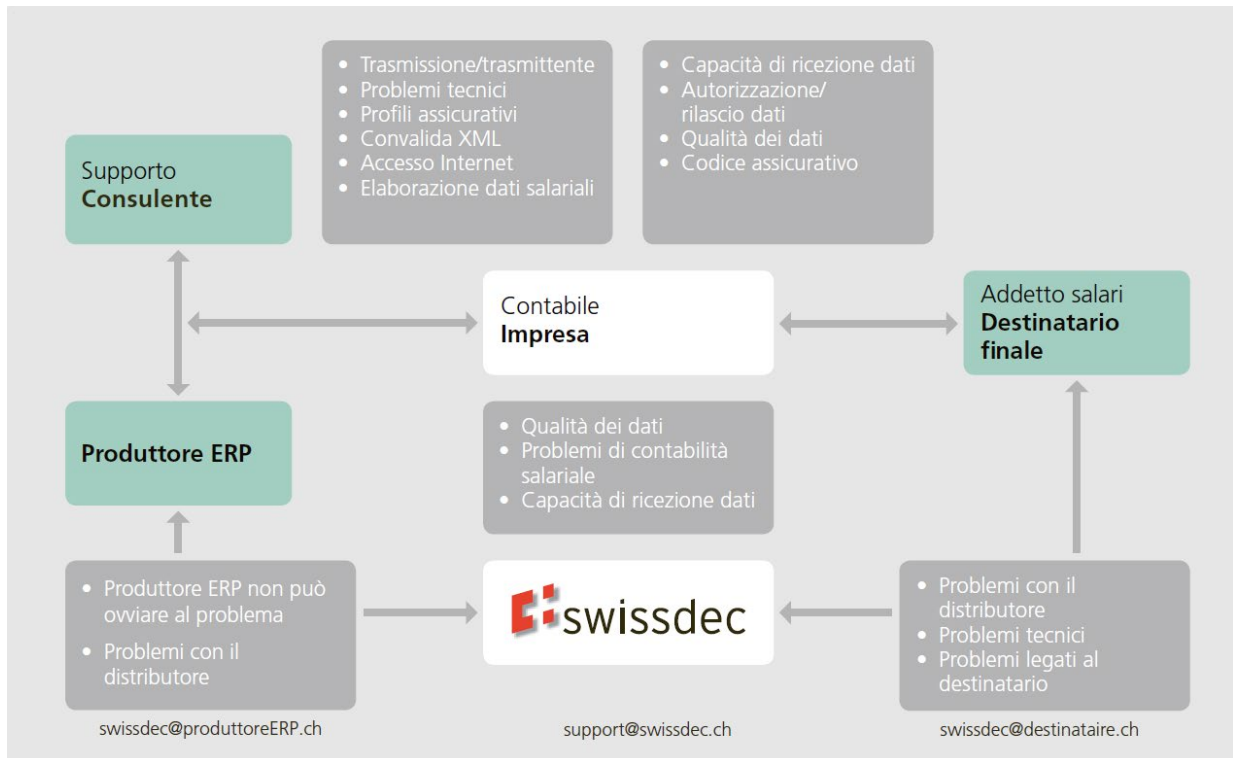


Organizzazione del supporto: Chi fornisce assistenza?

1. Specchietto del supporto



2. Chi fornisce assistenza?

Produttore ERP

Problemi con:

- trasmissione
- messaggi d'errore
- problemi tecnici
- connessione/accesso Internet
- firewall, programma antivirus
- trattamento dei salari



Assistenza fornita dal produttore ERP

Contatti il servizio clienti del produttore ERP del suo software in caso di problemi tecnici, per esempio per la configurazione del programma salariale oppure per la trasmissione della dichiarazione dei salari. Di solito è disponibile un indirizzo e-mail per le richieste di assistenza. L'indirizzo e-mail potrebbe essere, secondo questo schema, il seguente: swissdec@produttoreERP.ch.

Destinatario finale

Problemi con:

- profili assicurativi
- stato di prontezza
- liberazione
- qualità dei dati
- codice assicurativo



Servizio clienti del destinatario
(casce di compensazione, Suva, assicuratori
privati, amministrazioni fiscali, UST)

In caso di problemi inerenti la tecnica, ad esempio per l'impostazione nel programma salariale dei dati contrattuali, del profilo assicurativo oppure per la disponibilità del server di destinazione della dichiarazione dei salari, deve contattare direttamente il servizio clienti del destinatario. Può inviare eventuali domande a gli indirizzi e-mail di supporto che si trovano su www.swissdec.ch/it/contacts nell'«elenco dei destinatari pronti a ricevere i dati salariali».

Swissdec

Swissdec è responsabile dell'esercizio e dell'aggiornamento. Swissdec offre in primo luogo assistenza ai **produttori ERP** e ai **destinatari di dati salariali**.

Swissdec non è in grado di rispondere a domande concrete concernenti l'uso del programma. Ciò richiederebbe da un lato una vastissima organizzazione del supporto e dall'altro delle conoscenze approfondite di innumerevoli programmi salariali e dei processi esistenti presso tutti i destinatari. Per questo motivo abbiamo concordato con i partner l'assistenza precedentemente descritta.