

Handbuch

Inhaltsverzeichnis

- (1) Allgemein
 - Was ist der WebDialog?
 - Welche Zielsetzung verfolgt der WebDialog?
 - Wie gelangt der Nutzer zum WebDialog?
- (2) Die Übersichtsseite
 - Arten von Anfragen
 - Ziel der Übersichtsseite
 - Zu den Filtern der Übersichtsseite
- (3) Vorgänge
 - Auflistung der Vorgänge
 - Status-System
 - Vorgang öffnen
 - Nachrichtenverlauf
 - Weiteres Vorgehen
 - Bearbeitungsoptionen
 - Zur Aktion „Bearbeitung übernehmen“
 - Kein nachträgliches „Verändern und Löschen“
- (4) Besonderheiten
 - Besonderheiten bei Anfragen ZAD zu Einreichungen
 - Besonderheiten bei Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen
- (5) Eigene Anfragen erzeugen (Anfragen Mandant)
 - 1. Möglichkeit - Anlage über Button „Neuer Vorgang“
 - 2. Möglichkeit - Anlage Anfrage über Briefsymbol
- (6) E-Mail-System
 - Zielsetzung und Inhalt
 - Wann erhalten Nutzer E-Mails?
 - Welche Nutzer erhalten E-Mails?
- (7) Häufige Fragen (FAQ)
 - Wieso wird der gewünschte Mandant/Patient/Bearbeiter im Filter nicht angezeigt?

(1) Allgemein

Was ist der WebDialog?

Der WebDialog wurde entwickelt, um die Kommunikation zu Abrechnungsfragen zwischen Mandanten und dem zuständigen Team im ZAD zu strukturieren und für beide Seite zu vereinfachen. Mandanten und Sachbearbeiter können Anfragen einstellen, bearbeiten und beantworten, ohne dass Informationen verloren gehen. Dies reduziert Rückfragen, schafft Klarheit über Verantwortlichkeiten und sorgt für eine effiziente Bearbeitung.

Welche Zielsetzung verfolgt der WebDialog?

- **Transparenz und Nachvollziehbarkeit:** Die gesamte Kommunikation ist für beide Seiten jederzeit nachvollziehbar dokumentiert.
- **Überblick behalten:** Es gibt unzählige Themen, zu denen parallel kommuniziert wird. Der WebDialog hilft, den Überblick nicht zu verlieren und schnell zu erkennen, wer als nächstes handeln muss.
- **Organisation der Arbeit erleichtern:** Wer kümmert sich um welchen Vorgang? Spätestens im Falle von Abwesenheiten ist eine Stellvertretung in der Lage, Vorgänge abwesender Kollegen zu erkennen und deren Bearbeitung zu übernehmen.
- **Sichere, digitale Kommunikation:** Wir kommunizieren über vertrauliche, sensible und personenbezogene Daten. Der WebDialog ist im Gegensatz zu E-Mails eine sichere Kommunikationsform (DSGVO-konform).

Wie gelangt der Nutzer zum WebDialog?

1. Über das Menü

Den WebDialog findet ein Nutzer bei Vorliegen der notwendigen Zugriffsrechte (vgl. Punkt 7 „Voraussetzungen für die Nutzung des WebDialog“) bei Klick auf den entsprechenden Menüpunkt:



2. Über die Startseite

Die Startseite im WebPortal wurde um einen zusätzlichen Info-Block erweitert, der unmittelbar sichtbar macht, ob Vorgänge im WebDialog seitens des Nutzers Handlungsbedarf erfordert.



Über den Link „Zu den Vorgängen“ gelangt der Nutzer ebenso in den WebDialog.

(2) Die Übersichtsseite

Im WebDialog gelangt ein Nutzer zuerst auf die nachfolgende Übersichtsseite:

WebDialog			
Mandant		Bearbeiter	
☒ Alle Mandanten			Aktuell warten 4 Vorgänge auf Ihre Antwort
Art der Anfrage	Vorgänge, die auf Reaktion des ZAD warten	Vorgänge mit Handlungsbedarf	
Anfragen ZAD zu Einreichungen	2	0	Anfragen ZAD zu Einreichungen →
Anfragen ZAD zu Einzelrechnungen	0	2	Anfragen ZAD zu Einzelrechnungen →
Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen	2	2	Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen →
Anfragen ZAD zu Sonstige	4	0	Anfragen ZAD zu Sonstige →
Anfragen Mandant	14	0	Anfragen Mandant →

Arten von Anfragen

Auf der Übersichtsseite erkennt der Nutzer, dass es 5 verschiedene Arten von Anfragen gibt. Diese sind nachfolgend kurz erläutert und voneinander abgegrenzt:

(1) Anfragen ZAD zu Einreichungen

Im Rahmen der Erfassung von Einreichungen entstehen beim ZAD Fragen/Inhalte, die geklärt werden müssen bzw. über die die verantwortliche Nutzer beim Mandanten informiert werden sollen. Hierzu nutzt der ZAD diesen Anfragetyp.

2) Anfragen ZAD zu Einzelrechnungen

Der ZAD erhält bezogen auf eine Einzelrechnung von Kostenträgern oder deren Dienstleister sowie Patienten, Betreuer, etc. Informationen, die mit verantwortlichen Nutzern des Mandanten geklärt werden müssen bzw. über die diese informiert werden müssen.

(3) Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen

Im Rahmen des Datenträgeraustausches mit den gesetzlichen Kassen muss der ZAD Rechnungen zusammenfassend im Rahmen einer Sammelrechnung abrechnen. In dieser Art der Anfrage werden daher Themen bearbeitet die eine ganze Sammelrechnung, mit enthaltenen Einzelrechnungen betreffen.

(4) Anfragen ZAD zu Sonstige

Hierbei handelt es sich um Anfragen des ZAD, die keinen Bezug zu einer konkreten Einreichung, Einzelrechnung oder Sammelrechnung haben. Die Anfragen können sehr unterschiedlich sein und beinhalten eher übergeordnete, allgemeine Themen.

Beispiel:

1. Der ZAD fordert eine neue Vergütungsvereinbarung an.

2. Der ZAD fordert die Zusendung der Kopie einer personenbezogenen Identifikation an, da die Gültigkeit der vorliegenden Unterlagen abgelaufen ist.

(5) Anfragen Mandant

Im Gegensatz zu den o.g. Anfragetypen werden diese Anfragen von den Nutzern des WebDialog auf Seiten des Mandanten erzeugt.

Ziel der Übersichtsseite

Ziel der Übersichtsseite ist, dem Nutzer einen Überblick zu schaffen, bei welchen Arten von Anfragen Vorgänge in Arbeit sind und welche Seite (ZAD oder Mandant) nun aktiv werden muss. Der Fokus wird dabei auf die farblich hinterlegte Spalte mit „Vorgängen mit Handlungsbedarf“ gelenkt:

Vorgänge mit Handlungsbedarf ↕	
3	Anfragen ZAD zu Einreichungen →
3	Anfragen ZAD zu Einzelrechnungen →
0	Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen →
2	Anfragen ZAD zu Sonstige →
0	Anfragen Mandant →

Diese Spalte ist entscheidend und sollte im Blick behalten werden. Wenn Vorgänge mit Handlungsbedarf angezeigt werden, sollten die Nutzer des WebDialog auf Seiten des Mandanten aktiv werden und diese bearbeiten. Über die Links rechts daneben gelangt der Nutzer dann zu den Vorgängen, die in einem neuen Reiter angezeigt werden (vgl. Punkt 2 „Auflistung der Vorgänge“).

Zu den Filtern der Übersichtsseite

Mit Hilfe der Filter kann in der Übersichtsseite gezielt nach Vorgängen gesucht werden.

Anwendungsbeispiele für den Filter „Bearbeiter“:

- 1. Mitarbeiter Y möchte sehen, ob es Vorgänge gibt, die er bearbeitet und wo er aktiv werden muss.*
- 2. Mitarbeiter X ist im WebDialog aktiv und wird krank oder ist länger im Urlaub. Ein Nutzer kann in der Übersicht nun gezielt alle Vorgänge suchen, die der Mitarbeiter X in Bearbeitung hat. Eine Stellvertretung kann dann diese Vorgänge nun finden, übernehmen und weiterbearbeiten.*

Die Filtereinstellungen der Übersichtsseite werden in den Reiterkarten mit den Vorgangslisten übernommen. Dies sorgt dafür, dass ein Nutzer bei Klick auf den Link genau die Vorgänge mit Handlungsbedarf angezeigt bekommt, nach denen dieser in der Übersichtsseite vorher gefiltert hat.

(3) Vorgänge

Auflistung der Vorgänge

Durch Anklicken des Links in der Übersichtsseite werden die Vorgänge des zugehörigen Anfragentyps angezeigt:

WebDialog Anfragen Einzelrechnung X Thorsten Demo Abmelden									
Mandant	TEST-PFLEGE (9999999)	Rechnungsnummer				☒ Neue Info vom Zad			
		Patient				☒ Rückmeldefrist abgelaufen			
		Bearbeiter				☒ Warten auf Zad			
						☐ Erledigt			
Übertragen am	Mandant	Rechnungsnummer	Patient	Leistungsart	Abrechnungszeitraum	Betreff	Bearbeiter (Kunde)	Status	
14.08.2025 09:56	9999999	20190401000055	HEINZ MUSTERMANN	Häusliche Krankenpflege	01.03.2019 - 31.03.2019	Genehmigendes Dok. fehlt für einzelne Leistungen/Einsätze	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad	
14.08.2025 09:56	9999999	20180901000176	MICHAEL MUST	Häusliche Krankenpflege	01.10.2017 - 31.10.2017	Patientendaten unvollständig/unleserlich	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad	
14.08.2025 09:56	9999999	20190401000063	MAIK MUSTERKIND	Beratungsbesuche 937.3	15.03.2019 - 15.03.2019	Kostenträger falsch	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad	
14.08.2025 09:56	9999999	20180901000109	HANS MUSTERLING	Ambulante Pflege 936	01.10.2017 - 31.10.2017	Patientendaten unvollständig/unleserlich	Thorsten Demo	Warten auf Zad	

Abhängig von der Art der Anfrage werden pro Vorgang unterschiedliche Informationen aufgelistet.

Status-System

Jeder Vorgang hat einen Status. Über den Status kann ein Nutzer u.a. erkennen, welcher der beiden Kommunikationspartner (ZAD oder Mandant) Handlungsbedarf besteht, damit der Vorgang geklärt und abgeschlossen werden kann:

Betreff	Bearbeiter (Kunde)	Status
Genehmigendes Dok. fehlt für einzelne Leistungen/Einsätze	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad
Kostenträger falsch	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad
Patientendaten unvollständig/unleserlich	Thorsten Demo	Rückmeldefrist abgelaufen
Umstellungsantrag Kombinationsleistung fehlt		Rückmeldefrist abgelaufen
Handzeichen fehlt		Rückmeldefrist abgelaufen
Abtretungserklärung fehlt	Thorsten Demo	Erledigt
Anfrage Ratenzahlung	Thorsten Demo	Erledigt
Patientendaten unvollständig/unleserlich	Thorsten Demo	Erledigt
Unterschrift Patient fehlt	Thorsten Demo	Erledigt

Der Status hat dabei eine farbliche Hinterlegung. Deren Bedeutung ist wie folgt:

ROT = Vorgang nicht erledigt, MANDANT muss handeln (es besteht Handlungsbedarf).

BLAU = Vorgang nicht erledigt, ZAD muss handeln.

GRÜN = Vorgang erledigt

Diese Systematik ist bei allen Arten von Anfragen einheitlich.

Zusätzlich zur Farbgebung hat der Status auch noch eine textliche Beschreibung, anhand der der Nutzer ebenso erkennen kann, welche Seite aktiv handeln muss.

Vorgang öffnen

Ein Vorgang wird durch Klicken auf die entsprechende Zeile geöffnet. Gleiches passiert bei Klick auf das Auge-Symbol bei einem Vorgang rechts in der Spalte:

Betreff	Bearbeiter (Kunde)	Status
Genehmigendes Dok. fehlt für einzelne Leistungen/Einsätze	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad 

Durch das Öffnen werden zu dem Vorgang die nachfolgenden Informationen angezeigt:

- (1) Nachrichtenverlauf
- (2) Aktuelles Vorgehen
- (3) Bearbeitungsoptionen

Übertragen am	Mandant	Rechnungsnummer	Patient	Leistungsart	Abrechnungszeitraum	Betreff	Bearbeiter (Kunde)	Status
14.08.2025 09:56	9999999	20190401000055	HEINZ MUSTERMANN	Häusliche Krankenpflege	01.03.2019 - 31.03.2019	Genehmigendes Dok. fehlt für einzelne Leistungen/Einsätze	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad 
14.08.2025 09:56	9999999	20180901000176	MICHAEL MUST	Häusliche Krankenpflege	01.10.2017 - 31.10.2017	Patientendaten unvollständig/unleserlich	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad 
14.08.2025 09:56	9999999	20190401000063	MAIK MUSTERKIND	Beratungsbesuche \$37.3	15.03.2019 - 15.03.2019	Kostenträger falsch	Thorsten Demo	Neue Info vom Zad 
14.08.2025 09:56	9999999	20180901000109	HANS MUSTERLING	Ambulante Pflege \$36	01.10.2017 - 31.10.2017	Patientendaten unvollständig/unleserlich	Thorsten Demo	Warten auf Zad 

Nachrichtenverlauf

Übertragen am	Ersteller	Kontakt über	Text
14.08.2025 09:56	Tobias Preßler	Webportal	Patientendaten fehlen oder sind unleserlich. Bitte senden Sie uns diese im Rahmen ihrer Antwort bitte zu. Folgende Angaben sind betroffen: Geburtsdatum
14.08.2025 10:07	Thorsten Demo	Webportal	Die Bearbeitung des Vorgangs wird von mir übernommen.
14.08.2025 10:07	Thorsten Demo	Webportal	13.07.1940

Aktuelles Vorgehen

Maßnahme	Rückfrage
Rückmeldung bis	01.09.2025 18:00
Rückbelastung	Nein

Neue Nachricht

Nachrichtenverlauf

Der Nachrichtenverlauf zeigt chronologisch, welche Aktivitäten im Vorgang erfolgt sind und welche Kommunikation stattgefunden hat. Pro Nachricht ist dabei zu erkennen, welche Person diese erstellt hat und über welchen Kommunikationsweg der Kontakt erfolgt ist.

Anlagen

Wenn rechts neben einer Nachricht drei Punkte angezeigt werden, enthält die Nachricht Anlagen:

Text
Es gibt Leistungen/Einsätze, zu denen weder eine Verordnung noch eine Genehmigung vorliegt. Bitte senden Sie uns die fehlenden Genehmigenden Dokumente zu oder teilen Sie uns mit, wie wir mit den betroffenen Leistungen/Einsätze verfahren sollen. Folgende Leistungen/Einsätze sind betroffen: Injektionen s.c vom 30.-31.03 
Die Bearbeitung des Vorgangs wird von mir übernommen.

Durch Klick auf die Punkte werden die verfügbaren Anlagen angezeigt:

Text
Es gibt Leistungen/Einsätze, zu denen weder eine Verordnung noch eine Genehmigung vorliegt. Bitte senden Sie uns die fehlenden Genehmigenden Dokumente zu oder teilen Sie uns mit, wie wir mit den betroffenen Leistungen/Einsätze verfahren sollen. Folgende Leistungen/Einsätze sind betroffen: Injektionen s.c vom 30.-31.03
Die Bearbeitung des Vorgangs wird von mir übernommen.

 2019040100005_Rechnung
 191004756649_Schriftverkehr
 Alle Dokumente öffnen/drucken...

Die Anlagen können einzeln ausgewählt und in einer neuen Reiterkarte angezeigt werden. Alternativ kann sich der Nutzer über die Funktion „Alle Dokumente öffnen/drucken“ alle Anlagen in einem Fenster auflisten lassen und diese dort bei Bedarf gesammelt herunterladen und/oder ausdrucken.

Aktuelles Vorgehen

Es gibt bei Vorgängen des ZAD zwei unterschiedliche Varianten. Es gibt Vorgänge mit der Maßnahme „Rückfrage“ bei denen der ZAD eine Rückmeldung benötigt. In diesem Fall ist die Rückmeldefrist angegeben:

Aktuelles Vorgehen

Maßnahme	Rückfrage
Rückmeldung bis	→ 01.09.2025 18:00
Rückbelastung	Nein

Alternativ gibt es aber auch Vorgänge, bei denen der ZAD nur über einen Sachverhalt informieren möchte. In diesem Fall ist die Maßnahme „Information“ und es gibt keine Rückmeldefrist:

Aktuelles Vorgehen

Maßnahme	Information
Rückbelastung	Nein

Die gewählte Maßnahme hat entsprechend Auswirkungen auf die möglichen Bearbeitungsoptionen (vgl. nächster Punkt).

Ein Vorgang kann zu einer Rückbelastung (bei Rechnungen) oder einer Beleg-Rücksendung (bei Leistungsnachweisen im Rahmen einer Einreichung) führen. Diese Information ist wie oben im Fall einer Einzelrechnung ebenso unter dem weiteren Vorgehen zu finden.

Was passiert bei Ablauf der Rückmeldefrist?

Spätestens 15 Minuten nach Ablauf der Rückmeldefrist setzt das System (bei Vorgängen des ZAD, die noch auf Antwort warten) den Status auf „Rückmeldefrist abgelaufen“.

Dies führt dazu, dass der Vorgang zu einem Vorgang mit Handlungsbedarf auf Seiten des ZAD wird. Der ZAD-Mitarbeiter entscheidet nun, wie die weitere Vorgehensweise ist. Dies kann aufgrund des Ablaufs von Fristen zu Beleg-Rücksendungen und/oder Rückbelastungen führen. Auf Seiten des Mandanten kann der Vorgang jetzt nicht mehr bearbeitet werden. Der Status „Rückmeldefrist abgelaufen“ ist daher auf Seiten des Mandanten „blau“ hinterlegt, was im Sinne des Status-Systems (vgl. Punkt 3) ein „[Vorgang nicht erledigt, ZAD muss handeln](#)“ bedeutet.

Bearbeitungsoptionen

Der Nutzer hat abhängig vom Status des Vorgangs 1-2 Handlungsmöglichkeiten/Aktionen, die in diesem Bereich in Form von Aktionsbuttons zu erkennen sind:

Aktuelles Vorgehen

Maßnahme	Rückfrage
Rückmeldung bis	01.09.2025 18:00
Rückbelastung	Nein

Neue Nachricht

Nach Klick auf einen Aktionsbutton öffnet sich ein übergeordnetes Fenster, welche entsprechende Eingabefelder anzeigt und/oder ggf. Informationen zur Aktion beinhaltet:

Nachfolgende Aktionen sind aktuell möglich:

Bearbeitung übernehmen: Der Nutzer übernimmt die Bearbeitung des Vorgangs und signalisiert damit allen anderen Nutzern „ich kümmere mich“.

Neue Nachricht: Der Nutzer fügt dem Vorgang eine neue Nachricht hinzu. Im Rahmen der Aktion können auch Anlagen hinzugefügt werden. Bei Anfragen des ZAD mit Maßnahme „Information“ steht diese Option nicht zur Verfügung.

Vorgang auf erledigt setzen: Mit dieser Aktion wird der Vorgang auf erledigt gesetzt und damit geschlossen. Ab diesem Zeitpunkt sind dann keine weiteren Bearbeitungsschritte mehr möglich.

Zur Aktion „Bearbeitung übernehmen“

Erstellt ein Nutzer eine „Anfrage Mandant“, so ist dieser auf Seite des Mandanten automatisch der Bearbeiter. Die Bearbeitung kann jedoch von anderen Nutzern übernommen werden. **Anfragen des ZAD haben noch keinen Bearbeiter. Hier ist der erste Schritt, dass ein Nutzer auf Seiten des Mandanten die Bearbeitung übernimmt.**

Erst nach Übernahme der Bearbeitung werden die anderen beiden Bearbeitungsoptionen ermöglicht. Damit soll vermieden werden, dass zwei Personen gleichzeitig einen Vorgang bearbeiten ohne voneinander zu wissen. Zudem ist ersichtlich, welche Ansprechperson für den jeweiligen Vorgang zuständig ist.

Die Übernahme der Bearbeitung bzw. ein Wechsel der Bearbeitung wird im Nachrichtenverlauf dokumentiert, da dies für das Nachvollziehen und Verstehen des Verlaufs eine relevante Information sein kann.

Kein nachträgliches „Verändern und Löschen“

Sobald ein neuer Vorgang oder eine Nachricht innerhalb eines Vorgangs erzeugt wurde, kann ein Nutzer diese nicht mehr verändern oder gar löschen. Dies ist ein Grundsatz, der für beide Seiten (ZAD und Mandanten) gilt. Dies ist eine wichtige Voraussetzung, um das Ziel der Nachvollziehbarkeit und Transparenz zu erreichen.

(4) Besonderheiten

Besonderheiten bei Anfragen ZAD zu Einreichung

Aus der Übersichtsseite führt ein Klick auf ‚Anfragen ZAD zu Einreichungen‘, anders als bei anderen Anfragetypen, zunächst zu einer Liste/Übersicht der Einreichungen:

Mandant	Einreichungsdatum	Rückmeldefrist	Status	Vorgänge mit Handlungsbedarf
9999999	22.08.2017	22.08.2025 08:00	In Bearbeitung	3
9999999	19.08.2015	14.08.2025 13:30	Geschlossen	0

Die Einreichung ist ein zentraler Bestandteil des Abrechnungsprozess und der Zusammenarbeit zwischen ZAD und Mandant. Vieles „passiert“ pro Einreichung. Dies ist auch im WebDialog so. Es macht z.B. bei einer Einreichung keinen Sinn, den darin enthaltenen Vorgängen unterschiedliche Rückmeldefristen zu geben. Maßgeblich für die Festlegung der Rückmeldefrist ist hier der Auszahlungszeitpunkt der übergeordneten Einreichung.

Die Übersicht der Einreichungen „funktioniert“ jedoch im Grunde wieder ähnlich wie die Übersichtsseite. Der Fokus wird hier aber auch wieder auf die farblich hinterlegte Spalte mit „Vorgängen mit Handlungsbedarf“ gelenkt:

Vorgänge mit Handlungsbedarf
3
0

Der Nutzer kann auf diesem Weg erkennen, bei welcher Einreichung aktuell Vorgänge mit Handlungsbedarf vorliegen. Über die rechts danebenstehenden Links ‚Vorgänge anzeigen‘ gelangt er zu den Vorgängen der jeweiligen Einreichung. Die Auflistung der Vorgänge erfolgt dabei analog zu den in Abschnitt 3 beschriebenen Vorgehensweise.

Zurück zur Übersicht der Einreichungen gelangt der Nutzer oben links über den entsprechenden Button:

Übertragen am	Patient
14.01.2026 08:28	MAIK MUSTERKIND
19.01.2026 08:41	MARGARETE MUSTERFRAU

Besonderheiten bei Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen

Bei Sammelrechnungen kann der Nutzer die betreffenden Einzelrechnungen anzeigen lassen. Im Bereich „Weiteres Vorgehen“ des Vorgangs ist hierfür ein Link zum Sammelrechnungsjournal hinterlegt:

Aktuelles Vorgehen

Maßnahme Rückfrage
Rückmeldung bis 07.05.2025 10:00
Rückbelastung Ja
Sammelrechnungsjournal 10202500006533

Vorgang auf erledigt setzen

Das Rechnungsjournal der betreffenden Sammelrechnung öffnet sich dann in einer neuen Reiterkarte:

Anfragen Sammelrechnung X

10202500006533 | Rechnungsjournal X

Das Rechnungsjournal zu einer Sammelrechnung entspricht dabei in Funktionalität und Optik dem bereits bekannten Rechnungsjournal aus dem Bereich Kontoauszüge. Im Rechnungsjournal befindet sich unten rechts immer die Summe aller Rechnungsbeträge:

-Kasse		51,04 €	...
-Kasse		544,20 €	...
		26.224,44 €	

Excel-Export Tabelle drucken Alle Rechnungen öffnen/drucken

Diese Summe entspricht dem Gesamtbetrag der Sammelrechnung.

(5) Eigene Anfragen erzeugen (Anfragen Mandant)

Der WebDialog ermöglicht Nutzern auf Seiten der Mandanten, nicht nur Anfragen des ZAD zu bearbeiten, sondern auch **selber Anfragen an den ZAD zu erzeugen**. Die Auflistung aller Anfragen findet der Nutzer durch Klick auf „Anfragen Mandant“ in der Übersichtsseite:

Vorgänge mit Handlungsbedarf ▾

3	Anfragen ZAD zu Einreichungen →
3	Anfragen ZAD zu Einzelrechnungen →
0	Anfragen ZAD zu Sammelrechnungen →
2	Anfragen ZAD zu Sonstige →
0	Anfragen Mandant →

Es gibt dabei zwei Möglichkeiten, eine neue „Anfrage Mandant“ zu erzeugen:

1. Möglichkeit - Anlage über Button „Neuer Vorgang“

In der Auflistung der Vorgänge unter „Anfragen Mandant“ befindet sich oben rechts der Button „Neuer Vorgang“, über den der Nutzer eine neue Anfrage erzeugen kann:

☒ Neue Info vom Zad
☒ Warten auf Zad
☐ Erledigt

Neuer Vorgang

	Bezug zur Rechnung ▾	Bearbeiter (Kunde) ▾	Status ▾	
		Thorsten Demo	Warten auf Zad	👁
ER, ANNEGRET	20191101000365	Thorsten Demo	Warten auf Zad	👁
ER, ANNEGRET	20191101000084	Thorsten Demo	Warten auf Zad	👁

Bei Klick auf den Button öffnet sich die nachfolgende Anlagemaske:

Neuer Vorgang ×

Mandant ▾

Bezug zur Rechnung
Rechnungsnummer

☒ Kein Bezug zu einer Rechnung

Nachricht
Betreff ▾

0 / 50 Zeichen

Text ▾

0 / 400 Zeichen

Dateien auswählen... Dateien zum Hochladen hier ablegen...

Vorgang erstellen

Abbrechen

Die Felder sind wie folgt auszufüllen:

MANDANT

Der Nutzer muss zuerst den Mandanten auswählen, auf den sich die Anfrage bezieht. Eine Ausfüllhilfe kann durch Auswahl durch Klick auf das Infosymbol rechts neben dem Eingabefeld eingeblendet werden (hier bereits eingeblendet):

Mandant •

▼ ⓘ

Sofern Sie mehrere Mandanten-Nummern haben, dann müssen Sie hier diejenige Mandanten-Nummer auswählen, auf die sich die Anfrage bezieht.

ⓘ Beispiel: Ich will Abrechnungsdaten zu Mandanten-Nummer 123456 schicken, dann die 123456 auswählen. Ich habe eine Frage zu einer Rechnung bei Mandanten-Nummer 888777, dann die 888777 auswählen. Wenn ihre Anfrage keinen Bezug zu einer einzelnen Mandanten-Nummer hat, dann wählen Sie bitte einfach eine beliebige Mandanten-Nummer aus.

BEZUG ZUR RECHNUNG

Wenn das Anliegen einen Bezug zu einer Einzelrechnung hat, dann muss hier die entsprechende Rechnungsnummer eingetragen werden. Ist dies nicht der Fall oder es besteht diesbezüglich Unsicherheit, dann bitte alternativ den Haken bei „Kein Bezug zu einer Rechnung“ setzen:

Rechnungsnummer

☐ Kein Bezug zu einer Rechnung

Wenn von dem Vorgang noch weitere Einzelrechnungen des gleichen Patienten betroffen sind, können sie diese einfach in den Nachrichtentext reinschreiben.

NACHRICHT

Bitte hier den Betreff, den Nachrichtentext und evtl. Anlagen hinterlegen und anschließend den Vorgang über „Vorgang erstellen“ anlegen:

Nachricht

Betreff •

0 / 50 Zeichen

Text •

0 / 400 Zeichen

2. Möglichkeit - Anlage über ein Briefsymbol

In fast allen Tabellen mit Rechnungen, Kontoauszügen, Enehmigungen, Gutschriften, Rückbelastungen etc. sind Briefsymbole zu finden:

Anzahl Treffer: 4

Verrechnungsbetrag ▾	Auszahlungsbetrag ▾	Auszahlungsdatum ▾	
0,00 €	284,39 €	21.11.2019 ...	
0,00 €	75,67 €	13.12.2019 ...	
Offen	Offen	Offen ...	

Mit Klick auf das Briefsymbol kann eine Anfrage beziehend zu dem Eintrag in der Tabelle erstellt werden. Es öffnet sich die gleiche Anlagemaske, die allerdings in mehreren Bereichen fix vorgesteuert ist. Somit muss hier nur noch der Nachrichtentext ausgefüllt werden:

Neuer Vorgang ×

Bitte verwenden Sie das Briefsymbol nur, wenn Ihr Anliegen auch wirklich einen konkreten Bezug zu der zugrundeliegenden Rechnung, Gutschrift, Kontoauszug etc. hat. Für alle anderen Anliegen erzeugen Sie bitte im Menüpunkt WebDialog unter "Anfragen Mandant" manuell einen neuen Vorgang.

Mandant •
TEST (9999999) ⓘ

Bezug zur Rechnung
Rechnungsnummer

☒ Kein Bezug zu einer Rechnung

Nachricht
Betreff •
Bezug zu Kontoauszug 87 23/50
Text •

0 / 400 Zeichen

Dateien auswählen...  Dateien zum Hochladen hier ablegen...

Vorgang erstellen Abbrechen

Der gelbe Hinweistext weist nochmal darauf hin, wann Anfragen über das Briefsymbol getätigt werden sollen und wann eine manuelle Erzeugung sinnvoll ist.

(6) E-Mail-System

Zielsetzung und Inhalt

Nutzer des WebDialog sollten regelmäßig prüfen, ob es Vorgänge mit Handlungsbedarf gibt. Unabhängig davon sendet das System bei bestimmten Anlässen zusätzlich eine E-Mail an die relevanten Nutzer auf Seiten unserer Mandanten. Das System verwendet dazu die beim Nutzer in der Benutzerverwaltung hinterlegte E-Mailadresse.

Die E-Mails beinhalten im Sinne der angestrebten DSGVO-Konformität nicht die konkreten Nachrichten und (natürlich) auch keine sensiblen Daten. **Diese E-Mails dienen dazu, auf Vorgänge im WebDialog hinzuweisen oder zu erinnern.**

Die E-Mails werden dabei automatisiert vom System erzeugt, eine Antwort auf diese E-Mail ist nicht möglich.

Wann erhalten Nutzer E-Mails?

Das System versendet E-Mails in den nachfolgenden Fällen:

Neuanlage eines Vorgangs durch den ZAD: Jede Neuanlage eines Vorgangs beim ZAD führt dazu, dass relevante Nutzer auf Seiten des Mandanten eine E-Mail bzgl. des neuen Vorgangs erhalten.

Ablauf einer Erinnerungsfrist: ZAD-Mitarbeitende können bei Vorgängen einen Zeitpunkt festlegen, an dem das System als Service nochmal eine Erinnerung versendet. In diesem Fall werden ebenso E-Mails versendet. Dies erfolgt natürlich nur bei Vorgängen, wenn diese noch nicht beantwortet oder gar erledigt sind.

Aktionen die eine gesamte Einreichung betreffen: Bei Einreichungen kann es um höhere Beträge gehen. Die Bearbeitung von Einreichungen ist zudem in der Regel vglw. zeitkritisch. Das System sendet aufgrund dieser höheren Relevanz bei Aktionen, die eine gesamte Einreichung betreffen, ebenso Mails an die Nutzer.

Welche Nutzer erhalten E-Mails?

E-Mails erhalten grundsätzlich nur diejenigen WebPortal-Nutzer auf Seiten unserer Mandanten, die für den WebDialog in der Benutzerverwaltung freigeschaltet sind.

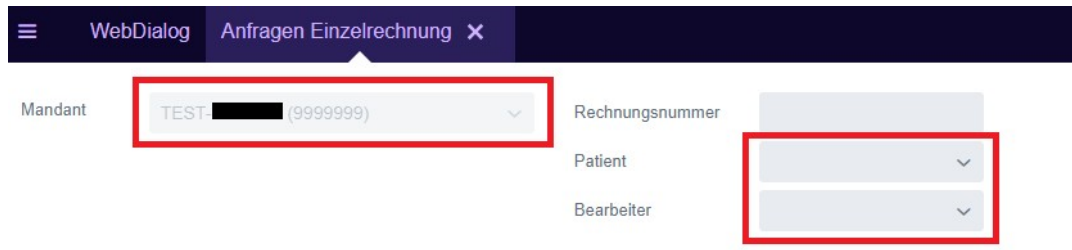
Jeder Vorgang hat zudem Bezug zu einer Mandanten-Nummer. Ein Nutzer erhält daher nur dann die E-Mail, wenn er auch für die jeweilige Mandanten-Nummer in der Benutzerverwaltung freigeschaltet ist und damit entsprechende Zugriffsmöglichkeit hat.

(7) Häufige Fragen (FAQ)

Wieso wird der gewünschte Mandant/Patient/Bearbeiter im Filter nicht angezeigt?

Problembeschreibung:

Ich möchte nach einem bestimmten Mandanten, Patienten oder Bearbeiter filtern, kann diesen aber in den Filtern nicht finden.



The screenshot shows the 'WebDialog' interface with the 'Anfragen Einzelrechnung' tab selected. Below the header, there are three filter dropdowns: 'Mandant', 'Patient', and 'Bearbeiter'. The 'Mandant' dropdown is highlighted with a red box and shows the text 'TEST: [REDACTED] (9999999)'. The 'Patient' and 'Bearbeiter' dropdowns are also highlighted with red boxes. The 'Rechnungsnummer' field is visible but empty.

Hintergrund/Lösung:

Ein Mandant oder Patient ist im WebDialog erst dann im Filter vorhanden, wenn es mindestens einen Vorgang mit Bezug zu diesem (Mandant oder Patient) gibt. Findet der Nutzer den Mandanten oder Patient also im Filter nicht, wurde zu diesem noch kein Vorgang angelegt.

Ein Bearbeiter ist erst dann im Filter vorhanden, wenn dieser im WebPortal mindestens einmal „aktiv geworden ist“. Sobald der Bearbeiter einen Vorgang anlegt oder eine Aktion im WebDialog durchführt, erscheint dieser auch im Filter.

Erweiterung FAQ erfolgt bei Bedarf

Wenn es im Bereich des WebDialog weitere wiederkehrende Fragen gibt, so werden wir diese hier sukzessive ergänzen.