| Sustav |

Podrška

Obrazac služi za upis i praćenje zahtjeva za podršku (ZZP) koje korisnik Brixa upućuje tvrtki koja mu pruža podršku — podrški tvrtke MICRO PROCESS ili drugom pružatelju (npr. računovodstvenom servisu). Pružatelj podrške zahtjeve obrađuje u svom obrascu Primljeni upiti podrški, koji je dio modula **Ticketing / Sustav podrške**.

Sva komunikacija o jednoj temi vodi se unutar jednog zahtjeva, u kartici ***~ Poruke ~***. Prije upisa zahtjeva pročitajte Pravila upisa zahtjeva za podršku — potpun zahtjev s konkretnim podacima rješava se brže i bez dodatne korespondencije.

Lista

O filterima i pronalaženju podataka u listama

Zahtjevi su razvrstani po statusu u kartice *Neobrađeno*, *Otvoreno* i *Završeno*; opis filtera, tražilice i stupaca je na stranici Lista.

Kako...

- Upisati zahtjev tako da se riješi što brže
  Koje podatke zahtjev mora sadržavati, kako prenijeti poruku greške i kada priložiti sliku.
- Nastaviti komunikaciju o istoj temi
  Dodatno pitanje ili komentar upisuje se kao nova poruka u postojeći zahtjev, ne kao novi zahtjev.
- Ponovno otvoriti zatvoreni zahtjev
  Kad problem nije riješen ili se tema proširuje nakon zatvaranja.

Gumbi

- **SPREMI** — Sprema novi zahtjev, odnosno izmjene u postojećem. Dok u dijalogu *Ispravi* nema nespremljenih izmjena, gumb je svjetliji i onemogućen.
- **OTVORI** — Ponovno aktivira zatvoreni zahtjev; prikazuje se samo u dijalogu *Ispravi* na zatvorenom zahtjevu.

Kartice s podacima

- ***~ OSNOVNO ~*** — Podaci o zahtjevu, pružatelju podrške i odgovoru podrške.
- ***~ Poruke ~*** — Sve poruke razmijenjene s podrškom unutar zahtjeva.
- ***~ Prilozi (DMS) ~*** — Slike i ostale datoteke priložene uz zahtjev.



Kartice **~ *Poruke* ~** i **~ *Prilozi (DMS)* ~** prikazuju se tek nakon što je zahtjev spremljen — u dijalogu *Dodaj* dostupna je samo kartica **~ *OSNOVNO* ~**.

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

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

Last update: **21/10/2026 19:13**