

# Korisničke upute: kako kreirati kvalitetan upit za korisničku podršku?

Poštovani partneri i korisnici naših rješenja,

Kako bismo vam pružili što kvalitetniju korisničku podršku, za vas smo pripremili nekoliko savjeta i informacija na temu slanja korisničkih upita. Naime, prilikom dobivanja vaših upita često ne dobijemo dovoljno relevantnih informacija za postupanje radi čega smo primorani dodatno vas kontaktirati kako bismo mogli krenuti u rješavanje zahtjeva.

S ciljem ubrzanja rješavanja vaših upita te uštede vašeg i našeg vremena, za vas smo sastavili kratke upute i nekoliko savjeta koje je uvijek dobro imati na umu prije slanja zahtjeva na našu podršku, te vas molimo da se istih i pridržavate.

## Savjeti su sljedeći:

### 0 Kontaktirajte svoje najbliže kolege.

Prije samog pisanja e-maila provjerite sa svojim kolegama koji imaju iskustva u radu na Servis24 rješenju jesu li se ikad susreli s vašim slučajem, te mogu li vam oni kako pomoći. Često se problemi znaju riješiti i unutar vaše tvrtke bez potrebe za našom asistencijom, što značajno ubrzava rješenje problema.

### 1 Osnovne detalje problema navedite već u naslovu e-maila.

Naslov vašeg e-maila trebao bi biti kratak, ali informativan. Naslov bi trebao sadržavati ključne riječi koje opisuju problem ili pitanje o kojem želite više informacija. Na primjer, umjesto "Problem sa S24", ili "Upit", bolje bi bilo napisati "S24 - Nemogućnost završavanja naloga za stranku XY", ili "Novi zahtjev - Zbirno prikupljanje naloga za klijenta XY".

### 2 Opišite problem sa što više detalja.

U upitu koji nam šaljete treba biti navedeno dovoljno detalja da na prvi pogled znamo o čemu se radi. Pokušajte opisati situaciju u kojoj se pojavio problem, što ste pokušali kako biste ga riješili, i kako se problem manifestira. Također, obavezno navedite bitne detalje o problemu, na primjer, ako se radi o nemogućnosti završavanja naloga, napišite nam:

- O kojoj aplikaciji se radi, Servis24 desktop, Android, ili nešto treće...
- O kojem modulu unutar aplikacije se radi, npr. Na S24 WMS Android modul Inventura.
- Koji koraci su napravljeni prije nego što se greška pojavila.
- Broj naloga/dokumenta,
- Ime osobe koja ga pokušava završiti,
- Poruku greške koja se javila iz programa,
- Ukoliko imate više klijenata, za kojeg klijenta pokušavate završiti nalog.

Što više informacija imamo, to nam je lakše riješiti problem.

### 3 Obavezno dodajte snimku zaslona (eng. Screenshot).

Jedna slika govori tisuću riječi, u ovom slučaju je to isto tako. Molimo da nam u email ubacite i snimku zaslona računala ili mobilnog terminala (Zebre), kako bismo točno znali u kojoj situaciji se javlja navedena greška ili problem.

Dodatan savjet: Obuhvatite snimku cijelog zaslona, a ne samo dijela ekrana, tako da vidimo kompletnu sliku.

### 4 Upite šalјite isključivo e-mailom na [podrska@aktiva-info.hr](mailto:podrska@aktiva-info.hr), ne telefonom ili na privatne mailove.

Svi upiti koji se šalju direktno na mailove od pojedinih zaposlenika ne ulaze automatski u sustav za korisničku podršku, te je lako moguće da se upit preskoči. Također, svi telefonski pozivi nisu službeni zahtjev za rješavanjem problema, te se kolege ponekad nisu u mogućnosti javiti na isti, pogotovo u slučaju gužve. Dodatno, u slučaju kad je dio kolega na godišnjem, slanjem maila na [podrska@aktiva-info.hr](mailto:podrska@aktiva-info.hr) izbjegava se situacija da mail čeka dok se netko ne vrati nazad na posao. Naravno, ako ste s nekim od kolega direktno radili, slobodno šalјite mail direktno na njega, ali obavezno stavite podršku u CC, kako bi nam mail ušao u sustav.

### 5 Uvijek ostavite direktan kontakt s telefonskim brojem.

U slučaju kad se radi o problemu koji vi direktno ne rješavate, već samo prijavljujete, ili problemu koji se dogodio kod kolega u skladištu na mobilnim terminalima, obavezno nam na kraju ostavite i broj telefona kolege kojeg možemo u slučaju potrebe nazvati direktno. Često je potrebno da nam osoba koja je svjedočila grešci, istu tu grešku reproducira kako bismo brže mogli dijagnosticirati gdje je problem.

### 6 Ako uspijete sami riješiti problem, javite nam.

U nekim situacijama problem ste prijavili nama, a u međuvremenu ste ga sami ili uz pomoć kolega riješili. U takvom slučaju, molimo vas da nam obavezno javite da je problem riješen, kako mi ne bismo dodatno gubili vrijeme na istraživanje već riješene stvari.

### 7 Ako pošaljemo pitanje za dodatnim pojašnjenjem, probajte nam čim prije poslati informacije.

Česta je situacija da nam je za rješenje određenog problema potrebno još nekoliko informacija. Ukoliko na istu informaciju čekamo po nekoliko dana, teže se ponovno vratiti u konkretan problem te se nepotrebno troši više vremena. Stoga apeliramo da nam tražene informacije probate dostaviti u što kraćem roku.

U savjete što treba napraviti, ovdje vam donosimo i nekoliko savjeta o tome što treba **izbjegavati** prilikom slanja upita na podršku:

1

### Slanje upita s riječima **HITNO, ODMAH**, ukoliko takvi upiti u stvari i nisu hitni da se trebaju riješiti odmah.

Naš tim korisničke podrške u svakom trenutku prati upite, te u slučaju kad je stvarno hitno mi reagiramo u najbržem mogućem roku. Na primjer, u situaciji ako roba stoji na izlazu, a stranka dolazi po istu, a vi imate problema sa završavanjem naloga. U tom slučaju problem ćemo staviti u prioritet i riješiti ga odmah. Međutim, postoje i drugi upiti koji se često možda čine bitnim i hitnim, a u stvari nije potrebno trenutno rješavanje. Radi toga, savjetujemo da procijenite je li vaš upit doista hitan, te moramo li ga riješiti istog trenutka.

2

### Slanje emaila bez naslova.

Mail s "no-subject" nam uopće ne ulazi u sustav za korisničku podršku, jer ga automatski smatramo spam porukom, tako da još jednom apeliramo da naslov maila pišete prema gornjim uputama.

3

### Slanje samo zaslona ekrana u e-mailu.

Iako nam slika govori puno, ponekad bez pisanih uputa i bez konteksta nismo sigurni što trebamo napraviti, tako da vas molimo da obavezno date pisani kontekst kako bismo mogli odmah početi rješavati vaš problem.

Nadamo se da su ove kratke upute i savjeti bili korisni, te vas pozivamo da već prilikom sljedećeg slanja maila na našu podršku primijenite neke od njih.

Kao dodatak, šaljem vam i checklistu koju možete ispisati i koristiti prilikom slanja upita, kako biste bili sigurni da ste prošli kroz sve navedene točke.

## Checklist

Za provjeriti prije slanja upita na podršku:



Provjerio/la sam s kolegama jesu li se susretali s ovim problemom.



U naslovu maila opisao/la sam osnovne informacije problema.



U samom mailu naveo/la sam što više informacija i detalja o grešci.



Dodao/la sam snimku zaslona (eng. Screenshot).



Mail šaljem na [podrška@aktiva-info.hr](mailto:podrška@aktiva-info.hr), ili stavljam Podršku u cc.



Ostavio/la sam svoj kontakt ili kontakt kolege/ice kojima se greška javila.

