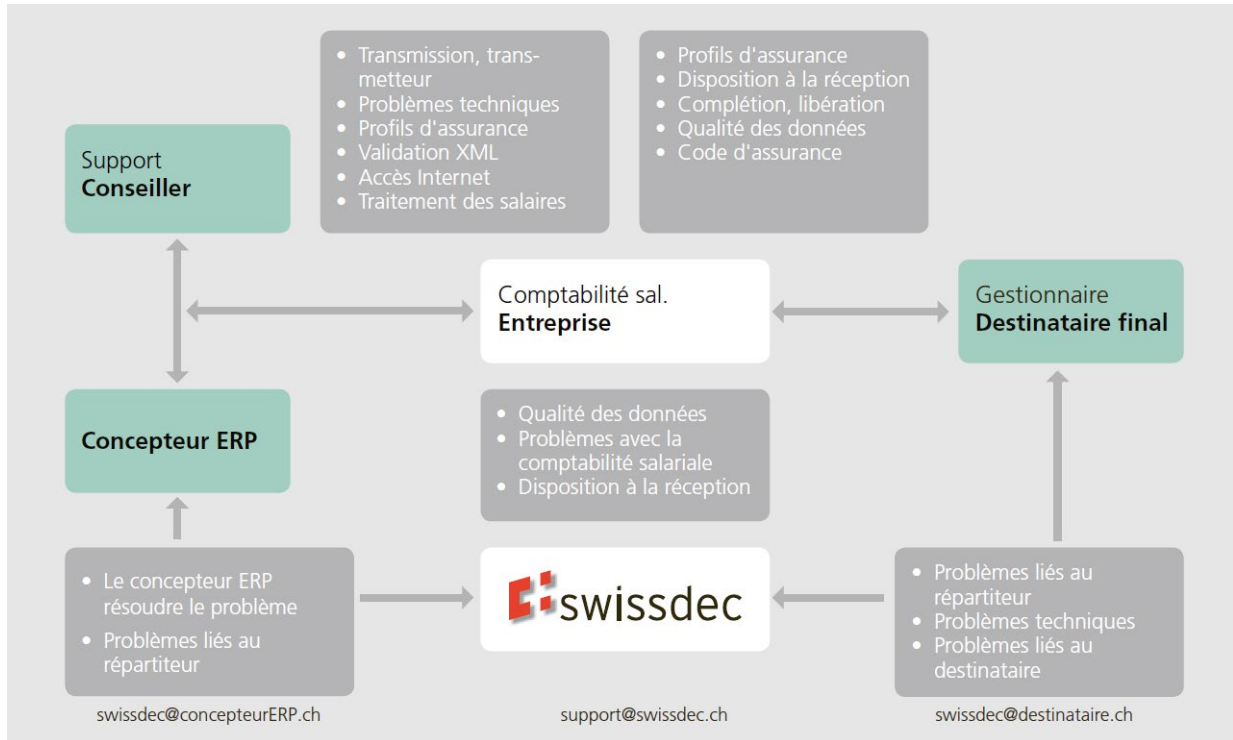


Organisation du support: A qui demander de l'aide?

1. Structure du support



2. A qui demander de l'aide?

Concepteurs ERP

Problèmes concernant:

- la transmission
- les messages d'erreur
- les aspects techniques
- l'accès à Internet
- les pare-feu, les programmes antivirus
- le traitement des salaires



Support de votre concepteur ERP

En cas de problèmes techniques, par exemple lors de l'installation de votre logiciel de comptabilité salariale ou lors de la transmission de votre déclaration de salaires, veuillez vous adresser directement au service clientèle de votre concepteur ERP. En général, une adresse électronique est disponible pour les demandes d'assistance. Selon ce schéma, l'adresse électronique pourrait être la suivante: swissdec@concepteurERP.ch.

Destinataires des données salariales

Problèmes concernant:

- les profils d'assurance
- la disposition à la réception
- la validation
- la qualité des données
- le code d'assurance



Service clientèle du destinataire
(caisses de compensation, Suva, compagnies
d'assurance privées, administration fiscale,
OFS)

En cas de problèmes spécifiques, par exemple lors de l'installation de votre logiciel de comptabilité salariale avec les données de base et le profil d'assurance, ou si le destinataire de votre déclaration de salaire est prêt à recevoir les données, veuillez contacter directement le service clientèle du destinataire des données. Sur www.swissdec.ch/fr/contacts, dans le «Répertoire des destinataires de données salariales prêts à recevoir les déclarations de salaire».

Swissdec

Swissdec est responsable de l'exploitation et du développement. Le support fourni par Swissdec s'adresse en premier lieu aux **concepteurs ERP** et aux **destinataires des données salariales**.

Swissdec ne peut vous venir en aide concernant les questions d'utilisation. Ceci impliquerait d'une part une énorme organisation en matière de support et d'autre part des connaissances approfondies sur un grand nombre de programmes de comptabilité salariale ainsi que sur les processus des différents destinataires. Voilà pourquoi les partenaires concernés ont décidé de proposer le support mentionné ci-dessus.