

Podrška

~ OSNOVNO ~

Kartica sadrži podatke o zahtjevu za podršku (ZZP) i odgovor podrške. Pri upisu novog zahtjeva u dijalogu *Dodaj* iznad polja je prikazan sažetak pravila upisa; potpuna pravila su na stranici [Pravila upisa zahtjeva za podršku](#).

Polja

- **{Pružatelj podrške}** — Tvrtka kojoj se zahtjev upućuje.
- **{Korisnik}** — E-mail adresa kojom je korisnik prijavljen u Brix; popunjava se automatski. Ikonu kuverte uz polje šalje se e-mail poruka na tu adresu.
- **{ZZP}** — Broj zahtjeva; dodjeljuje se automatski pri spremanju.
- **{Datum}** — Datum i vrijeme upisa zahtjeva; popunjava se automatski pri spremanju.
- **{Predmet}** — Kratki naslov zahtjeva, do 128 znakova. Prikazuje se u listi i u naslovu svake poruke unutar zahtjeva.
- **{Opis}** — Detaljan opis problema s konkretnim podacima, prema [Pravila upisa zahtjeva za podršku](#).
- **{CC email}** — Popis e-mail adresa osoba koje prate rješavanje zahtjeva; na svaku promjenu u zahtjevu primaju e-mail obavijest.
- **{Zadužena osoba}** — Član tima podrške koji rješava zahtjev.
- **{Odgovor}** — Opis rješenja kojim je podrška zatvorila zahtjev; ispunjava ga podrška pri zatvaranju.
- **{Odgovoreno}** — Datum i vrijeme zatvaranja zahtjeva.



Polja **{Predmet}** i **{Opis}** su obavezna. Nepotpun opis je najčešći razlog dodatne korespondencije i sporijeg rješavanja.



Odgovori na e-mail obavijesti ne stižu podršci. Dodatna pitanja i komentare upišite u karticu ~ **Poruke** ~ istog zahtjeva.

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.micro-process.hr/brix/hr/tickets/basic>

Last update: **28/09/2026 07:39**

