

Najbrži put do pomoći

U ovom članku

Zadnja promjena 07/04/2026 1:32 pm CEST | Objavljeno 23/03/2026

U nastavku se nalaze najčešća pitanja koja korisnici postavljaju prilikom pružanja pomoći:

- Koji je najbrži put da se dobije pomoć?
- Zašto moram slati zahtjev za pomoć putem interneta?
- Kada je pomoć besplatna a kada se naplaćuje?
- Kada se korisnicima ne pruža pomoć?

Najbrži način za pomoć

Preporučujemo da zahtjeve za podršku šaljete isključivo putem korisničkog portala: [Saop portal](#)

Putem korisničkog portala imate uvid u svoje evidencije podnesenih zahtjeva, kada je vaš zahtjev preuzet na rješavanje, kada i na koji način je zahtjev riješen, je li još uvijek na listi čekanja za rješavanje itd.

Podnošenje zahtjeva putem telefona i/ili e-pošte nije prikladna metoda (u skladu s ugovorom o održavanju), stoga navedeno ne preporučamo budući da će se vaš zahtjev riješiti kasnije. Naime, može se dogoditi da kolege koje ste kontaktirali putem telefona i/ili e-maila budu izvan ureda u to vrijeme te vam se ne mogu povratno javiti.

Kada je dostupna besplatna pomoć?

- Kraća 15-minutna pomoć vezana uz probleme samog korištenja programa (ne uključuje rješavanje problema vezanih uz zakonske propise te organizaciju poslovanja).
- Pomoć korisnicima koji počinju s korištenjem programa te su završili uvodnu edukaciju.
- Pomoć nudimo i u oblik:
 - 1 Besplatnih savjeta na [Saop - Baza znanja](#) kao i savjeta koje šaljemo korisnicima periodički putem SAOP e-Novosti.
 - 2 Pomoć unutar aplikacije do koje se dolazi pritiskom tipke F1.

Naplativa pomoć primjenjuje se u slučajevima ako:

- Korisnik ne podnese zahtjev za pomoć putem korisničkog portala:
[Saop portal](#)
- Korisniku nije prisustvovao edukaciji ili nema uređene postavke programa (odnosi se i na nove zaposlenike)
- Odgovore na pitanja možete pronaći na [Saop help](#) ili u SAOP e-Novostima
- Imate složena pitanja (na koje odgovor traje dulje od 15 minuta) ili pomoć zahtijeva edukaciju (individualna edukacija, seminari, telefonska obuka)
- Trebate bilo kakvu pomoć vezanu za zakonske propise ili organizaciju poslovanja
- Zahtjev za pomoć zahtijeva ispravak podataka u programu
- Zahtjev za pomoć zahtijeva udaljenu pomoć (povezivanje na daljinu)
- Unatoč jasnim uputama naše podrške, korisniku se ponavlja ista pogreška ili je korisnik ponovno postavio isto pitanje na koje je već ranije odgovoreno
- Druge usluge pomoći na daljinu koje nisu povezane s radom programa

Kada pomoć nije dostupna?

- U slučaju nepodmirenja obveza od strane korisnika
- U slučaju korisnika kojeg Seyfor nije upoznao s programom, a za kojeg se postavlja pitanje
- Izvan radnog vremena SAOP-a (pon-pet, 08-16) osim ako s korisnikom nije unaprijed drugačije dogovoreno