Na koji način funkcioniše vaš sistem podrške?

Last updated February 2, 2018

Naša korisnička podrška funkcioniše putem dva kanala. Jedan je **Ticketing sistem** dok je drugi konverzacija putem **Live Chat-a** .
Ukoliko imate problem korisničku podršku možete kontaktirati na sledeće načine:

Ticketing sistem:

- Slanjem poruke na email **podrska@mint.rs**
- Kreiranjem tiketa putem korisničkog servisa Moj Mint. Tiket možete kreirati na sledeći način:
    - Ulogujte se u korisnički servis Moj Mint
    - Na početnoj strani kliknite na **“Otvori tiket”**
    - Odaberite pripadajuće odeljenje
    - U formi koju ste dobili neophodno je da upišete predmet i opis vašeg problema

Nakon slanja tiketa, vaš zahtev će biti zaveden pod zasebnim identifikacionim brojem, poznatijim kao **tiket ID**, koji služi za kasniju identifikaciju u našem procesu. Pored toga, na vašu e-mail adresu će stići notifikacija o tome da je vaš zahtev uredno prihvaćen i da ćete biti kontaktirani od strane naše podrške u najkraćem mogućem roku.

U slučaju da kada odgovor stigne niste u mogućnosti da se ulogujete u korisnički servis, nemojte se brinuti – dalju konverzaiju za Mint Hosting korisničkom podrškom možete nastaviti putem emaila jednostavnim slanjem odgovora na poruku koju ste dobili.

Live Chat:

Na našoj stranici postoji opcija putem koje možete započeti live chat konverzaciju.
Ukoliko to činite prvi put pored opisa samog problema biće potrebno da:

- Unesete vaše ime
- Unesete validnu e-mail adresu

- Klikom na **Započni razgovor** započinjete konverzaciju i prosleđujete uneti opis problema

U periodima van radnog vremena, biće naznačeno da trenutno nema dostupnih agenata ali

to Vas neće sprečiti da pošaljete vaše pitanje koje će biti ahrivirano i pretvoreno u Ticket na koji će Vam naša podrška pružiti odgovor koji će biti prosleđen na e-mail adresu koju ste uneli.

Više o pružanju podrške putem Live Chat kanala možete saznati ovde.