

Najhitrejša pot do pomoči

V tem prispevku

Zadnja sprememba 23/05/2023 2:26 pm CEST | Objavljeno 18/12/2020

V spodnjih vrsticah so zbrana najpogostejša vprašanja, ki se pojavljajo uporabnikom, pri nudenju pomoči:

- Kako najhitreje do pomoči?
- Zakaj moram oddati zahteve za pomoč preko spleta?
- Kdaj je pomoč brezplačna in kdaj plačljiva?
- Kdaj se uporabnikom pomoči ne nudi?

NAJHITREJŠA POT DO POMOČI

Priporočamo vam, da zahteve za pomoč oddajate izključno preko uporabniškega portala <https://saopsupport.microsoftcrmportals.com/sl-SI/>.

Preko uporabniškega portala imate vpogled v vašo evidenco oddanih zahtevkov, kdaj je bil vaš zahtev sprejet v reševanje, kdaj in s kakšno rešitvijo je bil zaključen, ali je še na čakalni listi itd.

Odpiranje zahtevka preko telefona in e-pošte ni ustrezen način (skladen z vzdrževalno pogodbo) zato vam to odsvetujemo, saj bo vaš zahtev prišel kasneje v reševanje. Lahko se namreč zgodi, da so sodelavci, ki jih kontaktirate po telefonu ali e-pošti ta dan odsotni oz. pri drugih uporabnikih na terenu in se vam ne uspejo oglasiti.

KDAJ BREZPLAČNA POMOČ?

- Krajša 15 minutna pomoč, ki se nanaša na vprašanja, povezana z uporabo programov (ne vključuje reševanja vprašanj povezanih s predpisi in organizacijo poslovanja).
- Pomoč uporabnikom, ki pričenjajo z novim programom in so opravili uvajanje ali se udeležili seminarja.
- Pomoč nudimo tudi v obliki:
 - Brezplačni nasveti na <https://www.saop.si/> in nasveti, ki vam jih pošiljamo najmanj 1-2 krat na mesec skozi Saop e-novice.
 - Pomoč v aplikacijah, ki se prikaže s tipko F1.

PLAČLJIVA POMOČ velja v naslednjih primerih, če:

- uporabnik ne odda zahtevka za pomoč preko uporabniškega portala <https://saopsupport.microsoftcrmportals.com/sl-SI/>
- uporabnik ni imel uvajanja oz. nima urejenih nastavitev (velja tudi za nove sodelavce),

- se odgovori na vprašanje nahajajo na <https://help.icenter.si> ali v e-novicah,
- kompleksna vprašanja (odgovor traja dlje od 15 minut), zahteva izobraževanje (individualno izobraževanje, seminarji, izobraževanje po telefonu),
- vsakršna pomoč, povezana z zakonodajo (predpisi) ali organizacijo poslovanja,
- zahtevki za pomoč zahteva popravljanje podatkov,
- zahtevki za pomoč zahteva pomoč na daljavo (povezava na daljavo),
- je bila kljub jasnim navodilom naše podpore pri uporabniku ponovljena enaka napaka oz. je uporabnik ponovno postavil enako vprašanje in je vprašanje razvidno v našem sistemu za beleženje zahtevkov,
- druge storitve za pomoč na daljavo, ki niso vezane na delovanje programa.

Kdaj se POMOČI NE OMOGOČA?

- Če uporabnik ni poravnal svojih obveznosti
- Osebi uporabnika, ki jo Seyfor ni uvajal v program Saop, za katerega postavlja vprašanje
- Izven Saop delovnika (Pon. - Pet.: 08:00 do 16:00) razen, če z uporabnikom ni drugače vnaprej dogovorjeno.