



Herzlichst, Ihr



DI Gerhard Löw
Leitung Sanodat

AKTUELLE THEMEN

› APROPOS

Spannender Faschingsbeginn 2023

› TIPPS & TRICKS MIT AIT2

Der Einbenutzermodus an der Tara

› WAS IST EIGENTLICH...

...eine Firewall?

› WHAT'S UP...

...Gregor Holub?

**SEHR GEEHRTE FRAU APOTHEKER!
SEHR GEEHRTER HERR APOTHEKER!
GESCHÄTZTES APOTHEKENTEAM!**

Neues Jahr, neues Layout, neue Themen!

Diesmal haben wir die Weihnachtsfeiertage genutzt, um unseren Useletter in ein komplett neues Gewand zu kleiden und zwei neue interessante Rubriken einzuführen.

Nach dem spannenden Faschingsbeginn hatte der Jahreswechsel mit dem neuen Tierarzneimittelgesetz, den in letzter Minute kommunizierten Preisänderungen zur Arbeitstaxe und dem Paxlovid-Reporting noch einiges in petto.

Anyway, gemeinsam haben wir es wieder einmal gemeistert.

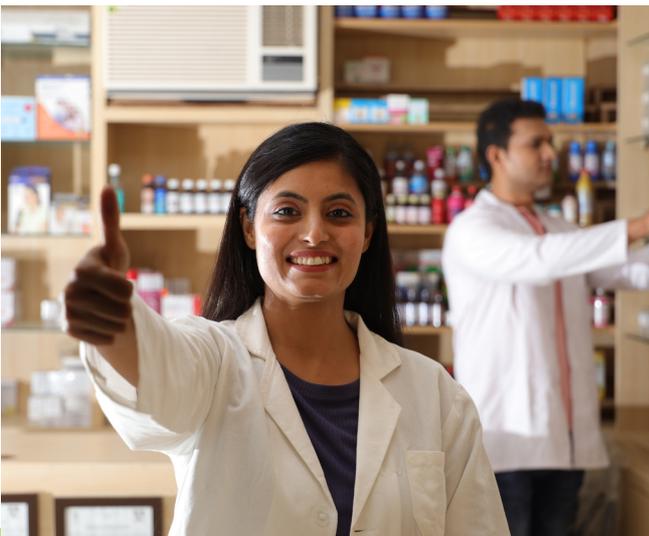
In diesem Sinne: Prosit!



APROPOS: SIEBEN AUF EINEN STREICH?

Am Samstag, den 11. November, ging's für uns alle los: Nicht nur der Fasching, sondern auch das e-Privatrezept. Und damit es nicht langweilig wurde, starteten in der darauffolgenden Woche die Erfassungsaktion zum e-Impfpass, der QR-Code für Privatversicherungen und eine neue Version von AIT2. Hinzu kam noch die von langer Hand geplante interne Sanodat-Tagung zum Ende dieser Woche.

Als klar wurde, welche Ereignisse da in eine Woche zusammenfielen, machte sich bei einigen unserer Kund*innen wie auch bei uns leichte Nervosität breit.



Im Nachhinein betrachtet waren alle Sorgen unbegründet. Alles ging gut - insbesondere dank Ihrer ausgezeichneten Vorbereitung in den Apotheken.

IHR FEEDBACK IST GEFRAGT

In diesem Zusammenhang ersuchen wir Sie um Ihr Feedback vor allem zur Einführung des e-Privatrezepts und des e-Impfpasses.

Ihre Erfahrungen mit diesen neuen Mechanismen helfen uns, unsere Software-Entwicklung weiter in Ihrem Sinne zu verbessern.

TIPPS & TRICKS MIT AIT2: DER EINBENUTZERMODUS AN DER TARA

Mit der Überarbeitung der Tara haben wir eine für den Nachtdienst besonders nützliche neue Funktion eingebaut: Den Einbenutzer-Modus. Ist dieser aktiviert, wird der aktuelle Benutzer oder die aktuelle Benutzerin nach jedem Geschäftsfall-Abschluss automatisch wieder angemeldet.

Zum Aktivieren klicken Sie erst auf das Anmelde-Menü (Pfeil links unten) und anschließend auf den Button "Einbenutzer Modus". Der Button ist nun aktiv (orange). Anschließend wählen Sie die Person, die im Einbenutzer-Modus arbeiten soll, oder scannen deren Strichcode.

Zum Ausschalten des Einbenutzer-Modus deaktivieren Sie wiederum den Button "Einbenutzer Modus".

Beachten Sie: Wenn sich im aktiven Einbenutzer-Modus eine andere Person anmeldet, so arbeitet diese in weiterer Folge im Einbenutzer-Modus!

Einbenutzer Modus	Dr. Augustyni...	Mag. Steininger	Mag. Hausstätter
Abmelden	Hr. CHATT	Hr. Janku	
	Hr. Holub	Hr. Lapanje	
<	Mag. Müller	Fr. BRAUNER	

WAS IST EIGENTLICH... EINE FIREWALL?

Stellen Sie sich vor, vor Ihrem Zuhause steht eine Horde von Einbrechern und versucht ungeniert am helllichten Tag einzudringen. Eine unangenehme Vorstellung, oder?

Genau so geht es dem IT-System Ihrer Apotheke. Auch wenn Sie die Ganoven nicht sehen können – dass sie da sind und versuchen, sich unbefugt Zutritt zu verschaffen, lässt sich jederzeit am Protokoll Ihres Internet-Routers ablesen. Ohne funktionierende Firewall könnte ein Einbrecher innerhalb weniger Sekunden auf Ihre PCs, Server, Notebooks und Drucker zugreifen, Ihre Kennwörter kopieren, Ihr Netzwerk analysieren, Ihre Daten verschlüsseln oder aber auch Ihre Alarmanlage und Ihre Überwachungskamera außer Betrieb setzen. Wie gut also, dass Sie eine funktionierende Firewall besitzen, die nimmermüde die unzähligen Übergriffe abwehrt.

ABER WAS GENAU IST DAS EIGENTLICH, EINE FIREWALL?

Eine Firewall ist ein Sicherheitselement, das hilft, Computer und Netzwerke vor Angriffen und Schadsoftware zu schützen. In Ihrem Fall trennt die Firewall den Datenverkehr des Apothekennetzes vom öffentlichen Netz und blockiert potenziell gefährliche Zugriffe von außen.

Der Begriff „Firewall“ versinnbildlicht ihre Funktion: Sie arbeitet wie eine physische Barriere, die die Ausbreitung zerstörerischer Flammen verhindern soll.

Vereinfacht kann man sich eine Firewall wie einen strengen Türsteher vor der Diskothek vorstellen. Der Türsteher hat eine Gästeliste in der Hand und befolgt die Anweisung, nur geladene Gäste oder jene, die bestimmten Kriterien entsprechen, einzulassen. Für die angemeldeten Gäste gilt, dass ihre Einladung von vertrauenswürdiger Seite stammen muss – und zwar von Gästen, die bereits auf der Party tanzen, von der Firewall also bereits eingelassen wurden.



UNVORSICHTIGE PARTYGÄSTE

Und hier zeigt sich die Schwachstelle einer jeden Firewall: Ist einer der Gäste von drinnen unvorsichtig und lädt Banditen auf die Party ein, so muss der Türsteher wohl oder übel auch die Bösewichte einlassen, die in kürzester Zeit ihre schlechten Manieren oder sogar kriminellen Absichten zeigen. Was macht ein Mafioso jedoch zuallererst? Er lädt seinen gesamten Clan ein!

Achtsamkeit und ein gebührend Maß an Misstrauen zahlen sich daher unbedingt aus. Denn auch der beste Rausschmeißer ist nur so gut wie die Regeln, die ihm seine Vorgesetzten auferlegen. Wer mehr über Virenschutz und wirksame Vorsichtsmaßnahmen wissen möchte: In Useletter Nr. 13 vom November 2020 (abrufbar in Herba Point) haben wir uns diesem Thema ausführlich gewidmet.

Sanodat-Kund*innen haben's gut, denn sie verfügen über eine für ihre Bedürfnisse perfekt konfigurierte und ausgestattete Firewall.

Unsere aktuellen Modelle Zyxel USG60 und Zyxel ZyWall USG Flex 200 sind am letzten Stand der Technik und bieten Ihnen die optimalen Features für Ihr Arbeitsumfeld. So haben Sie den bestmöglichen Türsteher an Ihrer Seite.



WHAT'S UP, GREGOR?

In unserer neuen Useletter-Rubrik schauen wir den Sanodat-Mitarbeiter*innen über die Schulter und erzählen, welche größeren und kleineren Herausforderungen sie tagtäglich auf Trab halten.

HEUTE: GREGOR HOLUB

Heute hat Gregor den Bereitschaftsdienst SD1. SD1 steht für „Service Desk 1“ - Gregor hat die lange Schicht von 7:30 Uhr bis 16 Uhr ausgefasst. Zwei weitere Kolleg*innen versehen den SD2 von 7:30 bis 12:30 Uhr und den SD3 von 16 bis 19 Uhr.

Grundsätzlich erreichen Sie Ihre Sanodat-Kundenbetreuer*innen persönlich am Handy. Ist die gewünschte Person jedoch gerade verhindert, wird Ihr Anruf zum Service Desk - heute zu Gregor - verbunden.

KEINE TAUBEN OHREN

Damit Anrufer*innen mit ihren Fragen auch dann nicht auf taube Ohren stoßen, wenn die diensthabenden Kolleg*innen dauertelefonieren, wird ein etwaiger Überlauf an Telefonaten an das KundenServiceCenter der Herba Chemosan am Standort Salzburg weitergeleitet. Hier sind 14 Mitarbeiter*innen für die Sanodat geschult und nehmen freundlich und rasch die Anfragen auf oder helfen bei kleineren Problemen gleich selbst bei der Lösung.

Während seiner Bereitschaft sitzt Gregor ohne Unterbrechung vor seinem Notebook, trägt das mit seinem Mobiltelefon verbundene Headset und nimmt Anrufe von Kund*innen entgegen. Anrufe, die manchmal nur vereinzelt eintropfen, manchmal aber wie eine Sturmflut hereinbrechen, wenn zB neue Corona-Bestimmungen in Kraft treten und viele Fragen offen und Startschwierigkeiten zu bewältigen sind. An solchen Tagen erreichen uns weit über 300 Anfragen und den diensthabenden Mitarbeiter*innen bleibt kaum Zeit zum Durchatmen.



BIS ÜBER 300 ANRUFEN

Heute hat es Gregor etwas ruhiger und sein Telefon klingelt "nur" rund 150mal. Fragen zum e-Rezept oder dem neuen TAMG, eine Unsicherheit bei der Rechnungserstellung, ein störrischer Drucker oder ein ungewöhnliches Geräusch aus Richtung des Servers – mit seiner langjährigen Erfahrung wechselt Gregor nahtlos zwischen den Themen und löst (fast) alle Anliegen sofort.

Sollte ein technischer Einsatz nötig sein, leitet er den Fall an eine Kollegin oder einen Kollegen im Außendienst weiter, um die betroffene Apotheke so rasch wie möglich zu unterstützen.

Am liebsten sind Gregor die Bereitschaftsdienste, in denen auch mal Zeit für einen kurzen Plausch mit unseren Kund*innen bleibt. Sollte die Antwort bei Ihrem Anruf recht kurz und bündig ausfallen, so bleiben Sie uns bitte dennoch gewogen – es handelt sich wohl gerade um einen der intensiveren Tage.



IMPRESSUM

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, Zinsenverlusten 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



Der nächste
Sanodat Useletter
erscheint im
März 2024!



KENNEN SIE SCHON UNSERE VIDEO-TUTORIALS ZU AIT2?

Geben Sie den Suchbegriff "Sanodat" auf Vimeo ein oder scannen Sie den QR-Code und los geht's!

