

Uputa za prijavu problema

Općenita prijava

Molimo vas ...

- ❖ Svoje pitanje-problem uvijek šaljite mailom.
- ❖ Molimo vas da uvijek u potpisu maila navedete naziv firme koja je registrirani korisnik programa, ako imate više instalacija onda i šifru i naziv instalacije, kako bismo vas lakše pronašli u bazi 1500 korisnika.
- ❖ Navedite koju verziju programa imate instaliranu **X.Y.Z**
Prije prijave problema uvijek provjerite da li za svoju verziju **X.Y.z** imate zadnju podverziju (x.y.Z) programa (x.y je broj verzije, a z je broj podverzije)
Link na [Pregled svih verzija](#)
- ❖ Ne šaljite pitanja u kojima samo pitate “zašto”, ili konstatirate “ovo ne radi”.
Na tako postavljena pitanja nije moguće dati odgovor i samo ćete dobiti mail sa zahtjevom za dodatnim pojašnjenjem.

Umjesto toga navedite što ste točno napravili i što želite napraviti da bismo vam što prije i preciznije mogli dati odgovor.

Vizualno opišite što se događa u programu. Uvijek imajte na umu da mi ne znamo što ste prije radili i da ne vidimo ono što vi vidite na ekranu.

- ❖ Ako želite postaviti tehničko pitanje u vezi nekog dijela programa obavezno navedite putanju u meniu do prozora o kojem govorite i naziv polja na koje se odnosi pitanje. Primjer pitanja:
[Meni Fakturiranje>Fakturiranje u veleprodaji>Predračuni, otvori se tab Pojedinačni prikaz, Glava predračuna čemu služi polje Model plaćanja.](#)
- ❖ Kod objašnjavanja nekog dijela programa gdje ima više podataka uvijek se pokušajte ograničiti na jedan podatak npr. jedan račun i na njemu objasnite logiku pitanja.
- ❖ Ako se radi o obračunu plaće uzmite primjer “jednog” radnika i exportirajte njegov platni listić u PDF format i pošaljite ga mailom uz dodatni komentar što na listiću nije u redu i kako bi trebalo biti, na platnom listiću uključite prikaz šifre vrste rada.
- ❖ Navedite točno sve poruke iz programa koje imaju veze sa greškom koju prijavljujete.
- ❖ Ako se greška može svaki puta izazvati, navedite skrećeni primjer gdje i koje podatke da unesemo u program kod nas da bismo dobili istu grešku koju i vi imate.