

## 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 [IXOS Online-Hilfe](#) die erste Anlaufstelle, die Sie jederzeit aus IXOS heraus über den Fragezeichen-Button erreichen können.

Der in IXOS integrierte, KI-basierte [IXOS.Assistent](#) beantwortet konkrete Fragen zur Bedienung von IXOS jederzeit schnell und direkt.

Die [aktuelle Versionsbeschreibung](#) 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 [IXOS Online-Hilfe](#) 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.

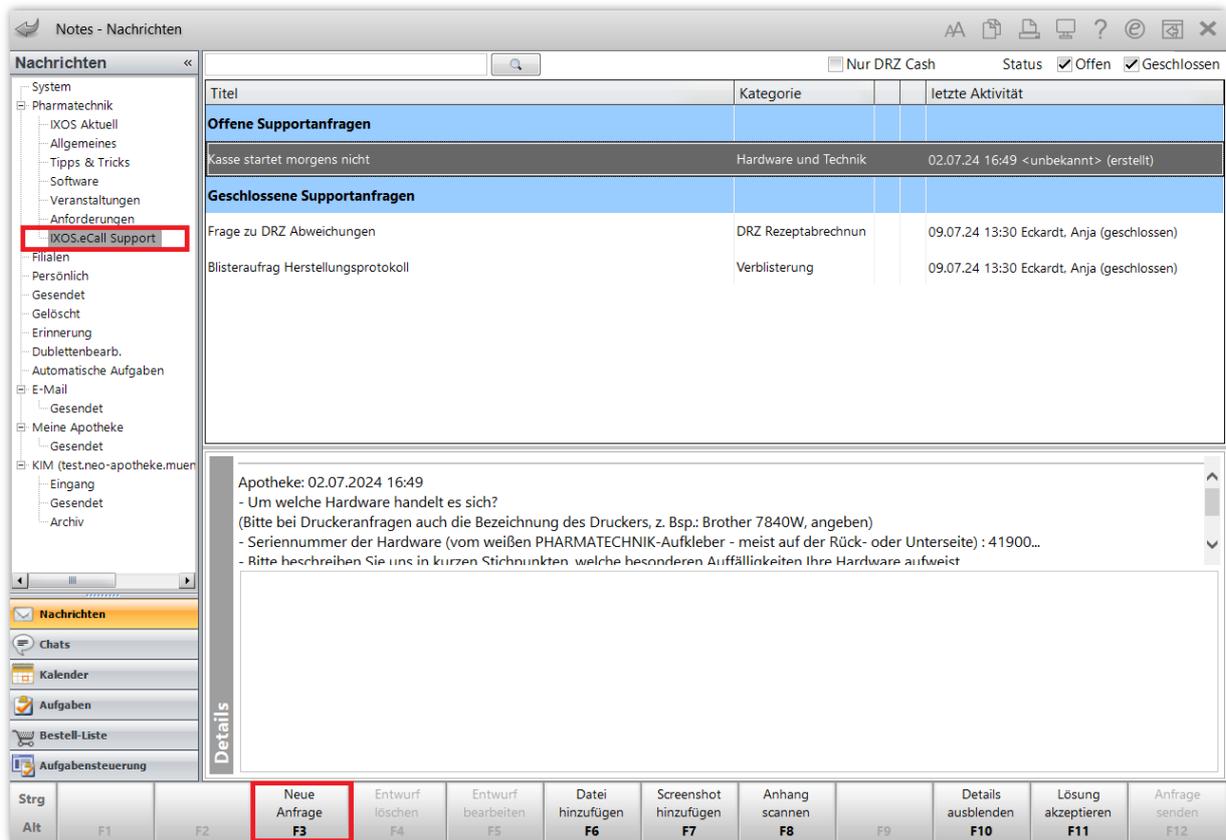
### Erstellen einer IXOS.eCall-Anfrage

Mit dem eCall-Button  in der Navigationsleiste öffnet sich die Kategorie **IXOS.eCall** im Modul **Notes**.



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.



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**.

Supportanfrage erstellen

Titel\*

Kategorie\*

gewünschte Reaktionszeit\*

Antwort\*  über IXOS  per Telefon  Fernwartung für heute freischalten

erforderliche Angaben

- Art und Weise der Funktionalität
- Konkrete Beschreibung Ihrer Arbeitsweise sowie das erwartete Verhalten von IXOS
- Anfügen aussagekräftiger Screenshots oder anderer Dokumente

Beschreibung\*

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

[Aufträge->Vorablieferungen in der Faktura](#)  
[Vorablieferungen in der Faktura->Vorab gelieferte Artikel abrechnen \(Faktura\)](#)

Um Artikel für die Arztpraxis vorab abzugeben, erfassen Sie eine Vorablieferung in IXOS. Gehen Sie folgendermaßen vor:

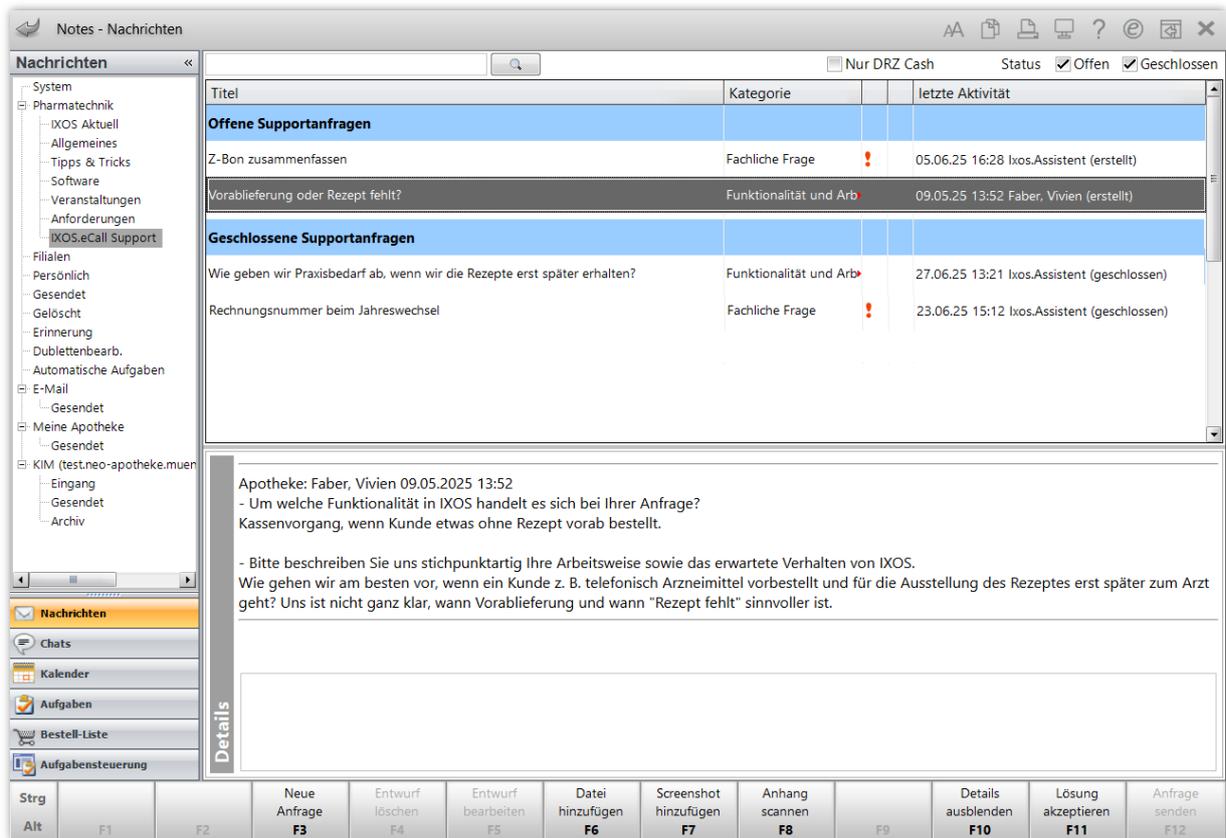
1. Öffnen Sie in IXOS die Faktura und die Auftragsübersicht.
2. Legen Sie mit F3 - Neu einen neuen Auftrag an und wählen Sie die Arztpraxis als Kunden aus.
3. Drücken Sie F9 - Vorablieferung, um den Vorablieferungs-Modus zu aktivieren.
4. Erfassen Sie die benötigten Artikel.
5. Abschließend drücken Sie F12 - Lieferscheine erstellen, um die Lieferscheine zu drucken.

Die Artikel werden dann als Vorablieferung gespeichert und müssen später abgerechnet werden.

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.



### Einsehen der IXOS.eCall-Antwort

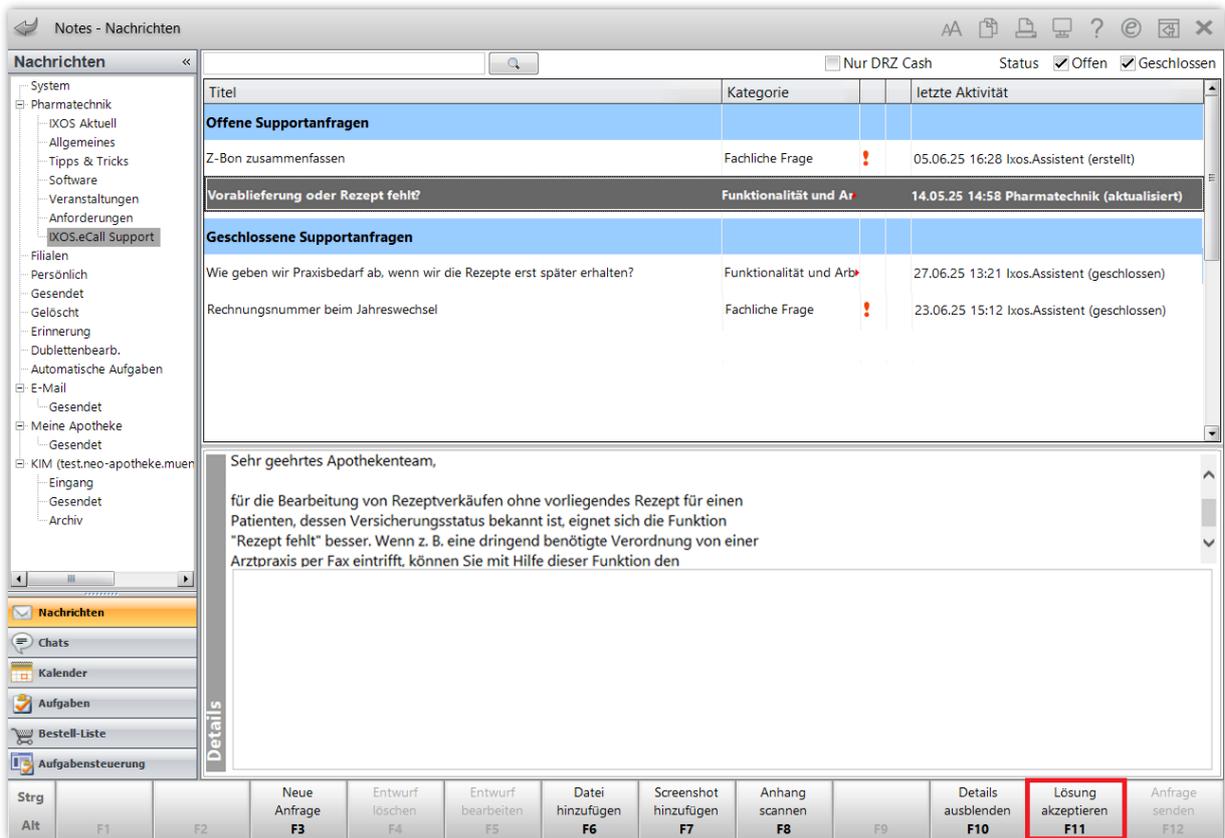
Ihre telefonische oder IXOS.eCall-Anfrage beantwortet der PHARMATECHNIK Support ebenfalls im Regelfall über IXOS.eCall – so ist die Antwort für Sie jederzeit nachvollziehbar in IXOS Notes gespeichert. Durch eine Infocentermeldung werden Sie sofort auf das Eintreffen der Antwort aufmerksam gemacht.

Per Klick auf die Infocentermeldung oder das Infocenter-Symbol gelangen Sie in das Modul **Notes**.



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.



The screenshot shows the 'Notes - Nachrichten' window. On the left is a navigation tree with 'IXOS.eCall Support' selected. The main area displays a table of support requests:

Titel	Kategorie	Status	letzte Aktivität
<b>Offene Supportanfragen</b>			
Z-Bon zusammenfassen	Fachliche Frage	!	05.06.25 16:28 Ixos.Assistent (erstellt)
<b>Vorablieferung oder Rezept fehlt?</b>	<b>Funktionalität und Ar</b>		<b>14.05.25 14:58 Pharmatechnik (aktualisiert)</b>
<b>Geschlossene Supportanfragen</b>			
Wie geben wir Praxisbedarf ab, wenn wir die Rezepte erst später erhalten?	Funktionalität und Arb		27.06.25 13:21 Ixos.Assistent (geschlossen)
Rechnungsnummer beim Jahreswechsel	Fachliche Frage	!	23.06.25 15:12 Ixos.Assistent (geschlossen)

The detailed view below shows a message from the pharmacy team regarding a 'Rezept fehlt' function. At the bottom, a toolbar contains the following buttons: Strg, Alt, F1, F2, **Neue Anfrage F3**, Entwurf löschen F4, Entwurf bearbeiten F5, Datei hinzufügen F6, Screenshot hinzufügen F7, Anhang scannen F8, F9, Details ausblenden F10, **Lösung akzeptieren F11**, and Anfrage senden 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.