser, Klinikverbünde und Lehranstalten im In- und Ausland - über 450 medizinische Einrichtungen jeder Größenordnung vertrauen bereits auf Workflow-Lösungen von medavis.

medavis GmbH
Bannwaldallee 60
76185 Karlsruhe
Deutschland

Fon: +49 721 92910-0
Fax: +49 721 92910-99
Mail: info@medavis.de

www.medavis.de

medavis Service Center Handbuch de-DE

© 2017 medavis GmbH Alle Rechte vorbehalten.

RADIOLOGIE
WORKFLOW
MANAGEMENT



OPTIMALER
WORKFLOW



MAXIMALE
EFFIZIENZ

