

VSEM ŠPEDITERJEM IN AGENTOM

Koper, 10.1.2008

Zadeva: **Pomoč uporabnikom za okolico**

Spoštovani,

Kot veste je Luka Koper, d.d., s 1.7.2007 prešla na novi informacijski sistem TinO.

V prehodnem obdobju smo z namenom iskanja večjih napak in čim lažjega prehoda na novo aplikacijo, tako za luške uporabnike kot tudi za okolico, za špediterje in agente nudili s pomočjo našega podizvajalca Actual-IT d.o.o. brezplačno podporo.

Podpora je zajemala tudi vsebinsko pomoč, pa četudi to ni povezano z napakami v informacijskem sistemu TinO ali napakami v aplikacijah, ki jih uporabljate.

Na podlagi rednih analiz od prehoda na novi sistem dalje smo ugotovili, da predstavljajo klici špediterjev in agentov v povprečju kar 75% vseh klicev na storitev Pomoč uporabnikom (Actual), od tega pa je v povprečju **67% vseh prijavljenih napak posledica neznanja** uporabnikov aplikacij: SPED, LUNARIS, 3NET in lastnih aplikacij.

Na podlagi teh analiz smo sklenili, da Luka Koper, d.d., ne bo več krila stroškov za podporo uporabnikom za tiste primere, ki so posledica vsebinskega neznanja, saj ocenjujemo, da je naloga posameznega delodajalca, da izobrazi svoje zaposlene kako se z aplikacijo upravlja in kakšne so zakonitosti in formalne kontrole e-poslovanja z Luko Koper.

Lep pozdrav,

Samo Krevs
Svetovalec