

EPIKUR

DIE PRAXISSOFTWARE

Informationen zum Quartalsupdate II/2022

e-medico[®]

e-medico PSY[®]

e-therapie[®]

Praxisverwaltungssoftware-Lösungen für Ärzte, ärztliche Psychotherapeuten und Psychotherapeuten

EPIKUR 22.2



Vorwort

Berlin, im März 2022

Sehr geehrte EPIKUR-Anwenderin,
sehr geehrter EPIKUR-Anwender,

heute erhalten Sie das Quartalsupdate zur Aktualisierung Ihrer Praxisverwaltungssoftware auf die EPIKUR Version **22.2** mit dem dazugehörigen Anschreiben Informationen zum Quartalsupdate II/2022. Die Programmaktualisierung enthält das Quartalsupdate II/2022 der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) sowie alle aktuell gültigen Kataloge und Vorschriften, die für Sie ab dem kommenden Jahr für Ihre tägliche Praxisarbeit mit EPIKUR relevant sind.

Standardmäßig finden Sie im ersten Kapitel detaillierte Erläuterungen zu den aus unserer Sicht wichtigsten Themen. Das zweite Kapitel beschreibt alle mit diesem Quartalsupdate verbundenen Produktneuerheiten unter Berücksichtigung der jeweiligen Programmvariante mit Angabe der entsprechenden Stelle im Programm. Weiterführende Hinweise zur Installation unserer Praxisverwaltungssoftware, zur Anwendungsdokumentation als auch zur Möglichkeit, mit uns bei Fragen in Kontakt zu treten, sind in den nachfolgenden Kapiteln aufgeführt. Beachten Sie bitte auch unsere aktuellen Angaben im letzten Kapitel dieses Anschreibens.

Trotz verstärkter Personalbesetzung in der Kundenbetreuung im Rahmen des Quartalswechsels weisen wir Sie darauf hin, dass es zu längeren Wartezeiten kommen kann. Wir bitten Sie um Ihr Verständnis. Nutzen Sie bitte auch unsere umfangreiche Anwenderdokumentation, z.B. das in EPIKUR integrierte Handbuch oder unsere hilfreichen (Video-)Anleitungen, die wir Ihnen exklusiv in unserem Kundenportal zur Verfügung stellen.

Wichtig: Die Installation dieses Quartalupdates ist nicht notwendig, um Ihre Abrechnung für das aktuelle Quartal durchzuführen. EPIKUR in der Version 22.2.x.x enthält alle für das 2. Quartal erforderlichen Programmfunktionen, damit Sie Ihre Leistungen gemäß den gesetzlichen Vorgaben mit Ihrer Kassenärztlichen Vereinigung (KV) abrechnen können. Wir empfehlen Ihnen, das Quartalsupdate nach Ihrer Quartalsabrechnung durchzuführen.

Wir wünschen Ihnen gutes Gelingen und eine erfolgreiche Abrechnung.

Frühlingshafte Grüße aus Berlin

Ihr EPIKUR Team

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
1. Was gibt es Neues?	4
1.1 Gesetzliche Änderungen.....	4
1.2 KIM.....	4
2. Die Programmneuerungen	5
2.1 Kommunikation	8
2.2 Einstellungen.....	8
2.3 Module.....	9
2.4 Behandlungsdokumentation.....	10
3. Installationshinweise	11
3.1 Allgemeine Hinweise.....	11
3.2 Weiterführende Hinweise	11
4. Service	12
4.1 Kundenportal	12
4.2 Anwenderdokumentation	12
4.3 Mediathek.....	12
5. Kundenbetreuung	13
5.1 Abrechnung.....	13
5.2 Anwendungsberatung.....	13
5.2 Technischer Support.....	13
5.3 Support-Termin	13

1. Was gibt es Neues?

1.1 GESETZLICHE ÄNDERUNGEN

Der Prozess bei einem fehlerhaften Versand der eAU wurde aktualisiert. Im Fall, dass nach dem Versand einer eAU innerhalb von 24 Stunden keine Zustellbestätigung erfolgt, werden Sie mit einer internen Nachricht darüber informiert. Des Weiteren können nun weitere Details zu Fehlern eingeblendet werden.

Die KVDT-Abrechnung wurde angepasst, sodass bei unbekanntem Geburtsdatum die Grundpauschale manuell eingegeben werden kann. Außerdem wurde die neue TSS-Terminart "TSS-Routine-Termin" berücksichtigt. Dieser Fall kann bei nicht-dringlichen TSS-Terminen angegeben werden.

1.2 KIM

An KIM wurden Verbesserungen wie die Darstellung der Nachrichten in der Nachrichtenzentrale vorgenommen. Für empfangene und versendete KIM-Nachrichten sehen Sie nun in der Nachrichtenzentrale die Namen der Absender/Empfänger. Auch einer Patientenakte zugeordnete KIM-Nachrichten enthalten in der Bezeichnung nun den Absender/Empfänger und zusätzlich den Betreff der Nachricht. Darüber hinaus wurde die Nutzung zum Abholen der Nachrichten optimiert.

In diesem Zusammenhang freuen wir uns, Ihnen als Ausblick mitteilen zu können, dass wir in den folgenden Updates neue Features für KIM und den eArztbrief bereitstellen werden. Hierbei wird das Zusammenspiel des eArztbriefes mit KIM optimiert und eine automatische Zuordnung und Speicherung von eArztbriefen in einer Patientenakte ermöglicht. Erstellte eArztbriefe werden dann mit strukturierten Daten angereichert und die Erstellung von eArztbriefen aus unterschiedlichsten Briefvorlagen sowie die Konvertierung von bestimmten Formularen wird ermöglicht werden.

2. Die Programmneuerungen

ÜBERSICHT e-medico

- [KIM: Erweiterung der Bezeichnung von in Akte abgelegten KIM Nachrichten](#)
- [KIM: Absender bzw. Empfänger bei Versand bei KIM Nachrichten](#)
- [KIM: Schaltfläche „Nachrichten abholen“ inaktiv solange KIM Nachrichten abgeholt werden](#)
- [Rezepte: eRezept für Patienten standardmäßig aktivieren/deaktivieren](#)
- [eAU: Vorgang bei Ausfall einer Zustellbestätigung](#)
- [eAU: Aktualisierung des Intervalls für das Abrufen von KIM-Nachrichten](#)
- [eAU: Weitere Informationen zu Fehlermeldungen](#)
- [KIM-Clientmodul: Aktualisierung um Version 1.4.2.0](#)
- [KVDT: Manuelle Leistungssubstitution wenn Geburtsdatum unbestimmt](#)
- [KVDT: Neue TSS-Terminart "TSS-Routine-Termin"](#)

ÜBERSICHT e-medico PSY

- [KIM: Erweiterung der Bezeichnung von in Akte abgelegten KIM Nachrichten](#)
- [KIM: Absender bzw. Empfänger bei Versand bei KIM Nachrichten](#)
- [KIM: Schaltfläche „Nachrichten abholen“ inaktiv solange KIM Nachrichten abgeholt werden](#)
- [Rezepte: eRezept für Patienten standardmäßig aktivieren/deaktivieren](#)
- [eAU: Vorgang bei Ausfall einer Zustellbestätigung](#)
- [eAU: Aktualisierung des Intervalls für das Abrufen von KIM-Nachrichten](#)
- [eAU: Weitere Informationen zu Fehlermeldungen](#)
- [Gruppenmodul: Bei Buchung der Leistungen werden nun auch anwesende Privatpatienten berücksichtigt](#)
- [KIM-Clientmodul: Aktualisierung um Version 1.4.2.0](#)
- [KVDT: Manuelle Leistungssubstitution wenn Geburtsdatum unbestimmt](#)
- [KVDT: Neue TSS-Terminart "TSS-Routine-Termin"](#)

Absender bzw. Empfänger bei Versand bei KIM Nachrichte

ÜBERSICHT e-therapie

- [KIM: Erweiterung der Bezeichnung von in Akte abgelegten KIM Nachrichten](#)
- [KIM: Absender bzw. Empfänger bei Versand bei KIM Nachrichten](#)
- [KIM: Schaltfläche „Nachrichten abholen“ inaktiv solange KIM Nachrichten abgeholt werden](#)
- [Rezepte: eRezept für Patienten standardmäßig aktivieren/deaktivieren](#)
- [eAU: Vorgang bei Ausfall einer Zustellbestätigung](#)
- [eAU: Aktualisierung des Intervalls für das Abrufen von KIM-Nachrichten](#)
- [eAU: Weitere Informationen zu Fehlermeldungen](#)
- [Gruppenmodul: Bei Buchung der Leistungen werden nun auch anwesende Privatpatienten berücksichtigt](#)
- [KIM-Clientmodul: Aktualisierung um Version 1.4.2.0](#)
- [KVDT: Manuelle Leistungssubstitution wenn Geburtsdatum unbestimmt](#)
- [KVDT: Neue TSS-Terminart "TSS-Routine-Termin"](#)

2.1 KOMMUNIKATION

KIM: Erweiterung der Bezeichnung von in Akte abgelegten KIM Nachrichten

Beschreibung	Bei der Patientenakte zugeordneten KIM-Nachrichten sehen sie nun in der Bezeichnung auch den Absender oder Empfänger sowie den Betreff der Nachricht.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

KIM: Absender bzw. Empfänger bei Versand bei KIM Nachrichten

Beschreibung	In der Nachrichtenzentrale sehen Sie nun neben der KIM-Adresse des Absenders bzw. Empfängers auch dessen Namen.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

KIM: Schaltfläche „Nachrichten abholen“ inaktiv solange KIM Nachrichten abgeholt werden

Beschreibung	Die Schaltfläche zum Abruf von KIM-Nachrichten ist inaktiv, solange EPIKUR im Begriff ist, KIM-Nachrichten abzurufen. Hierdurch wird vermieden, dass Nachrichten doppelt abgeholt werden. Sobald der Prozess des Nachrichtenabrufs beendet ist, wird die Schaltfläche wieder aktiv.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

2.2 EINSTELLUNGEN

Rezepte: eRezept für Patienten standardmäßig aktivieren/deaktivieren

Beschreibung	Die Einstellung zur Deaktivierung/Aktivierung der eRezeptfunktion wurde in den Administratoreinstellungen im Bereich KIM entfernt und Im Bereich „Konnektor“ unter „Globale Einstellungen“ hinzugefügt. Dort können Sie als Administrator die Checkbox „Rezepte standardmäßig als eRezept verwenden“ finden. Diese Einstellung dient nicht mehr zur Deaktivierung/Aktivierung der eRezeptfunktion, sondern zur standardmäßigen Deaktivierung/Aktivierung der Checkbox eRezept in der Rezeptmaske, mit welcher sie Rezepte/eRezepte erstellen. Die eRezeptfunktion ist mit diesen Änderungen immer verfügbar und kann für jedes Rezept verwendet werden.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

2.3 MODULE

eAU: Vorgang bei Ausfall einer Zustellbestätigung

Beschreibung	Wenn nach Versand einer eAU keine Zustellbestätigung erfolgt, dann erhalten Sie eine interne Nachricht in der Nachrichtenzentrale mit der entsprechenden Information. Wenn kein elektronischer Versand möglich ist, muss die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung postalisch an die Krankenkasse erfolgen.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

eAU: Aktualisierung des Intervalls für das Abrufen von KIM-Nachrichten

Beschreibung	In den KIM-Einstellungen im Adminbereich kann man einstellen, wie häufig nach neuen KIM-Nachrichten geprüft werden soll. Standardmäßig ist das Intervall auf 10 Minuten eingestellt.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

eAU: Weitere Informationen zu Fehlermeldungen

Beschreibung	Es ist möglich sich zusätzliche Informationen bei fehlerhaften eAU-Nachrichten anzeigen zu lassen. Dazu wählen Sie die fehlerhafte eAU im eAU-Reiter in der Nachrichtenzentrale aus und klicken Sie anschließend rechts in der Aktionsleiste auf "Fehler anzeigen". Es öffnet sich ein Fenster mit der Problembeschreibung. Am Ende der Nachricht können Sie auf "Mehr Details", um sich zusätzliche Informationen zum Fehler anzeigen zu lassen.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

Gruppenmodul: Bei Buchung der Leistungen werden nun auch anwesende Privatpatienten berücksichtigt

Beschreibung	Sind in einer Gruppe sowohl gesetzlich Versicherte als auch Privatpatienten vertreten, dann berücksichtigt EPIKUR den Anwesenheitsstatus von allen Teilnehmenden bei der Buchung der Gruppenleistungen. Sind beispielsweise vier Patienten bei einer KZT-Gruppensitzung anwesend, davon ein Privatpatient. Dann wird die Ziffer 35544 gebucht.		
Enthalten in	<input type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

KIM-Clientmodul: Aktualisierung um Version 1.4.2.0

Beschreibung	Für Nutzer eines EPIKUR-KIM-Postfachs wurde das KIM-Client-Modul auf die Version 1.4.2.0 aktualisiert.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

2.4 BEHANDLUNGSDOKUMENTATION



KVDT: Manuelle Leistungssubstitution wenn Geburtsdatum unbestimmt

Beschreibung	Falls aufgrund einer unvollständigen oder fehlenden Angabe des Geburtsdatums des Patienten die Altersgruppe automatisch nicht eindeutig bestimmt werden kann (z.B. wenn das Geburtsdatum unbekannt ist), gibt es nun die Möglichkeit die Grundpauschale manuell einzugeben.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

KVDT: Neue TSS-Terminart "TSS-Routine-Termin"

Beschreibung	Für nicht dringliche Termine der TSS, wie z.B. wenn der Termin vom Versicherten über den eTerminservice der KV gebucht wird, keine Überweisung mit dringendem Vermittlungscode vorliegt, bei verschiebbaren Routineuntersuchungen oder in Fällen von Bagatellerkrankungen, kann nun der Termin als "TSS-Routine-Termin" gekennzeichnet werden.		
Enthalten in	<input checked="" type="checkbox"/> e-medico <input checked="" type="checkbox"/> e-medico PSY	<input type="checkbox"/> e-therapie Privat <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Basis <input checked="" type="checkbox"/> e-therapie Plus	<input checked="" type="checkbox"/> SPV-Praxen <input checked="" type="checkbox"/> SPZ <input checked="" type="checkbox"/> Ausbildungsinstitute

3. Installationshinweise

3.1 ALLGEMEINE HINWEISE

Alle Produktlinien von EPIKUR (*e-medico*, *e-medico PSY* und *e-therapie* in den Einzelplatz- und Netzwerkvarianten) besitzen einen Update-Installationsassistenten, der bei jedem Programmstart prüft, ob ein Update bereitsteht. Ob ein Update für Sie freigegeben wurde, erkennen Sie bei der Einzelplatzvariante an der Benachrichtigung durch den Update-Installationsassistenten nach Programmstart oder bei der Netzwerkvariante durch einen Hinweis auf der Oberfläche des Server-Control-Panels. Bei entsprechender Einwilligung Ihrerseits aktualisiert sich das Programm automatisch. Ihre Einstellungen und die vorhandenen Patientendaten bleiben erhalten.

Wir empfehlen Ihnen dennoch, in regelmäßigen Abständen und insbesondere vor einer Aktualisierung des Programms eine Datensicherung durchzuführen und diese auch auf einem externen Speichermedium (z.B. externe Festplatte, USB-Stick) abzulegen und an einem sicheren Ort zu verwahren, der räumlich von Ihrer EPIKUR-Installation getrennt ist.

Weitere Hinweise zum Umgang mit der Datensicherung erhalten Sie im Handbuch und über den Menüpunkt *Hilfe* unter dem Eintrag *Datensicherung*.

3.2 WEITERFÜHRENDE HINWEISE

Im Rahmen des Update-Installationsprozesses bitten wir Sie folgende weitere Hinweise zu beachten:

- Vergewissern Sie sich, dass alle eventuell gestarteten Programme vor der Update-Installation beendet werden und möglichst wenige Programme im Hintergrund arbeiten.
- Starten Sie den Update-Installationsprozess nicht während oder kurz vor Ihrer Sprechstunde, sondern außerhalb der Sprechzeiten.
- Führen Sie in regelmäßigen Abständen eine Datensicherung durch.
- Prüfen Sie, ob Sie über ausreichend Systemrechte zur Durchführung der Update-Installation verfügen; ggfs. sind Administratorrechte notwendig.
- Installieren Sie keine Systemoptimierungs- oder Systembereinigungsprogramme, die bei bzw. nach Ausführung die Updatefunktion von EPIKUR beeinträchtigen können.

Sollten Sie auch nach einem längeren Nutzungszeitraum keine Benachrichtigung zur Durchführung eines Updates erhalten, haben Sie in der Einzelplatzvariante die Möglichkeit, über die Menüleiste *Hilfe* unter dem Menüeintrag *Suche nach Updates* ein Update manuell anzustoßen. In der Netzwerkvariante klicken Sie hierfür im Server-Control-Panel auf den Button *Updateprüfung starten*. Beachten Sie bitte in diesem Zusammenhang die Systemanforderungen für EPIKUR unter den verschiedenen Betriebssystemen (Windows, MacOS, Linux) unter <https://www.epikur.de/systemanforderungen/>

4. Service

4.1 KUNDENPORTAL

Sie haben Fragen zur Bedienung und Nutzung von EPIKUR? Dann besuchen Sie unser Kundenportal. In unserem eigens für Sie eingerichteten Kundenportal finden Sie eine Zusammenstellung von Tipps und Tricks im Umgang mit unserer Software, Anleitungen, Videos sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Mit einem Klick auf den nebenstehenden Button oder der Eingabe von www.epikur.de/portal (Passwort: *Berlin*) in die Adressleiste Ihres Internetbrowsers gelangen Sie zu unserem Kundenportal.

Kundenportal

4.2 ANWENDERDOKUMENTATION

In unserem Kundenportal stellen wir Ihnen unsere umfangreiche Anwenderdokumentation in Form eines Administrator-Handbuchs sowie der Handbücher der Produktlinien *e-medico*, *e-medico PSY* und *e-therapie* zur Verfügung.

Mit einem Klick auf die untenstehenden Buttons rufen Sie Ihr gewünschtes Handbuch auf, das in Ihrer Produktvariante von EPIKUR auch über die Menüzeile *Hilfe* im ersten Menüeintrag unter *Handbuch* (alternativ auch durch Drücken der F1-Taste) hinterlegt ist. Beachten Sie bitte: das Administrator-Handbuch ist lediglich unter dem EPIKUR Nutzer *Administrator* verfügbar.

Administratorhandbuch

Handbuch
Administrator

Handbuch *e-medico*

Handbuch
e-medico

Handbuch *e-medico PSY*

Handbuch
e-medico PSY

Handbuch *e-therapie*

Handbuch
e-therapie

4.3 MEDIATHEK

Weitere Informationen in Bezug auf Programmfunktionen zu ärztlichen und psychotherapeutischen Leistungen mit EPIKUR finden Sie auch in unserer Mediathek, in der wir Ihnen u.a. Videomaterial zu speziellen Fragen und Themen zur Sozialpsychiatrischen Versorgung von Kindern und Jugendlichen (SPV) anbieten.

Mit einem Klick auf den nebenstehenden Button oder der Eingabe von <https://www.epikur.de/service/mediathek/> in die Adressleiste Ihres Internetbrowsers gelangen Sie zu unserer Mediathek.

Mediathek

5. Kundenbetreuung

Um Ihre Fragen zielgerecht beantworten zu können, stehen Ihnen individuelle Supportteams für die Abrechnung, für die Anwendungsberatung und für den technischen Support zur Verfügung. Die Teams sind montags bis freitags von **8 bis 17 Uhr** telefonisch oder per E-Mail für Sie erreichbar. Bitte halten Sie hierfür Ihre **Kundennummer** bereit.

5.1 ABRECHNUNG

Für Fragen, die sich im Rahmen Ihrer **KV-Abrechnung** ergeben, sind wir Ihnen gerne behilflich unter der Rufnummer **+49 30 340 601 124** oder via E-Mail an abrechnung@epikur.de. Dazu zählen beispielsweise Fragen wie:

- Scheinprüfung mit dem EPIKUR-/KBV-Prüfmodul,
- Erstellung KV-Abrechnungsdatei,
- Wiedereröffnen und Neuabrechnung.

5.2 ANWENDUNGSBERATUNG

Antworten auf Fragen zur **Bedienung** und **Nutzung** von EPIKUR erhalten Sie von unseren Mitarbeitern unter **+49 30 340 601 122** oder via E-Mail an anwendung@epikur.de. Dazu zählen beispielsweise Fragen wie:

- Auswertungen und Statistiken,
- Einstellungen für die Patientenakten,
- Programmeinstellungen unter EPIKUR.

5.2 TECHNISCHER SUPPORT

Bei Fragen zur **Technik** wenden Sie sich bitte unter **+49 30 340 601 123** oder via E-Mail an technik@epikur.de an unsere Mitarbeiter. Dazu zählen beispielsweise Fragen wie:

- Installation und Update der Software,
- Konfiguration von TI-Komponenten, Kartenlesegeräten, Druckern etc.,
- Datenimport und -export (Datenwiederherstellung).

5.3 SUPPORT-TERMIN

Unser Support ist generell kostenfrei. Sollten Sie Fragen haben, die über den normalen Support hinaus gehen, oder eine Schulung wünschen, so werden diese Leistungen zeitlich von Ihrer Serviceline abgezogen (Serviceline-Kunden) oder in Rechnung gestellt. Um einen Supporttermin mit uns zu vereinbaren, haben Sie zwei Möglichkeiten:

Entweder, Sie nutzen das in EPIKUR hinterlegte Kontaktformular in der Menüzeile *Hilfe* unter dem Menüeintrag *Support-Termin buchen* und füllen die Pflichtfelder aus.

Oder, Sie klicken auf den nebenstehenden Button, mit dem Sie in unser Kundenportal gelangen (Passwort: Berlin). Über den Reiter *Serviceline* navigieren Sie zur Eingabemaske für die Terminbuchung.

Support-Termin
buchen

Zum vereinbarten Termin rufen wir Sie an. In beiden Fällen bitten wir Sie sicherzustellen, dass Ihr Rechner, auf dem EPIKUR installiert ist, eine Verbindung zum Internet besitzt. Über das Programm *Teamviewer*, das Sie aus EPIKUR über die Menüleiste *Hilfe* unter dem Menüeintrag *TeamViewer starten* können, schalten wir uns zu Ihnen auf den Bildschirm Ihres Rechners.

EPIKUR

DIE PRAXISSOFTWARE

Kontakt

Epikur Software & IT-Service GmbH & Co. KG
Helmholtzstraße 2-9
10587 Berlin

Telefon: +49 30 340 601 100

Telefax: +49 30 340 601 109

info@epikur.de

www.epikur.de