

Erfahrungsberichte von Mitarbeitenden der Elefant-Software im Außendienst

„Willkommen in der TI!“

Spätestens seit der Zulassung des „secunet“-Konnektors im Dezember 2018 stehen auch bei HASOMED alle Zeichen auf Telematik-Infrastruktur (TI): Seit Anfang des Jahres laufen bereits die ersten Installationen. Sabrina Heinecke und Steffen Ulrich arbeiten im IT-Außendienst bei HASOMED Elefant und berichten von ersten Erfahrungen, Schwierigkeiten und amüsanten Namensgebungen.



Steffen Ulrich

Wie beginnt ein typischer Installationstag für euch?

Steffen Ulrich: Zurzeit sind wir in der Region Hannover unterwegs. Montagmorgens werden die TI-Komponenten ins Auto geladen, und dann geht es von Magdeburg aus in Richtung der ersten Praxen.

In der Praxis angekommen: Wie geht es dann weiter? Und wie genau läuft eine Installation ab?

Sabrina Heinecke: Erst einmal spielen wir nur Postbote: Die sichere Lieferkette muss eingehalten werden, und so übergeben wir die Komponenten an die Praxisinhabenden. Sie öffnen die Pakete mit dem Konnektor und dem Kartenterminal. Bevor der Konnektor angeschlossen werden kann, überprüfen wir, ob alle Sicherheitssiegel unbeschädigt angebracht sind. Ist das der Fall, können die Komponenten eingerichtet werden.

Steffen Ulrich: Für die TI muss jede Praxis über einen Internetanschluss verfügen, damit das Lesegerät und der Konnektor über das Netzwerk mit der TI verbunden werden können. Wir dokumentieren jeden Schritt in einem Protokoll. So haben wir und die Kundinnen und Kunden hinterher einen genauen Überblick über den Ablauf der Installation.

Sabrina Heinecke: Wenn die Geräte dann richtig zugeordnet wurden, werden die Einstellungen von Konnektor und Lesegerät noch in Elefant eingegeben und die Praxis ist bereit für die TI.

Wie lange dauert der Vorgang?

Steffen Ulrich: Für die Installationen setzen wir einen Zeitraum von vier Stunden an. Allerdings zeigen die bisherigen Erfahrungen, dass es bei einer reibungslosen Installation auch schneller gehen kann.

Apropos reibungslose Installation: Welche Probleme oder Schwierigkeiten können auftreten?

Sabrina Heinecke: Eines der größten Probleme besteht dann, wenn am Installationstag der Praxisausweis (SMC-B) und der dazugehörige PIN-Brief nicht vorliegen oder nicht aktiviert sind. Ohne diese beiden Komponenten kann die Anbindung an die TI nicht durchgeführt werden und wir müssen die Installation kostenpflichtig abbrechen.

Steffen Ulrich: Bei HASOMED raten wir unseren Kundinnen und Kunden, den Ausweis direkt nach der Bestellung der TI-Komponenten zu bestellen. Die entstehenden Kosten sind immer noch günstiger als ein Installationsabbruch.

Sabrina Heinecke: Während der Installation treten hin und wieder kleinere Sorgenfälle auf, die wir bis jetzt aber immer vor Ort klären konnten.

Welche Erfahrungswerte nehmen Sie aus den ersten Terminen mit?

Steffen Ulrich: Im Großen und Ganzen bekommen wir von der Mehrzahl der Kundinnen und Kunden positives Feedback zur TI. Für einige ist die Digitalisierung ein neues Thema, mit dem sie sich erst auseinandersetzen müssen. Nach der Installation erklären wir die Neuerungen in einer kleinen Schulung, und die letzten Bedenken verfliegen spätestens dann, wenn sie sehen, dass sich für sie in Elefant nicht viel geändert hat.

Sabrina Heinecke: Eine Kundin sagte neulich, dass sie die TI sehr spannend finde und neugierig sei, wie sich der Ablauf der Installation gestalte. Eine andere taufte ihren Konnektor kurzerhand „Gabi“ und das Lesegerät „Ursula“. So seien die Komponenten für sie anschaulicher. Ein anderes Mal hat sich eine Praxisinhaberin gewünscht, den Bildschirm des Lesegeräts in der Farbe rosa zu konfigurieren – auch das ist möglich.

Steffen Ulrich: Bei Sorgen, die nach der Installation auftreten, hat der Elefant-Support ein offenes Ohr. Wir versuchen alles, um die Umstellung so angenehm zu gestalten, wie es nur geht, damit wir den Kundinnen und Kunden zum Schluss sagen können: Willkommen in der TI!

Anne Strackeljan, HASOMED Elefant, Magdeburg

Möchten Sie mehr über die TI-Angebote von Elefant erfahren? Nutzen Sie den auf der hinteren Umschlagseite abgedruckten Coupon für die Kontaktaufnahme mit den HASOMED-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.