

Komunikacija sa podrškom Minimax - Zahtevi za pomoć

Poslednja izmena 28/10/2020 3:54 pm CET

Osnovni način komunikacije korisnika i korisničke podrške su zahtevi za pomoć.

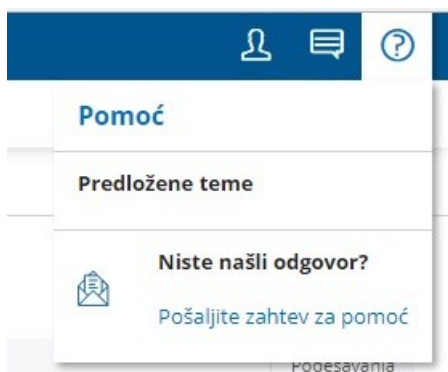
Korisnik svoje pitanje, predlog odnosno bilo kakvu poruku predaje preko zahteva za pomoć u programu Minimax i na isti način dobija odgovor.

Podrška korisnicima preko zahteva za pomoć je besplatna

Slanje zahteva za pomoć

Obrazac za slanje zahteva za pomoć se nalazi na svakoj strani programa.

Zahteve za pomoć šaljemo tako što kliknemo na ikonicu Upitnik u gornjem desnom uglu ekrana.



Unos zahteva za pomoć

1. Izaberemo **organizaciju** na koju se odnosi pitanje,
2. napišemo kratak **Naziv zahteva**, iz kojeg će biti jasno o kojem delu programa se radi.
3. U **Opis** napišemo pitanje, dilemu, predlog, poruku... što preciznije i detaljnije.
4. Ukoliko je potrebno da pregledamo konkretne podatke u samoj organizaciji, označite kvadrat ispred **Dopuštam podršci pristup podacima**. Nakon dobijenog odgovora možemo skloniti dozvolu klikom na **Otkazi pristup**.

Zahtevi za pomoć

Organizacija: *

Naziv zahteva: *

Opis: *

Dopuštam podršci pristup podacima

Dopuštam upotrebu podataka za sprovođenje ankete o zadovoljstvu sa podrškom

5. U polje **Telefonski broj** unesemo broj na koji možemo da Vas kontaktiramo po potrebi.

6. U polje **Dostupnost** unesemo podatak, u koje vreme smo dostupni na gore ostavljen telefonski broj. Korisno bi bilo da u tom periodu budete pri računaru radi efikasnijeg rešavanja zahteva.

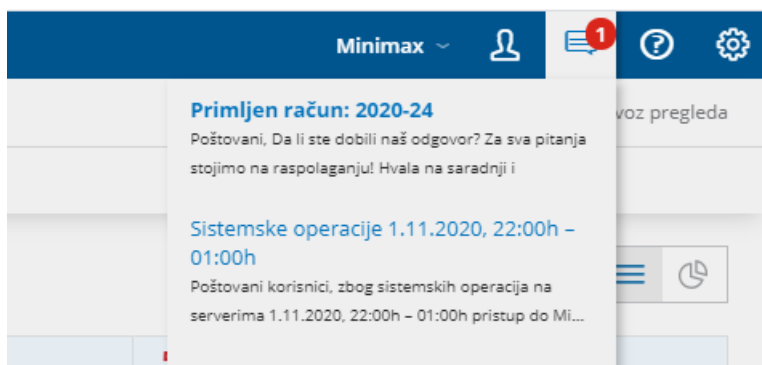
7. Ako želimo da primimo odgovor istovremeno i na e-mail koji imamo upisan u delu Moj profil, označimo polje **Želim da primim odgovor na elektronsku poštu**.

8. Po želji možemo dodati neki prilog (sliku ekrana, datoteku za uvoz...) pomoću dugmeta **Prilozi**.

9. Potom kliknemo **Pošalji zahtev**.

Odgovor na zahtev za pomoć

U programu Minimax odgovor na zahtev stiže kroz poruke u gornjem desnom uglu, sa **crvenom oznakom pored pisma**.



Klikom na ikonicu program nas vodi na odgovor podrške, gde možemo dalje da nastavimo komunikaciju klikom na **Odgovori**.

Pri unosu odgovora unosimo odgovor u polje **Opis**, možemo dodati i neki prilog i kliknemo na **Pošalji**.

Odgovor se prikazuje na identičan način kao što je iznad opisano.

Do pregleda svih zahteva i odgovora (kao i do sistemskih obaveštenja) dolazimo klikom na ikonicu Podrške u gornjem desnom uglu, koju nalazimo na svakoj strani programa.