KFOQSDB

# Supportkonzept

Dokument-Edition 1.1

Ausgabe vom 01. März 2017

Historie

| **Datum** | **Edition** | **Beschreibung** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| 13.01.2017 | 1.0 |  | DI Manuel Ratzinger |
| 01.03.2017 | 1.1 |  | DI Manuel Ratzinger |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Inhalt

KFOQSDB 1

1 Allgemein 4

1.1 Releasekennzeichnung 4

2 Servicebeschreibung 4

2.1 Serviceprozess 4

2.2 Kontext / Wechselwirkungen zu anderen Anwendungen 5

3 Benutzerkreis 5

3.1 Benutzergruppen 5

3.2 Mengengerüst 5

3.3 Key User 5

3.4 Ansprechpartner 5

3.5 Vorgaben für den Service Desk 6

3.6 Vorgaben für Level 2 6

3.7 Vorgaben für den Level 3 6

3.7.1 Beteiligte Personen Level 2 6

3.7.2 Beteiligte Personen Level 3 6

4 FAQ – Häufig gestellte Fragen 6

5 Fragenkatalog für den Service Desk 8

5.1 Zwingende Fragen 8

5.2 Optionale Fragen 8

6 Anhang 1

6.1 Glossar 1

## Allgemein

*Die QS-Datenbank dient ursächlich zur Buchführung über abgeschlossene oder abgebrochene KFO-Behandlungen und ermöglicht Auswertungen zur Ermittlungen von Verstößen gegen die vertraglich vereinbarten Qualitätsrichtlinien. Dazu werden jeweils zum Beginn und zum Ende (bzw. Abbruch) der Behandlung die jeweils vorliegenden Daten vom Qualitätssichernden Träger eingegeben.*

### Releasekennzeichnung

| **Produktname** | **Versionsnummer** | **Releaseart** |
| --- | --- | --- |
| KFOQSDB | 1.1 | Minor |

*Zuordnung, für welche Releases das Supportkonzept Gültigkeit hat.*

## Servicebeschreibung

*Dieses Supportkonzept beschreibt das ePortal KFOQSDB Service.*

### Serviceprozess

*Grafische Darstellung des Serviceprozesses.*



### Kontext / Wechselwirkungen zu anderen Anwendungen

*Es gibt keine Wechselwirkungen mit anderen Anwendungen*

## Benutzerkreis

### Benutzergruppen

*Die Applikation wird von Sachbearbeitern (können in den GKK’s angestellte Zahnärzte sein) in den Versicherungsträgern verwendet um Kieferorthopädische Behandlungsdaten zu erfassen.*

### Mengengerüst

*Die Rolle KFOBEARB werden ca. 20-50 Benutzer innehaben, sie werden die Anwendung mehrmals pro Woche verwenden.*

*Die Rolle KFOADMIN werden ca. 2-3. Benutzer innehaben, sie werden die Anwendung unregelmäßig verwenden.*

### Key User

| **VSTR** | **Name** | **E-Mail** | **Telefonnr.** |
| --- | --- | --- | --- |
| NÖGKK | Johann Sallmutter | Johann.salmutter@noegkk.at | +43508993310 |
| SGKK | Andrea Hohenauer | Andrea.hohenauer@sgkk.at | +4366288891561 |
| WGKK | Eva Schwinghammer | Eva.schwinghammer@wgkk.at | +431601222431 |
| SVB | Eva Mechtler-Steinschaden | eva.mechtler-steinschaden@svb.at |  |
| STGKK | Thomas Schwerdtfeger | thomas.schwerdtfeger@stgkk.at | +43(0)3168035-1666 |
| OÖGKK | Harald Danner | dannha@ooegkk.at | +437327807-104820 |

### Ansprechpartner

| **Service Level** | **Organisationseinheit** |
| --- | --- |
| 1st Level Support | ITSV Service Desk |
| 2nd Level Support (Betrieb) | SVST-SV Standard ProdukteDABA-Datenbanken |
| 3rd Level Support\* (Anwendungsmanagement) | DevOps L3 |

\*Anm: Falls gegeben

### Vorgaben für den Service Desk

*Bitte nur Screenshots auf denen die verwendete ePortal Umgebung, sowie Datum und Uhrzeit sichtbar sind, damit das Problem in den Logfiles einfacher lokalisiert werden kann.*

### Vorgaben für Level 2

*Service Request direkt an L3 schicken. Ebenso fachliche Incidents, wie Probleme beim Fileimport oder Export sowie Probleme bei denen sichtbare Exception Meldungen auftreten.*

*Fehler wie „Seite nicht vorhanden“, wenn auch nur unregelmäßig an L2 schicken, deutet auf ein Installations- oder Proxy-Problem hin.*

### Vorgaben für den Level 3

*Ticket muss übernommen werden und wenn nötig ein Issue in Jira eröffnet werden, damit das Problem für den nächsten Release bearbeitet wird. Rückmeldung an die vorherigen Level wie das Problem behoben werden kann bzw. bei Aufnahme ins Jira wann das nächste Release geplant ist, der das Problem behebt.*

#### Beteiligte Personen Level 2

*SVST-SV Standard Produkte - Johannes Mautner,* *johannes.mautner@itsv.at*

*DABA-Datenbanken – Andreas Pomarolli,* *andreas.pomarolli@itsv.at*

#### Beteiligte Personen Level 3

*DevOps L3 - Manuel Ratzinger,* *manuel.ratzinger@itsv.at**, Architekt/Entwickler*

*Bernhard Hörmann,* *bernhard.hoermann@itsv.at**, Entwickler*

## FAQ – Häufig gestellte Fragen

**Frage:** *Der Datenimport über File Upload funktioniert nicht.*

**Antwort:** Welche Fehlermeldung wird angezeigt? Meist scheitert es an der richtigen Spaltenanzahl bzw. den Feldinhalten. Die Applikation bietet ein leeres File mit der korrekten Struktur zum Download an.

**Frage:** *Wie kann man Datensätze bearbeiten*

**Antwort:** Eine Bearbeitung ist nicht möglich, der Datensatz muss zuvor storniert werden, es kann jedoch aus dem stornierten Datensatz ein neuer gemacht werden bei dem die Inhalte vor befüllt sind.

**Frage:** *Warum kann ich Datensätze sehen die ich gar nicht erfasst habe*

**Antwort:** Es sind alle Datensätze sichtbar bei denen der eigene Träger in der Rolle als QS-Träger, ABR-Träger oder LZ-Träger eingetragen ist.

**Frage:** *Wo finde ich das Benutzerhandbuch?*

**Antwort:** Das Benutzerhandbuch ist in der linken Navigationsleiste als letzter Punkt abrufbar.

## Fragenkatalog für den Service Desk

### Zwingende Fragen

* Ist der Fehler reproduzierbar?
* In welchem Teilbereich tritt der Fehler auf?
* Ist der Produktionsbetrieb möglich?
* Ist eine Umgehungsvariante für den Fehler möglich?
* Handelt es sich um eine Störung zu einer bestimmten Versicherungsnummer oder Vertragspartnernummer? Wenn ja, um welche?

### Optionale Fragen

* Seit wann tritt dieser Fehler auf? Seit wann ist dieser Fehler bekannt?
* Tritt dieses Problem auch in der Versicherungsträgertestumgebung auf?

## Anhang

### Glossar

| **Abkürzung, Begriff** | **Begriffserläuterung** |
| --- | --- |
| KFO QS DB | Kieferorthopädische Qualitätssicherungsdatenbank |
| QS-Träger | Qualitätssichernder Träger |
| LZ-Träger | Leistungszuständiger Träger |
| ABR-Träger | Abrechnungszuständiger Träger |