

Problemlösungen für das Konnektor-Update PTV4

momentan erreichen uns viele Anfragen zum aktuellen Konnektor-Update. Wir haben ein PsyPrax32-Update veröffentlicht, das die Fehlermeldungen in Bezug auf die Benutzer und Passwortabfrage vollkommen behebt.

Installieren Sie bitte das aktuelle PsyPrax32-Update (Version 3.7.1) über den Menüpunkt Datei => Internetupdate und starten Sie dann das Update für den Konnektor erneut.

Darüber hinaus erhalten Sie in diesem Dokument Hilfestellungen, die Sie bei auftretenden Problemen selbständig durchführen können.

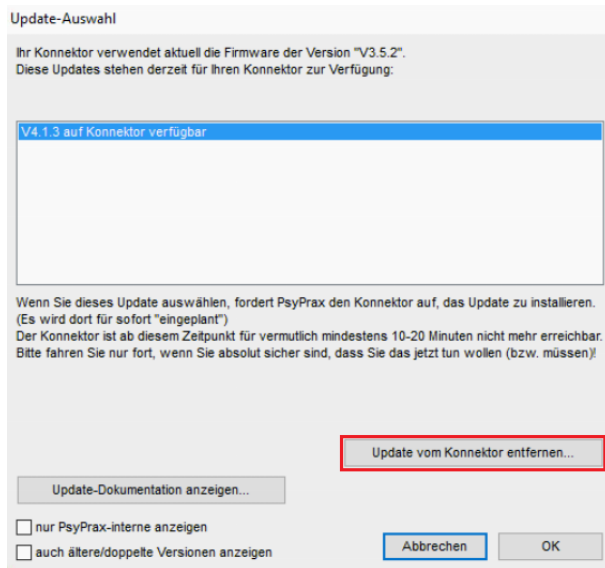
Lesen Sie bitte die Anleitung genau durch und gehen Sie Schritt für Schritt vor.

Was kann ich tun, wenn:

- **alle LEDs am Konnektor leuchten?**
Machen Sie kurzen Prozess: Nehmen Sie den Konnektor für ein paar Stunden vom Strom und stecken Sie ihn dann wieder ein.
- **die SMC-B (Praxisausweis) nicht gefunden wird?**
Starten Sie Ihr Kartenlesegerät und im Anschluss Ihr PsyPrax32 neu.
- **die Aktualisierung der Zertifikatsinformationen (auch BNetzA-VL) nicht funktioniert oder die Transportnetze nicht erreicht werden?**
Starten Sie den Konnektor über das Programm-Menü *Konnektor(TI)-SecuNet Konnektor-Konnektor neustarten* einmal neu.
- **die Update LED seit mehreren Stunden blinkt?**
An der Stelle wird es etwas ausführlicher: das Konnektor- Update muss aus der Zwischenablage des Konnektors einmal gelöscht, dann erneut heruntergeladen und installiert werden.

Gehen Sie bitte wie folgt vor:

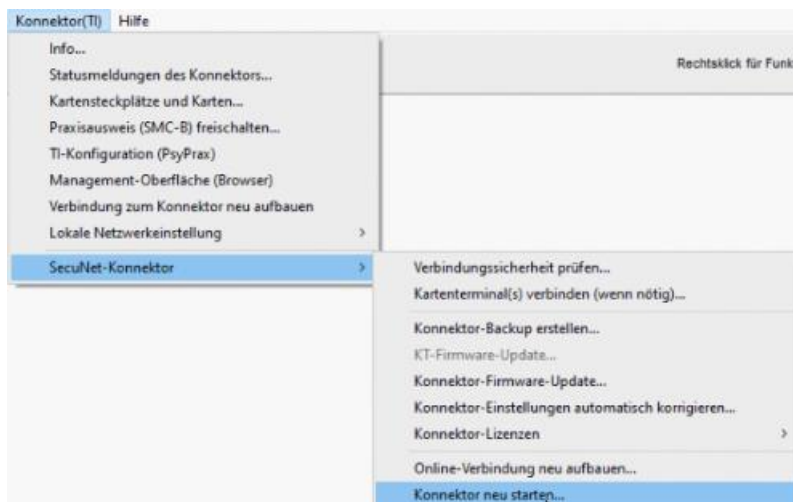
Aktualisieren Sie Ihr PsyPrax32 über den Menüpunkt *Datei* => *Internetupdate* mindestens auf die **Version 3.7.1**. Beim Neustart der PsyPrax32-Software werden Sie nun über das bereitgestellte Konnektor-Update informiert. In dem Fenster „Update-Auswahl“ **entfernen Sie das Update auf dem Konnektor**. Sie können das Fenster durch einen Programmstart erzeugen oder machen links unten im Programm einen Doppelklick auf den gelben Hinweis.



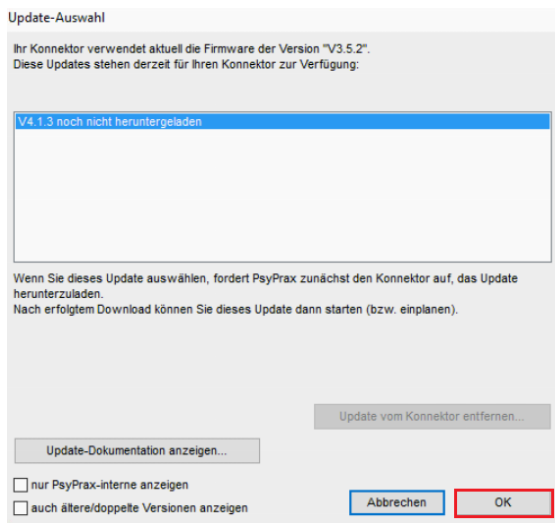
Klicken Sie auf die Konnektor-Version 4.1.3 (Zeile hier blau hinterlegt) und anschließend den Button "**Update vom Konnektor entfernen**".

Wenn dies erfolgt ist, können Sie das Fenster mit dem Button „**OK**“ schließen.

Starten Sie nun den Konnektor neu. Gehen Sie dazu im PsyPrax32-Programmmenü auf **Konnektor(TI) => SecuNet-Konnektor => Konnektor neu starten**. Der Konnektor benötigt für den Neustart ca. 15 Minuten.

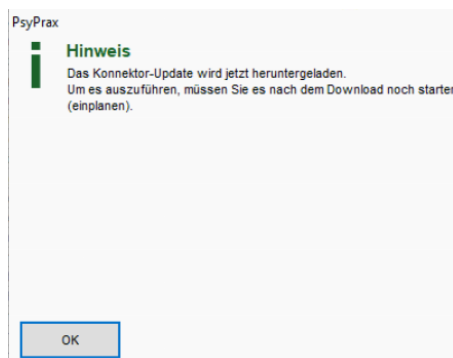
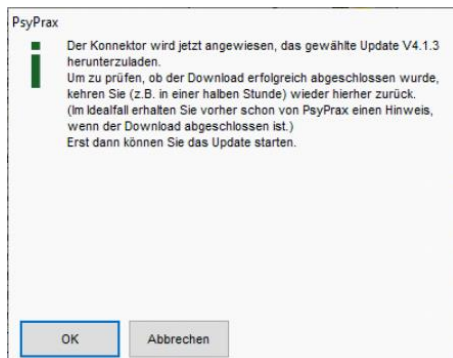


Nach dieser Zeit starten Sie am besten auch Ihr PsyPrax32-Programm erneut. In dem sich wieder öffnenden Fenster „**Update-Auswahl**“ klicken Sie nun einmal die Zeile „**V4.1.3 noch nicht heruntergeladen**“ an. Mit dem Klick ist die Zeile markiert und blau hinterlegt.



Bestätigen Sie das „Update-Auswahl“-Fenster wieder mit „**OK**“. Die Version 4.1.3 wird dadurch erneut heruntergeladen.

In den meisten Fällen erscheinen nacheinander folgende Meldungen, die Sie bitte beide mit „**OK**“ bestätigen.



Es kann aber auch sein, dass Sie statt diesen beiden Fenstern eine Meldung mit dem **Fehlercode 10400** bekommen. Dies ist genauso gut, denn die Meldung bestätigt Ihnen, dass der Konnektor den erneuten Download des Updates bereits selbst gestartet hat. Diese Meldung bitte auch mit „**OK**“ bestätigen und warten, bis der Konnektor das Update neu geladen hat.

Geben Sie dem Konnektor ca. 30min. Zeit, um das Update neu zu laden. Nach dieser Zeit starten Sie am besten Ihr PsyPrax32-Programm erneut. Bestätigen Sie nun das erneute Einspielen des Konnektor-Updates. Nach ca. 15min. wird die Verbindung zum Konnektor neu aufgebaut und Sie müssen die SMC-B freischalten. **Damit sollte das Update geladen sein. Wenn nicht, starten Sie den Konnektor noch einmal neu und wiederholen die vorherigen Schritte.**

Woran erkenne ich ob das Update erfolgreich war?

Nach dem erfolgreichen Update, wird Ihnen im Programm unter Konnektor(TI)-Info die Version 4.1.3 (PTV3) angezeigt. Die Angabe in der Klammer ändert sich in Kürze in PTV4, sobald wir die Konnektor-Lizenzen über ein Update ausgeliefert haben.

Wenn Sie bei uns einen offenen Rückruf haben und Sie Ihr Anliegen mit dieser Anleitung selbst lösen konnten, bitten wir Sie, uns kurz Bescheid zu geben. Dann können wir uns auf die Rückrufe konzentrieren, die noch auf eine Lösung warten. Danke Ihnen!

Was mache ich, wenn ich das Konnektor-Update trotz aller Maßnahmen nicht geladen bekomme?

Das Konnektor-Update hat keinen Einfluss auf die Funktionalität des Konnektors und auch keine Auswirkung auf Ihre Abrechnung. Wenn Sie bereits einen Rückrufwunsch bei uns hinterlassen haben, melden wir uns bei Ihnen so schnell es geht. Wir bemühen uns, die von Ihnen angegebenen Zeitfenster einzuhalten. Bitte haben Sie Verständnis, wenn dies bei dem aktuellen Anrufaufkommen leider nicht immer möglich ist.

Wenn Sie diesbezüglich noch keinen Kontakt zu uns aufgenommen haben, schreiben Sie uns eine Email an ti@psyprax.de.