

Pagalba

Visais su buhalterija susijusiais klausimais kreipkitės elektroniniu paštu accounting@robolabs.lt

Visais su klientų aptarnavimu susijusiais klausimais prašome kreiptis elektroniniu paštu customersupport@robolabs.lt

Dėl techninių nesklandumų, techninių klausimų, platformos patobulinimų ar integracijų kreipkitės į support@robolabs.lt

- [Kaip užduoti klausimą apie tam tikrą dokumentą?](#)
- [Kaip sukurti pagalbos užklausą?](#)

Kaip užduoti klausimą apie tam tikrą dokumentą??

Jeigu turite klausimų apie tam tikrą pateiktą dokumentą ar buhalterinį įrašą, galite palikti komentarą ar užduoti klausimą tiesiogiai sistemoje.

Norėdami palikti komentarą buhalteriu ar užduoti jam klausimą, visų pirma atsidarykite pasirinktą dokumentą, su kuriuo klausimas ar komentaras bus susijęs.

The screenshot shows the ROBO LABS system interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: Vardenis Pavardenis UAB RoboAcademy, Robo Vadovas, eDokumentai (2), Pajamos, Išlaidos, Darbuotojai, and Kita. The main area displays 'Neseniai atnaujinti' (Recently updated) with three cards: 'Naujos išlaidos' (New expenses), 'TK/2020/0002 Tiekėjas, UAB 2020-01-01 968 EUR APMOKĖTA', and 'TK/2020/0001 Tiekėjas, UAB 2020-01-20 1,8k EUR LAUKIAMA APMOKĖJIMO'. Below this is a table with columns: Tiekėjas, Data, Tiekėjo numeris, Pateikė, Terminas, Suma, Suma, EUR, and Neapmokėta suma. A red arrow points to the first row of the table.

<input type="checkbox"/>	Tiekėjas	Data	Tiekėjo numeris	Pateikė	Terminas	Suma	Suma, EUR	Neapmokėta suma
<input type="checkbox"/>	Tiekėjas, UAB	2020-01-20	TK0003	ROBO	2020-01-31	1'815,00 €	1'815,00 €	1'815,00 € Laukiama
<input type="checkbox"/>	Tiekėjas, UAB	2020-01-01	TK0002	ROBO	2020-01-01	968,00 €	968,00 €	0,00 € Apmokėta

Dokumento apačioje pasirinkite "**Rašykite buhalteriu**" ir suformuokite savo klausimą ar komentarą. Jūsų ir buhalterio žinučių istorija bus matoma apačioje.

7.png

Visos užklausos, taip pat paliktos kaip komentarai po dokumentais, yra registruojamos ir turi unikalų numerį. Jas rasite meniu juostoje pasirinkę "**Pagalba**".

Būseną "*Sprendžiama*" reiškia, kad atsakingi asmenys užklausą gavo ir ją sprendžia.

311.png

Kuomet užklausa bus atsakyta, jos būseną pasikeis į "*Uždaryta*". Apie pasikeitusias užklauso būsenas būsite informuoti žinute.

312.png

Visas uždarytas užklausas galite atidaryti iš naujo, jeigu jos buvo neteisingai išspręstos arba reikia patikslinimo. Pasirinkite norimą užklausa.

302.png

Pasirinkite "**Veiksmas**" ir "**Atidaryti**".

303.png

Pasirinkite "**Rašykite buhalteriu**".

304.png

Įrašykite užklausa ir pasirinkite "**Siųsti**".

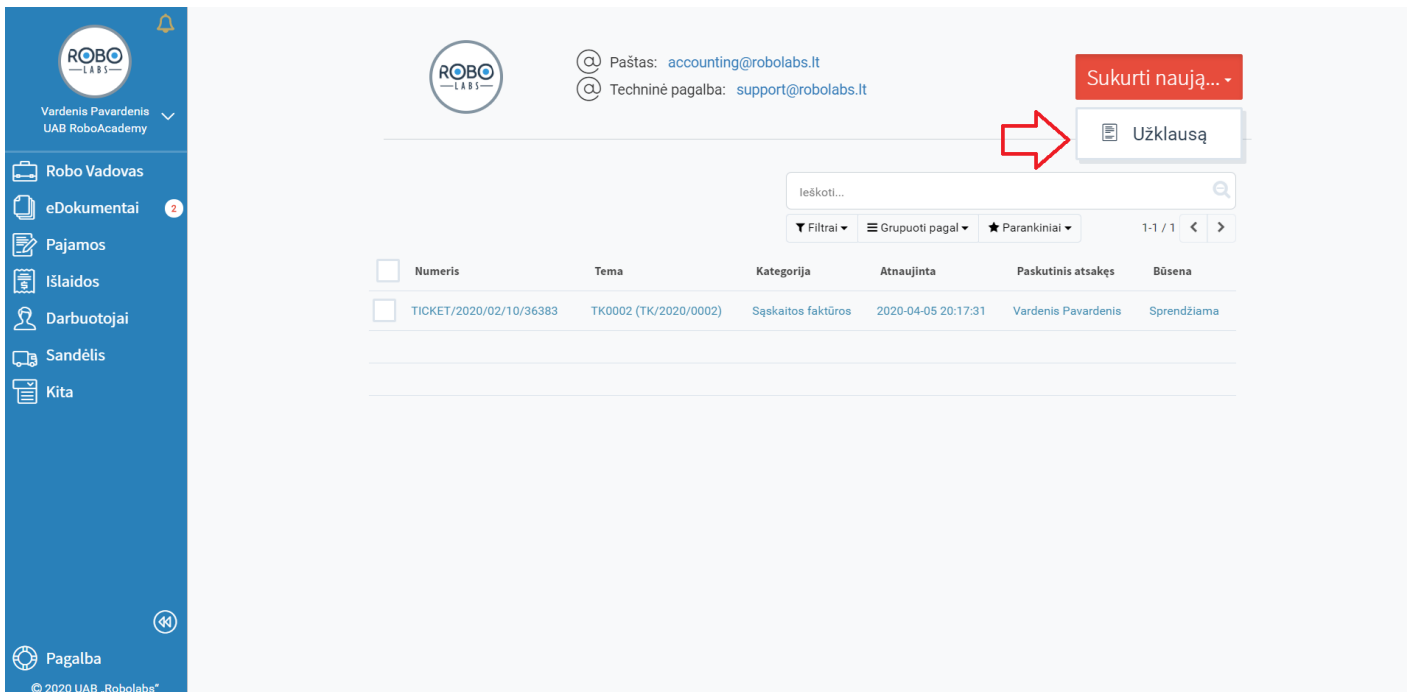
305.png

Jūsų užklauso būseną iš "*Uždaryta*" pasikeitė į "*Sprendžiama*".

306.png

Kaip sukurti pagalbos užklausą??

Visas užklausas taip pat galite pateikti ir skiltyje "**Pagalba**", pasirinkę "**Sukurti naują...**" ir "**Užklausą**".



The screenshot shows the Robo Labs support portal. On the left is a blue sidebar with navigation options: Robo Vadovas, eDokumentai (2), Pajamos, Išlaidos, Darbuotojai, Sandėlis, Kita, and Pagalba. The main content area has a header with the Robo Labs logo, contact information (Paštas: accounting@robolabs.lt, Techninė pagalba: support@robolabs.lt), and a red button labeled 'Sukurti naują...' with a dropdown arrow. A red arrow points to a dropdown menu that is open, showing 'Užklausą'. Below this is a search bar and a table of tickets. The table has columns: Numeris, Tema, Kategorija, Atnaujinta, Paskutinis atsakas, and Būsena. One ticket is visible: Numeris: TICKET/2020/02/10/36383, Tema: TK0002 (TK/2020/0002), Kategorija: Sąskaitos faktūros, Atnaujinta: 2020-04-05 20:17:31, Paskutinis atsakas: Vardenis Pavardenis, Būsena: Sprendžiama.

Pasirinkite temą, pavyzdžiui "**Sistemos sutrikimai**", ją aprašykite, ir, jeigu reikia, nutempkite arba pasirinkite dokumentą, pavyzdžiui ekrano nuotrauką. Pasirinkite "**Sukurti naują užklausą**".

384.png

Jeigu užklausa nebeaktuali, ją uždaryti galite pasirinkę norimą užklausą.

309.png

Pasirinkite "**Veiksmas**" ir "**Uždaryti**". Jūsų užklaustos būsena pasikeitė į "**Uždaryta**".

310.png

Visas uždarytas užklausas galite atidaryti iš naujo, jeigu jos buvo neteisingai išspręstos arba reikia patikslinimo. Pasirinkite norimą užklausą.

302.png

Pasirinkite "**Veiksmas**" ir "**Atidaryti**".

303.png

Pasirinkite "**Rašykite buhalteriu**".

304.png

Įrašykite užklausą ir pasirinkite "**Siųsti**".

305.png

Jūsų užklauso busena iš "**Uždaryta**" pasikeitė į "**Sprendžiama**".

306.png