

Sehr geehrte Frau Apotheker! Sehr geehrter Herr Apotheker! Geschätztes Apothekenteam!

Wahnsinn! Wenn Sie diesen Useletter in Händen halten, jährt sich in wenigen Tagen bereits der erste heimische Lockdown. Wir leben in einer Zeit, die vielen von uns schwer zu schaffen macht, und in der wir nicht selten auf die Hilfe von anderen angewiesen sind.

Tagtäglich helfen Sie der österreichischen Bevölkerung, nun auch mit der über Nacht ins Leben gerufenen Durchführung kostenloser Covid-19-Tests. Und so geben auch wir unser Bestes, um Ihnen – ebenso über Nacht – mit schnellen Softwarelösungen für ELGA Pandemie-Verordnungen oder jetzt eben für die Abwicklung dieser Covid-19-Tests hilfreich zur Seite zu stehen.

Sie ahnen es schon: Das Motto dieses Useletters lautet *Hilfe!*

Apropos: *Hier werden Sie geholfen:* Der Sanodat HelpDesk.

Tipps & Tricks mit AIT2: Hilf dir selbst, dann hilft's dir flott: Nachschlagewerke in AIT2.

's Fenstereck: Auch recht hilfreich: Tipps zum Umgang mit Ihren PCs.

Für Sie da: Immer gut für Quantensprünge: Dr. Roland Krenn ☺



Wir halten Sie auf dem Laufenden!

Herzlichst,
Ihr
DI Gerhard Löw
Leitung Sanodat

Apropos: Sanodat HelpDesk

RKSV-Fehler, Probleme mit dem Bondrucker, ein Artikel fehlt in der Bestellung, das Internet ist ausgefallen, durch eine versehentlich gedrückte Tastenkombination steht das Bildschirmbild auf dem Kopf oder Ihnen ist plötzlich Ihr Kennwort entfallen? – Haben Sie Fragen zu Ihrer EDV-Hardware oder benötigen Sie eine kurze Hilfestellung zu Softwarethemen in AIT oder AIT2, so ist der Sanodat HelpDesk der ideale Ansprechpartner für Sie.

Unter der **Telefonnummer 01/40104-1781** erreichen Sie **montags bis freitags von 7:30 bis 19:00 Uhr und samstags von 7:30 bis 13:00 Uhr** einen Kundenbetreuer der Sanodat.

In den stärker frequentierten Vormittagsstunden befinden sich mehrere Kollegen gleichzeitig in der Telefonbereitschaft, um alle eingehenden Anrufe so rasch wie möglich entgegen zu nehmen. Sollte die Leitung dennoch besetzt sein, werden die Anrufe in das KundenServiceCenter der Herba Chemosan weitergeleitet. Am besten deponieren Sie bereits hier Ihre Fragen oder Rückrufwünsche. Sie werden dann schnellstmöglich von einem der diensthabenden Kundenbetreuer zurückgerufen.

Gelegentlich kommt es vor, dass das KundenServiceCenter antwortet, obwohl Sie einen ganz bestimmten Kundenbetreuer angerufen haben. Vermutlich ist Ihr Betreuer gerade mit einer Schulung oder Installation in einer anderen Apotheke beschäftigt und hat deshalb sein Telefon auf die Durchwahl 1781 umgeleitet. Hinterlassen Sie in diesem Fall bitte dennoch Ihr Anliegen. Der gewünschte Mitarbeiter oder ein Kollege wird sich dann ehestmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

In diesem Zusammenhang noch eine Bitte zur Erreichbarkeit: Sollten Sie auf einer Mobilbox landen, so hinterlassen Sie uns bitte eine Nachricht und mit dieser Nachricht auch die Telefonnummer, unter der wir zurückrufen sollen. Bedenken Sie, dass dem Inhaber der Mobilbox möglicherweise nicht Ihre Rufnummer, sondern unsere interne Vermittlungsnummer angezeigt wird.

Sie haben gar keine Frage, sondern möchten nur rasch Verbrauchsmaterial wie Druckertoner, Bonrollen oder Etiketten bestellen? – Dies geht am einfachsten mit dem Formular zur Verbrauchsmaterialbestellung, das sich auf jedem Ihrer PCs als Verknüpfung am Desktop befindet. Einfach ausfüllen und per Mail oder Fax an die am Formular angegebenen Kontaktdaten senden.

Ihr Nutzen: Kompetent, freundlich, hilfsbereit: Der Sanodat HelpDesk ☺

Tipps & Tricks mit AIT2: Hilfe- und Nachschlagewerke

Wie lege ich noch mal die Einwieger-Inventur an? Wie kann ich meine Bonusscheine erstellen und drucken? Wie speichere ich einen Bericht im Managementcockpit? Wie lege ich einen neuen Benutzer an?

Egal ob *Neuling* oder *alter Hase* – man muss nicht alles wissen, aber wissen wo es steht. Kennen Sie bereits folgende Ratgeber für AIT2?

- **F1-Hilfe:** Wie unter Windows üblich, rufen Sie auch in AIT2 mit F1 die Hilfe auf. In dieser finden Sie Anleitungen nach Themengebiet gegliedert, aber auch die Änderungsdokumentationen der letzten Jahre. Mit dem Lupen-Symbol und einem Suchbegriff finden Sie zielgerichtet Stichwörter und damit die gewünschte Anleitung. In dem Kapitel *PDF-Dokumente* finden Sie außerdem mehrere Hilfsdokumente als druckbare PDF-Dateien.
- **AIT2-Videos:** Auf den Videoplattformen **youtube.com** und **vimeo.com** finden Sie mit dem Suchbegriff *Sanodat* eine Vielzahl an AIT2-Schulungsvideos, die für ein erstes Kennenlernen von AIT2 hilfreich sind und viele Standard-Prozesse, insbesondere an der Tara, abbilden. Diese Videos sind auch von Ihrem Smartphone/Tablet abrufbar.

Einen direkten Link zu diesen Videos finden Sie am Desktop Ihres PCs in dem Ordner *AIT2 Dokumentationen* im Unterordner *AIT2 Videos – BASICS*. Hier können auch AIT-Anwender sich bereits ein erstes Bild von AIT2 machen.

Ihr Nutzen: Schnelle Lektüre für Selbermacher ☺

's Fenstereck: *DOs and DON'Ts* rund um den Computer

Sie meinen es gut und möchten Strom sparen? Bitte tun Sie das nicht, indem Sie nachts die PCs abstecken oder die Geräte über den Kippschalter der Steckerleiste vom Strom nehmen. Denn bei gekappter Stromzufuhr werden die Pufferbatterien der PCs stärker beansprucht, was die Lebensdauer der Geräte verkürzen kann.

Viel schlimmer noch und als absolutes No-Go sei an dieser Stelle das voreilige Stromlosmachen eines PCs während des Herunterfahrens oder während eines Windows-Updates genannt. Oft sind beschädigte Daten und schwerwiegende Fehler im Betriebssystem die Folge. Bitte geben Sie den Geräten die notwendige Zeit, um alle laufenden Prozesse abzuschließen.

Wenn Sie nun die PCs jeden Abend korrekt niederfahren – mit dem Server sollten Sie das keinesfalls tun! Der Grund hierfür sind wichtige Reorganisationsarbeiten, die der Server jede Nacht automatisch durchführt, u.a. für AIT und AIT2.

Auch wenn es manchmal an der Tara oder im Backoffice eng wird: Der Bereich rund um den PC sollte stets frei sein, um Überhitzung zu vermeiden. Legen Sie also nichts auf dem PC ab, das umfallen und die Lüftungsschlitze des Geräts verschließen könnte. An dieser Stelle sei auch erwähnt: Der Ventilator eines Rechners saugt Staub regelrecht ein. Sie können Ihren Geräten daher Gutes tun, wenn die Umgebung möglichst staubfrei gehalten wird.

Apropos staubfrei: Staubsauger und andere EDV-fremde Geräte sollten niemals an die dem IT-Equipment dienenden Steckdosen angeschlossen werden. Ein plötzlich hinzugeschaltetes Gerät kann eine Überlast und ein abruptes und möglicherweise folgenschweres Ausschalten der Rechner verursachen.

Der PC reagiert nicht mehr auf Eingaben, ist *eingefroren* oder hat *sich aufgehängt*? In diesen Fällen kann das Erzwingen eines Neustarts sinnvoll sein. Probieren Sie zuerst ein kurzes (< 1 sec) Drücken des Powerbuttons. Wenn der PC darauf nicht reagiert und das Betriebssystem nicht niederfährt, so halten Sie den Powerbutton länger (≥ 5 sec). Dadurch wird das Gerät abrupt stromlos geschaltet. Im Zweifelsfall kontaktieren Sie zuvor noch Ihren Sanodat Kundenbetreuer – oft kommen wir über einen Fernzugriff dem Fehler auf die Schliche, auch wenn das Gerät bereits *tot* erscheint.

Einen häufigen RKS-V-Fehler („*Signatureinheit fehlt*“) können Sie übrigens ganz einfach durch Schließen der Bildschirmkasse sowie Ab- und Anstecken des betreffenden RKS-V-Sticks selbst beheben.

Ihr Nutzen: Schonen Sie Ihre Hardware, dann schonen Sie Ihren Geldbeutel ☺

Für Sie da: *Dr. Roland Krenn*

Einsatz: Softwareentwickler und Kundenbetreuer ST / B / K
Erreichbar: 0664 / 887 068 62
roland.krenn@herba-chemosan.at
Alter: Im längsten Jahr des Gregorianischen Kalenders geboren
Im Umgang wissenswert:



Der Wunsch, die Welt und das Universum besser zu verstehen, ließ Roland das Studium der Physik beginnen. Seine Diplomarbeit beschäftigte sich mit der Frage, was den fundamentalen Bausteinen der Materie eigentlich ihre Masse verleiht. Nach diesem Ausflug in die Welt des Allerkleinsten ging es in seiner Dissertation um die systememergenten Eigenschaften von eher handlicheren Dingen wie Waldbränden und Erdbeben. Heute, mit abgeschlossener Promotion in der Tasche, versteht er die Welt und das Universum zwar immer noch nicht, dies aber auf deutlich höherem Niveau.

Seine Kollegen schätzen seine sympathische Bescheidenheit und seine Fähigkeit, geduldig, pragmatisch und logisch an Problemstellungen heranzugehen.

TV-Gerät besitzt Roland keines. Viel lieber entspannt er sich beim Lesen von Fachzeitschriften und Sachbüchern zu Themen der Physik, Biologie, Mathematik und Philosophie. Kontrastreich mutet da sein Musikgeschmack an: Heavy Metal, Thrash Metal, Black Metal und Death Metal dröhnen bevorzugt aus Rolands Lautsprechern.

Und da ein gesunder Geist auch einen gesunden Körper braucht, schwingt sich der begeisterte Sturm Graz-Fan auch gern mal auf sein KTM Crossbike, um die Radwege um Graz unsicher zu machen.

Warnung! Vor seinen tiefgreifenden Erklärungen warnt Roland selbst mit einem Schmunzeln: „Wer mir eine komplexe Frage stellt, muss auch die Ausführlichkeit der Antwort ertragen.“ 😊

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit verwendet der Useletter bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen die gewohnte männliche Sprachform. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen oder jedes anderen Geschlechts, sondern ist im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen.

Bei einigen im vorliegenden Useletter referenzierten Produkten handelt es sich um geschützte Marken von Drittherstellern. Dies gilt insbesondere für die referenzierten Produkte der Microsoft Corporation (»Windows«) sowie der Google Ireland Limited (»Google«). Der Urheber des vorliegenden Useletters hat keinerlei Rechte an diesen Marken, die Referenzierung dient lediglich der Beschreibung von Schnittstellen zu diesen Produkten bzw der Beschreibung von Software-Standards.

Bei Erstellung des vorliegenden Useletters wurde größtmögliche Sorgfalt angewandt. Dennoch können Auslassungen und Fehler nicht ausgeschlossen werden. Herba Chemosan Apotheker-AG und Autor übernehmen, soweit gesetzlich zulässig, keine Haftung für Auslassungen und Fehler des vorliegenden Useletters oder für direkte oder indirekte Schäden, die aus dem Gebrauch expliziter oder impliziter Informationen des vorliegenden Useletters resultieren. Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und Schäden aus Ansprüchen Dritter ist in jedem Fall, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Herba Chemosan Apotheker-AG 1110 Wien, Haidestraße 4 | Tel: (+43 1) 401 04-0 | info@herba-chemosan.at | www.herba-chemosan.at
Firmensitz: Wien | Firmenbuch: FN 84007 s, HG Wien | UID: ATU14205108 | ARA: 3809 | DVR-Nr.: 0947521
Mitglied der Wirtschaftskammer Wien