

Primljeni upiti podršci

~ OSNOVNO ~

Kartica sadrži podatke koje je upisao korisnik i podatke kojima pružatelj podrške vodi obradu zahtjeva. Polja su navedena redoslijedom s ekrana.

Polja

- **{Korisnik email}** — E-mail adresa korisnika koji je zahtjev upisao; u korisnikovu obrascu to je polje **{Korisnik}**. Ikonom  uz polje šalje se e-mail poruka na tu adresu.
- **{ZZP}** — Broj zahtjeva; dodjeljuje se automatski pri spremanju.
- **{Datum}** — Datum i vrijeme upisa zahtjeva.
- **{Partner}** — Partner kojemu se usluga zaračunava ako je naplativa (vidi **{Izdati račun}**). Uz polje je ikona mape.
- **{Za tvrtku}** — Tvrtka na koju se zahtjev odnosi; bitno kad partner (npr. računovodstveni servis) vodi više tvrtki.
- **{Predmet}** — Kratki naslov zahtjeva; prikazuje se u listi i u naslovu svake poruke unutar zahtjeva.
- **{Tekst}** — Opis problema kako ga je upisao korisnik; u korisnikovu obrascu to je polje **{Opis}**.
- **{CC email}** — E-mail adrese osoba koje prate rješavanje zahtjeva; na svaku promjenu u zahtjevu primaju obavijest.
- **{Zadužena osoba}** — Član tima podrške koji rješava zahtjev.
- **{Prioritet}** — Redoslijed rješavanja: *Prekini sve i radi odmah, Čim završiš započeto, Uzmi kao slijedeći posao, Kad imaš vremena, Ne još.*
- **{Gitlab}** — Broj issuea u GitLabu, ako je za zahtjev otvoren. Ikonom  uz polje otvara se poveznica na issue.
- **{Radni nalog}** — Broj radnog naloga kojim se prati rješavanje zahtjeva (vidi **{Otvoriti radni nalog}**).
- **{Suradnici}** — Članovi tima podrške koji primaju obavijesti o promjenama u tijeku rješavanja i vide interne poruke.
- **{Javno}** — Potvrdni okvir; zasad bez opisa.
- **{Izdati račun}** — Potvrdni okvir; označava da se usluga rješavanja zahtjeva zaračunava partneru iz polja **{Partner}**.
- **{Otvoriti radni nalog}** — Potvrdni okvir; za zahtjev čije će rješavanje trajati dulje otvara se radni nalog kojim se prati rad, a njegov broj upisuje u **{Radni nalog}**.
- **{Zatvori}** — Potvrdni okvir; spremanjem se zahtjev zatvara (vidi niže).
- **{Opaske}** — Interna zabilješka tima podrške, korisniku nevidljiva.

Naplata i praćenje

Za naplativ zahtjev označite **{Izdati račun}** i provjerite partnera u polju **{Partner}**. Za zahtjev koji se ne rješava odmah označite **{Otvoriti radni nalog}**, pa se daljnji rad prati kroz radni nalog umjesto kroz poruke u zahtjevu.

Zatvaranje zahtjeva

1. Označite **{Zatvori}**. Prikazuje se okvir **{Odgovor}**.
2. U **{Odgovor}** upišite opis rješenja — to je tekst koji korisnik vidi kao odgovor podrške.
3. Gumbom **SPREMI** spremite zahtjev. Zahtjev prelazi u karticu *Završeno*, a polje **{Odgovoreno}** dobiva vrijeme zatvaranja.



Korisnik zatvoreni zahtjev može ponovno otvoriti gumbom **OTVORI** u svom obrascu i nastaviti komunikaciju u kartici ~ **Poruke** ~; zahtjev se tada vraća u karticu *Otvoreno*.

From:

<https://wiki.micro-process.hr/> - **Brix - MICRO PROCESS**

Permanent link:

https://wiki.micro-process.hr/brix/hr/post_tickets/basic

Last update: **01/10/2026 16:04**

