

Ako efektívne kontaktovať technickú podporu Shoptet ako partner

Ako **Shoptet partner** máš pokročilejšie znalosti platformy aj technológií, čo ti umožňuje riešiť väčšinu situácií samostatne. Aby sme ti mohli čo najlepšie pomôcť s otázkami, ktoré si naozaj žiadajú zásah technickej podpory, pripravili sme tento jednoduchý návod.

Vďaka správne postupu získaš rýchlejšiu a presnejšiu odpoveď!

Čo robiť, než sa obrátiš na technickú podporu?

Veľa odpovedí už možno nájdeš medzi dostupnými zdrojmi, nezabudni ich skontrolovať:



Pomocník

podrobné postupy
ku všetkým funkciám
Shoptetu



Vývojárska dokumentácia

pre technické detaily
a API integrácie



FB Shoptet Poradňa

komunita už niečo
podobné mohla riešiť



Google

niekedy stačí
správne hľadať

Tip: Vo Facebookovej skupine Shoptet Partneri sa môžeš poradiť s ostatnými profesionálmi.

Aké otázky vyriešiš bez našej technickej podpory?

Nie vo všetkých situáciách je zásah pomoci žiaduci:

- **Všeobecné návody a postupy** – bežné funkcie by si mal poznať
- **Vymýšľanie individuálneho riešenia pre klientov** – návrhy pre klientov najlepšie spracuješ ty sám
- **Problém s vlastnou úpravou e-shopu** – pokiaľ je problém spôsobený úpravami tvojho kódu, alebo kódu od iného partnera, treba ho riešiť samostatne, v spolupráci s tvorcom kódu alebo s našimi partnermi
- **Chyby spôsobené doplnkami tretích strán** – najskôr kontaktuj autora doplnku, kontakt naňho nájdeš na stránke s doplnkom
- **Externé aplikácie, marketing a právne záležitosti** – podpora sa zameriava výhradne na funkcie Shoptetu

Ako napísať otázku, aby podpora pomohla čo najrýchlejšie?

Ak potrebuješ poradiť s funkciou alebo postupom

- Daj nám vedieť, čo má byť ideálny výstup našej konverzácie
- Popíš, čo už si skúsil a kde si sa zasekol
- Pripoj konkrétny príklad alebo situáciu

Hlásenie chyby

- Uveď e-shop, kde sa chyba prejavuje
- Kedy sa začala objavovať?
- Ako ju nasimulovať? (opis krokov)
- Prejavuje sa aj inde? (iné projekty, zariadenia, prehliadače)
- Aké zariadenie a prehliadač používaš?
- Dopln podrobný popis, prípadne screenshoty alebo video
- Ak ovládaš vývojársku konzolu, pridaj relevantné výstupy

Tip: Čím detailnejší popis, tým rýchlejšie riešenie!



Sme tu pre teba! Pokiaľ ide o technický problém spojený priamo so Shoptetom, urobíme maximum, aby sme ti pomohli. Spoločne zvládneme zaistiť čo najhladšie fungovanie tvojej práce.