

# Support-Info

## Probleme mit KZBV-XML-Datei



Was ist zu tun, wenn es Probleme mit KZBV-XML-Dateien gibt?

Leider sind die Varianten zahllos, weshalb es zu Problemen kommen kann. Zu allererst muss man unterscheiden, zwischen:

### **Probleme im Labor**

Bei Problemen im Labor muss man unterscheiden, ob es ein Problem beim Erzeugen der XML-Daten gibt oder ob es ein Problem mit dem Versand der Daten gibt.

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang die Beschreibungen „Probleme beim Datenexport“ und „Probleme mit E-Mailversand“ in der mit dem Update gelieferten Anleitung.

### **Probleme in der Zahnarztpraxis**

Auch hier muss zwischen dem Empfang der Daten wie z. B. bei E-Mail und dem Einlesen unterschieden werden. Aussagen, wie: „Die Praxis findet die XML-Datei nicht.“ sind leider zu allgemein.

Beachten Sie bitte in diesem Zusammenhang auch den Punkt „Probleme beim Datenimport in der Praxis“ in der Anleitung.

### **Hilft alles nichts, wie geht es weiter?**

Teilen Sie uns den Fall möglichst genau mit, damit wir Ihnen weiterhelfen können.

Generelle Fragen:

- Betrifft das Problem alle Kunden?
- Betrifft es nur einen Auftrag?
- Hat es seither geklappt? Wenn ja, was wurde auf Ihrer Seite oder auf Zahnarztseite geändert?