

Zahtjevi za podršku

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

Pravila

U cilju brzog i učinkovitog rješavanja *Zahtjeva za podršku (ZZP)*, pridržavajte se sljedećih pravila:

- Zahtjev treba opisati detaljnim tekstom.
 - Treba navesti konkretne podatke vezane uz problem. Npr, tvrtku i odjel, naziv partnera, OIB partnera, naziv artikla, broj dokumenta, računovodstveno konto i sl.
 - Nedovoljno je navesti samo generalni opis problema kao npr. "Ne mogu zaključiti račun". Uz to je trebalo navesti da je račun u pripremi u odjelu XXX tvrtke YYY za kupca ZZZ na iznos QQQ...
- U opisu obavezno navedite vrstu i broj dokumenta, pogrešne i točne iznose i sl. Nemojte prilagati sliku sa tim podacima.
- Poruke grešaka u Brixu možete metodom "copy/paste" tekstualno prenijeti u opis ZZP-a.
 - Tekst u Brixu, kao što su npr. poruke grešaka se mogu kopirati i zaljepiti u tekstu zahtjeva za podršku. Tekst poruke u Brixu se kopira brzim dvostrukim klikom na poruku koju se želi kopirati. Nemojte prilagati sliku sa porukom greške.
- Osim kada je nužno, nemojte prilagati slike. Ako morate priložiti npr. karticu ili neki izvještaj, onda na slici dokumenta označite što nije dobro i dopišite kakav bi trebao biti ispravan podatak.
- U opisu detaljno opišite postupka na način da mi možemo ponoviti postupak i otkriti problem.
- Ukoliko je *Zahtjev za podršku (ZZP)* zatvoren a zahtjev nije riješen ili na istu temu želite proširiti tekst zahtjeva, nemojte otvarati novi ZZP nego u postojeći ZZP, u kartici poruka, (kartica sa ikonom kuverte) upišite novu poruku sa detaljnim obrazloženjem proširenje zahtjeva.

Obrazac je raspoređen na sljedeće kartice:

- ~Osnovno~
- ~Poruke (kartica s ikonom kuverte)~
- ~DMS~

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.micro-process.hr/doku.php?id=brix:hr:tickets>

Last update: **13/12/2024 05:24**

