Kako oddamo zahtevo po pomoči?

Zadnja sprememba 24/06/2025 2:11 pm CEST

Osnovni način komunikacije s podporo poteka v pisni obliki preko zahteve po pomoči. Uporabnik svoje vprašanje oziroma predlog, ki se navezuje na **tehnično delovanje** programa Minimax, odda preko zahteve po pomoči neposredno iz programa. Na enak način (v program Minimax) dobi tudi odgovor.

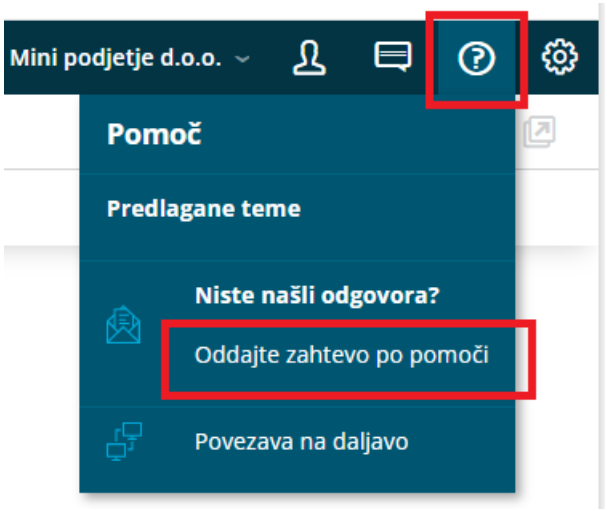
Podpora uporabnikom preko zahteve po pomoči (pisna pomoč) je brezplačna.

Telefonska pomoč v skupni dolžini ene ure je brezplačna le ob začetku uporabe programa (prve tri mesece). Dodatno uvajanje oziroma dodatna telefonska pomoč je **posebej plačljiva** storitev po veljavnem ceniku.

Vnos zahteve po pomoči

Obrazec za oddajo zahteve po pomoči najdemo na vseh straneh programa.

1. Kliknemo na ikono **Pomoč** .
2. Izberemo **Oddajte zahtevo po pomoči.**



3. Izberemo **organizacijo**, na katero se nanaša vprašanje.
4. Napišemo kratek **Naziv zahteve**, ki ponazarja bistvo težave pri delovanju programa.
5. V **Opis** čim bolj natančno zapišemo vprašanje, težavo, predlog ...
6. Dodamo kljukico v poljih:

- **Dovoljujem reševalcem zahteve dostop do podatkov.** Z dostopom do podatkov lahko reševalci v podpori hitreje in učinkoviteje najdejo rešitev težave za določen primer oziroma vprašanje.
- **Dovoljujem uporabo podatkov za izvedbo ankete o zadovoljstvu s podporo.**

7 V polje **Telefonska številka** vnesemo številko, na katero smo dosegljivi v primeru klica s strani podpore Minimax.

8

V polje **dosegljivost** vnesemo, kdaj smo telefonsko dosegljivi.

- Za učinkovitejše reševanje zahtevka je dobrodošlo, da smo v tem času tudi pri računalniku.

9

Če želimo prejeti odgovor na zahtevo tudi na elektronsko pošto (iz uporabniškega računa), označimo polje **Želim prejeti odgovor na elektronsko pošto.**

- **POZOR! Iz elektronske pošte ni možen odgovor reševalcu zahtevka po pomoči. Odgovor reševalcu lahko podamo samo iz programa preko zahtevka po pomoči.**

10 Če želimo dodati priponko (slika ekrana, datoteke za uvoz ...), kliknemo na **Priponke.**

11

S klikom na **Oddaj zahtevo**, je zahteva zabeležena v oddelku podpore Minimax.

