

Poštovani korisnici,

Tim za podršku je radi efikasnijeg i bržeg pružanja odgovora na Vaše prijavnice iz dosadašnjeg iskustva sa zahtjevima korisnika izradio smjernice za otvaranje prijavnice.

- **Detaljan opis** zahtjeva/prijedloga/poteškoće (ukoliko se radi o poteškoći na sustavu svaki detaljniji opis je dobrodošao npr. vrijeme kada je uočena poteškoća, vrijeme kada je navedena akcija u sustavu radila pravilno...)
- **Korisničko ime** koje koristite za prijavu na klijent
- Ukoliko se radi o poteškoći na sustavu (na ekranu ispisana greška/error) napraviti **ekransku sliku** uočene poteškoće (PrintScreen -> .jpg , .bmp, .doc ...) koju je potrebno kao **privitak** dodati na prijavicu
- **Kontakt podaci** (telefonski broj, broj mobitela), **okvirno vrijeme** kada tim za podršku može kontaktirati korisnika ako je potrebna dodatna provjera poteškoće

Prije otvaranja prijavnice za uočenu poteškoću moguće je napraviti određene predradnje:

- Ponovno pokretanje (restart) klijenta (Aleph GUI)
- Provjeriti elektroničku poštu ili novosti na portalu IKS kako bi se utvrdilo da nastala poteškoća nije vezana uz najavljene radove na sustavu
- Provjerite članke u bazi znanja unutar sustava za podršku