Povezanost s podrškom - zahtjevi za pomoć

Zadnje ažurirano18/09/2026 3:00 pm CEST

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

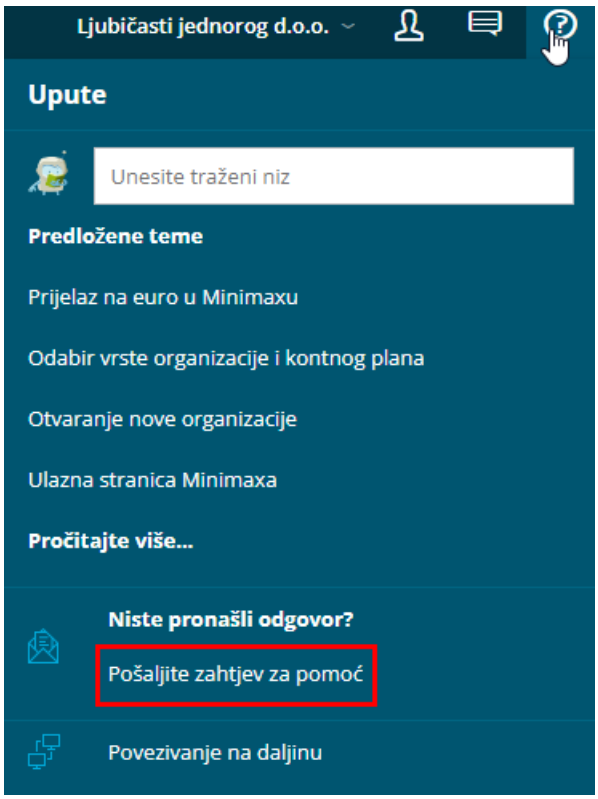
Korisnik svoje pitanje, prijedlog, sugestiju ili drugu poruku šalje preko zahtjeva za pomoć u programu Minimax i na isti način dobije odgovor.

> **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.**



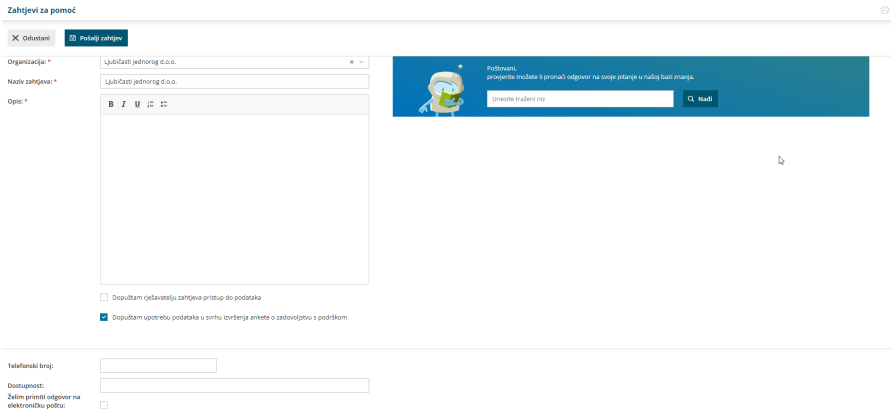
Unos zahtjeva za pomoć

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 predlažemo pretragu help centra, a potom slanje zahtjeva**).

Predlažemo 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.



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.

Savjeti koje možete primijeniti prilikom slanja zahtjeva:

- Omogućite nam pristup podacima Vaše organizacije kako bismo mogli brže provjeriti situaciju, uz potpunu zaštitu podataka.
- Navedite na koji se dokument ili stavku upit odnosi, primjerice modul, broj i datum dokumenta, obračun plaće ili djelatnika.
- Jasno opišite poteškoću i željeni način rješavanja. Kada je moguće, ostavite dokument u pripremi radi lakše provjere postavki.
- Priložite relevantnu dokumentaciju, poput snimke zaslona, XML datoteke ili poruke o grešci.

U zahtjevu uključite sve potrebne informacije koje se odnose na Vaš upit, što će omogućiti bolje razumijevanje vaših potreba i pružanje kvalitetne pomoći u najkraćem mogućem roku