

Upiti podrški

Namjenjeno korisnicima usluga tvrtki koje porukama komuniciraju sa svoji komitentima, klijentima ili korisnicima. Npr. računovodstva, softverske tvrtke i sl.

Upute za učinkovito rješavanje upita podrški

VAŽNA NAPOMENA O KOMUNIKACIJI: Molimo korisnike da sve upite upućuju isključivo putem sustava podrške unutar aplikacije Brix. Telefonski pozivi ili slanje izravnih poruka zaposlenicima tvrtke MICRO PROCESS (putem e-maila, SMS-a, Vibera, WhatsAppa i sl.) neće ubrzati rješavanje problema. Naprotiv, takvi zahtjevi zadnji dolaze na red i najsprije se rješavaju. **Apsolutni prioritet u obradi imaju isključivo Upiti uneseni u sustav podrške.**

U cilju brzog i učinkovitog rješavanja vaših zahtjeva, molimo vas da se pri slanju svakog Upita pridržavate sljedećih pravila. Bez konkretnih podataka nismo u mogućnosti istražiti uzrok greške niti reproducirati problem.

1. Detaljan opis i konkretni podaci

Problem opišite detaljnim tekstom. Nedovoljno je navesti samo generalni opis poput "Ne mogu zaključiti račun". Obavezno navedite:

- **Relevantni detalji:** Vrsta i podvrsta dokumenta, naziv odjela, točan broj dokumenta, naziv i OIB partnera, naziv artikla, iznos dokumenta, računovodstveni konto i sl.
- **Opis radnje:** Detaljno opišite postupak koji je prethodio grešci (npr. klik na određeni gumb) kako bismo mogli ponoviti postupak i otkriti problem.
- **Autorizacija:** Ukoliko se radi o dokumentu, precizno navedite podatke po kojima ga možemo prepoznati te obveznu informaciju **smijemo li mi taj dokument zaključiti** u vaše ime radi testiranja.

2. Dostava informacija isključivo u obliku teksta (umjesto slika)

Relevantne brojeve, iznose i poruke sustava dostavite isključivo kao **tekst** unutar opisa Upita. Poruke grešaka u Brixu možete kopirati brzim dvostrukim klikom na samu poruku, a zatim je zalijepiti (Paste) u tekst Upita. Izbjegavajte screenshotove jer tekstualni podaci omogućuju bržu analizu i rješavanje problema.

3. Slike i screenshotovi

Izbjegavajte slanje slika osim kada je to nužno (npr. specifičan grafički izvještaj ili kartica). Ako prilažete sliku, na njoj jasno označite što nije dobro i dopišite kakav bi trebao biti ispravan podatak. Napominjemo da se slike poslane putem e-maila ne pohranjuju u sustav podrške i **nisu nam vidljive.**

4. Nastavak komunikacije na zatvorene teme

Ako je Upit već zatvoren, a problem nije riješen ili želite proširiti tekst na istu temu, **nemojte otvarati novi Upit**. Postupite na sljedeći način:

- Prvo, tipkom **[OTVORI]** ponovno aktivirajte zatvoreni Upit.
- Unutar kartice poruka (ikona kuverte), upišite novu poruku s detaljnim obrazloženjem.

Podsjećamo da odgovori na e-mail obavijesti o zatvorenim Upitima neće biti isporučeni podršci niti će biti vidljivi u sustavu.

Molimo za razumijevanje - nepotpuni upiti uzalud troše vaše i naše vrijeme te iziskuju dodatnu korespondenciju.

Obrazac "Upiti podršci"

Obrazac je raspoređen na sljedeće kartice:

- [~Osnovno~](#)
- [~Poruke \(kartica s ikonom kuverte\)~](#)
- [~DMS~](#)

From:

<https://wiki.micro-process.hr/> -

Permanent link:

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

Last update: **03/03/2026 13:22**

