

Abschnitt 1: Einführung

- A. Lernziele
- B. Aufbau des ITSM
- C. Prozess des Störungsmanagements

Abschnitt 2: Zugang zum ITSM und Aufbau des Self-Service-Portals

- A. Ihr Zugang zum IT-Service-Management (ITSM)
- B. Aufbau des Self-Service-Portals
- C. Zusammenfassung

Abschnitt 3: Nutzung des Self-Service-Portals

- A. Veröffentlichte Wissensdokumente
- B. Anforderungen absenden
- C. Beispiel
- D. Bestehende Anforderungen einsehen
- E. Überprüfen Sie Ihr Wissen

Abschnitt 4: Weitere Funktionen

- A. Incidents suchen
- B. Kennwort ändern
- C. Abmelden
- D. Zusammenfassung

Abschnitt 5: Schluss

- A. Mitwirkende
- B. Weiterführende Literatur
- C. Quellennachweise
- D. Fast geschafft

Abschnitt 1: Einführung

Nicht alle Störungen im Zusammenhang mit der TI-Anbindung einer Praxis lassen sich durch Sie als Dienstleister vor Ort (DVO) lösen. In solchen Fällen müssen Sie sich beim 1st-Level-Support melden. Dies können Sie entweder telefonisch tun, oder Sie können auf das Self-Service-Portal zurückgreifen, um eine Störungsmeldung abzusenden. Hierzu müssen Sie sich zunächst bei Ihrem 1st-Level-Support erkundigen, ob der Einsatz des Self-Service-Portals für Sie vorgesehen ist.

Lernziele

Nachdem Sie diese Lerneinheit absolviert haben, sollten Sie folgende Fähigkeiten erworben haben:

1. Sie wissen, wo Sie Störungen melden können.
2. Sie können eine Störung über das Self-Service-Portal melden.
3. Sie können die Übersicht über bereits gemeldete Störungen finden.

ITSM im Self-Service-Portal für den Dienstleister vor Ort

4. Sie können die Wissensdokumente einsehen.

Aufbau des IT Service Management (ITSM)

Innerhalb des ITSM findet die Aufnahme, Weiterleitung und Kommunikation über den Bearbeitungsstatus von Störungsmeldungen im Zusammenhang mit der TI-Anbindung statt. Außerdem werden Wissensdokumente zur Verfügung gestellt, die bei der Analyse und Behebung von Störungen helfen können.

Auf das ITSM haben verschiedene Teilnehmer auf unterschiedlichen Wegen Zugriff.

1. Der 1st-Level-Support des Zugangsdienstanbieters erhält Zugriff über den Service Manager. Die Zugangsdaten hierfür erhält er vom Zugangsdienstbetreiber.
2. Der DVO kann im Bedarfsfall vom 1st-Level-Support Zugriff zum ITSM über das Self-Service-Portal erhalten.
3. Der Zugangsdienstbetreiber stellt den 2nd-Level-Support.
4. Hersteller von Komponenten stellen den 3rd-Level-Support. Die Firma secunet als Konnektorhersteller ist hierfür ein Beispiel.

Der 1st-Level-Support kann sogenannte Incidents eröffnen und im Bedarfsfall an den 2nd-Level-Support weiterleiten. Sofern der DVO Zugriff auf das ITSM hat, kann er Anforderungen schreiben, die dann ebenfalls zu Incidents und vom 1st-Level-Support bearbeitet werden. Alle Beteiligten werden (sofern sie Zugriff haben) über das ITSM zu jeder Zeit über den Status der Bearbeitung auf dem Laufenden gehalten.

Prozess des Störungsmanagements

Im Folgenden schildern wir Ihnen zunächst schrittweise den Prozessablauf, der beim Auftauchen einer Störung im Zusammenhang mit der TI-Anbindung eingehalten werden sollte.

1. Eine Störung tritt auf.
2. Als DVO versuchen Sie, diese anhand auftretender Fehlermeldungen und mit Unterstützung des Zugangsdienstanbieters (1st-Level-Support) selbst zu lösen. Hierzu können Sie auch die Wissensdokumente nutzen, die im Self-Service-Portal hinterlegt sind.
3. Wird keine Lösung gefunden, können Sie oder der 1st-Level-Support eine Störung melden. Dies kann unter anderem über das Self-Service-Portal erfolgen.
4. Dazu muss die Störung detailliert beschrieben werden. Je nach Art der Störung müssen Informationen über den Konnektor (Serien-Nr.), Anmeldedaten wie die Contract-ID, der Standort (Leistungserbringer mit Kontaktdaten), eventuelle Fehlermeldungen und andere Daten angegeben werden. Außerdem muss eine ausführliche Textbeschreibung verfasst werden. Je besser eine Störung beschrieben ist, umso höher ist die Wahrscheinlichkeit, die Ursache ohne Rückfragen zu finden und schnell zu beheben.
5. Eine im Self-Service-Portal erfasste Störung kann dort nachverfolgt werden. Über das Self-Service-Portal läuft auch die nachfolgende Kommunikation, z. B. zu Lösungsvorschlägen oder eventuellen Rückfragen.

Abschnitt 2: Zugang zum ITSM und Aufbau des Self-Service-Portals

Ihr Zugang zum ITSM

Bevor Sie Störungsmeldungen absenden oder einsehen können, müssen Sie zunächst Zugriff auf das ITSM haben. Dies gelingt in vier einfachen Schritten.

ITSM im Self-Service-Portal für den Dienstleister vor Ort

1. Wenden Sie sich an den 1st-Level-Support, um einen Zugang zum Self-Service-Portal zu erhalten. Dies ist Ihr Zugang zum ITSM.
2. Hier geben Sie Ihre Kontaktdaten an, damit Sie Ihre Zugangs- und Benutzerdaten erhalten. Falls Sie Ihr Self-Service-Portal-Konto in der Zukunft nicht mehr benötigen sollten, wenden Sie sich ebenfalls an den 1st-Level-Support, um sich dort abzumelden und den Benutzer sperren zu lassen.
3. Die Benutzerdaten und der passende Link werden Ihnen dann üblicherweise per E-Mail zugesandt. Link: <https://mein-zugangsdienst.itsm.arvato-systems.de/sm-webtier/ess.do>
4. Bei der ersten Anmeldung sind die Felder für den Benutzernamen und das Passwort leer. Geben Sie hier die neuen Anmeldedaten ein. Zusätzlich können Sie an dieser Stelle die Sprache für das Portal festlegen. Für die folgende Beschreibung der Funktionen gehen wir davon aus, dass Sie an dieser Stelle **German** gewählt haben.

Aufbau des Self-Service-Portals

Hauptbildschirm

Hier werden die verschiedenen Funktionen eingeblendet, die im Menü wählbar sind. Nach der Anmeldung gelangen Sie zum Startbildschirm. Hier können Sie wählen, ob Sie in der Wissensdatenbank nach möglichen Lösungen für die aufgetretene Störung suchen wollen, oder ob Sie eine Störung in Form einer Anforderung an den 1st-Level-Support melden möchten. Klicken Sie auf die beiden Schaltflächen, um nähere Hinweise hierzu zu erhalten.

Antworten in Wissensdatenbank suchen

Um in der Wissensdatenbank nach möglichen Lösungsvorschlägen für die Störung zu suchen, können Sie hierauf klicken oder auf den Menüpunkt **Veröffentlichte Wissensdokumente**.

Hilfe anfordern

Durch einen Klick auf diese Schaltfläche gelangen Sie zur Eingabemaske für eine neue Anforderung an den 1st-Level-Support. Alternativ können Sie auch auf den Menüpunkt **Anforderung absenden** klicken.

Menü

Auf der linken Seite des Bildschirms finden Sie das Menü, das durch einen Klick auf das Doppelpfeilsymbol ein- und ausklappbar ist. Hier sind auch die restlichen Funktionen anwählbar, die wir Ihnen im Lauf der Lerneinheit noch vorstellen werden.

1. Veröffentlichte Wissensdokumente
2. Anforderung absenden
3. Offene Anforderungen anzeigen
4. Abgeschlossene Anforderungen anzeigen
5. Anforderung suchen
6. Incidents suchen
7. Kennwort ändern
8. Abmelden

Kopfbereich

Im Kopfbereich finden Sie unter anderem die hinterlegten Informationen über den angemeldeten Benutzer und die Abmelfunktion. Hier sehen Sie Ihren hinterlegten Namen, die Telefonnummer, falls Sie diese angegeben

haben, und Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse. Nutzen Sie die Abmeldefunktion, nachdem Sie Ihre Sitzung abgeschlossen haben.

Zusammenfassung

Mit den **Zugangsdaten**, die Ihnen vom Zugangsdienstanbieter beziehungsweise dem **1st-Level-Support** zugesandt wurden, haben Sie Zugriff auf das **Self-Service-Portal**. Dies ist Ihr Zugang zum **ITSM**. Hier können Sie aufgetretene **Störungen** als **Anforderung** an den Zugangsdienstbetreiber senden. Sollten Sie das Self-Service-Portal aus unbestimmten Gründen in Zukunft nicht mehr nutzen, müssen Sie dies beim 1st-level-Support angeben, um den **Benutzer** deaktivieren zu lassen.

Abschnitt 3: Nutzung des Self-Service-Portals

Sie wurden bestellt, um in der Praxis von Dr. Müller die Verbindung zur TI herzustellen. Bei der Freischaltung der verschiedenen Komponenten gelingt es Ihnen allerdings nicht, den VPN-Zugangsdienst freizuschalten und Sie beschließen, im Self-Service-Portal nach einer möglichen Lösung zu suchen.

Veröffentlichte Wissensdokumente

Sobald Sie auf eine Störung treffen, die Sie nicht beheben können, sollten Sie in den Wissensdokumenten nach einer möglichen Lösung suchen.

Sie klicken auf den Link zum Self-Service-Portal, den Sie sich im Browser abgespeichert haben, und geben Ihre Zugangsdaten ein.

Klicken Sie auf **Anmelden** und navigieren Sie zur Seite **Veröffentlichte Wissensdokumente**.

Feedback bei falscher Auswahl: [Hier kommen Sie nicht zum gewünschten Bereich. Klicken Sie auf **Veröffentlichte Wissensdokumente**.]

Hier finden Sie eine Suchfunktion.

Sie können für Ihre Suche die dargestellten Felder nutzen:

- den Titel,
- eine Zusammenfassung,
- die Dokument-ID,
- den Dokumenttyp,
- den Status,
- das Gebietsschema,
- den Autor und
- den Verknüpften Service.

Klicken Sie auf die verschiedenen Schaltflächen, um zu erfahren, wofür die jeweiligen Begriffe stehen.

Titel, Zusammenfassung, Dokument-ID

Falls Ihnen diese Daten bekannt sind, können Sie mit ihnen sehr gezielt nach bestimmten Dokumenten suchen.

Dokumenttyp

Es gibt drei Typen von Wissensdokumenten:

1. Frage/Antwort. Kann auch als FAQ bezeichnet werden.
2. Fehlermanagement. Hier werden typische Problemstellungen beschrieben.
3. Weitere Dokumente. Dies sind Verweise oder andere Dokumente, die für Sie bereitgestellt wurden, z. B. Bedienungsanleitungen.

ITSM im Self-Service-Portal für den Dienstleister vor Ort

Geben Sie gerne auch Vorschläge zu Wissensdokumenten an Ihren 1st-Level-Support weiter.

Status: Der Status eines Wissensdokuments sagt Ihnen, ob es intern oder extern veröffentlicht wurde. Externe Dokumente sind von allen Teilnehmenden des ITSM einsehbar und interne Dokumente wurden nur für Ihren Zugangsdienstanbieter angelegt.

Gebietsschema: Hier können Sie die Sprache der Wissensdokumente wählen, nach denen Sie suchen möchten.

Autor: Hierüber können Sie nach Wissensdokumenten suchen, die von einem bestimmten Teilnehmer des ITSM bereitgestellt wurden.

Verknüpfter Service: Hier können Sie Ihre Suche nach verschiedenen TI-Services filtern.

Kategorien: Hier werden individuelle Kategorisierungen von Themen für Wissensdokumente angezeigt.

Nachdem Sie alle verfügbaren Suchkriterien eingestellt haben, müssen Sie die Suche mit einem Klick auf **Suchen** starten.

Als Beispiel werden wir jetzt nach dem Dokumenttyp **Frage/Antwort** und dem Status **Intern genehmigt** suchen.

Hier sehen Sie das Suchergebnis.

Am unteren Rand des Bildschirms können Sie durch die verschiedenen Blätter mit Hinweisdokumenten klicken. Wählen Sie das Wissensdokument aus, das Ihnen helfen könnte, die Störung bei der Freischaltung des VPN-Zugangsdienstes zu beheben.

Nachdem Sie das Wissensdokument ausgewählt haben, können Sie den gesamten Inhalt des Dokuments sehen.

Am unteren Bildschirmrand können Sie mit einem Klick auf **Abbrechen** zur Liste der Wissensdokumente zurückkehren. Mit **Nächste(r)** und **Vorherige(r)** können Sie zwischen den Wissensdokumenten blättern und mit **Feedback hinzufügen** können Sie angeben, ob das Wissensdokument hilfreich für Ihre Situation war oder nicht.

Text für das Wissensdokument:

Falls Sie den VPN-Zugangsdienst nicht freischalten können, sollten Sie die Online-Verbindung des Konnektors prüfen.

Nachdem Sie den Hinweis aus dem Dokument getestet haben, kommen Sie zum Schluss, dass Sie eine Störungsmeldung absetzen müssen, da die Störung nicht behoben werden konnte.

Anforderungen absenden

Navigieren Sie zur Seite **Anforderung absenden**.

Feedback bei falscher Auswahl: [Hier kommen Sie nicht zum gewünschten Bereich. Klicken Sie auf **Hilfe anfordern** oder auf **Anforderung absenden**.]

Generell gilt für dieses Formular:

- Alle Felder mit einem roten Stern müssen ausgefüllt werden,
- grau hinterlegte Felder können von Ihnen nicht ausgefüllt werden und
- es gibt verschiedene Auswahlmenüs, die Ihnen helfen, die richtigen Angaben zu machen.

Kontaktinformationen und weitere Angaben

Bitte klicken Sie auf die markierten Felder.

- **Service-Empfänger, Hauptkontakt benachrichtigen durch:** Sofern der 1st-Level-Support Ihre Kontaktinformationen hinterlegt hat, sind diese in den ersten beiden Feldern bereits eingetragen. Wenn Sie Ihre Telefonnummer angegeben haben, können Sie wählen, ob Sie via E-Mail oder per Telefon kontaktiert werden möchten.
- **Primär betroffener Service:** Sie müssen an dieser Stelle angeben, welcher Service durch die Störung nicht mehr funktioniert. Hierzu können Sie auf das blaue Symbol am Ende der Zeile klicken, um ein Fenster mit den möglichen Auswahlmöglichkeiten zu öffnen. In diesem Fenster können Sie angeben, welcher Service oder welche Komponente nicht funktioniert.

Wählen Sie als primär betroffenen Service **Unbekannt**, falls Sie die Suche nach der Ursache der Störung noch nicht abgeschlossen haben, oder falls die Auswirkungen der Störung unklar sind.

Wählen Sie **VPN-Zugangsdienst** für eine allgemeine Störung, deren Ursache Sie nicht näher bestimmen können.

Wählen Sie **Konnektor**, sofern Sie eine Störung am Konnektor vermuten.

Diese Zuordnung hilft bei der Verteilung der Anforderung an die zuständige Stelle und führt somit zu einer möglichst zügigen Bearbeitung.

- **Dringlichkeit und Auswirkung:** Dringlichkeit und Auswirkung werden durch die gematik definiert. Hieraus ergibt sich die Priorität, mit der eine Anforderung zu bearbeiten ist. Der 1st-Level-Support kann hier eine Vorauswahl treffen, festgelegt wird die Priorität letztlich durch den Zugangsdienstbetreiber. Unter dem Button **Ressourcen** haben wir Ihnen einen Link zum Bereich **Konzepte und Spezifikationen** der gematik bereitgestellt. In dem Paket Spezifikationen finden Sie unter anderem die aktuellste Version der Übergreifenden Richtlinien zum Betrieb der TI, in denen diese Begriffe definiert werden.
- **Verursachendes Produkt:** Wenn es eine vermutete Ursache gibt, kann diese vorausgewählt werden.

Beispiel

Sie bekommen in der Praxis von Dr. Müller keinen Zugang zum VPN-Zugangsdienst, um eine Verbindung zur TI herzustellen. Sie möchten gern schnellstmöglich telefonisch kontaktiert werden.

Geben Sie die fehlenden Angaben im Bereich **Kontaktinformationen und weitere Angaben** mithilfe der Auswahlmenüs ein.

Feedback: Wenn User die Einstellungen richtig vorgenommen hat:

[Sehr gut! Mehr müssen Sie in diesem Bereich nicht zwingend eintragen. Wenn Sie noch weitere Angaben zur Störung machen können, sollten Sie dies natürlich tun.]

Feedback: Wenn User auf graue Felder klickt: [In diesen Feldern können Sie nichts eintragen.]

Titel und Beschreibung der Störung

Bitte klicken Sie auf die markierten Flächen.

- **Titel:** Geben Sie einen aussagekräftigen Titel für Ihre Anforderung an, aus der idealerweise bereits das Problem hervorgeht.
 - Ein Beispiel für unseren Fall wäre: „VPN-Zugangsdienst lässt sich nicht freischalten.“
 - Unter dem Titel finden Sie vier weitere Felder, die Sie, falls möglich, ausfüllen sollten. Beispiele für unseren Fall wären:
Standort: Dr. M. Müller in der Schellingstr. 18 in Oberhausen; E-Mail: Müller@Arzt.de
Fehlermeldung: Fehler ID 0082374 Fehlerhafte Contract-ID
SerienNr.: (müsste in diesem Fall nicht angegeben werden, da nicht klar gesagt werden kann, dass eine Komponente defekt ist)
ContractID: 980574880012
- **Beschreibung:** In der Beschreibung geben Sie alle bekannten Details zur Anforderung an. Je genauer die Beschreibung ist, desto besser kann die Anforderung platziert und schnellstmöglich eine Lösung gefunden werden. Dazu gehören insbesondere Angaben, bei welchem Arbeitsschritt eine Störung vorliegt und welche Lösungsversuche bereits unternommen wurden.
 - Ein Beispiel für unseren Fall wäre: „Die Contract-ID kommt vom Zugangsdienstanbieter *Beispielanbieter*. Ich habe bereits dreimal versucht, den VPN-Zugangsdienst für die Praxis von Dr. M. Müller mit dieser Contract-ID freizuschalten und erhalte immer die angegebene Fehlermeldung. Können Sie prüfen, ob die Contract-ID korrekt ist und mir gegebenenfalls auf schnellstmöglichem Wege eine aktuelle zukommen lassen?“

Dateien hinzufügen

- Nutzen Sie auch die Möglichkeit, Dateien hinzuzufügen und verweisen Sie gegebenenfalls in der Beschreibung darauf. Beispiele hierfür wären Screenshots von Störungen, Fotos von fraglichen Verkabelungen sowie von Schäden an Komponenten.

Nachdem alle erforderlichen Felder ausgefüllt und verfügbaren Anhänge hochgeladen wurden, kann die Anforderung mit einem Klick auf die **Absenden**-Schaltfläche links unten abgeschickt werden. Sollte es Rückfragen zu der von Ihnen gestellten Anforderung geben, wird die Anforderung zur Detaillierung an Sie zurückgegeben. Bitte bearbeiten Sie diese zeitnah.

Bestehende Anforderungen einsehen

Sie können sich über das Self-Service-Portal jederzeit einen Überblick über offene und bereits abgeschlossene Anforderungen verschaffen. Zusätzlich werden Sie per E-Mail über den Fortschritt der Bearbeitung informiert.

Klicken Sie auf **Offene Anforderungen anzeigen**.

Hier werden alle Anforderungen angezeigt, die noch in Bearbeitung sind. Mit einem Doppelklick auf die gewünschte Anforderung können Sie sich sämtliche Details und den bisherigen Verlauf

der Bearbeitung anzeigen lassen.

Klicken Sie auf **Abgeschlossene Anforderungen anzeigen**.

Hier finden Sie ein Archiv aller Anforderungen die Sie bereits angelegt haben und die abschließend bearbeitet wurden.

Klicken Sie auf **Anforderung suchen**

Hier haben Sie die Möglichkeit, Anforderungen mithilfe verschiedener Kriterien zu suchen. Dies könnte Ihnen dabei helfen, mögliche Störungen zu beheben, die Sie in ähnlicher Form bereits in der Vergangenheit gemeldet hatten.

Überprüfen Sie Ihr Wissen

Sie sind als DVO in einer Praxis tätig und konfigurieren den Konnektor. Die ErrorCondition EC-IP_Adresses_Not_Available erscheint. Ihrer Übersicht über die Betriebszustände des Konnektors entnehmen Sie, dass Sie den Konnektor neu starten müssen. Doch auch mehrfaches neues Starten des Konnektors schafft keine Abhilfe. Es scheint, dass die IP-Adressen des Konnektors falsch gesetzt wurden und Sie sich an den Zugangsdienstbetreiber wenden müssen.

Füllen Sie die offenen Pflichtfelder der Anforderung aus und klicken Sie anschließend auf **Absenden**.

Dafür erforderliche Informationen können Sie der Akte entnehmen, die sich durch Anklicken öffnen lässt.

Falls Sie sich die Fallschilderung erneut ansehen möchten, können Sie dies mit einem Klick auf **Fallschilderung** tun.

Feedback, wenn nicht überall etwas ausgefüllt wurde:

[Prüfen Sie erneut, ob Sie alle Pflichtfelder ausgefüllt haben.]

Feedback, wenn überall etwas eingetragen wurde:

[Sie haben alle Pflichtfelder ausgefüllt. Hier sehen Sie unsere Musterlösung. War Ihre Antwort ähnlich?]

Text für die Auflösung:

Titel: Wiederholte Fehlermeldung im Konnektor

Beschreibung: Die angegebene Fehlermeldung erscheint im Konnektor. Die Konfiguration der TI-Anbindung ist deshalb nicht möglich. Der Konnektor wurde mehrfach neu gestartet, der Fehler tritt jedoch immer neu auf. Es scheint, dass die IP-Adressen des Netzkonnektors falsch gesetzt sind.

Abschnitt 4: Weitere Funktionen

Incidents suchen

Klicken Sie auf **Incidents suchen**.

Hier können Sie nach Incidents suchen, für die Sie als Kontakt eingetragen sind, um zum Beispiel den Bearbeitungsstatus zu prüfen.

Klicken Sie auf die verschiedenen Eingabefelder, um Näheres über die hilfreichsten Suchkriterien zu erfahren.

- **Incident ID:** Sofern Ihnen diese bekannt ist, können Sie direkt nach ihr suchen.
- **Phase und Status:** Hier können Sie nach den verschiedenen Bearbeitungsphasen und dem Status der Incidents filtern. Dies kann zum Beispiel bei einer Suche nach allen

ITSM im Self-Service-Portal für den Dienstleister vor Ort

Incidents genutzt werden, die noch kategorisiert werden müssen.

- **Service:** Dies können Sie nutzen, um nach Incidents zu suchen, die sich mit speziellen Services der TI befassen.
- **Zuweisungsgruppe:** Dieser Filter ist sehr hilfreich, wenn Sie sich zum Beispiel alle Incidents des 3rd-Level-Supports anzeigen lassen möchten.
- **Checkboxen:** Nutzen Sie die Checkboxen in der rechten unteren Ecke des Bildschirms, um sich beispielsweise alle offenen Incidents anzeigen zu lassen.

Kennwort ändern

Sie können Ihr Kennwort jederzeit ändern. Falls Sie Probleme bei der Anmeldung haben, müssen Sie sich an den 1st-Level-Support wenden und dort das Passwort zurücksetzen lassen.

Abmelden

Hier können Sie sich mit einem Mausklick aus dem Self-Service-Portal abmelden.

Zusammenfassung

Nutzen Sie das ITSM, um Störungen möglichst effizient zu beheben – sei es über die Wissensdatenbank oder durch Ihre detaillierte Beschreibung der Störungen. Geben Sie gerne auch Vorschläge zu Wissensdokumenten an Ihren 1st-Level-Support weiter.

Abschnitt 5: Schluss

Haben Sie die Lernziele erreicht?

1. Sie wissen, wo Sie Störungen melden können.
2. Sie können eine Störung über das Self-Service-Portal melden.
3. Sie können die Übersicht über bereits gemeldete Störungen finden.
4. Sie können die Wissensdokumente einsehen.

Mitwirkende

Marco Kuhlkamp

ist diplomierter Mathematiker und war als Softwareentwickler in der Anwendungsentwicklung tätig. Als Berater betreute er anschließend Kunden im Verlagsumfeld, der Versorgungsindustrie und im Gesundheitswesen. Heute ist er als Solution Architect bei Arvato Systems tätig. Im Schwerpunkt Anforderungsmanagement schafft er dort individuelle Lösungen für seine Kunden.

Robert Rath

war als examinierter Gesundheits- und Krankenpfleger über sieben Jahre in der stationären Pflege an der Berliner Charité beschäftigt. Dort arbeitete er im Fachbereich Hämatologie und Onkologie und war spezialisiert auf die Versorgung von chronischen Wunden und die praktische Anleitung von Auszubildenden und Praktikanten. Zusätzlich hat Herr Rath drei Jahre lang Gesundheitswissenschaften an der Charité studiert und den akademischen Grad Bachelor of Science erworben. Derzeit ist er Fachautor bei Relias Learning und arbeitet gelegentlich als freier Dozent für das Thema Wundversorgung im Studiengang Bachelor of Nursing der Evangelischen Hochschule Berlin.

Weiterführende Literatur

Link zum ITSM: <https://mein-zugangsdienst.itsm.arvato-systems.de/sm-webtier/ess.do>

Betriebszustände des Konnektors mit Handlungsempfehlungen für den DVO

Quellennachweise

gematik (2018): Übergreifende Richtlinien zum Betrieb der TI, Version 2.0.0 URL: <https://fachportal.gematik.de/spezifikationen/online-produktivbetrieb/konzepte-und-spezifikationen/>

Dort: Spezifikationen zum Download, Letzter Zugriff: 25.06.2018

Fast geschafft

Schließen Sie dieses Fenster, um zur Relias-Plattform zurückzukehren.

Überprüfung

1. Benennen Sie Ihren ersten Ansprechpartner, um Zugriff auf das Self-Service-Portal zu erhalten.
 - der 1st-Level-Support
 - der Zugangsdienstbetreiber
 - die gematik
 - der 2nd-Level-Support
2. An wen müssen Sie sich wenden, wenn Ihr Self-Service-Portal-Account gelöscht werden soll?
 - an den 1st-Level-Support
 - an den Zugangsdienstbetreiber
 - an die gematik
 - an den 2nd-Level-Support
3. Identifizieren Sie die richtige Aussage zum Inhalt einer Anforderung an den Zugangsdienstbetreiber.
 - Informationen über die betreffende Komponente müssen NICHT genannt werden.
 - Anmeldedaten wie die Contract-ID müssen NICHT genannt werden.
 - Informationen über den Leistungserbringer müssen NICHT genannt werden.
 - Je detaillierter die Beschreibung der Störung ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie zügig behoben werden kann. Deshalb sollte die Beschreibung detailliert sein.
4. Was sollten Sie tun, bevor Sie eine Anforderung an den Zugangsdienstbetreiber für eine lokale Störung schreiben?
 - selbst versuchen, die lokale Störung mit allen Mitteln, die Ihnen zur Verfügung stehen, zu lösen
 - eine Frist von 24 Stunden abwarten
 - beim Zugangsdienstbetreiber anrufen, um Ihre Anforderung anzukündigen
 - vor dem Schreiben der Anforderung muss nichts getan werden, dies ist der erste Schritt

5. Identifizieren Sie die richtige Aussage zur Bearbeitung einer Anforderung im Self-Service-Portal.
- Um Ihre Anforderung präziser zu beschreiben, können Sie Screenshots anfügen.
 - Zur Beschreibung des Fehlers stehen Ihnen maximal 80 Zeichen zur Verfügung.
 - Anforderungen sollten zu Dokumentationszwecken ausgedruckt vorliegen.
 - Die Dringlichkeit der Anforderung wird direkt vom DVO beim Ausfüllen festgelegt, um die Priorisierung beim Zugangsdienstbetreiber zu optimieren.