

# Povezanost s podrškom - zahtjevi za pomoć

Zadnje ažurirano 03/06/2024 8:21 am CEST

Zahtjevi za pomoć u Minimaxu osnovni su način komunikacije između korisnika i korisničke podrške.

Korisnik svoje pitanje, prijedlog tj. bilo kakvu poruku preda preko zahtjeva za pomoć u programu Minimax i na isti način dobije odgovor.

**Podrška korisnicima preko zahtjeva za pomoć je besplatna!**

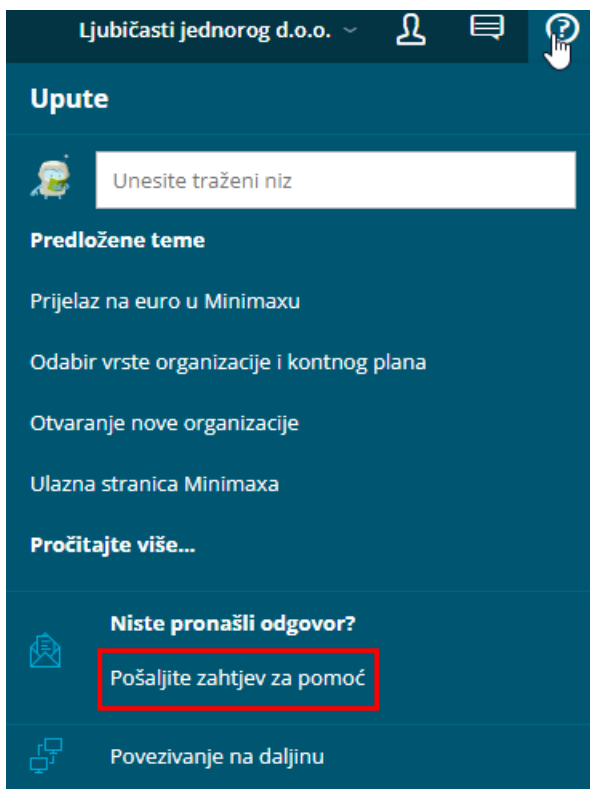
## Slanje zahtjeva za pomoć

Obrazac za slanje zahtjeva za pomoć možemo naći na svim modulima unutar programa.

1 Kliknete na ikonu ?.

2

Izaberete **Pošaljite zahtjev za pomoć**.



## Unos zahtjeva za pomoć

Prije slanja zahtjeva, provjerite možete li pronaći odgovor na svoje pitanje u našoj bazi znanja. Baza znanja broji više od 1000 što pisanih, što video uputa iz svih modula programa. U polje za pretraživanje upišete željeni pojam i kliknete **Nađi**.

Klikom na naslov, uputa s help centra otvorit će se **u novom tabu**. Pretraživani pojam ostat će zapamćen u polju tako da se možete vratiti i kliknuti na drugi naslov bez potrebe za ponovnim upisivanjem istog pojma. Ako želite pretraživati drugi pojam, obrišete tekst u polju i upišete novi pojam ili osvježite stranicu (**osvježavanje će obrisati eventualni upisani tekst u opis zahtjeva, zato prvo predložimo pretragu help centra, a potom slanje zahtjeva**).

Predložimo da tražilicu koristite **prije slanja zahtjeva**, posebno izvan radnog vremena podrške kako biste što prije pronašli odgovor na Vaše pitanje. Ako u bazi znanja ne pronađete odgovor na pitanje, zahtjev za pomoć možete unijeti i poslati prema sljedećim koracima.

- 1 Izaberete **organizaciju** na koju se odnosi upit.
  - 2 Napišete kratak **Naziv zahtjeva** iz kojeg će biti jasno za što se šalje upit.
  - 3 U **Opis** upišete pitanje, problem ili prijedlog. Po mogućnosti što detaljnije.
  - 4 **Dopuštam rješavatelju zahtjeva pristup do podataka** - ako želite dozvoliti pristup do podataka rješavatelju zahtjeva, označite kvadratić pored.
  - 5 **Dopuštam upotrebu podataka u svrhu izvršenja ankete o zadovoljstvu podrške** - također označite ako želite dozvoliti upotrebu podataka.
  - 6 U polje **Telefonski broj** može se unijeti broj telefona na koji ste dostupni u slučaju poziva od strane Minimax podrške.
  - 7 U polje **Dostupnost** upišete podatak kada ste telefonski dostupni. Preporučljivo je da u tom vremenu budete pri računalu, za učinkovitije rješenje zahtjeva.
  - 8 Ako želite odgovor na zahtjev za pomoć primiti i preko elektronske pošte koju imate upisanu pod **Moj profil**, označite kvadratić kod **Želim primiti odgovor na elektroničku poštu**.
  - 9 Po želji možete **unijeti privitak** (sliku ekrana, datoteku za uvoz i sl.) preko gumba **Prilozi**.
  - 10
- Nakon toga kliknete na **Pošalji zahtjev**. Nakon slanja zahtjeva on je zabilježen u odjelu podrške.

Zahtjevi za pomoć

X Odustani Pošalj zahtjev

Organizacija: \* Ljubitelji jednorog d.o.o.

Ime zahtjeva: \* Ljubitelji jednorog d.o.o.

Opis: \*

**B I U**

Dopuštam rješavatelju zahtjeva pristup do podataka

Dopuštam upotrebu podataka u svrhu izdavanja ankete o zadovoljstvu s podrškom

Telefonski broj:

Dostupnost:

Želim primiti odgovor na elektronički način

Poštovani, prosječno vrijeme za pronaći odgovor na ovo pitanje u našoj bazi znanja.

Unesite traženi naziv

Ako imate dodatno pitanje koje je povezano s odgovorom na zahtjev za pomoć, onda kliknete **Odgovori**. Odgovor unesete u polje **Opis**, tu možete dodati i prilog uz odgovor na zahtjev i kliknete **Spremi**. Odgovor zaprimimo na gore opisan način.