



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 Beschreibungen zu Funktionen und Arbeitsabläufen in IXOS ist die <u>IXOS</u> <u>Online-Hilfe</u> die erste Anlaufstelle, die Sie jederzeit aus IXOS heraus über den

Fragezeichen-Button erreichen können.

Der in IXOS integrierte, KI-basierte <u>IXOS.Assistent</u> beantwortet konkrete Fragen zur Bedienung von IXOS jederzeit schnell und direkt.

Die <u>aktuelle Versionsbeschreibung</u> 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 Tipps&Tricks-Artikel, die Sie sowohl in der <u>IXOS Online-</u> <u>Hilfe</u> als auch direkt in IXOS Notes in der Rubrik Tipps&Tricks finden.

Schließlich stehen Ihnen noch zahlreiche 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 in früherer 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 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**.

Kasse

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.





Votes - Nachrichten										AB	≟ ⊑ ?	© & ×
Nachrichten «								Nur DRZ	Z Cas	sh Stati	us 🗸 Offen	Geschlossen
System	Titel						Kategorie			letzte Aktivität		
- PharmatechnikIXOS Aktuell	Offen	e Supportanfra	ien									
Allgemeines			,									
Tipps & Tricks	Kasse :	startet morgens n	icht				Hardware und Te	chnik		02.07.24 16:49 <	unbekannt> (e	rstellt)
	Geschlossene Supportanfragen											
Anforderungen	-		-									
IXOS.eCall Support	Frage :	zu DRZ Abweichur	ngen				DRZ Rezeptabred	hnun		09.07.24 13:30 E	kardt, Anja (ge	schlossen)
Filialen Persönlich	Blistera	aufrag Herstellung	sprotokoll				Verblisterung			09.07.24 13:30 E	kardt, Anja (ge	schlossen)
Gesendet												
Gelöscht												
Erinnerung												
Automatische Aufgaben												
E-Mail												
Gesendet												
Meine Apotheke												
Gesendet	_											
Eingang	A	Apotheke: 02.07.	2024 16:49									^
Gesendet	-	Um welche Har	dware handelt	es sich?								
Archiv	(Bitte bei Drucker	ranfragen auch	die Bezeichnu	ng des Druckei	rs, z. Bsp.: Brot	her 7840W, ang	eben)				
	-	Seriennummer	der Hardware	(vom weißen P	HARMATECHN	IIK-Aufkleber	- meist auf der F	lück- odei	r Un	terseite) : 41900		\sim
		RITTE DESCRITEINE	n Sie lins in ki	Irzen Stichnuni	rten weiche he	sonderen Allf	rallinkeiten inre	Hardware	aur	Weist		
Nachrichten												
Chats												
📅 Kalender												
nufgaben	<u>~</u>											
Bestell-Liste	etai											
Aufgabensteuerung												
Strg		Neue	Entwurf	Entwurf	Datei	Screenshot	Anhang			Details	Lösung	Anfrage
Alt E1		Anfrage	löschen	bearbeiten	hinzufügen	hinzufügen	scannen	50		ausblenden	akzeptieren	senden
PI PI		13	F4		ro	F7	ro			FIU		

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**.



XOS

Tipps&Tricks



Supportanfrage e	rstellen							?				
Titel*	Wie geben wir	Praxisbedarf ab, wenn v	wir die	e Rezepte erst später erhalten?								
Kategorie*	Funktionalität u	Funktionalität und Arbeitsweise										
gewünschte Reaktionszeit*	Hat Zeit - möglichst im Laufe der Woche											
Antwort*	♥ über IXOS ♥ per Telefon ♥ Fernwartung für heute freischalten											
erforderliche Angaben	rderliche Angaben - Anfügen aussagekräftiger Screenshots oder anderer Dokumente											
Beschreibung*												
Es geht um die . vorher. Wie geb	Abgabe von Prax	risbedarf. Die Arztpraxis rgänge in IXOS korrekt e	s liefer ein?	rt uns die Rezepte immer erst zum M	lonatsende, benö	otigt die Artikel	aber	~ ~ ~				
Datei	Screenshot	Anhang			Als Entwurf	Anfrage	Abbrech	en				
hinzufügen F6	hınzufügen F7	scannen F8			speichern F11	senden F12	Esc					

Nach der Auswahl von **Anfrage senden – F12** bietet Ihnen der KI-basierte **IXOS.Assistent** einen Lösungsvorschlag an. Dieser Lösungsvorschlag enthält oft hilfreiche Links zur IXOS Online-Hilfe und fasst die benötigten Arbeitsschritte oder Informationen zum Thema für Sie zusammen.

Der IXOS.Assistent wird nur dann aktiv, wenn die Fragestellung keine angehängten Dateien oder Scans enthält. Ausgenommen sind auch bestimmte Themen wie Vertriebsanfragen.

IXOS.Assistent - Lösungsvorschlag		?					
<u>Aufträge->Vorablieferungen in der Faktura</u> <u>Vorablieferungen in der Faktura->Vorab gelieferte Artikel abrechnen (Faktura)</u>							
Um Artikel für die Arztpraxis vorab abzugeben, erfassen Sie eine Vorablieferung in IXOS. Gehen Sie folgendermaßen vor:							
 Öffnen Sie in IXOS die Faktura und die Auftragsübersicht. Legen Sie mit F3 - Neu einen neuen Auftrag an und wählen Sie die Arztpraxis als Kunden aus. Drücken Sie F9 - Vorablieferung, um den Vorablieferungs-Modus zu aktivieren. Erfassen Sie die benötigten Artikel. Abschließend drücken Sie F12 - Lieferscheine erstellen, um die Lieferscheine zu drucken. 							
ble Artiker werden dann als vorabilererang gespelerert and masser spater abgereennet werden.							
An Support L senden akz F11	.ösung zeptiere F12	en					





Wenn der Lösungsvorschlag des IXOS.Assistenten Ihre Frage zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet, wählen Sie **Lösung akzeptieren – F12**. Die Anfrage wird damit geschlossen und für spätere Nachvollziehbarkeit unter "Geschlossene Supportanfragen" in IXOS.eCall dokumentiert.

Falls der IXOS. Assistent Ihnen nicht weiterhelfen konnte, wählen Sie **An Support senden – F11**.

Die an PHARMATECHNIK gesendete Anfrage findet sich nun unter "Offene Supportanfragen" in IXOS.eCall wieder.

Votes - Nachrichten			а в <u>р</u> ? С д ×		
Nachrichten «	Q.	Nur DRZ C	ash Status 🗹 Offen 🗹 Geschlossen		
System	Titel	Kategorie	letzte Aktivität		
PharmatechnikIXOS Aktuell	Offene Supportanfragen				
Tipps & Tricks	Z-Bon zusammenfassen	Fachliche Frage	05.06.25 16:28 Ixos.Assistent (erstellt)		
- Veranstaltungen	Vorablieferung oder Rezept fehlt?	Funktionalität und Arb	09.05.25 13:52 Faber, Vivien (erstellt)		
IXOS.eCall Support	Geschlossene Supportanfragen				
- Persönlich	Wie geben wir Praxisbedarf ab, wenn wir die Rezepte erst später erhalten?	Funktionalität und Arb	27.06.25 13:21 Ixos.Assistent (geschlossen)		
Gelöscht Erinnerung	Rechnungsnummer beim Jahreswechsel	Fachliche Frage	23.06.25 15:12 lxos.Assistent (geschlossen)		
Dublettenbearb. Automatische Aufgaben E-Mail Gesendet Gendet					
Gesendet G-KIM (test.neo-apotheke.muen - Eingang Gesendet Archiv	Apotheke: Faber, Vivien 09.05.2025 13:52 - Um welche Funktionalität in IXOS handelt es sich bei Ihrer Anf Kassenvorgang, wenn Kunde etwas ohne Rezept vorab bestellt.	rage?			
Nachrichten	- Bitte beschreiben Sie uns stichpunktartig Ihre Arbeitsweise sov Wie gehen wir am besten vor, wenn ein Kunde z. B. telefonisch / geht? Uns ist nicht ganz klar, wann Vorablieferung und wann "R	vie das erwartete Verhalten von IXOS Arzneimittel vorbestellt und für die A ezept fehlt" sinnvoller ist.	usstellung des Rezeptes erst später zum Arzt		
Chats					
Aufgaben	s.				
Bestell-Liste	etai				
Aufgabensteuerung					
Strg Alt F1 F	Neue Entwurf Entwurf Datei S Anfrage Jöschen bearbeiten hinzufügen h 12 F3 F4 F5 F6	reenshot Anhang nzufügen scannen F7 F8 F9	Details ausblenden Lösung akzeptieren Anfrage senden F10 F11 F12		

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.

S	~	Ø	99	5	P	Supportanfrage wurde aktualisiert Vorablieferung oder Rezept fehlt?	i,
؇ к	asse						Ď





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 dann unter **Geschlossene Supportanfragen** aufgelistet – ebenso wie jene Anfragen, die bereits vom IXOS.Assistenten gelöst werden konnten.

Votes - Nachrichten							AA [^t) []	⊒ ?	© 4	×
Nachrichten «					N	lur DRZ	Cash	Status	✓ Offen	Geschle	ossen
System	Titel				Kategorie		letzte Aktivi	tät			•
	Offene Supportanfra	gen									
Tipps & Tricks	Z-Bon zusammenfassen			Fachliche Frage	:	05.06.25 16:	28 Ixos.A	ssistent (erst	ellt)		
Veranstaltungen	Vorablieferung oder F	Rezept fehlt?			Funktionalität und Aı	•	14.05.25 14:	58 Pharr	natechnik (a	(aktualisiert)	
IXOS.eCall Support	Geschlossene Suppor	tanfragen									
Persönlich	Wie geben wir Praxisbeo	larf ab, wenn wir die Rezepte	erst später erhalten?		Funktionalität und Art	b	27.06.25 13:	21 Ixos.A	ssistent (ges	:hlossen)	
Gelöscht	Rechnungsnummer bei	n Jahreswechsel			Fachliche Frage	:	23.06.25 15:	12 Ixos.A	ssistent (ges	chlossen)	
– Dublettenbearb. – Automatische Aufgaben B E-Mail											
- Meine Apotheke											
Gesendet	Sohr goohrtos An	othekenteem									-
Eingang	Seni geennes Ap	othekentean,									^
Gesendet	für die Bearbeitu	ng von Rezeptverkäufen o	ohne vorliegendes	Rezept für eir	nen						
Archiv	Patienten, dessen	Versicherungsstatus bek	annt ist, eignet sic	h die Funktior	1						
	Arztpravis per Fa	sser. Wenn z. B. eine aring veintrifft können Sie mit	jena benotigte ver Hilfe dieser Funkti	oranung von on den	einer						\sim
•		centerine, konnen ble fint	Thire dieser Funkti	onden							
Nachrichten											
Chats											
Talender Kalender											
🛃 Aufgaben	S										
) Bestell-Liste	etai										
Aufgabensteuerung	<u> </u>										
Strg	Neue Anfrage	Entwurf Entwur löschen bearbeite	f Datei en hinzufügen	Screenshot hinzufügen	Anhang scannen		Detai ausblen	ls den	Lösung akzeptieren	Anfra sende	ge en
Alt F1	F2 F3	F4 F5	F6	F7	F8	F9	F10		F11	F12	

Sie können eine von PHARMATECHNIK beantwortete und dann geschlossene Anfrage 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.