



AES Ärzteservice Schwaben GmbH

IHR ALBIS VERTRIEBS- UND SERVICEPARTNER

Erste Hilfe Support

Wichtig ist immer zu lesen, was genau auf dem Display des Kartenterminals oder in der Fehlermeldung steht und welcher PIN genau verlangt wird!

Konnektor zeigt „<error (X)>“ an

Die Zahl bei „error (X)“ zeigt lediglich die Anzahl der vorhandenen Fehler an. Bitte lesen Sie die Fehlermeldung (Zeilen) darunter und blättern Sie mit den Pfeilen durch die Meldungen, damit wir wissen wo wir ansetzen können.

SMC-B Pin wurde nicht rechtzeitig eingegeben

Karte versuchen einzulesen, damit wird nochmal der Pin abgefragt.

Achtung: Jeder abgelaufene Versuch zählt bereits als PIN-Eingabe, ebenso beim PUK.

Fehler bei Komfortsignatur

Stecken Sie den eHBA neu.

Fenster Chipkarten werden einlesen Feld verschwindet nicht mehr

Im Hintergrund befindet sich sehr wahrscheinlich eine Fehlermeldung. Sehen Sie in der Taskleiste unten nach, ob ein weiteres ALBIS Fenster/Symbol in dieser erschienen ist, lesen Sie die Fehlermeldung, schließen Sie diese über Ok und versuchen Sie es mit einem erneuten Einlesen der eGK.

Karten können nicht eingelesen werden

- eGK erneut stecken
- Weiterer Ansatz: Ist ein bestimmtes KT betroffen? Starten Sie dieses neu.
- Weiterer Ansatz: Prüfen, ob das Netzwerksymbol am ORGA gelb bzw. am Cherry grün ist.

Wenn nicht, die gSMC-KT einmal neu stecken.

- Weiterer Ansatz: Stecken Sie die SMC-B neu ein, vielleicht wird diese einfach nicht mehr erkannt.
- Weiterer Ansatz: Auf der Koco Box sieht man unten links "TI" dort gibt es 2 Symbole ein Rechteck und eine Raute/Diamant → Ist die Raute/der Diamant nicht befüllt?

Starten Sie den Konnektor über dessen Display und das KT in dem die SMC-B steckt neu.



AES Ärzteservice Schwaben GmbH

IHR ALBIS VERTRIEBS- UND SERVICEPARTNER

Erste Hilfe Support

Fehler beim Versand der eAU oder eRezept

- Prüfen, ob Komfortsignatur noch aktiv ist.
- Stecken Sie den eHBA neu.
- Weiterer Ansatz: Auf der KoCo Box sieht man unten links "TI" dort gibt es 2 Symbole ein Rechteck und eine Raute/Diamant → Ist die Raute/der Diamant nicht grau ausgefüllt?
Starten Sie den Konnektor über dessen Display neu.
- Weiterer Ansatz: Der KIM dienst ist wahrscheinlich aus.
Bitte prüfen wie bei „KIM Dienst starten“ beschrieben.

Fehler bei Signatur eines eRezept

eHBA neu stecken (gelegentlich den goldenen Chip mit sanftem Tuch reinigen).

Versand von eRezepten und eAUs aus dem ePostfach dauert lange

Schicken Sie über das ePostfach max. 5-10 eAUs/eRezepte gleichzeitig raus.

eRezept in der Akte steht „versendet“ und im ePostfach steht „Signatur unbekannt“

1. eHBA neu stecken
2. eRezept aus der Akte löschen und neu erstellen und versenden

Mobiles Kartenterminal entlädt sich sehr schnell

1. Prüfen Sie, ob Ihr Kartenterminal die aktuelle Firmware (aktuell Juni 2024 V 4.9.0) aufgespielt haben (steht direkt recht oben im Display/alternativ über Menü > Service > Status > Firmware Version). Aktualisieren Sie ansonsten die Software.
Bitte übertragen Sie, wenn möglich, zuerst die Patientendaten, die sich noch auf dem Gerät befinden, da diese beim Update gelöscht werden.
2. Besorgen Sie neue Akkus mit 1000 – 1200 mA und stecken Sie diese ein.