

Podrška

Pravila upisa zahtjeva za podršku



Sve upite upućujte isključivo putem sustava podrške unutar aplikacije Brix. Telefonski pozivi i izravne poruke zaposlenicima tvrtke MICRO PROCESS (e-mail, SMS, Viber, WhatsApp i sl.) ne ubrzavaju rješavanje — takvi upiti ne ulaze u redovni red obrade i rješavaju se tek nakon zahtjeva upisanih u sustav podrške, koji imaju prednost.

Kako bi se zahtjev riješio brzo i bez dodatne korespondencije, pri upisu se pridržavajte sljedećih pravila. Bez konkretnih podataka nije moguće istražiti uzrok greške ni ponoviti problem.

1. Detaljan opis i konkretni podaci

Problem opišite detaljno. Nije dovoljan općenit opis poput „Ne mogu zaključiti račun“. Obvezno navedite:

- **Relevantne podatke** — vrstu i podvrstu dokumenta, naziv odjela, točan broj dokumenta, naziv i OIB partnera, naziv artikla, iznos dokumenta, računovodstveni konto i sl.
- **Opis radnje** — postupak koji je prethodio grešci (npr. klik na određeni gumb), kako bismo ga mogli ponoviti i otkriti uzrok.
- **Autorizaciju** — ako se zahtjev odnosi na dokument, navedite podatke po kojima ga možemo prepoznati i izričito napišite **smijemo li taj dokument zaključiti** u vaše ime radi testiranja.

2. Podaci kao tekst, ne kao slika

Brojeve, iznose i poruke sustava dostavite kao tekst u opisu zahtjeva. Poruku greške u Brixu kopirate brzim dvostrukim klikom na samu poruku, a zatim je zalijepite u tekst zahtjeva. Tekstualni podaci omogućuju bržu analizu od slike.

3. Jedan problem - jedan zahtjev

Za istu temu ili problem ne otvarajte više zasebnih zahtjeva. Podrška obrađuje svaki zahtjev zasebno, pa nastavak komunikacije otvoren kao novi zahtjev — često sa samo kratkom porukom poput „Javlja mi da je već upisano“ — ostaje nepovezan s izvornim zahtjevom: djelatnik koji ga preuzme nema uvid u raniju komunikaciju, a takav zahtjev lako i promakne.

Sva komunikacija o istoj temi vodi se kroz jedan zahtjev:

- **Dodatne poruke** — dodatno pitanje, zapažanje ili komentar upišite kao novu poruku u kartici **~ Poruke ~** (ikona kuverte) postojećeg zahtjeva.
- **Prilozi** — slike i ostale datoteke prilažete u kartici **~ Prilozi (DMS) ~** (ikona spajalice) istog

zahtjeva.

4. Slike i snimke zaslona

Slike šaljite samo kad je to nužno (npr. specifičan grafički izvještaj ili kartica). Na slici jasno označite što nije dobro i dopišite kakav bi trebao biti ispravan podatak.



Slike poslane e-mailom ne pohranjuju se u sustav podrške i podršci nisu vidljive.

5. Nastavak komunikacije na zatvoreni zahtjev

Ako je zahtjev već zatvoren, a problem nije u potpunosti riješen ili želite proširiti temu, ne otvarajte novi zahtjev, nego postupite ovako:

1. Gumbom **OTVORI** ponovno aktivirajte zatvoreni zahtjev.
2. U kartici ~ **Poruke** ~ upišite novu poruku s detaljnim obrazloženjem.



Odgovori na automatske e-mail obavijesti o zatvorenim zahtjevima ne stižu podršci i nisu vidljivi u sustavu.



Nepotpun zahtjev traži dodatnu korespondenciju i produljuje vrijeme rješavanja — hvala na razumijevanju.

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

Permanent link:
<https://wiki.micro-process.hr/brix/hr/tickets/rules>

Last update: **27/09/2026 12:04**

