

Oddaja zahtevka za podporo

Zadnja sprememba 3.5.2025

Kako oddamo zahtevo po pomoči?

Osnovni način komunikacije s podporo poteka v pisni obliki preko zahtevka po pomoči.

Priporočamo vam, da svoje zahtevke oddate preko spletne aplikacije na naslovu <https://helpdesk.mintpos.si> (v aplikacijo se prijavite s svojim mintPOS uporabniškim računom). V aplikaciji imate vpogled v vse vaše oddane zahtevke (zgodovina, statusi, ipd.).

Za odpiranje novega zahtevka lahko pošljete tudi elektronsko sporočilo na naslov podpora@mintpos.si. Prejeto elektronsko sporočilo bo samodejno odprlo nov zahtevek v aplikaciji.



Pozor!

Odpiranje zahtevka preko telefona in e-pošte vam odsvetujemo, saj bo vaš zahtevek prišel kasneje v reševanje. Lahko se namreč zgodi, da so sodelavci, ki jih kontaktirate po telefonu ali e-pošti ta dan odsotni oz. zasedeni.

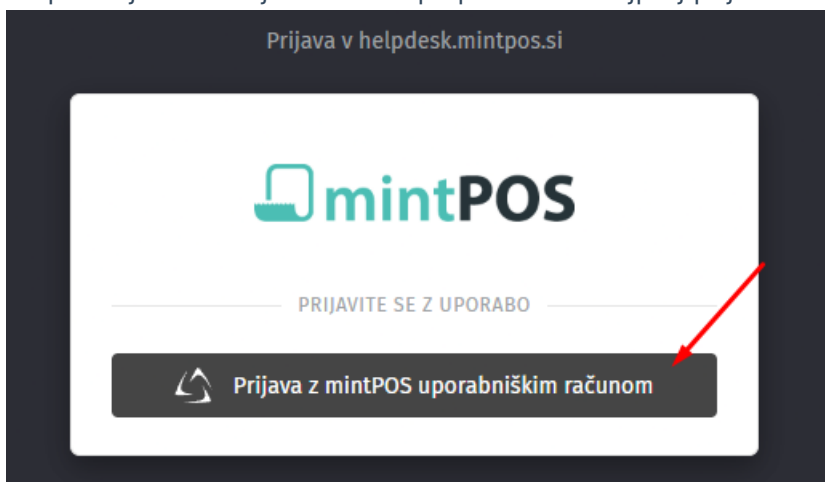


Brezplačna podpora

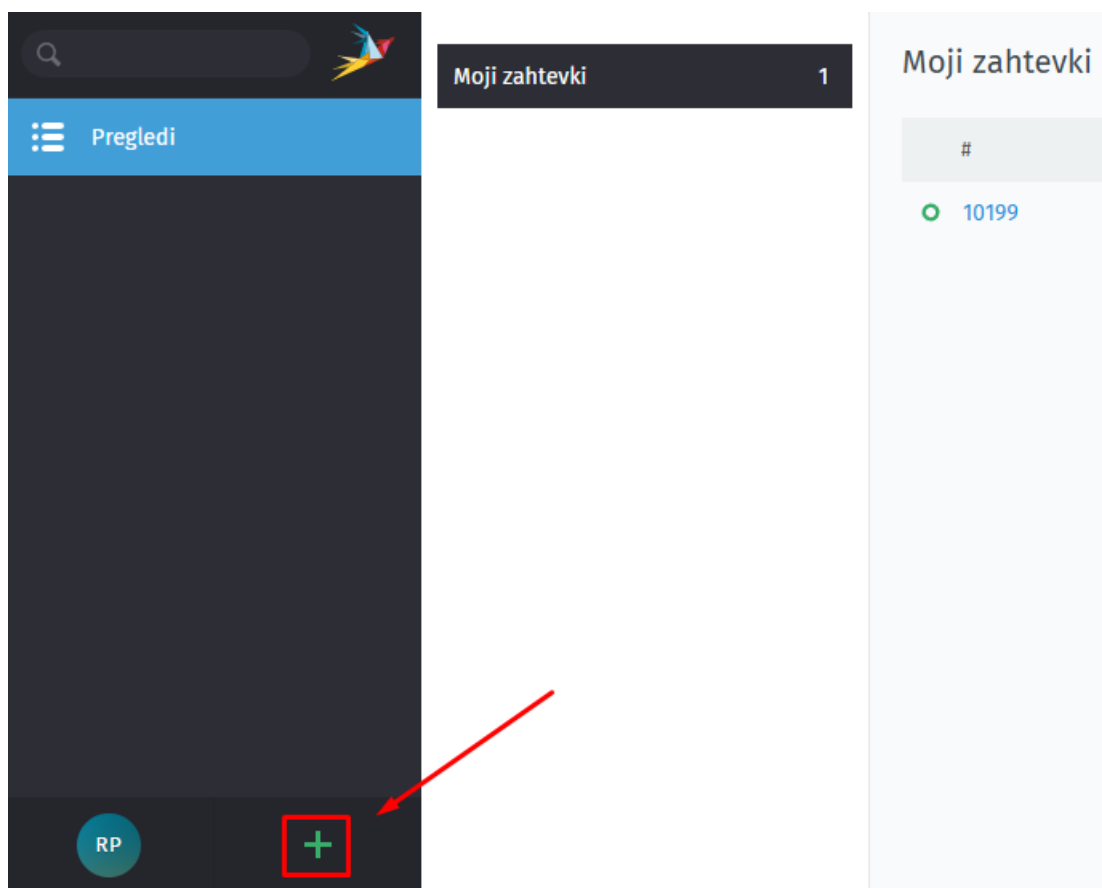
Podpora uporabnikom preko zahtevka po pomoči (pisna pomoč) je brezplačna.

Vnos zahteve po pomoči

1. V aplikacijo za oddajo zahtevka po pomoči se najprej prijavimo.



2. Spodaj levo kliknemo na ikono "plus".



3. Vnesemo **zadevo in vsebino zahtevka**.
 - Čim bolj natančno zapišemo vprašanje, težavo, predlog ...
 - Vnesemo **telefonsko številko**, na katero smo dosegljivi v primeru klica s strani podpore mintPOS.
 - Vnesemo **dosegljivost**, kdaj smo telefonsko dosegljivi (za učinkovitejše reševanje zahtevka je dobrodošlo, da smo v tem času tudi pri računalniku).
4. Če želimo dodati priponko (slika ekrana, datoteke za uvoz ...), kliknemo na **Priponke**.
5. S klikom na gumb **Ustvari**, je zahteva zabeležena v oddelku podpore mintPOS.