

Vážený zákazníku, uživateli informačního systému HELIOS iNuvio,

záleží nám na úrovni a kvalitě podpory, kterou Vám poskytujeme, a proto jsme si na základě výsledků nedávného průzkumu spokojenosti s kvalitou naší služby Hotline pro Vás připravili následující novinky.

Dlouhodobě zjišťujeme, že standardní doba hovoru na Hotline, stanovená ve [Všeobecných obchodních podmínkách](#), v délce 10 minut nemusí být vždy dostatečná k úplnému vyřešení Vašich požadavků. Z tohoto důvodu jsme pro Vás **prodloužili tuto dobu na 20 minut**. Tato časová dotace, dle našich statistik, bude dostatečná k vyřešení požadavků, které na Hotline patří.

Na Hotline s Vámi hovoří a poskytují pomoc odborní konzultanti, kteří dokáží samozřejmě poskytnout podporu i daleko nad rámec standardní, garantované podpory, například legislativní poradenství či jinou, vysoce odbornou kompetenci. Právě z tohoto důvodu zavádíme s účinností **od 1.10.2021 automatické fakturování poskytnutí takových služeb** dle aktuálního ceníku služeb, a to na měsíční bázi.

Naším cílem je především usnadnění, zefektivnění a zvýšení dostupnosti této služby pro Vás, uživatele informačního systému HELIOS iNuvio.

Pro upřesnění uvádíme informaci o tom, co na Hotline nepatří a na co se tedy vztahuje automatická fakturace:

- **Hovor překračující 20 minut (dříve 10 minut)**
- **Školení nových uživatelů a implementační práce**
- **Programátorské práce a zakázkové úpravy programu**
- **Účetní, daňové a legislativní poradenství**
- **Zásahy a oprava zákaznických dat**

Z praxe uživatelů informačního systému HELIOS iNuvio se ukázalo, že je třeba vylepšit směřování hovorů přímo na konzultanta podle konkrétní oblasti se kterou potřebujete naši pomoc. Proto jsme vytvořili **novou telefonickou ústřednu**, která Vás navede přímo ke konzultantovi – specialistovi na dané téma. Vyhovíme tak požadavkům na zrychlení poskytnutí podpory volajícím uživatelům a současně nebudeme blokovat konzultanty z jiné než vámi požadované oblasti.

Věříme, že výše uvedené novinky přispějí ke zvýšení efektivity služby Hotline a tím zlepšení komfortu Vás, uživatele informačního systému HELIOS iNuvio.

Děkujeme za Vaši důvěru.

S pozdravem,

Ing. Jan Fiala

Ředitel divize realizace