

# **Kundenportal eKoGu**

## **Kurzanleitung für Kunden**

Anleitung

## Kundenportal eKoGu

### Kurzanleitung für Kunden

Dokument-Titel	eKoGu Kundenportal
Dokument-Familie	Benutzeranleitung
Dokumentenart	Vorgabedokument
Dokument-Owner	Peter Englmaier
Organisationseinheit	SysEng Allgemein
Klassifikation	0 unklassifiziert
Version	0.2
Erstelldatum	07.03.2012
Abnahmedatum	NN
Abgenommen von	NN
Status	Entwurf
Filename	Kundenanleitung eKoGu Kundenportal.docx

Diese Unterlage wurde mit aller Sorgfalt erstellt und geprüft. Sollten sich dennoch Fehler und Versäumnisse eingeschlichen haben, nehmen wir Ihre Hinweise und Anregungen gerne entgegen.

Diese Dokumentation wird aufgrund relevanter Marktentwicklungen ständig aktualisiert. Entsprechende Änderungen werden deshalb ohne besondere Ankündigung vorbehalten. Der Herausgeber orientiert Sie auf Ihren Wunsch hin über den neuesten Stand der Dokumentation.

Diese Dokumentation erhebt keinen Anspruch auf absolute Vollständigkeit. Fehler können trotz aller Sorgfalt nie ganz ausgeschlossen werden. Herausgeber und Autoren übernehmen deshalb im Rahmen des gesetzlich Möglichen keine Haftung für Schäden aus fehlerhaften Angaben und den daraus entspringenden Folgen.

Fast alle in dieser Dokumentation erwähnten Software- und Hardwarebezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen. Die damit verbundenen Schutzrechte werden ausdrücklich anerkannt und als solche respektiert.

Die Bezeichnungen, Texte und Formulierungen in dieser Dokumentation und ihrer Elemente sind lediglich aus praktischen Gründen in der männlichen Form verfasst, sie gelten für die Angehörigen beiderlei Geschlechts in gleicher Weise.

Diese Dokumentation ist für den alleinigen Gebrauch des Herausgebers und von ihm ausdrücklich bezeichnete Empfänger bestimmt. Diese Dokumentation darf weder ganz noch auszugsweise in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder in einem anderen Verfahren) und nicht ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme ausserhalb der vorgesehenen Empfängergruppe verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2012. Alle Rechte vorbehalten.

Abraxas Informatik AG  
Rosenbergstrasse 30  
CH-9001 St. Gallen

☎ 071 / 229 15 00  
📠 071 / 229 16 85

Waltersbachstrasse 5  
CH-8035 Zürich

☎ 043 / 259 33 34  
📠 043 / 259 40 78

✉ info@abraxas.ch  
🌐 www.abraxas.ch

## Inhaltsübersicht

<b>1. Gültigkeitsbereich .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Vorbemerkungen .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Benutzeraccounts.....</b>	<b>2</b>
3.1    Erstmalige Anmeldung (Registrierung) .....	2
3.2    Anmeldung .....	3
3.3    Password ändern.....	4
3.4    Benachrichtigungen .....	4
<b>4. Anfragen / Tickets.....</b>	<b>4</b>
4.1    Einen Fehler melden (Incident) .....	5
4.2    Einen Änderungswunsch melden (Change Request).....	7
4.3    Screenshot .....	8
4.4    Status der Anfragen prüfen.....	9
4.5    Eine Anfrage 'beobachten' .....	10
4.6    Eine Anfrage kommentieren .....	10
4.7    Suche .....	10
<b>5. Neuigkeiten (News).....</b>	<b>11</b>
<b>6. Releaseplanung (Roadmap).....</b>	<b>11</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Einen neuen Benutzer registrieren .....	2
Abbildung 2: Die "Hauptseite" Seite .....	3
Abbildung 3: Die "Mein Konto" Seite .....	4
Abbildung 4: Menu .....	5
Abbildung 5: Zertifikat für Java Applet.....	5
Abbildung 6: Neuen Incident anlegen .....	6
Abbildung 7: Menu .....	7
Abbildung 5: Zertifikat für Java Applet.....	7
Abbildung 8: Neuer Änderungswunsch (Change Request) .....	8
Abbildung 9: Screenshot einfügen .....	9
Abbildung 10: Anfragen überprüfen .....	9
Abbildung 11: Anfrage beobachten.....	10

## 1. Gültigkeitsbereich

Diese Anleitung gilt für das Kundenportal für eKoGu.

Das Dokument richtet sich an **Kunden**, die

- ein Fehler melden wollen (Incidents)
- einen Änderungswunsch haben (Requests for Change)
- sich über die Releaseplanung informieren wollen

## 2. Vorbemerkungen

Das Portal unterstützt mehrere Sprachen (Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch). Die Auswahl der Sprachvariante erfolgt zunächst durch den Browser, d.h. im Browser haben Sie die Möglichkeit eine Sprache zu wählen die verwendet wird, solange Sie noch nicht angemeldet sind. Sobald Sie angemeldet sind, wird die Sprache verwendet, die sie bei der Registrierung gewählt haben.

Obwohl die Software selbst mehrere Sprachen unterstützt, werden die Inhalte des Portals nicht übersetzt. Tickets können demnach in unterschiedlichen Sprachen befüllt sein.

## 3. Benutzeraccounts

Für die Benutzung des Portals wird ein Benutzeraccount benötigt. Dieser gilt nur für das Portal, ist also nicht mit dem eKoGu Benutzer identisch.

### 3.1 Erstmalige Anmeldung (Registrierung)

Gehen Sie zum Portal <https://support.eKoGu.ch/eKoGu/> und wählen Sie den Link 'Registrieren' oben Rechts. In der Maske füllen Sie bitte alle Felder aus:



The screenshot shows the registration interface of the eKoGu Support portal. At the top right, there is a link for 'Anmelden'. The main header features the 'abraxas' logo and 'eKoGu Support'. The registration form, titled 'Registrieren', includes the following fields:

- Benutzername (keine Leerzeichen) \***: Input field containing 'hans'.
- Kennwort \***: Password field with masked characters and a note: 'Muss mindestens 8 Zeichen lang sein.'
- Bestätigung Kennwort \***: Confirmation password field with masked characters.
- Vorname \***: Input field containing 'Hans'.
- Nachname \***: Input field containing 'Muster'.
- E-Mail \***: Input field containing 'Hans.Muster@waldspital.ch'.
- Sprache**: Dropdown menu set to 'Deutsch'.
- Institut \***: Dropdown menu set to 'AG Kantonsspital Baden'.
- Group Account**: Unchecked checkbox.
- Telefon**: Input field containing '044 123 4567'.

At the bottom left of the form, there are 'OK' and 'Abbrechen' buttons.

Abbildung 1: Einen neuen Benutzer registrieren

Für das Kennwort können Sie ein beliebiges Kürzel wählen (Leerschläge und Sonderzeichen sind nicht erlaubt). Falls Ihr Institut nicht aufgeführt ist, wählen Sie bitte 'Nicht aufgeführtes Institut'. Alle Angaben ausser der Benutzername können später von Ihnen selbst geändert werden. Das Feld "Group Account" sollte nur gesetzt werden, wenn das Konto von mehreren Personen genutzt werden soll. Gruppenaccounts sollten nur in begründeten Einzelfällen verwendet werden.

Nach dem Absenden des Formulars, erfolgt die Freischaltung nach manueller Prüfung durch einen Abraxas-Mitarbeiter in der Regel innerhalb eines Arbeitstages.

### 3.2 Anmeldung

Nach Prüfung Ihrer Personalien erhalten Sie eine Benachrichtigung über E-Mail, dass der Zugang freigeschaltet wurde. Falls Sie keine Antwort erhalten wenden Sie sich bitte an die Hotline.

Sobald ihr Zugang freigeschaltet ist, können Sie sich unter <https://support.eKoGu.ch/eKoGu/> anmelden. Sie sehen dann die Eingangsseite (**Hauptseite**) des Kundenportals:

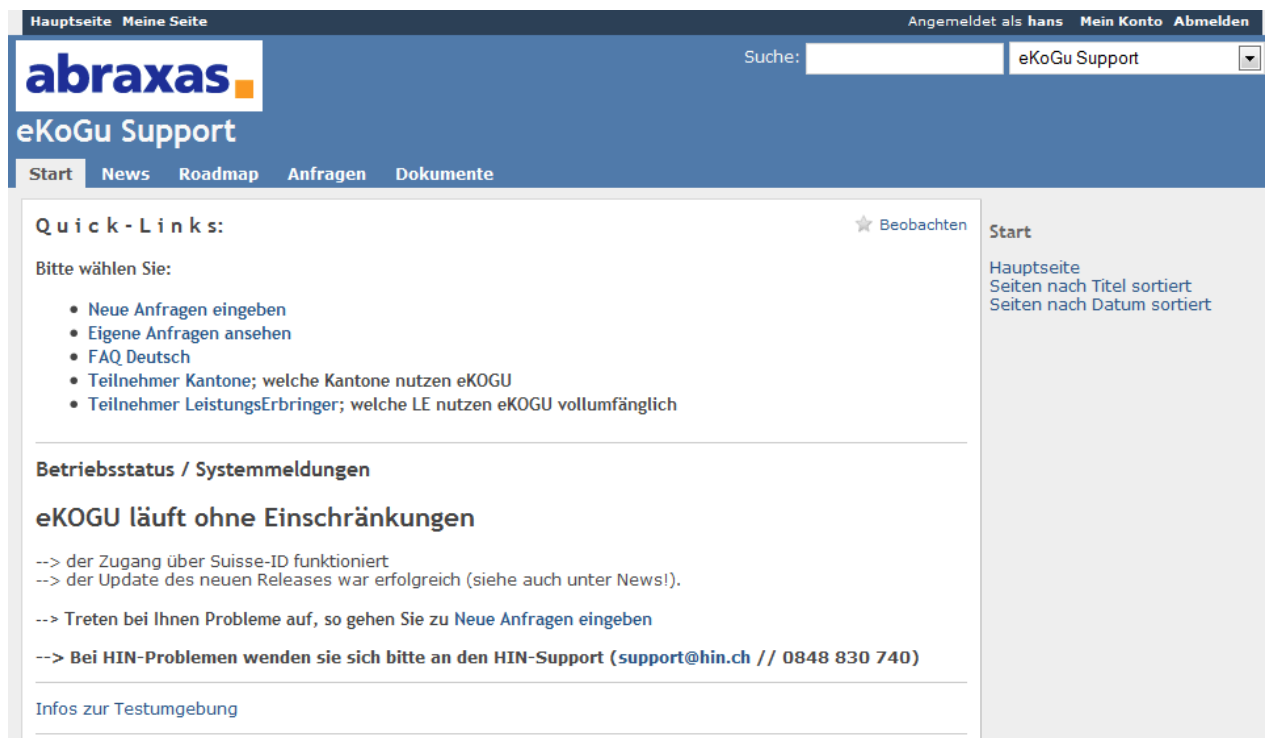


Abbildung 2: Die "Hauptseite" Seite

**Wichtig:** wenn Sie sich im Portal "verirren", kommen Sie mit dem Link '**Hauptseite**' oben links wieder zur Eingangsseite.

Bei der ersten Anmeldung überprüfen Sie bitte Ihr Konto unter '**Mein Konto**' oben rechts:

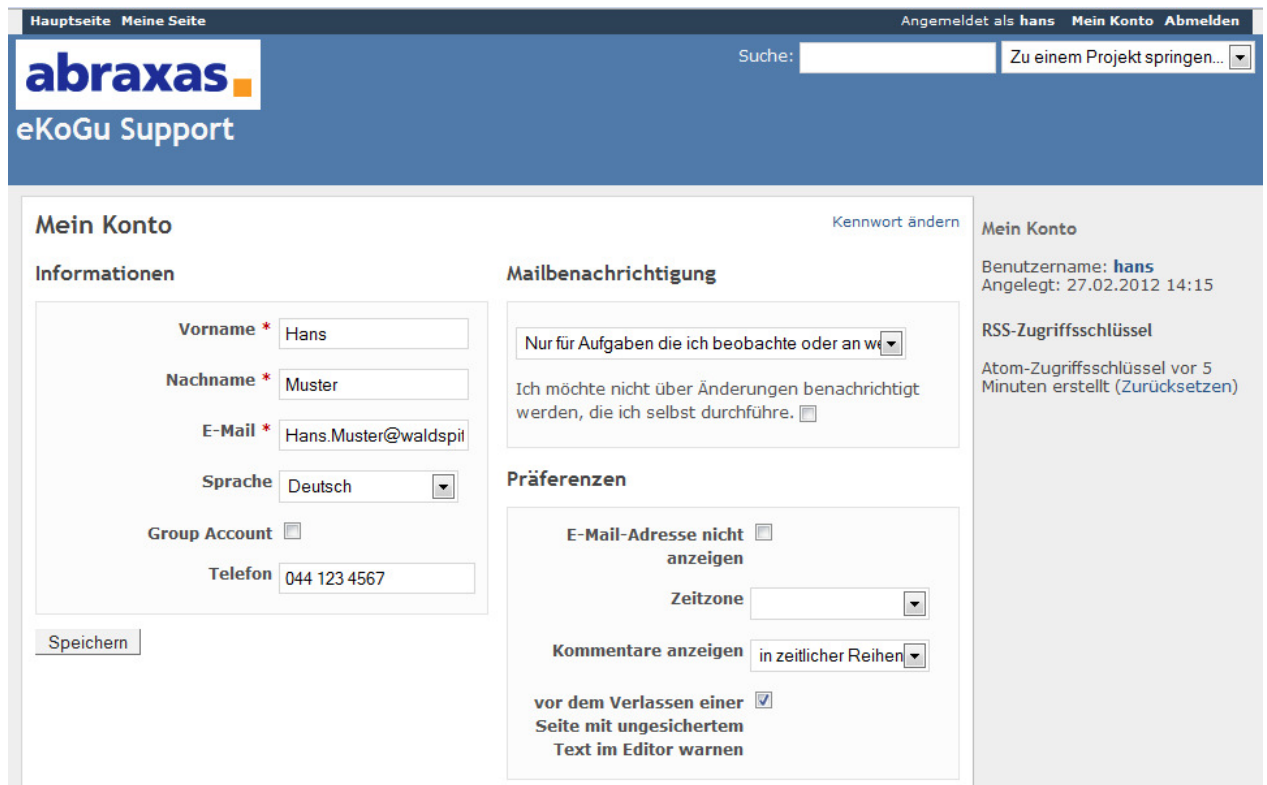


Abbildung 3: Die "Mein Konto" Seite

Sie können hier jederzeit ihre Angaben korrigieren.

### 3.3 Password ändern

Wenn Sie ihr Password ändern wollen, gehen sie oben rechts auf '**Mein Konto**' (siehe Abbildung 3) und dann auf "Kennwort ändern" (oberhalb der Mailbenachrichtigungen).

### 3.4 Benachrichtigungen

Erhalten Sie zuviele E-Mails von dem Portal, können Sie diese auch unterdrücken. Sie sind dann jedoch selbst dafür verantwortlich sich regelmässig über eventuell für Sie wichtige Anfragen zu informieren. Gehen Sie hierzu oben rechts auf '**Mein Konto**' und wählen Sie unter 'Mailbenachrichtigungen die gewünschte Menge an Benachrichtigungen aus. Normalerweise genügt die Voreinstellung 'Nur für Aufgaben die ich beobachte oder an welchen ich mitarbeite'. Sie können auch nur Nachrichten für Änderungen die sie selbst gemacht haben unterdrücken.

## 4. Anfragen / Tickets

Möchten Sie eine neue Anfrage eingeben, überlegen Sie bitte zuerst ob es sich um einen Fehler (Software macht nicht was sie soll) oder um einen Änderungswunsch handelt. Die Unterscheidung ist nicht immer ganz einfach.

Incident: die Software startet nicht, Daten können nicht eingegeben werden oder werden falsch verarbeitet, ein Password muss zurückgesetzt werden, etc.

ChangeRequest: Sie wollen, dass die Software eine weitere Funktion bereitstellt, oder Informationen anders dargestellt/gedruckt werden.

Abhängig von der Ticketart benötigen wir weitere Informationen von Ihnen. Eventuell wollen Sie auch zuerst nach einer ähnlichen Anfrage anderer Kunden suchen. Sie ersparen uns und Ihnen selbst dadurch Mehrarbeit.

Falls Sie das Ticket falsch einordnen, wird der Fehler durch Abraxas korrigiert – eventuell notwendige weitere Informationen müssen wir dann aber u.U. erst bei Ihnen einholen, wodurch sich die Problemlösungszeit verlängern kann.

#### 4.1 Einen Fehler melden (Incident)

Funktioniert etwas nicht wie es soll, dann handelt es sich um einen Incident. Haben Sie mehrere Fehler entdeckt, füllen Sie bitte für jeden Fehler eine Anfrage aus.

Gehen Sie im Portal auf die "Hauptseite", dann wählen Sie den Link 'Neue Anfragen eingeben' aus. Sie gelangen so zu einer Kurzanleitung. Hier wählen sie im Menu die Option 'Neue Anfrage' aus:

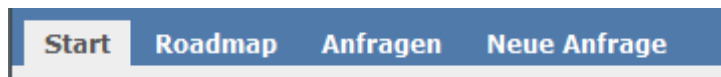


Abbildung 4: Menu

Eventuell erscheint jetzt folgendes Fenster:

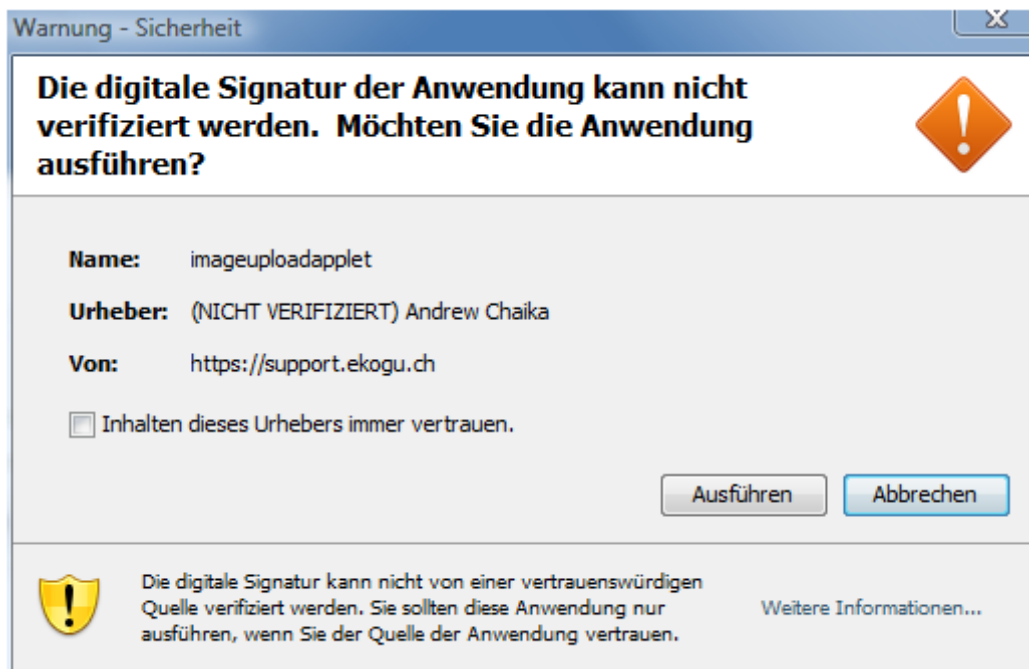


Abbildung 5: Zertifikat für Java Applet

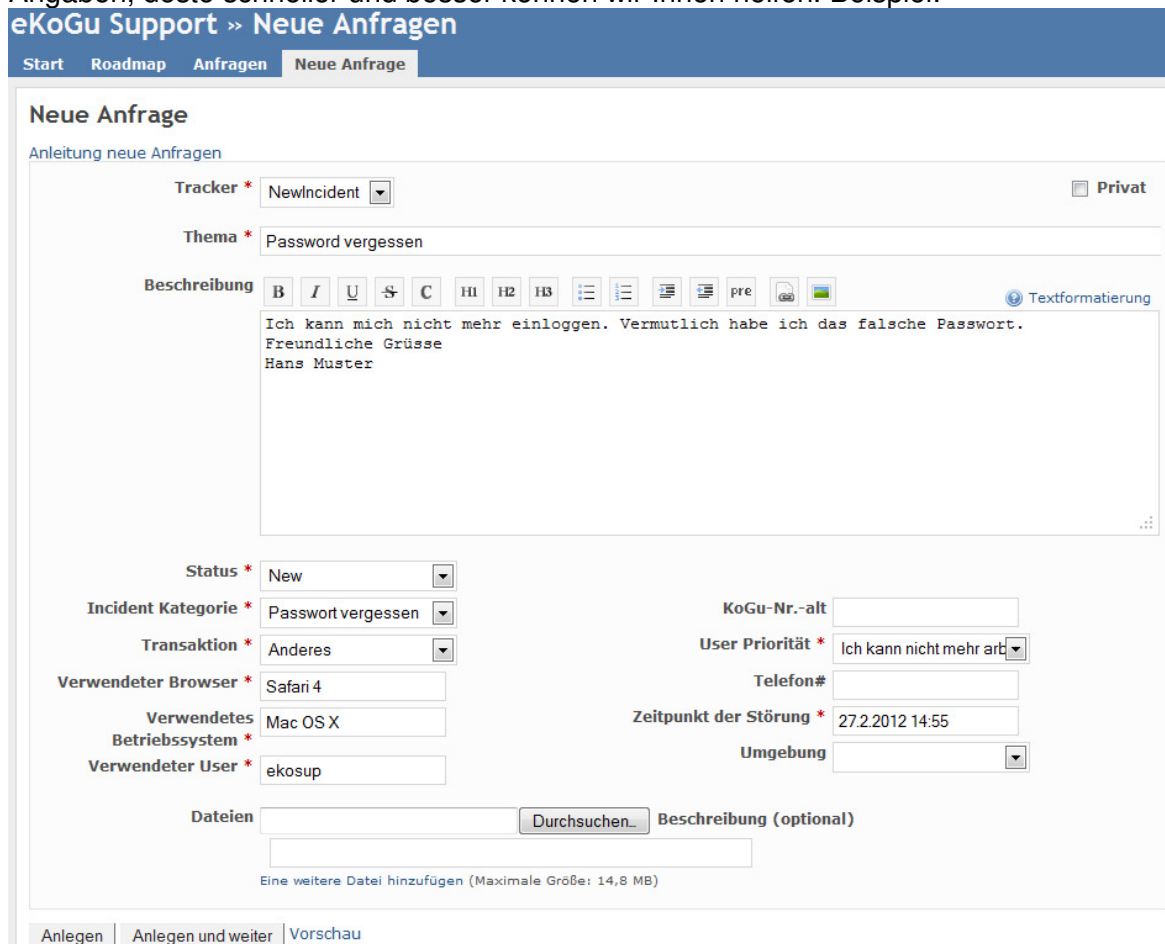
Bitte wählen Sie 'Inhalten dieses Urhebers immer vertrauen' und "Ausführen". Das Applet, welches nicht von Abraxas signiert ist, ermöglicht Ihnen bei Bedarf das Anfügen von Screenshots.

Sie können jetzt zunächst unter 'Tracker' die Kategorie 'NewIncident' auswählen.

Dokument-Name	Owner	Erstelldatum	Version	Status
eKOGU Kundenportal	Peter Englmaier	27.02.2012	0.1	Entwurf

Handelt es sich um eine vertrauliche Angelegenheit (bitte vermeiden Sie unter allen Umständen die Eingabe von Passwörtern oder Daten die besonderen Datenschutzbedingungen unterliegen), dann wählen sie das Feld 'privat' aus. Ihre Anfrage ist dann nur von Ihnen und Abraxas einsehbar.

Wählen Sie einen möglichst kurzen und aussagekräftigen Titel für Ihre Anfrage! Füllen Sie jetzt alle mit einem roten Stern versehenen Felder und die Beschreibung aus. Je besser Ihre Angaben, desto schneller und besser können wir Ihnen helfen. Beispiel:



**Abbildung 6: Neuen Incident anlegen**

Falls es Ihnen sinnvoll erscheint, können sie noch mehrer Dateien anhängen. Angehängte Bilder im Format jpg oder png können auch inline im Text angezeigt werden. Setzen Sie dafür den Dateinamen (ohne Pfad) zwischen Ausrufezeichen in den Text. Oder beziehen Sie sich einfach im Text auf das angehängte Bild.

Bitte prüfen Sie ihre Anfrage vor dem '**Anlegen**' mit der Funktion '**Vorschau**'. Angehängte Bilder werden hierbei noch nicht angezeigt. Möchten Sie auch Screenshots anlegen, dann beachten Sie bitte den Abschnitt 4.3!

Weitere Hinweise erhalten Sie wenn Sie den Link "Anleitung neue Anfragen" wählen. Achtung: damit die Eingabemaske nicht verschwindet, müssen Sie den Link mit "CTRL-Linke Maustaste" öffnen. Der Link öffnet sich dann in einem neuen Reiter oder Fenster.



## 4.2 Einen Änderungswunsch melden (Change Request)

Sie haben einen oder mehrere Änderungswünsche für die Software? Dann füllen Sie bitte für jeden Wunsch einen eigenen Change Request aus (sofern es sich um eigenständige Wünsche handelt die getrennt behandelt werden können).

Gehen Sie im Portal auf die "Hauptseite", dann wählen Sie den Link 'Neue Anfragen eingeben' aus. Sie gelangen so zu einer Kurzanleitung. Hier wählen sie im Menu die Option 'Neue Anfrage' aus:

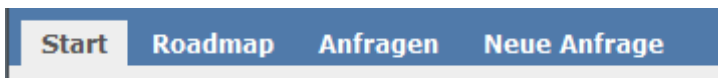


Abbildung 7: Menu

Eventuell erscheint jetzt folgendes Fenster:

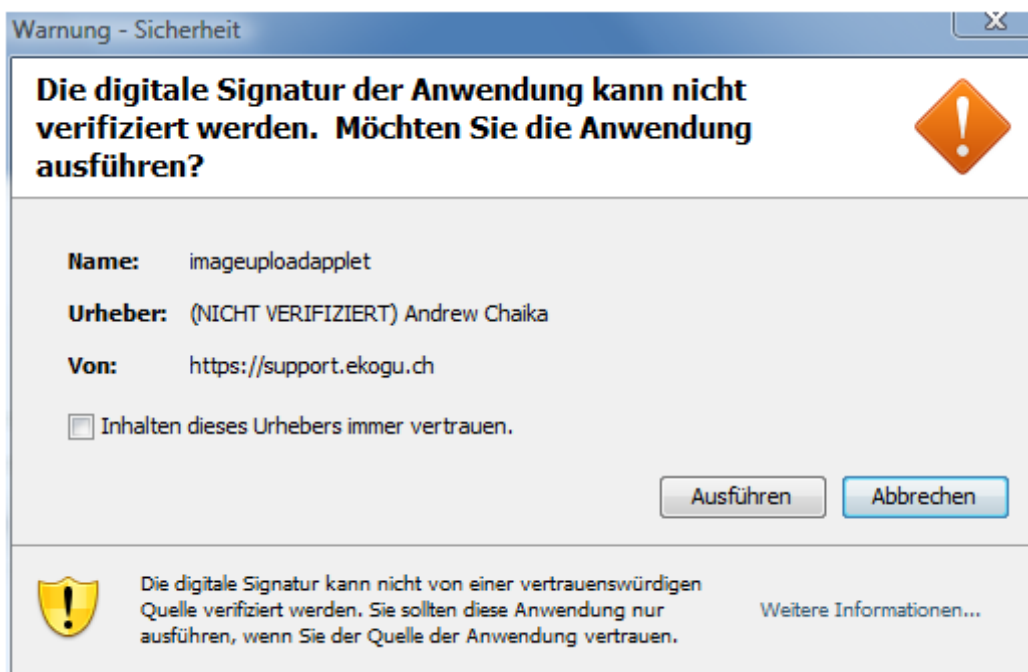


Abbildung 8: Zertifikat für Java Applet

Bitte wählen Sie 'Inhalten dieses Urhebers immer vertrauen' und "Ausführen". Das Applet, welches nicht von Abraxas signiert ist, ermöglicht Ihnen bei Bedarf das Anfügen von Screenshots.

Sie können jetzt zunächst unter 'Tracker' die Kategorie 'NewRequest' auswählen.

Handelt es sich um eine vertrauliche Angelegenheit (bitte vermeiden Sie unter allen Umständen die Eingabe von Passwörtern oder Daten die besonderen Datenschutzbedingungen unterliegen), dann wählen sie das Feld 'privat' aus. Ihre Anfrage ist dann nur von Ihnen und Abraxas einsehbar.

Wählen Sie einen möglichst kurzen und aussagekräftigen Titel für Ihre Anfrage! Füllen Sie jetzt alle mit einem roten Stern versehenen Felder und die Beschreibung aus. Je besser Ihre Angaben, desto schneller und besser können wir Ihnen helfen. Beispiel:

Dokument-Name	Owner	Erstelldatum	Version	Status
eKOGU Kundenportal	Peter Englmaier	27.02.2012	0.1	Entwurf


### Neue Anfrage

[Anleitung neue Anfragen](#)

**Tracker \***

**Thema \***

**Beschreibung**

**B** **I** **U** **S** **C** **H1** **H2** **H3** **pre** 

Für unsere internen Verwaltungsabläufe benötige ich einen Monatsbericht über genehmigte KoGU's. Idealerweise wäre der Bericht in Form einer Excel-Tabelle abrufbar in der folgende Spalten enthalten sind:

Fallnummer, Spital, Kosten, Kostenträger, Gutsprache

Wäre so eine Funktion möglich?

Freundliche Grüße  
Hans Muster

**Status \***

**Request Kategorie \***

**Telefon#**

**Zeitpunkt der Störung \***

**Umgebung**

**Dateien**   **Beschreibung (optional)**

Eine weitere Datei hinzufügen (Maximale Größe: 14,8 MB)

**Privat**

### Abbildung 9: Neuer Änderungswunsch (Change Request)

Falls es Ihnen sinnvoll erscheint, können sie noch mehrer Dateien anhängen. Angehängte Bilder im Format jpg oder png können auch inline im Text angezeigt werden. Setzen Sie dafür den Dateinamen (ohne Pfad) zwischen Ausrufezeichen in den Text. Oder beziehen Sie sich einfach im Text auf das angehängte Bild.

Bitte prüfen Sie ihre Anfrage vor dem '**Anlegen**' mit der Funktion '**Vorschau**'. Angehängte Bilder werden hierbei noch nicht angezeigt. Möchten Sie auch Screenshots anlegen, dann beachten Sie bitte den Abschnitt 4.3!

Weitere Hinweise erhalten Sie wenn Sie den Link "Anleitung neue Anfragen" wählen. Achtung: damit die Eingabemaske nicht verschwindet, müssen Sie den Link mit "CTRL-Linke Maustaste" öffnen. Der Link öffnet sich dann in einem neuen Reiter oder Fenster.

## 4.3 Screenshot

Sollen an ein Anfrage (Incident oder ChangeRequest) ein Screenshot und eventuell weitere Dateien angehängt werden, gehen Sie bitte wie folgt vor.

1. Füllen Sie das Ticket vollständig aus (bis auf Screenshot und Attachments)
2. Drücken Sie jetzt zur Kontrolle auf Vorschau. Falls Fehler angezeigt werden, überprüfen Sie bitte zuerst Ihre Angaben. Haben Sie kein Pflichtfeld vergessen?
3. Nehmen Sie mit einem anderen Programm einen Screenshot auf und speichern sie diesen in der "Zwischenablage". Das geht unter Windows z.B. indem Sie das gewünschte Fenster aktivieren und dann die Tastenkombination **Alt-Printscreen** drücken.

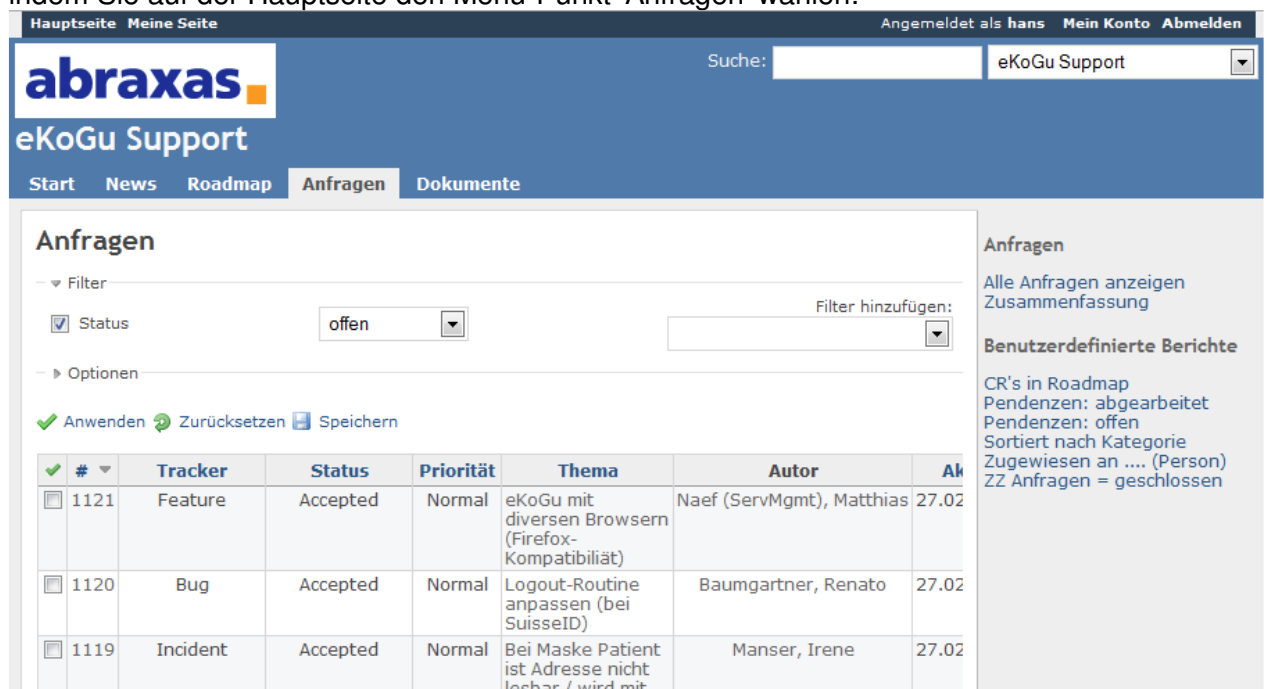
4. Klicken Sie jetzt im Portal auf den Text "Drag or paste from clipboard" hinter "Screenshot" (siehe Abbildung 10). Das Bild sollte jetzt angezeigt werden.
5. (Optional) Fügen Sie in der Beschreibung eventuell noch den Text !screenshot.png! ein. Dieser Text wird dann durch das Bild inline ersetzt.
6. (Optional) Fügen Sie weitere Dokumente hinzu
7. Speichern Sie das Ticket

**Screenshot** Drag or paste from clipboard(Full screen:PrintScreen, Active Window:Alt+PrintScreen)

Abbildung 10: Screenshot einfügen

#### 4.4 Status der Anfragen prüfen

Ändert sich der Status einer Anfrage, erhalten Sie in der Regel eine E-Mail. Sie können den aktuellsten Stand aller von Ihnen und anderen Kunden gestellten Anfragen leicht überprüfen indem Sie auf der Hauptseite den Menu-Punkt 'Anfragen' wählen:



**Anfragen**

Filter: Status  Status  Filter hinzufügen:

Optionen:  Anwenden

#	Tracker	Status	Priorität	Thema	Autor	Alte
1121	Feature	Accepted	Normal	eKoGu mit diversen Browsern (Firefox-Kompatibilität)	Naef (ServMgmt), Matthias	27.02
1120	Bug	Accepted	Normal	Logout-Routine anpassen (bei SuisseID)	Baumgartner, Renato	27.02
1119	Incident	Accepted	Normal	Bei Maske Patient ist Adresse nicht lesbar / wird mit	Manser, Irene	27.02

**Anfragen**  
Alle Anfragen anzeigen  
Zusammenfassung

**Benutzerdefinierte Berichte**  
CR's in Roadmap  
Pendenzen: abgearbeitet  
Pendenzen: offen  
Sortiert nach Kategorie  
Zugewiesen an .... (Person)  
ZZ Anfragen = geschlossen

Abbildung 11: Anfragen überprüfen

Hinweis: Bitte gehen Sie nach Eingabe einer neuen Anfrage zunächst auf die Hauptseite zurück, da Sie sonst unter 'Anfragen' nur neu gestellte noch nicht von Abraxas entgegengenommene Anfragen sehen.

Die Liste lässt sich exportieren (PDF oder CSV-Excel Format). Klicken sie hierzu auf den entsprechenden Link unterhalb der Liste.

Sie haben auch die Möglichkeit die Liste entsprechend ihren Wünschen umzuformatieren und eigene Ansichten abzuspeichern. Wählen Sie dazu die Felder 'Filter' aus. Eine detaillierte Beschreibung dieser Funktion ist hier jedoch nicht möglich.

## 4.5 Eine Anfrage 'beobachten'

Sie können für Sie interessante Anfragen anderer Kunden "beobachten". Sie erhalten dann bei jeder Änderung eine E-Mailnachricht, als ob Sie selbst die Anfrage gestellt hätten. Wählen Sie hierzu in der Anfrage die sie beobachten wollen die Funktion 'Beobachten' rechts oberhalb der Beschreibung:

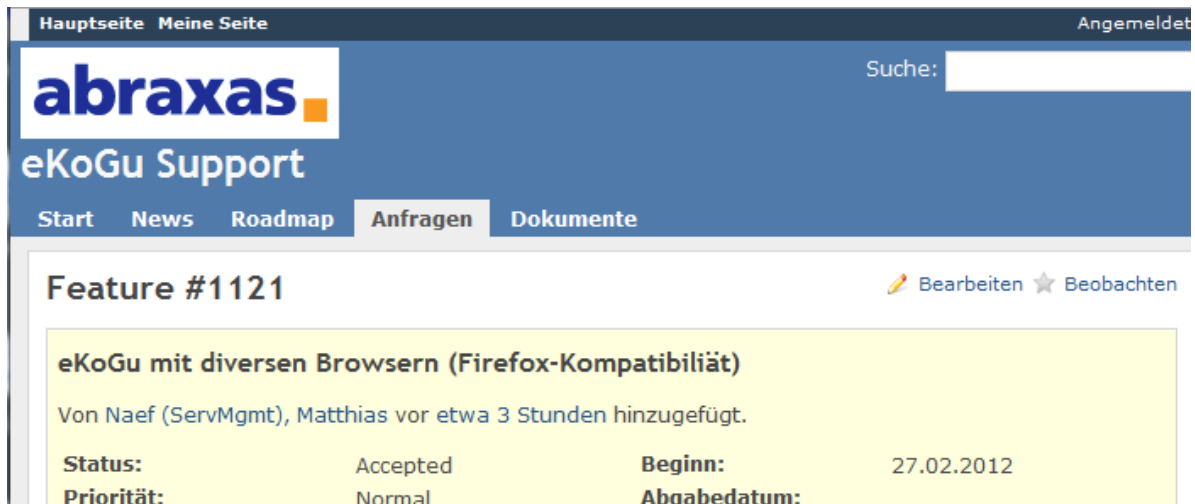


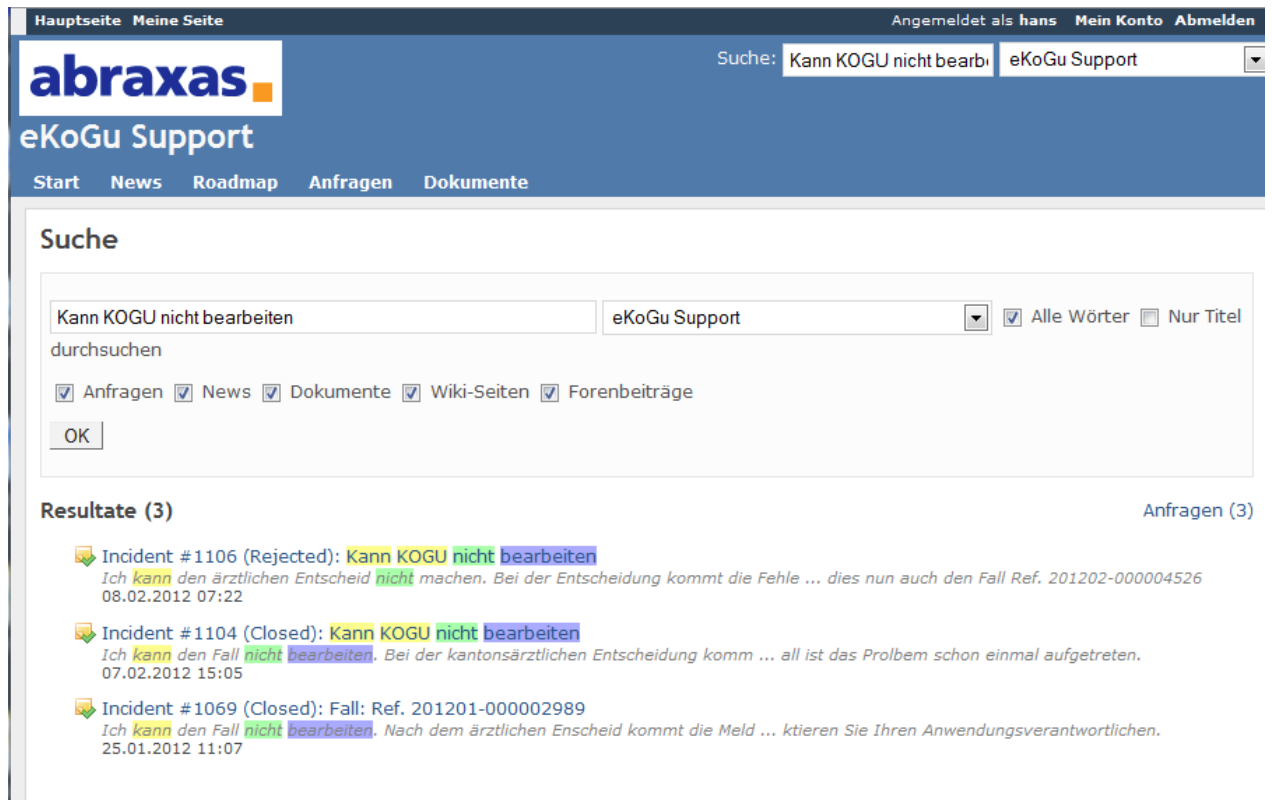
Abbildung 12: Anfrage beobachten

## 4.6 Eine Anfrage kommentieren

Sie können sowohl ihre eigenen wie auch die Anfragen anderer kommentieren und Dateien anhängen. Wählen Sie dafür die Funktion 'Bearbeiten' (siehe Abbildung 12).

## 4.7 Suche

Falls Sie irgendeine Information im Portal suchen, geben Sie den Suchstring im Eingabefeld 'Suche: ' ein. Sie können die Suche in der folgenden Eingabemaske noch verfeinern bzw. auf Teilbereiche des Portals beschränken.



Hauptseite Meine Seite Angemeldet als hans Mein Konto Abmelden

**abraxas** Suche: Kann KOGU nicht bearb... eKoGu Support

**eKoGu Support**

Start News Roadmap Anfragen Dokumente

---

**Suche**




Kann KOGU nicht bearbeiten eKoGu Support  Alle Wörter  Nur Titel

durchsuchen

Anfragen  News  Dokumente  Wiki-Seiten  Forenbeiträge

---

**Resultate (3)** Anfragen (3)

-  Incident #1106 (Rejected): Kann KOGU nicht bearbeiten  
*Ich kann den ärztlichen Entscheid nicht machen. Bei der Entscheidung kommt die Fehle ... dies nun auch den Fall Ref. 201202-000004526*  
 08.02.2012 07:22
-  Incident #1104 (Closed): Kann KOGU nicht bearbeiten  
*Ich kann den Fall nicht bearbeiten. Bei der kantonsärztlichen Entscheidung komm ... all ist das Problem schon einmal aufgetreten.*  
 07.02.2012 15:05
-  Incident #1069 (Closed): Fall: Ref. 201201-000002989  
*Ich kann den Fall nicht bearbeiten. Nach dem ärztlichen Entscheid kommt die Meld ... ktieren Sie Ihren Anwendungsverantwortlichen.*  
 25.01.2012 11:07

## 5. Neuigkeiten (News)

Neuigkeiten und wichtige Ereignisse (wie Software Updates) erscheinen auf der News-Seite im Portal.

## 6. Releaseplanung (Roadmap)

Auf der Seite 'Roadmap' ist ersichtlich, welche Fehler (Bugs) und Change Requests in welchem geplanten Release behoben werden.