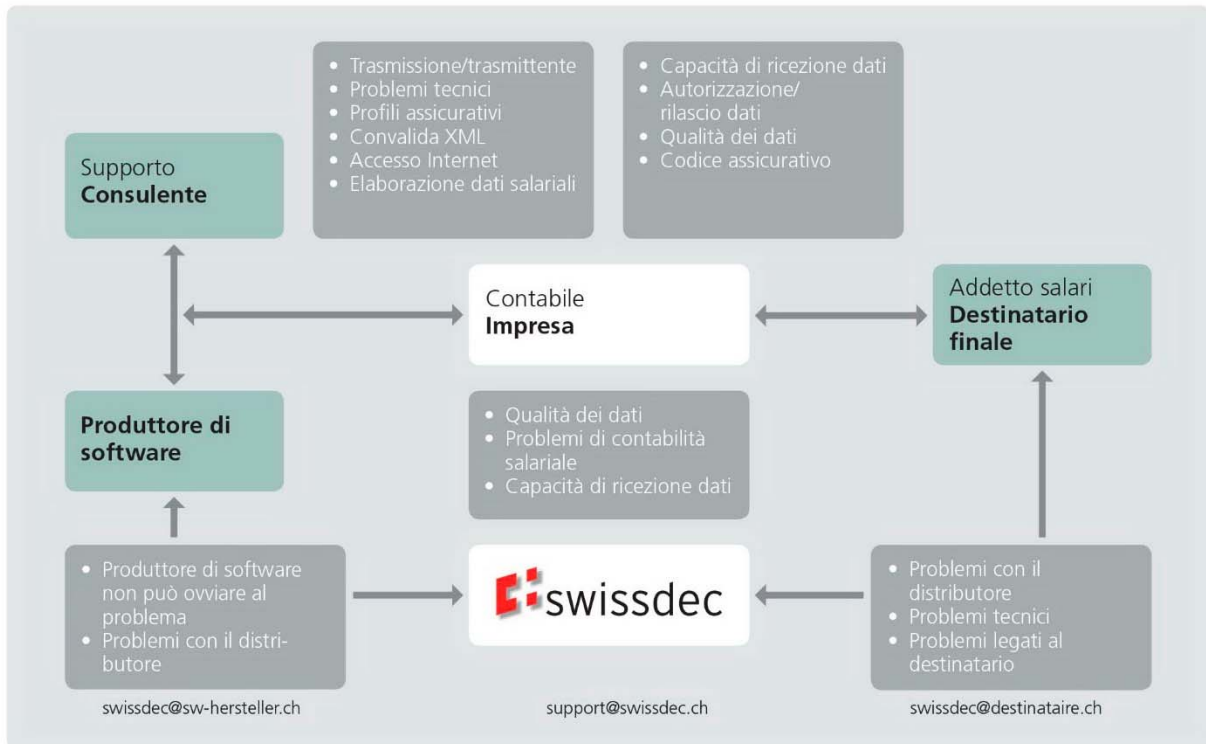


## Organizzazione del supporto: Chi fornisce assistenza?

### 1. Specchietto del supporto



### 2. Chi fornisce assistenza?

#### Produttore di software salariali

Problemi con:

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



Assistenza fornita dal produttore del suo programma salariale

Contatti il servizio clienti del produttore del suo software in caso di problemi tecnici, per esempio per l'installazione del programma salariale oppure per la trasmissione della dichiarazione dei salari. Può inviare eventuali domande anche al seguente indirizzo e-mail, che di regola è [swissdec@nomeproduttore.ch](mailto:swissdec@nomeproduttore.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 materia, ad esempio per il settaggio nel programma salariale dei dati contrattuali, dei dati assicurativi oppure per lo stato di prontezza del destinatario della dichiarazione dei salari, deve contattare direttamente il servizio clienti del destinatario. Può inviare eventuali domande concernenti il profilo assicurativo inviatole anche al seguente indirizzo e-mail:

[swissdec@nomeassicuratore.ch](mailto:swissdec@nomeassicuratore.ch).

## Swissdec

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