

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN (FAQ)

1. War mein Konnektor-Update erfolgreich?

Bitte prüfen Sie zunächst die Verbindung zum Konnektor im Telematik Hilfe-Center.

Liegt keine Konnektorverbindung vor, lesen Sie zunächst **Punkt 2**.

Bei vorhandener Konnektorverbindung, prüfen Sie die FW Version neben der Konnektor-IP. Diese sollte der Versionsnummer auf dem Update-Button entsprechen.

2. Der Konnektor ist nicht erreichbar

Wenn die Lampe vor dem Menüpunkt **Verbindung zum Konnektor** rot ist, führen Sie einen Neustart des Konnektors aus. Drücken Sie dazu zweimal auf der Rückseite des Konnektors auf **On/Off** und warten Sie bis alle Lampen aus sind. Drücken Sie erneut auf **On/Off**, um den Konnektor erneut zu starten. Öffnen Sie nach dem Start des Konnektors den Menüpunkt **Telematik** und gehen Sie dann in das **Hilfe-Center**. Prüfen Sie dort, ob eine Verbindung hergestellt werden konnte. Sollte dies nicht helfen, melden Sie sich bei uns im Kundenservice.

3. Das Passwort für den Konnektor ist abgelaufen

Das Zugangskennwort zum Konnektor muss in regelmäßigen Abständen geändert werden. Dies können Sie über psychodat durchführen. Das Passwort muss mindestens acht Zeichen mit mindestens 3 Zeichenklassen haben. Hierzu zählen Groß- und Kleinschreibung, Zahlen und Sonderzeichen.

Wichtig: Notieren Sie sich das neue Passwort, damit Sie weiterhin auf den Konnektor zugreifen können.

4. Passwort wird nicht angenommen

Bei mehrmaligen erfolglosen Anmeldeversuchen über den Benutzer super, versuchen Sie bitte die Anmeldung über den zweiten Benutzer. Dieser lautet i.d.R. „secu_tech“ oder in manchen Fällen „Secu_Tech“. Das Passwort dazu finden Sie ebenfalls in der Passwortaufstellung.

5. Die SMC-B Karte wird nicht gefunden

Falls Sie beim Einlesen einer Versichertenkarte die Meldung bekommen, dass Ihre SMC-B Karte in keinem angeschlossenen Kartenlesegerät gefunden werden kann, starten Sie bitte das Kartenlesegerät einmal neu. Halten Sie hierzu die **STOP**-Taste so lange gedrückt bis das Gerät ausgeschaltet ist. Schalten Sie das Lesegerät im Anschluss durch langes Drücken der **OK**-Taste wieder ein.

Wenn das Kartenlesegerät sich nicht ausschalten lässt, bitte den Stromstecker auf der Rückseite des Geräts kurz ziehen und wieder einstecken. Danach das Kartenlesegerät wie oben beschrieben wieder einschalten.

6. Die verwendete SMC-B ist noch durch die PIN gesichert

Sie werden beim Einlesen der ersten Karte darauf hingewiesen, dass die SMC-B noch durch die PIN gesichert ist. Bestätigen Sie Meldung mit **Ja** und geben Sie dann den PIN der SMC-B (Praxisausweis) am Kartenlesegerät ein. Bestätigen Sie mit **OK**.

7. Aktualisierung VSD auf eGK technisch nicht möglich

Gelegentlich kann es zu Störungen beim Datenabgleich kommen. Meistens passiert das zu Beginn des Quartals, wenn die Server der Krankenkassen überlastet sind. Diese Störungen sind nur sporadisch und lösen sich von selbst. Die Kartendaten werden dennoch gespeichert. Bitte melden Sie sich erst beim ergosoft Kundenservice, sollte dieser Zustand über mehrere Tage anhalten.