

[Web upiti](#)

Zahtjevi za podršku

Zahtjevi za podršku (ZZP) namijenjeni su korisnicima usluga tvrtke koji komuniciraju sa svojim klijentima ili korisnicima putem poruka, poput računovodstvenih ili softverskih tvrtki.

Pravila

Kako bismo osigurali brzo i učinkovito rješavanje zahtjeva za podršku (ZZP), molimo vas da se pridržavate sljedećih smjernica:

- **Pružite detaljan opis zahtjeva.**
- **Navedite konkretne podatke** vezane uz problem, uključujući naziv tvrtke, odjel, ime partnera, OIB partnera, naziv stavke, broj dokumenta, računovodstveni račun itd.
- **Izbjegavajte opće opise** poput "Ne mogu zatvoriti račun." Umjesto toga, navedite dodatne detalje, primjerice izradu fakture u odjelu **XXX** tvrtke **YYY** za kupca **ZZZ** u iznosu od **QQQ**.
- **U opisu navedite** vrstu dokumenta, broj, netočne i ispravne iznose te ostale relevantne pojedinosti. **Nemojte prilažati slike s tim informacijama.**
- **Poruke o greškama u Brixu** prenesite u opis ZZP-a metodom copy/paste. Dvostrukim klikom na poruku o grešci u Brixu možete kopirati tekst. **Nemojte priložiti sliku s porukom o grešci.**
- **Suzdržite se od priloženja slika** osim ako je nužno. Ako je potrebno, primjerice za dokumente poput kartica ili izvještaja, označite netočan podatak i napišite što treba ispraviti.
- **Detaljno opišite postupke** kako biste pomogli u reprodukciji procesa i identificiranju problema.
- **Ako je zahtjev za podršku (ZZP) zatvoren** bez rješenja ili je potrebno dodatno pojašnjenje o istoj temi, **ponovno otvorite** postojeći ZZP pomoću gumba **[OPEN]**. Dodajte novu poruku u karticu s porukama (onu s ikonom omotnice) s detaljnim objašnjenjem ili proširenjem zahtjeva.

Kartice

~Poruke (kartica s ikonom kuverte)~

From:

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

Permanent link:

https://wiki.micro-process.hr/doku.php?id=brix:hr:post_tickets

Last update: **26/02/2025 08:46**

