

Nerobte si starosti so zmenami zákonov



4

NOVÁ VERZIA MONEY S3

Prinášame veľký prehľad noviniek

8

NOVELY ZÁKONOV

Zmeny, ktoré nás čakajú v budúcom roku

12

ZAMERANÉ NA OBCHOD

Základom úspechu je pokladničný systém

16

FAKTURÁCIA iDOKLAD

Unikátna online služba pre účtovníkov a ich klientov

Nechcete riešiť účtovníctvo.



Chcete  **money**

Ekonomické a informačné systémy

Úvod

Podnikanie na Slovensku si od podnikateľov a firiem vyžaduje vytrvalosť a neustálu schopnosť prispôbovať sa zmenám. Vytrvalosť predovšetkým pri každodennej práci a schopnosť prispôbovať sa akýmkoľvek zmenám. Od zmien zákonov cez zmeny okolia, správania sa zákazníkov a konkurencie až po technologické zmeny.

Naším poslaním je pomáhať podnikateľom a firmám v podnikaní. Dodávať im služby a softvér, ktorý im umožní spracovávať informácie lepšie a bez chýb. Bez ohľadu na to, či ide o objednávky a faktúry, alebo ekonomické prehľady a analýzy.

Naše systémy Money, iDoklad či TaxEdit majú jednu dôležitú vec spoločnú. Pomáhajú vám pri podnikaní, s vyrovnaním sa so zmenami nielen v legislatíve, ale aj v technológiách. Každý deň v roku pracujeme na tom, aby sme držali krok ako so zmenami zákonov, tak aj s vývojom informatiky, aby ste sa vy mohli sústrediť na jadro svojho podnikania, na vašich zákazníkov a váš biznis.

Naším cieľom je vytrvať a podporovať vás aj v ďalšom období. I keď sa zákony

a technológie neustále menia to o čo sa usilujeme, ostáva nezmenené. Chceme vám aj naďalej včas prinášať nové verzie Money, aby ste sa mohli spoľahnúť, že výstupy vašej práce sú v súlade so zákonmi. Chceme vám poradiť vždy, keď sa vaše otázky budú týkať nášho poslania a chceme byť pripravení pomôcť vám aj vtedy, keď si vaše podnikanie vyžiada výraznejšie technologické zmeny.

Vydanie Money News, ktoré držíte v rukách, vám predstavuje zmeny, ktoré sme zrealizovali v Money S3 preto, aby zodpovedalo legislatíve a zároveň vám ušetrilo čas a uľahčilo prácu. Tieto zmeny predstavujeme v článku o novinkách verzie 17. Na ďalších stranách vám prinášame informácie o našich novších systémoch Money S4 a iDoklad, ktoré pre vás môžu byť zaujímavé z pohľadu riešení, o ktorých môžete uvažovať v budúcnosti.

Verím, že výsledky našej práce, náš softvér a naše služby naplnia vaše očakávania a budú pre vás spoľahlivým pomocníkom pri vašom ďalšom podnikaní. Práve s týmto predsavzatím sme k ich príprave pristupovali.



Dušan Peško
predseda predstavenstva
CIGLER SOFTWARE, a.s.

Pripravili sme pre vás novú verziu Money S3

Veľký prehľad noviniek v Money S3 verzia 17

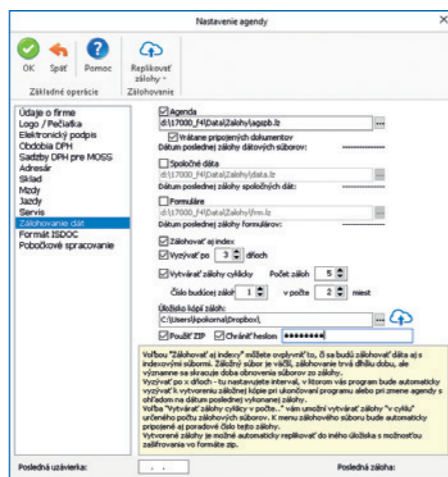
Počas leta sme nezháľali a pripravili sme pre vás novú Money S3 verziu 17. Money vám prácu ešte viac zjednoduší a zrýchli. Mnohé doteraz prácne činnosti si môžete zautomatizovať a svoj čas tak využiť oveľa efektívnejšie. Okrem iného sme sa zamerali aj na zálohovanie dát, ktoré sme posunuli na vyššiu úroveň. Verte, máte sa na čo tešiť - vo svojom počítači budete mať ozajstného profesionála.

Naučili sme Money S3 zálohovať dáta aj do cloudu

Aby ste mali dáta v Money S3 v maximálnom bezpečí, pridali sme možnosť zálohovať ich aj do cloudových (online) úložísk. Stačí v automatickom zálohovaní nastaviť, kam sa má záloha dát zrkadliť. Pravidelne tak môžete svoje dáta posilať na online úložisko, ako je napríklad Dropbox. Svoje dáta tak budete mať na viacerých miestach a v bezpečí.

Posielajte e-maily priamo z Money S3

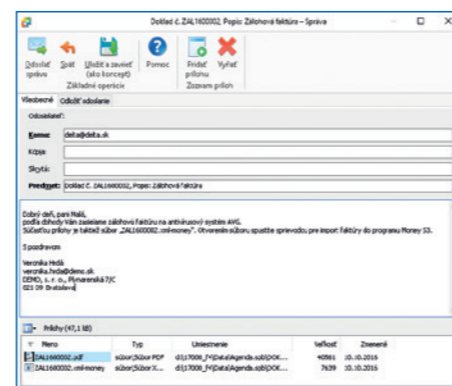
Novinkou, ktorú nájdete v každom komplete Money S3, je Poštový klient S3. S jeho pomocou odošlete klientom všetky doklady



Nastavenie zálohovania dát do cloudu.

aj ďalšiu poštu. Nemusíte si pre zasielanie faktúr inštalovať externého poštového klienta, akým je napríklad Microsoft Outlook alebo Mozilla Thunderbird. Odoslané e-maily nájdete v Poštovom klientovi S3 v priečinku Odoslaná pošta. Pomocou modulu S3 Automatic navyše môžete nastaviť aj hromadné odoslanie e-mailov. Zjednodušíte si tak prácu pri výpadku internetu alebo

v situácii, keď potrebujete dané e-maily odoslať neskôr.



Správa Poštového klienta S3 s prílohami.

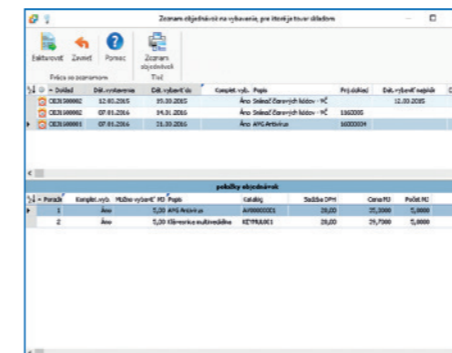
Prácu so zostavami zjednoduší prehľadný export do Excelu

Pri vybraných tlačových zostavách si môžete vybrať zjednodušený Export do Excelu. Zatiaľ čo doteraz boli exportované dáta v rovnakom formáte ako vo vybranom tlačovom formulári, po novom si ich môžete siahnuť v jednoduchšej podobe – bez zlúčených buniek a grafických prvkov.

Ocenia to najmä tí používatelia, ktorí potrebujú s dátami v Exceli ďalej pracovať. Vďaka prehľadnému exportu je jednoduchšie sumovanie aj ďalšia práca so vzorcami.

Zjednodušili sme fakturáciu objednávok

Zoznam objednávok sme rozšírili o zobrazenie objednávok, ktoré sú pripravené na vybavenie. Vďaka funkcii „Vybaviteľné objednávky“ ich uvidíte v prehľadnom zozname a môžete ich priamo vyfakturovať. Navyše môžete prednostne vyberať objednávky pre odberateľov s nastaveným adresným kľúčom.



Zoznam objednávok, pre ktoré je tovar na sklade

S e-shopom si vymeníte aj vystavené faktúry

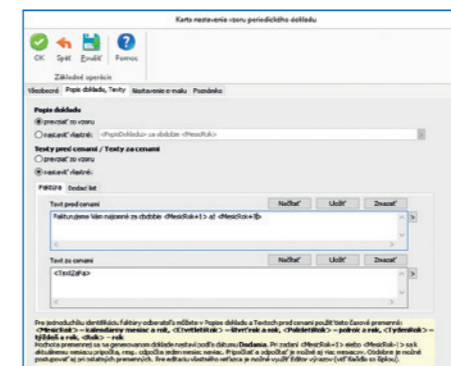
Možnosť výmeny dát medzi Money S3 a vašim e-shopom prostredníctvom E-shop konektora sme rozšírili o prácu s vystavenými faktúrami. Pri ich prevode do Money S3 teraz systém automaticky vybaví aj príslušné objednávky. Pri importe vyúčtovacích faktúr môžete robiť odpochy s väzbou na už prijatú a uhradenú zálohovú faktúru. V nastavení modulu E-shop konektor navyše sami určíte, či sa bude prenos dát medzi e-shopom a Money S3 týkať iba objednávok, faktúr, alebo platí pre oba typy dokladov. Výsledok prenosu dát si môžete dať poslať e-mailom.

Z iDokladu po novom preniesiete aj prijaté faktúry

Vylepšili sme aj komunikáciu s online fakturáciou iDoklad. Doteraz ste z neho mohli do Money S3 importovať iba vystavené faktúry, oteraz preniesiete aj prijaté. Ocenia to hlavne účtovníci, ktorých klient používa iDoklad, získajú prístup ku všetkým potrebným dokladom. Money S3 navyše všetky prenosené súbory zálohuje v systémových adresároch. Nová funkcia tiež umožňuje informácie o prenesených dátach automaticky odosielať e-mailom na požadovanú adresu.

K periodickým faktúram už pridáte vlastný text

Periodické faktúry si teraz prispôbíte pomocou vlastného popisu. Stačí si otvoriť vzor vašej periodickej faktúry a nastaviť vlastný popis dokladu. Rovnakým spôsobom upravíte aj text pred a za cenami. Môžete pritom využiť časové premenné ako mesiac, štvrtok či rok. Systém potom doplní nich doplní vždy aktuálne údaje. Klient tak vie, ku ktorému obdobiu sa faktúra vzťahuje, bez toho, aby ste ho museli dopĺňať ručne.

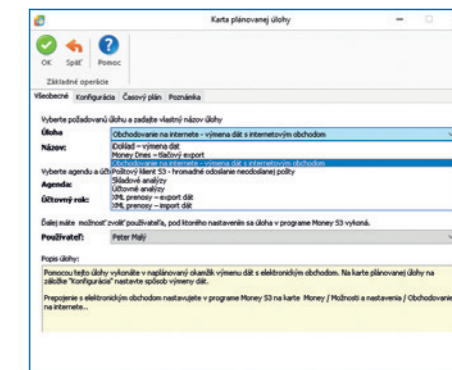


Nastavenie časových premenných pre periodické fakturáciu

Výmenu dát s e-shopom zautomatizuje S3 Automatic

Jedna z najväčších noviniek aktuálnej verzie

Money S3 je modul S3 Automatic. Vďaka automatizácii úkonov dokáže výrazne ušetriť čas prakticky každému používateľovi. Či už je to firma s e-shopmi, účtovník alebo majiteľ reštaurácie. Modul pritom beží ako samostatná aplikácia, ktorá sa spustí pri štarte Windows. Vďaka tomu automatické úlohy bežia, aj keď máte Money S3 vypnuté. Systém tak nemusíte zapínať ani pre plánovanie týchto úloh.



Výber plánovanej úlohy v S3 Automatic

Hneď ako si modul aktivujete, objaví sa medzi tray ikonami (nájdete ich na hlavnom paneli Windows v pravej spodnej časti obrazovky – vedľa hodín). Po kliknutí na ňu sa modul otvorí a na vás je vybrať si úlohu, ktorú chcete automatizovať, tiež firmu, ktorej sa to bude týkať a nastaviť interval spúšťania. Nemusíte sa zbytočne preklikať celým Money S3. Jednoducho skombinujete aj automatické a manuálne spustenie vybranej úlohy. Pre lepšiu predstavu o tom, ako modul funguje, vám ukážeme typických používateľov, ktorým dokáže S3 Automatic zjednodušiť prácu.

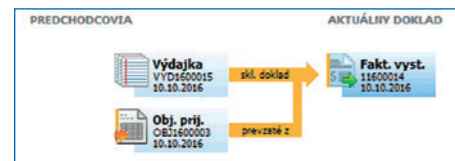
Výhody S3 Automatic pre prevádzkovateľov e-shopu

Nový modul určite ocenia majitelia e-shopov. Vďaka S3 Automatic už nie je potrebné ručne prenášať objednávky

z e-shopu do Money S3 na ich spracovanie. Modul sa o to postará automaticky. V intervale, ktorý vám najviac vyhovuje a dokonca vás bude pravidelne informovať o výsledku prenosu dát.

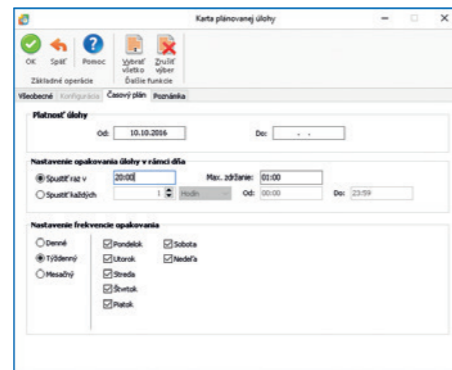
S3 Automatic navyše vie s importom objednávky prepojiť aj ďalšie procesy. Spolu s objednávkou tak odošle do Money S3 aj faktúru vystavenú v e-shope a rovno spustí automatické vyskladnenie tovaru, teda aj vybavenie objednávky. Na vás zostane len tovar zabalíť a poslať. Celý proces je možné v Money S3 kedykoľvek jednoducho dohľadať.

Ak máte okrem e-shopu aj kamenné po-

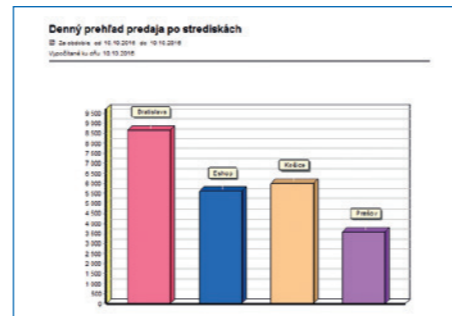


Väzby medzi dokladmi

bočky, zautomatizovať si môžete aj skladové analýzy. Vďaka tomu môžete mať každý večer vo svojej e-mailovej schránke prehľad tržieb v e-shope, ale aj v jednotlivých predajniach. Informácie o tržbách tak máte kedykoľvek k dispozícii bez toho, aby ste ich museli hľadať v jednotlivých predajniach.



Naplánujete čas spustenia



Prehľad tržieb podľa skladovej analýzy

Výhody S3 Automatic pre účtovných a daňových poradcov

Jednoduchšiu prácu bez zbytočných chýb prinesie S3 Automatic aj účtovným a daňovým poradcov. Ak máte klientov, ktorí fakturujú pomocou iDokladu, teraz preniesete všetky ich doklady do svojho PC úplne automaticky. Bez akéhokoľvek prepisovania alebo čakania, kedy klient doklady pošle, či prinesie.

Vyhnete sa tak chybám a navyše môžete účtovníctvo spracovávať priebežne – záleží len na tom, aký interval automatického prenášania faktúr si nastavíte.

Rýchlo získate prehľad o jednotlivých firmách a zjednodušíte si napríklad čistenie salda. Vďaka kombinácii modulov Účtovné analýzy a S3 Automatic môžete pravidelne dostávať e-mailom stav salda napríklad účtu 311 – Odberatelia alebo 321 – Dodávatelia. Čisteniu salda sa tak môžete venovať priebežne. Vďaka automatickým úlohám navyše nemusíte riešiť pravidelné zasielanie reportov majiteľom firiem (napr. Mesačné náklady a výnosy po strediskách). Princíp je rovnaký – pripravíte Účtovnú analýzu, nastavíte typ úlohy a čas, kedy ju chcete spustiť. S3 Automatic následne pošle reporty za vás.

Firmy musia používať elektronické schránky od 1. 1. 2017

Elektronické schránky sú pre firmy povinné. Ustanovuje tak zákon o eGovernmente. K ich kompletnému spusteniu dôjde postupne do januára 2017. Každá firma, resp. jej štatutárny zástupca si musí elektronickú schránku aktivovať. Ak tak neurobite do 1. januára 2017, tak vám ich štát aktivuje automaticky.

Samotné orgány verejnej moci majú ešte čas. Dostali totiž v zákone o eGovernmente na zavedenie elektronickej komunikácie do praxe ďalšie tri roky. Je tak možné, že niektoré úrady ešte nebudú elektronicke komunikovať, alebo budú, ale len čiastočne. Napríklad finančná správa na svojom portáli informuje, že začne túto komunikáciu používať až od roku 2018. **Napriek tomu sú právnické osoby povinné si elektronicke schránku aktivovať už teraz.**

Na čo budú firmám slúžiť elektronicke schránky?

Orgány verejnej moci budú elektronicke schránky využívať na doručenie úradných dokumentov. Správy sa budú pokladať za doručené aj bez podpisania doručky či prečítania si správy po uplynutí lehoty 15 dní od odoslania, čím môžu nadobudnúť účinnosť aj nadväzujúce právne úkony (napr. plynutie lehoty na odvolanie sa voči rozhodnutiu a pod.). **Firmám odporúčame zabezpečiť si prístup a pravidelne sledovať prichádzajúce správy** – na portáli verejnej správy www.slovensko.sk.

Ako majú firmy a ich štatutári postupovať?

Na prístup a disponovanie s elektronicke schránkou právnickej osoby je oprávnený štatutárny orgán právnickej osoby alebo člen štatutárneho orgánu právnickej osoby, pre ktorú bola schránka zriadená. K tomu sú **potrebné:**

- elektronicke identifikačná karta (eID karta) – nový typ občianskeho preukazu s elektronickeým čipom, nahranými certifikátmi a čítačkou čipových kariet (aktivovaná funkcia Online eID) – vybavuje sa na príslušnom okresnom riaditeľstve policajného zboru,
- počítač s operačným systémom Windows, nainštalovanými ovládačmi pre čítačku a aplikáciami na identifikáciu používateľa, podpisovanie dokumentov a podaní – ovládače a aplikácie sú na stiahnutie na portáli www.slovensko.sk.

Po prvom prihlásení sa do elektronicke schránky vám odporúčame nastaviť si notifikácie o prijatých správach e-mailom. Nemusíte strácať čas pravidelným kontrolovaním elektronicke schránky na portáli www.slovensko.sk.

Ďalej by vás mohlo zaujímať, že je možné, aby prihlásený štatutár alebo člen štatutárneho orgánu **delegoval zodpovednosť za elektronicke komunikáciu aj na inú fyzickú osobu** – udelením čiastočného alebo úplného prístupu na disponovanie s elektronicke schránkou. Táto osoba však musí mať zabezpečené taktiež všetko potrebné hardvérové a softvérové vybavenie (eID karta, čítačka, počítač, atď.).

Odporúčame vám nečakať, zoznámte sa s elektronickeými schránkami a začnite ich používať čo najskôr. V prípade otázok môžu kontaktovať v pracovných dňoch od 8.00 do 18.00 **kontaktné centrum NASES na telefónnom čísle +421 2 35 803 083.**

Inštruktážne videá sú dostupné na adrese: www.slovensko.sk/sk/navody/videonavody

Bezplatné prezentácie noviniek Money S3

Pozývame vás na bezplatné prezentácie noviniek Money S3 verzia 17

Uskutočnia sa vždy o 10.00 hod. v multiplex kinách:

8. novembra 2016
Žilina (OC Mirage)

9. novembra 2016
Bratislava (OC Eurovea)

10. novembra 2016
Košice (OC Galéria)

- Predstavíme vám novinky v Money S3 pre rok 2017.
- Ukážeme vám tipy a triky na prácu s programom.
- Zodpovieme vaše otázky.

Zarezerwujte si miesto.*

BEZPLATNÁ REGISTRÁCIA

www.money.sk/prezentacie-novinek

* Kapacita sál je obmedzená, vyhradzujeme si právo ukončiť rezerváciu po naplnení miest.

Legislatíva je pre nás na prvom mieste

Rozhovor s Mgr. Kristínou Pokornou šéf analytičkou Money

Vývoj ekonomického softvéru so sebou prináša potrebu neustáleho sledovania legislatívy. Nie každá zmena zákona vyžaduje aj úpravu softvéru, ale každú zmenu musíme dôkladne posúdiť a rozhodnúť sa, ako sa dotkne používateľov Money S3. Šéf analytička Money Mgr. Kristína Pokorná pre Vás pripravila prierez aktuálnymi novinkami zákonov, ktoré sa možno týkajú aj vás.



ZMENY ZÁKONA O DPH

Za pozornosť podľa nás stoja predovšetkým štyri úpravy, ktoré sa môžu týkať množstva používateľov Money S3.

Prvou zmenou je odloženie samozdanenia pri dovoze tovaru zo štátov mimo EÚ. Zatiaľ čo podľa aktuálne platnej právnej úpravy sa od 1. januára 2017 počítalo so zavedením samozdanenia pri dovoze tovaru zo štátov mimo EÚ, tak schválená novela tento termín posúva. A to na obdobie od 1. januára druhého kalendárneho roka nasledujúceho po kalendárnom roku, v ktorom Európska komisia (Eurostat) aktuálne zverejnila údaje o výške dlhu verejnej správy SR. Podľa týchto údajov je rozdiel medzi horným limitom dlhu verejnej správy ustanoveným pre príslušný rozpočtový rok a aktuálnou výškou dlhu verejnej správy SR za príslušný rozpočtový rok, väčší ako 11 percentuálnych bodov. V praxi to bude znamenať, že platitelia DPH, ktorí obchodujú s tretími štátmi budú ešte DPH platiť Colnému úradu, tak ako doteraz.

Aj druhá úprava týkajúca sa náhrady za zadržanie nadmerného odpočtu

počas daňovej kontroly, sa bude týkať množstva firiem. Novela zákona o DPH zavádza kompenzáciu za zadržanie nadmerného odpočtu počas daňovej kontroly. Ak daňový úrad nevráti nadmerný odpočet do 6 mesiacov po uplynutí zákonnej lehoty, platiteľ dane bude mať nárok na úrok z nadmerného odpočtu vo výške 1,5 % za každý deň omeškania. Treba však podotknúť, že nárok na úrok z omeškania budú mať iba poctivé firmy. Lajdáci, ktorí si počas daňovej kontroly opakovane neplnili povinnosti, nepreberali písomnosti,

Všetky uvedené zmeny zákona o DPH je možné správne zaúčtovať už teraz v aktuálnych verziách Money S3.

či neboli opakovane zastihnutelní, nárok na náhradu mať nebudú.

Nový zákon o DPH spresňuje aj postupy režimu prenesenia daňovej povinnosti pri dodávkach v stavebníctve. Konkrétne ide o nové ustanovenie, ktoré by malo priniesť väčšiu právnu istotu pri použití režimu prenesenia daňovej povinnosti pre dodávateľa aj odberateľa. V tejto úprave ide o to, že ak platiteľ, ktorý dodá

Nový vzor Kontrolného výkazu DPH, ktorý bude platiť od 1. 1. 2017 pripravujeme. Naši používatelia ho budú mať k dispozícii včas.

služby v stavebníctve, resp. tovar s inštaláciou alebo montážou, pri ktorých odôvodnene predpokladá, že sa na nich vzťahuje prenesenie daňovej povinnosti, vystaví faktúru a uvedie na nej slovnú informáciu „prenesenie daňovej povinnosti“. Prijemca tohto plnenia, ktorý prijme faktúru bude

Minimálna mzda od januára 2017 vzrastie na 435 € mesačne.

musieť rešpektovať, že je osobou povinnou platiť daň.

Aj posledná dôležitá zmena zákona o DPH súvisí so stavebníctvom a to v tom, že **faktúry za dodanie stavebných prác bude dodávateľ uvádzať v kontrolnom výkaze DPH.** Pôjde o dodanie stavebných prác, resp. dodanie tovaru s inštaláciou a montážou spadajúce do sekcie F (§ 69, ods. 12, písm. j). Máme k dispozícii pripravovaný vzor nového Kontrolného výkazu DPH a tento vzor predpokladá, že by sa mali uvádzať v oddiele A.2.

MZDY A ODVODY PO NOVOM

Zmeny sa od budúceho roka nevyhnú ani mzdám a odvodom. Táto časť legislatívy sa mení pomerne často a zmenám týkajúcim sa pracovno-právnym vzťahom venujeme zvýšenú pozornosť. Asi najdôležitejšia je **zmena mi-**

nimálnej mzdy. Tá sa od roku 2017 zvýši zo súčasných 405 € na 435 € mesačne.

Od januára sa **mení a zvyšuje aj maximálny vymeriavací základ pre odvody na sociálne poistenie.** Zo súčasného 5-násobku sumy priemernej mzdy spred dvoch rokov, sa maximálny vymeriavací základ zvyšuje na 7-násobok. V praxi to predstavuje zmenu zo súčasných 4 290 € na nových 6 181 €.

Zároveň sa **zvyšuje aj maximálna suma denného vymeriavacieho základu** pre výpočet nemocenských dávok z 1,5-násobku na 2-násobok priemernej mzdy. Rovnako sa zmení aj maximálna suma, z ktorej platí náhradu príjmu zamestnávateľ počas prvých 10 dní práceneschopnosti zamestnanca.

Všetky uvedené zmeny platné od januára 2017 nastaví v Money S3 funkcia synchronizácie účtovných konštánt.

3 DÔLEŽITÉ ZMENY ZÁKONA O DANI Z PRÍJMU

Aj keď vládny návrh zákona o dani z príjmu zavádza zmeny, ktoré budú platné až pre rok 2017 a vás sa budú týkať pri daňovom priznaní v marci 2018, prinášame vám ich prehľad už teraz.

60 %

Zvyšuje sa limit paušálnych výdavkov na 60 %, maximálne však do 20 000 €.

21 %

Sadzba dane z príjmov právnických osôb sa znižuje z 22 % na 21 %.

7 %

Po novom sa z dividend nebude odvádzať zdravotné poistenie, ale podiely na zisku.

Napredujete v podnikaní? Napredujte s Money S4!

Informačný systém Money S4

Veľkej skupine zákazníkov Money S3 sa v podnikaní darí a ich firmy rastú. Máme z toho radosť dokonca aj vtedy, ak im Money S3 prestane stačiť a začne im byť „tesné“. Kedy je čas vzdať sa S3-ky a prejsť na výkonnejší softvér? Môže byť aj pre vás najvhodnejšou cestou informačný systém Money S4?

Našich zákazníkov sme sa opýtali na ich skúsenosti s rozvojom ich podnikania a s prechodom z účtovného programu Money S3 na informačný systém Money S4. Ich postrehy vám teraz prinášame. Na otázky nám odpovedali:

• Ing. Renáta Matejbusová

– konateľka firmy PEMAT, s.r.o., ktorá má na starosti účtovníctvo a fakturáciu na administratívno-skladovom oddelení. Účtovať začínala v Money S3, no vzhľadom na novú orientáciu firmy z výlučne obchodnej, aj na výrobnú, prešli na informačný systém Money S4.

• Ing. Lukáš Čížik – zastáva vo firme REPROGAS, s.r.o. funkciu predstaviteľa manažmentu. Vo firme začínali s Money S3 a s myšlienkou o zmene na vyšší informačný systém sa pohrávali už dlhšie, ich rozhodnutie uľahčil vstup Money S5 na trh.

• **Bc. Lucia Hanusová** – je konateľkou firmy HA-NA CONSULT, s.r.o. a profesionálnou účtovníčkou, ktorá používa účtovný program Money S3, no svojich klientov účtuje aj v informačných systémoch Money S4 a Money S5.

Aký je hlavný rozdiel medzi Money S3 a Money S4?

Money S3 je program pre začínajúce firmy, účtovníkov, či malých živnostníkov, ktorí riešia predovšetkým účtovníctvo, fakturáciu, úhrady, sklady a mzdy. Money S4 sa viac zameriava na automatizovanie a zefektívnenie procesov vo firme. Informácie spracováva z pohľadu obchodných procesov a riadenia vzťahov so zákazníkmi. Kladie dôraz na optimalizáciu stavu zásob, znižovanie nákladov, ale aj detailné prehľady o firme. **Najlepšie to vystihujú slová Ing. Matejbusovej** zo spoločnosti PEMAT: „Money S4 umožňuje rozsiahlejšie

možnosti sledovania toku tovaru, vedenie rôznych evidencií a získanie podrobných vnútro podnikových štatistík.“

Čo je pre zákazníkov rozhodujúce pre prechod na vyšší informačný systém Money?

Podľa Ing. Čížika zo spoločnosti REPROGAS bolo rozhodujúce to, že vyššia verzia prišla v správnom čase. Citujeme: „Uvažovali sme nad zmenou ERP, no nechcelo sa nám ísť do preškoľovania všetkých používateľov na nový systém od iného dodávateľa. S odstupom času viem, že táto zmena sa ukázala ako výrazná a správna. Hneď od začiatku sme ocenili možnosť prispôbiť S5 k evidencii Nákladového účtovníctva. Tiež vyhodnocovanie jednotlivých zákaziek, čo je po nasadení doplnkového modulu Zákazky plus úplná lahoda.“

Bc. Hanusová HA-NA CONSULT dodáva:

„Prechod prvého klienta na Money S4 bol kvôli skladom. Zistila som, že program je prehľadnejší, videla som zaúčtovanie, pripojené doklady, akcie a tiež položky v detailoch.“

**Vyhodnocovanie
zákaziek, je po nasadení
doplnkového modulu
Zákazky plus úplná lahoda.**

Ako zákazníci hodnotia prechod z Money S3 na Money S4?

Zo skúseností nazbieraných z prechodu viacerých klientov Bc. Hanusová radí: „Trebá sa pripraviť na to, že prechod nie je jednoduchý. Najlepšie je ho uskutočniť na začiatku účtovného obdobia. Veľmi dôležité je pri tom správne nastavenie systému priamo v počítači, teda nastavenie jednotlivých skupín dokladov a zaúčtovania.“

Ako zákazníci hodnotia prínosy informačného systému Money S4?

Podľa slov Ing. Matejbusovej sa vďaka

používaniu Money S4 v spoločnosti PEMAT: „Sprehľadnil tok tovaru a rozrástli možnosti štatistického vyhodnocovania.“

Ing. Čížik zo spoločnosti REPROGAS považuje za najväčší prínos Money S5: „Rýchlosť práce, fulltextové hľadanie v zoznamoch dokladov, tiež filtrovanie nad zoznamom, pomocou klávesovej skratky ctrl+g“ a ďalej dodáva: „Ceníme si osobný prístup prostredníctvom prideleného konzultanta, ktorý nás dokonale pozná a vždy nám vyhoví.“

Profesionálna účtovníčka **Bc. Hanusová oceňuje:** „Rýchlosť práce s cenníkmi na sklade a možnosť riadenia prístupových práv. Hlavná kniha má v sebe názvy účtov, priamo viem zadať číslo účtu a nemusím vytvárať predkontácie. Uľahčila sa mi tiež kontrola zaúčtovania dokladov a položiek. Sklad je prehľadnejší a zostavy sa načítavajú rýchlejšie. Veľkou výhodou je pre mňa ako účtovníčku aj to, že vidím všetky roky a nemusím sa medzi nimi prepínať ako v Money S3, taktiež je jednoduchší import a zaúčtovanie bankových výpisov.“

Čo odporúčajú zákazníci Money S4 väčším zákazníkom sieťových licencií Money S3?

Ing. Čížik z vlastnej skúsenosti radí: „Dôležité zvážiť výhody/nevýhody nasadenia systému spôsobom server-klient alebo cez vzdialenú plochu na vlastnom/prenajatom servere. Vo firme pracujeme v rámci kancelárie spôsobom server-klient a využívame výhody DRAGandDROP pri module DMS, oceňujeme väčšiu rýchlosť práce, lepšiu odozvu systému a možnosti prepojenia sa na ďalšie aplikácie OUTLOOK, export do EXCELu, WORDu a iné. Približne 10 % práce uskutočňujeme z domu cez vzdialenú plochu.“

Profesionálna účtovníčka Bc. Hanusová

ako certifikovaný partner pre implementácie Money vyzýva: „Chcem povzbudiť všetkých, ktorí zvažujú prechod na Money S4, aby neváhali. Money S4 prinesie zrýchlenie a zjednodušenie práce. Veľkým uľahčením sú prehľadnejšie zostavy a možnosti vytvárania skupín dokladov s jednotlivým zaúčtovaním.“

Ing. Matejbusová v tom má jasno: „Aby nečakali až do momentu, kedy im program nižšej kategórie nebude stačiť.“



Kedy sa Vám oplatí prejsť na Money S4?

Manažérka predaja Money Ing. Slavomíra Vígová zostavila zoznam indikátorov, ktoré signalizujú, že Vaša firma potrebuje výkonnejší systém:

- Absentujú presné a aktuálne informácie, pre dôležité rozhodovanie.
- Vo firme využívate viaceré systémy, bez prepojenia, či výmeny údajov.
- Časová náročnosť prípravy reportov sa neúmerne zvyšuje.
- Nemáte prehľad o stave zásob na sklade, o stave objednávok a rezervácií.
- Absentujú nástroje pre optimalizáciu skladových zásob, čo sa prejavuje nedostatkom sezónneho tovaru a prebytkom ležiakov.
- Máte e-shop a s ním narastajú Vaše špecifické požiadavky nie len na podrobnú evidenciu tovaru na základe rôznych parametrov, ale aj mnohé iné.
- Nemáte prehľad v tom, kto a čo na firme robí, radi by ste zamestnancom plánovali úlohy sofistikovanejšie.

Presvedčte sa o možnostiach Money S4 a dohodnite si so mnou stretnutie
slavomira.vigova@cs.w.sk, tel.: 0907 709 747

Základom úspechu v maloobchode je pokladničný systém

Zamerané na obchod

Prečo zákazníci nakupujú v niektorých obchodoch radšej ako v iných? Prečo sa vracajú nakupovať do niektorých obchodov častejšie, zatiaľ čo iným sa vyhýbajú? Hlavnú úlohu zohrávajú faktory ponuky, predovšetkým sortiment tovaru a jeho kvalita. Nemalou mierou však k záujmu zákazníka vrátiť sa a nakúpiť opäť, prispieva kvalita obsluhy a čas strávený pri platení. Dlhý rad pri pokladni rozčúli nie jedného zákazníka.

Registračná pokladnica alebo pokladničný systém?

Registračnú pokladnicu využíva na Slovensku väčšina obchodníkov, keďže jej používanie prikazuje zákon. No obchodníci pokladnice používajú iba na evidovanie tržby a kontrolu hotovosti zverujú pokladníkom a pokladníckam. Je to škoda, keďže dobrá pokladnica alebo pokladničný systém na PC, môže ušetriť množstvo času a výrazne pomôcť pri predaji.

Nepodceňujte výber pokladničného systému

V malých obchodoch, či predajných stánkoch sú úplne postačujúce jednoduché registračné pokladnice. V serióznych obchodoch je však oveľa efektívnejšie spoľahnúť sa na výkonnejší pokladničný

systém s väčším rozsahom funkcií, než len s evidenciou tržieb. Z našej skúsenosti vieme, že podnikatelia túto časť zariadenia obchodu podceňujú. Zatiaľ čo dôraz kladú na vybavenie predajne,

Napojenie na skladové hospodárstvo je základom pre efektívne riadenie zásob.

aranžovanie tovaru, či výklad, aby prilákali zákazníka, tak nakupovanie a platenie sa často stáva nekonečnou nočnou morou. Pomalé blokovanie položiek, problém pri akceptácii platobnej karty alebo pomalá tlač pokladničného dokladu, zaručene odradí od opakovaného nákupu množstvo zákazníkov.

Pokladničný systém zvládne oveľa viac ako iba evidovanie tržby

Hlavnou výhodou pokladničného systému je napojenie sa na skladové hospodárstvo. Získať okamžitý prehľad o tom, čo sa predáva najrýchlejšie a ktorý tovar je potrebné objednať, je základom pre efektívne riadenie zásob. Ak máte predajni viac, iste sa vám zide prehľad o tom, či je tovar dostupný a konkrétne na ktorých miestach. Bolo by škoda objednávať ho u dodávateľa, ak ho máte na inom mieste k dispozícii.

Predajne s rýchlo obrátovým tovarom určite ocenia možnosť evidovať záruku, či šarže. Vďaka čomu sa im zníži počet tovarov po záruke. Špecializované predajne môžu zase pomocou evidencie zásob a výrobných čísiel zefektívniť riešenie reklamácií a výmenu tovaru.

Samostatnou kapitolou je uľahčenie a zrýchlenie inventúr skladu. Pokladničný systém napojený na skladové hospodárstvo umožní urýchliť celý proces a skrátiť dobu, počas ktorej musí byť predajňa zatvorená. Samozrejme zníži aj počet omylov a riziko inventúrneho manka.

Cenníky, akciové ceny a zľavy

Pokladničné systémy uľahčia a skrátia aj práce potrebné na precenenie alebo doplnenie nového tovaru. Cenníky, akciové ceny, či zľavy sa nastavujú vopred a pokladničný systém ich prevezme. Následne ich začne používať v správnom čase, čo znižuje náklady spojené s predajnými akciami.

Pokladničný systém skracuje čas inventúr skladu, či čas potrebný na precenenie a predajné akcie.

Vernostné programy

Spokojní a vracajúci sa zákazníci, sú základom úspechu každého obchodu alebo siete predajní. Mnohí obchodníci to pochopili, ale úlohy pozvať zákazníka na ďalší nákup sa zhostili veľmi zjednodušene – kartičkou na zľavu pri ďalšom nákupe. Centrálne riadené pokladničné systémy však ponúkajú oveľa premyslenejšie možnosti, ako zákazníka povzbudiť k ďalším nákupom. Práve kombináciou systému Money na centrále a Predajňa SQL v obchode môžete sledovať nákupy zákazníka vo všetkých obchodoch, spočítavať hodnotu jeho nákupov a odmeňovať ho viac, či častejšie – podľa toho, ako si zaslúži.

 **predajňa SQL**

Vybavte svoj obchod moderným systémom pre riadenie predaja a sledovanie zásob

- Komfortná obsluha cez dotykovú obrazovku
- Podpora klávesnice a čítačky čiarových kódov
- Vyhľadávanie tovaru podľa rôznych kritérií
- Rýchle klávesy pre často predávaný tovar
- Tlač účteniek z fiskálnej tlačiarne
- Servis do 48 hodín

Zavolajte nám: **02 / 4921 2323** alebo napíšte: **pos@money.sk**

Viac informácií na **www.money.sk/pos**



RANSOMWARE – zabijak nielen účtovných dát

Bezpečnosť a ochrana podnikových dát

Jedno neuvážené kliknutie a účtovné dáta sú fuč. Škodlivý softvér ransomware ohrozuje bežných používateľov aj firmy. Z dostupných údajov vyplýva, že náklady vynaložené na odstraňovanie škôd presahujú 300 miliónov dolárov ročne.

Začalo sa to celkom nevinne – jedným obyčajným e-mailom. Projektant z architektonickej kancelárie si ráno otvoril elektronickú poštu a pri pohľade na doručené e-mailu mu zrak padol na riadok s predmetom Order (z angl. objednávka). E-mail ho zaujal, pretože na firmu sa obracajú zväčša zákazníci zo Slovenska. Otvoril ho, klikol na prílohu a tento krok stál kanceláriu takmer všetky dáta – rozpracované aj hotové výkresy.

Nenápadný votrelec

Po kliknutí na prílohu sa na prvý pohľad nič nestalo. Na pozadí sa však spustil krátky program, ktorý z internetu stiahol zvyšok vírusu. E-mail ho akoby pozval do projektantovho počítača a vírus sa po stiahnutí nainštaloval do jeho pamäte. Tento nenápadný záškodník prezrel zložky používateľa, pracovnú plochu, dokumenty. Zašifroval ich a vložil na ich miesto text s pokynmi na zaplatenie výkupného.

Treba povedať, že počítač je po nákaze funkčný. Môžete si spustiť Word, Excel, alebo aj Money S3. Ale dokumenty z minulosti či účtovné dáta nie sú čitateľné a novovytvorené dokumenty sa tiež zakrátko zašifrujú. Pre firmu nezávideniahodná situácia. Autori ransomware sú si toho vedomí, a preto namiesto poškodenia počítača – ako to robili vírusy v minulosti – radšej poškodia dáta a žiadajú platbu za ich obnovenie. Liečenie nákazy je jednoduché. Antivírus ransomware odstráni, dáta však zostanú zakódované. Preto sa firmy často podvolia a výpalné zaplatia.

Na koľko si ceníte svoje dokumenty?

Páchatelia si za odšifrovanie súborov pýtajú od 200 do 10 000 dolárov. Nie každý si ich však môže dovoliť zaplatiť. Platba navyše nie je pre firmu daňovo uznateľným nákladom, útočník vám nevystaví faktúru. Okrem toho môžete mať problém so zákonom – podpora kyberterrorizmu je v niektorých krajinách trestná.

Kyberzločinci majú účty otvorené vo virtuálnej mene Bitcoin. Obchoduje sa s ňou na internete a príjemca platby je vďaka nej ťažko vystopovateľný. Navyše sa maskujú za servery v štátoch, ktoré nespolupracujú na medzinárodnej úrovni s políciou. Ale pozor – to, že zaplatíte, ešte neznamená, že sa automaticky dostanete k svojim ukradnutým súborom. Neexistuje žiadna záruka, že vám zločinec po platbe pošle kód na odšifrovanie a ten bude fungovať. Čas hrá proti obetiam útokov, keďže ransomware zväčša nechá na zaplatenie 72 hodín a potom údaje postupne maže z počítača, čím ešte viac pritlačí na obeť útoku.

Tisícové škody, no dá sa im predísť. Ako?

Najlepšou ochranou pred ransomware je zálohovanie. Zálohujte súbory zo svojho počítača denne, prácu majte aj na USB kľúči alebo, ešte lepšie, v cloudu. Deň práce sa totiž dá nahradiť, ale rok už nie. Určite tiež nezabudnite používať kvalitný antivírusový program.

Ste pripravený odolať útoku na vaše účtovné dáta?

Získajte účinnú ochranu **AVG Internet Security** na www.avg.sk so **zľavou 25 %** pre zákazníkov Money.

Objednávajte online so zľavovým kódom:

A16M25P1



 **AVG Business**

5 zásad ochrany účtovných dát

1. Pravidelne aktualizujte operačný systém, aj programy a aplikácie. Škodlivý softvér často využíva známe chyby v starších verziách programov. Pravidelné aktualizovanie riziko nákazy PC znižuje.
2. Preškoľujte zamestnancov a kolegov na opatrné správanie sa v prípade, že dostanú e-mail od neznámeho odosielateľa, alebo ak chcú kliknúť na neznámy link či www stránku.
3. Používajte kvalitný antivírusový systém, nie bezplatné verzie. Preferujte platené, ktoré majú viac úrovní ochrany (ochranu v reálnom čase, ochranu identity, firewall, webový štít).
4. Pravidelne zálohujte dáta. Zálohovanie vám denne zaberie iba niekoľko minút a zároveň vám môže ušetriť množstvo času a dôležitých údajov.
5. Archivujte zálohy mimo PC. Napaľujte si zálohy na CD, ukladajte ich na USB kľúč alebo do cloudu. Využite pri tom najnovšiu funkciu Money verzie 17, ktorá vám ukladanie záloh cez internet do cloudu uľahčí (napr. OneDrive, Google Disk či Dropbox).

iDoklad prináša účtovníkom unikátnu službu

iDoklad predstavuje službu **Nájdí účtovníka**

Služba *Nájdí účtovníka* nie je určená iba používateľom iDokladu, ako by sa na prvý pohľad mohlo zdať. Katalóg účtovníkov je predovšetkým benefitom pre tých, ktorí účtujú v Money S3. Umožňuje totiž účtovným firmám získať nových a atraktívnych klientov.

Naša online fakturácia iDoklad má za sebou štvrtý rok existencie a stáva sa z nej komplexný nástroj pre vedenie účtovnej agendy firmy v cloude (cloud z angl. slova oblak, používa sa na vyjadrenie nového typu softvéru, ktorý sa neinštaluje do počítača, ale využíva internet a poskytuje sa ako online služba). iDoklad si vyskúšalo viac ako 23 000 firiem, pričom viac ako 4 000 z nich sú mu verné a využívajú ho pravidelne, či už bezplatne alebo na báze mesačného predplatného.

Základom iDokladu je šikovná fakturácia, doplnená o adresár obchodných partnerov a cenník. Adresár v iDoklade je napojený na register firiem, čím umožňuje načítať údaje o firmách podľa IČa alebo overiť spoľahlivosť platiteľa DPH.

Vyššie predplatné zákazníkom umožňuje využívať aj zálohové faktúry, účtovať banku, pokladnicu, či párovať úhrady.

Najvyššie predplatné navyše disponuje skladom, či rozhraním pre e-shopy. Obrovskou výhodou iDokladu sú jeho mobilné verzie, teda aplikácie pre tablety a smartfóny so systémom iOS, Android alebo Windows.

Prečo sa iDoklad páči účtovníkom?

iDoklad je online fakturačná služba, ktorá obsahuje užitočný obchodný aparát. Každý zo zákazníkov iDokladu potrebuje všetky vystavené faktúry aj zaúčtovať, pripraviť podklady pre DPH, uzávierku, či daň z príjmov. Presne na to je ideálne Money S3, ktoré všetkými týmito funkciami

disponuje. Vieme, že firmy a podnikatelia si neradi účtujú sami a nechávajú účtovníctvo radšej na profesionálov. Preto sú iDoklad a Money prepojené. Umožňujú vystavené faktúry prenášať do Money S3 a z Money S3 do iDokladu, napríklad informácie o úhradách a iné.

The screenshot shows the 'iDoklad' website interface. At the top, there are navigation links: 'Vlastnosti', 'Cena', 'Mobilné aplikácie', 'Katalóg účtovníkov', 'Viac', 'Prihlásiť', and 'Vyskúšať zadarmo'. The main heading is 'Registračia účtovníka'. Below it, a sub-heading says 'Pridajte sa a získajte nových klientov'. The text below that reads: 'Príďte teraz na vás! Za 14 dní cez 116 208 potenciálnych klientov. Zaregistrujte sa ako spoločnosť ponúkajúca vedenie účtovníctva používateľom iDokladu. Zadarmo získate nových zákazníkov a ešte ušetríte čas strávený prepisovaním dokladov.' There is a prominent green button labeled 'ZAREGISTROVAŤ SA'. Below this, there are three columns of benefits: 1. 'Bezchybná práca s dokladmi' (Error-free work with documents), 2. 'Stále rastúci trh' (Continuously growing market), and 3. 'Hladké napojenie na účtovníctvo' (Smooth connection to accounting).

Ako postupovať, ak chcete získať nových klientov?

Stačí sa bezplatne zaregistrovať na stránke www.idoklad.sk v katalógu účtovníkov. Registrácia vám zaberie maximálne dve minúty. Stačí zadať názov firmy, kontaktné údaje a doplniť stručný popis či charakteristiku vašej firmy.

Vaši potenciálni klienti môžu pri hľadaní účtovníka využiť službu *Nájdí účtovníka*, ktorá je doplnená o mapu a vyhľadávanie podľa miesta. Vaše služby bude iDoklad ponúkať primárne firmám z vášho okolia.

Čo hovoria o iDoklade a Money S3 zákazníci z radov účtovníkov?

„Úspora času pri prepisovaní dokladov či menej preklepov a chýb je len jednou z výhod, ktoré mi ponúka iDoklad. Hlavnou výhodou je, že ako účtovník mám úplnú kontrolu a prehľad o dokladoch mojich klientov. Presne viem, koľko dokladov vystavili, mám prehľad o tom, čo ma bude pri účtovaní čakať. Viem zabezpečiť, aby po prenose faktúr a ich zaúčtovaní už klient doklady nezmenil. Skrátka, môžem sa spoľahnúť, že mi ani omylom do účtovnej agendy neprenesú chybu, hovorí Balázs Keszeli, konateľ spoločnosti Consultix.“

Presvedčte sa, aké jednoduché je prenášať faktúry z iDokladu do účtovníctva Money S3.

Video nájdete na: www.money.sk/iDoklad



Money S3 z druhej strany telefónnej linky

Rozhovor s Ing. Štefanom Fedorkom vedúcim technickej podpory Money

Štefan Fedorko je vedúcim tímu technickej podpory Money S3. Z manažérskeho pohľadu je zodpovedný za vedenie tímu konzultantov tak, aby dokázali kvalifikovane pomôcť čo najväčšiemu počtu zákazníkov. Telefónická linka slúži okrem riešenia problémov aj ako zdroj námetov a pripomienok od zákazníkov, ktoré osobne vyhodnocuje a referuje kolegom na vývojovom oddelení. Aj vďaka nemu sa zákaznícke požiadavky pretavujú do nových verzií Money. Dovoľme vám nahliadnuť do oddelenia podpory zákazníkov Money.



volajú, alebo napíšu e-mail. Moji kolegovia sa snažia vždy pomôcť a ak to nedokážu, prídu za mnou a ja s nimi prekonzultujem komplikované prípady.

To asi vyžaduje detailnú znalosť Money S3, alebo nie?

Áno, to platí do bodky. Spoznať celé Money S3 vyžaduje čas. Do CÍGLER SOFTWARE som nastúpil pred piatimi rokmi a začínal som ako telefonický konzultant a začínam som ako telefonický konzultant a začínal som ako telefonický konzultant a začínal som ako telefonický konzultant. Prejde si tým každý mladý konzultant. Stávalo sa mi, že ma skúsenejší zákazník, ktorý potreboval poradiť, svojimi skúsenosťami "strčil do vrecka", ale učil som sa rýchlo a rovnaké nároky mám teraz na nastupujúcich konzultantov. Zákazníkom musíme vedieť poradiť v každej situácii, a to si vyžaduje rýchle učenie a detailné poznanie celého programu všetkými členmi tímu.

Čo je náplňou práce vedúceho technickej podpory?

Starám sa o to, aby všetci zákazníci, ktorí sa na nás obrátia, dostali čo najrýchlejšie odpoveď. Nezáleží pritom na tom, či za-

Poradíte teda všetkým a vždy, alebo je dostupnosť telefonickej pomoci otázkou šťastia?

V rámci dňa je linka najviac obsadená medzi 10.00 a 11.00 hod. doobeda. Zákazníkom však ponúkame viaceré alternatívy vo forme video a textových návodov či kontaktovania nás cez webovú podporu. Tieto alternatívy sú dostupné nonstop. Na druhej strane, medzi 8.00 a 9.00 hod. ráno a tiež po 15.00 hod. poobede dosahuje linka najvyššiu dovolateľnosť. Linky technickej podpory sú najvyťaženejšie v prvých troch mesiacoch roka. Naopak, najľahšia dovolateľnosť je v letných mesiacoch. Podľa štatistík sa vtedy dovolateľnosť blíži takmer k 100 %.

S akými otázkami sa v priebehu roka najčastejšie stretávate?

Na prelome rokov sú to otázky na založenie nového roka, v marci prevládajú otázky

týkajúce sa korektného uzavretia roka a tiež podania koncoročných účtovných výkazov. Celoročne sú to otázky súvisiace s inštaláciou programu, tiež o rozširujúcich moduloch, ktoré začínajú používať. Samostatnou kategóriou sú hovory týkajúce sa fiškálnych zariadení.

Čo zákazníkov zaujímalo v roku 2016 najviac?

Tento rok sme špeciálne riešili masívny prechod zákazníkov na operačný systém Windows 10. Aj napriek ubezpečeniam Microsoftu tento prechod vo viacerých prípadoch nedopadol práve najlepšie. Konzultanti tak musia byť odborníkmi vo viacerých oblastiach.

Dokážete zákazníkom poradiť ihneď ako zatelefonujú?

Jeden telefonát trvá v priemere päť až 10 minút a z veľkej časti sú zákazníci vybavení ihneď. V prípade, že zákazník potrebuje poradiť so špecifickým problémom týkajúcim sa jeho podnikania, konzultant si s ním dohodne presný čas, kedy mu môže opäť zavolať. Medzitým si dohľadá detaily, preberie ich s kolegami a pripraví odpovede na mieru zákazníkov.

Celý tím sa musí v novej verzii perfektne orientovať. Podstupujete špeciálne

školenia o nových verziách Money?

Samozrejme. V prípade rozsiahlejších aktualizácií, akou je napríklad aj nová verzia 17, s tímom konzultantov prechádzame už týždne vopred jednotlivé novinky, aby sme vedeli na zákaznícke otázky promptne reagovať. Potrebujeme mať celý program, ako sa povie, „v malíčku“, len tak nás žiadna otázka nezaskočí.

Technická podpora spadá pod službu Podpora a aktualizácia. Prečo sa podľa vás táto služba zákazníkom oplatí?

Zákazníkom je k dispozícii každý pracovný deň tím profesionálnych konzultantov, v čase od 8.00 do 16.30. Sú ochotní vždy poradiť a ihneď riešiť vzniknuté komplikácie. Neriešime, koľkokrát a ako často zákazník zavolá, nemáme limity. Zároveň s touto službou zákazník získava možnosť sťahovať si aktuálne verzie Money. Kolegovia do nich neustále zapracúvajú nové funkcie a legislatívne zmeny. Pre bežného používateľa je totiž takmer nemožné všetko sledovať a dokončne opraviť.

Ako sú s technickou podporou spokojní zákazníci?

To sa musíte opýtať ich. Ja verím, že väčšina je spokojných. Dokonca to mám aj podložené prieskumami o zákazníckej spokoj-

nosti. Až 97 % zákazníkov je s technickou podporou veľmi spokojných. Oceňujú najmä vystupovanie a profesionálnosť konzultantov, ochotu pomôcť a v prípade potreby aj napojenie sa na diaľku priamo do ich počítača. Táto pozitívna odozva nás a Money S3 posúva dopredu.

Určite sa nájdú aj nespokojní zákazníci, alebo sa mýlim?

Čo zákazník, to špecifická požiadavka. Vždy sa snažíme poradiť, ako len vieme. Sú však aj zákazníci, ktorí si technickú podporu mýlia so školením či s konzultáciami u účtovného alebo daňového poradcu. Týmto zákazníkom sa vyhovieť nedá, ale snažíme sa im poskytnúť aspoň kontakty na profesionálnych poradcov.

Ako využívate spätnú väzbu, ktorú vám zákazníci poskytujú?

Všetky podnety na oddelení technickej podpory Money S3 osobne prechádzam. Dohľadám na to, aby sa s nimi ďalej pracovalo. Naše oddelenie je akýmsi „mostom“ medzi zákazníkom a tímom analytikov, programátorov a testerov Money. Zákaznícke námety postupne vyhodnocujeme a zaraďujeme do nových verzií. Vždy ma poteší, keď sa podarí do Money S3 zapracovať ďalší tip od zákazníkov.



5–10 min.
priemerné trvanie hovoru



Dostupnosť linky 8.00–16.30 pracovné dni
Najlepšia 8.00–9.00 ráno a po 15-tej hod. poobede
Najťažšia medzi 10.00–11.00 doobeda



90% pravdepodobnosť,
že sa zákazník dovoľá na prvýkrát
a je prvý, max. druhý v poradí



100% dovolateľnosť
na prvýkrát počas letných mesiacov



Hotline: +421 2 492 12345

www.money.sk/podpora

Bratislava

Plynárenská 7/C
tel.: +421 249 212 323

Prešov

Masarykova 22
tel.: +421 517 732 908

Praha

Rubeška 215/1
tel.: +420 244 001 288

Brno

Drobného 555/49
tel.: +420 549 522 511

Plzeň

Lochoťinská 422/11
tel.: +420 377 222 001

Liberec

1. máje 97/25
tel.: +420 485 131 058