

Prosimy aby wszyscy użytkownicy zgłaszali problemy techniczne na adres mailowy sonar@teldoc.pl podając: Imię, Nazwisko oraz swój indywidualny numer identyfikujący, oraz w miarę możliwości dokładnie opisali zaistniały problem.

Poniżej znajdują się porady na najczęściej spotykane problemy:

1. Zakładanie konta na stronie

- Wybierając login, **nie należy stosować wielkich liter oraz znaków specjalnych**, gdyż może to powodować problemy z logowaniem chociażby z telefonów.

2. Brak otrzymania maila podczas rejestracji

- Prośba o skontaktowanie się z administratorem sieci lub asystenta poczty, aby sprawdził ustawienia poczty w zakresie filtra antyspamowego, zalecamy logować się z komputera prywatnego, ponieważ komputery służbowe mogą mieć dodatkowe zabezpieczenia systemowe blokujące wysyłkę maila.
- To samo dotyczy agenta poczty, jeśli jest to adres służbowy, agent może blokować dostarczenie maila z nieznanego źródła, dlatego najlepiej podać adres mailowy prywatny.
- Proszę też odczekać jakiś czas, bo czasami jest tak, że agent poczty nie przekazuje maila od razu.

3. Brak możliwości wejścia na stronę <http://sonar.teldoc.pl>

- Prosimy najpierw sprawdzić połączenie z internetem. Jeśli problem będzie się powielał, może on być spowodowany zabezpieczeniami firewall lub antywirusa na komputerze użytkownika.
- W przypadku wykluczenia powyższych możliwości prosimy o zgłaszanie nam takich sytuacji wraz z zrzutem ekranu lub informacją o wyświetlonym błędzie.

4. Problem w wyświetlaniu QR kodu, numeru ID lub numeru infolinii:

- dobrze jest wydrukować sobie swój kod lub zrobić telefonem jego zdjęcie, czy zapisać zrzut ekranu
- warto zapisać lub zapamiętać swój numer identyfikacyjny, ponieważ w razie niezadziałania kodu QR możemy wtedy dodatkowo zebrać próbkę do badania po wpisaniu tego numeru

Kontaktując się z Voicebotem zwracamy również uwagę na to, aby:

- odpowiadać na pytania po tym jak Voicebot skończy je czytać - wtedy dopiero zaczyna słuchać. Jeśli ktoś odpowie jeszcze zanim bot zakończy pytanie, Voicebot nie zarejestruje żadnej odpowiedzi.
- jeśli po udzieleniu odpowiedzi na dłuższą chwilę zapada cisza i Voicebot nie odpowie w ciągu 5 sekund, to należy zakładać, że nadal czeka aż coś powiemy ponieważ nie zarejestrował żadnej odpowiedzi.

W przypadku wykluczenia powyższych możliwości prosimy o zgłaszanie nam takich sytuacji na skrzynkę sonar@teldoc.pl wraz z zrzutem ekranu lub informacją o wyświetlonym błędzie.