

Šta poslati tehničkoj podršci

Kada prijavljujete problem sa Product Photo Manager PRO, kvalitet informacija koje pošaljete direktno utiče na brzinu i preciznost dijagnostike.

Najkorisnija prijava nije najduža, već ona koja jasno pokazuje:

- šta ste pokušali da uradite;
- šta ste očekivali;
- šta se stvarno dogodilo;
- na kom sajtu i u kom okruženju;
- da li problem može da se ponovi;
- koje tehničke informacije potvrđuju problem.

Dobro pripremljena prijava često omogućava da se uzrok utvrdi bez nepotrebnog ponavljanja osnovnih pitanja.

Pre slanja prijave

Pre nego što kontaktirate podršku, uradite nekoliko osnovnih provera.

U zavisnosti od vrste problema:

1. ponovite problem samo ako je to bezbedno;
2. zabeležite tačan redosled koraka;
3. zabeležite približno vreme problema;
4. proverite **Proveru sistema**;
5. proverite relevantne **Logs** zapise;
6. proverite da li problem postoji samo na jednoj fotografiji ili šire;
7. sačuvajte tačnu error poruku.

Nemojte ponavljati rizičnu operaciju na velikom broju fotografija samo da biste dobili još jedan primer greške.

1. Kratak i precizan opis problema

Na početku prijave napišite jednu ili dve jasne rečenice.

Dobar opis:

Product Photo Manager PRO ne uspeva da obradi jednu određenu WebP fotografiju. JPEG fotografije sa istim profilom rade normalno.

Loš opis:

Plugin ne radi.

Što preciznije definišete problem, to je lakše odrediti pravac dijagnostike.

2. Navedite šta ste očekivali

Objasnite očekivani rezultat.

Na primer:

- fotografija je trebalo da bude obrađena aktivnim profilom;
- licenca je trebalo da se aktivira na novom sajtu;
- Smart Scan je trebalo da pronađe novi proizvod;
- poligonalna selekcija je trebalo da obuhvati određeni deo proizvoda;
- update je trebalo da bude ponuđen u WordPress-u.

Očekivani rezultat pomaže da se razlikuje stvarna greška od drugačijeg tumačenja funkcionalnosti.

3. Navedite šta se stvarno dogodilo

Opišite stvarni rezultat bez dodatnih pretpostavki.

Na primer:

- obrada je prekinuta sa konkretnom porukom;
- proizvod se ne pojavljuje ni nakon završenog Smart Scan-a;
- licenca prijavljuje activation limit;
- editor ne reaguje samo na Polygon alat;
- thumbnail nije osvežen nakon vraćanja originala.

Bolje je opisati ono što vidite nego unapred zaključiti uzrok.

4. Tačni koraci reprodukcije

Ako problem može da se ponovi, pošaljite tačan redosled.

Na primer:

1. otvorim Product Photo Manager PRO;
2. otvorim Fotografije;
3. izaberem određeni proizvod;
4. pokrenem obradu sa aktivnim profilom;
5. obrada počne;
6. pojavljuje se konkretna error poruka.

Izbegavajte preskakanje važnih koraka.

5. Da li se problem ponavlja

Navedite da li se problem:

- javlja svaki put;
- javlja povremeno;
- desio samo jednom;
- možete pouzdano da reprodukujete;
- više ne možete da reprodukujete.

Ovo je veoma važna dijagnostička informacija.

6. Product Photo Manager PRO verzija

Uvek navedite verziju plugina.

Na primer:

Product Photo Manager PRO: vX.X.X

Nemojte koristiti samo opis „najnovija verzija“.

Tačan broj verzije omogućava da se proverí konkretno izdanje.

7. WordPress verzija

Navedite tačnu WordPress verziju.

Na primer:

WordPress: 6.x.x

Ova informacija je važna za proveru kompatibilnosti i eventualnih regresija.

8. WooCommerce verzija

Ako problem uključuje:

- proizvode;
- fotografije proizvoda;
- kategorije;
- batch izbor po kategorijama;
- WooCommerce integraciju;

navedite i WooCommerce verziju.

Na primer:

WooCommerce: x.x.x

9. PHP verzija

Navedite verziju PHP-a koju koristi WordPress sajt.

Na primer:

PHP: 8.x.x

Ne oslanjajte se samo na CLI PHP verziju ako hosting koristi drugačiji PHP za web sajt.

Za Product Photo Manager PRO je važan PHP koji stvarno izvršava WordPress.

10. Image processing okruženje

Ako je problem povezan sa obradom fotografija, korisno je navesti:

- da li je dostupan Imagick;
- da li je dostupan GD;
- da li Provera sistema pokazuje WebP podršku kada je problem vezan za WebP.

Imagick nije obavezan.

Zato sama informacija da Imagick nije instaliran nije dovoljna da se zaključi uzrok.

11. Rezultat Provere sistema

Ako je problem tehničke prirode, priložite relevantan rezultat **Provere sistema**.

Posebno je koristan kod problema sa:

- image processing okruženjem;
- serverskom kompatibilnošću;
- formatima;
- licencom ili komunikacijom kada sistem prikazuje relevantnu proveru.

Pošaljite ono što je relevantno za konkretan slučaj.

12. Relevantni Logs zapisi

Logs često predstavljaju jedan od najvažnijih delova prijave.

Pošaljite:

- relevantne zapise iz vremena problema;
- nekoliko poruka neposredno pre error-a;

- samu error poruku;
- dovoljno konteksta da se vidi šta je plugin radio.

Nemojte slati stotine nepovezanih log linija ako deset relevantnih jasno opisuje problem.

13. Zabeležite vreme problema

Ako možete, navedite približno vreme kada se greška dogodila.

Na primer:

Problem reprodukovao oko 14:35 po lokalnom vremenu.

To olakšava pronalaženje odgovarajućih Logs i server zapisa.

14. Tačan tekst greške

Ako WordPress ili Product Photo Manager PRO prikaže error poruku, kopirajte je tačno.

Nemojte je prepričavati ako originalni tekst možete da dostavite.

Tačan:

- error code;
- status;
- naziv funkcije;
- tekst poruke;

može biti presudan za dijagnostiku.

15. Screenshot kada je koristan

Screenshot je koristan kada treba pokazati:

- stanje interfejsa;
- error poruku;
- aktivni profil;
- rezultat fotografije;
- problem sa editorom;
- status licence;
- stanje Smart Scan-a.

Pre slanja proverite da screenshot ne prikazuje poverljive informacije.

16. Screen recording za UI problem

Kratak screen recording može biti veoma koristan kod problema koji zavise od interakcije.

Na primer:

- selekcija ne reaguje;
- određeno dugme ne radi;
- editor menja stanje na neočekivan način;
- problem nastaje tek nakon određenog redosleda klikova.

Snimak treba da bude kratak i fokusiran na reprodukciju problema.

17. Konkretna proizvod

Ako problem pogađa određeni WooCommerce proizvod, navedite:

- naziv proizvoda;
- ID proizvoda kada je dostupan;
- da li problem pogađa samo njega;
- da li drugi proizvodi rade normalno.

Konkretna primer je znatno korisniji od prijave „neki proizvodi se ne vide“.

18. Konkretna fotografija

Ako problem pogađa određenu fotografiju, navedite:

- naziv fajla;
- format;
- pixel dimenzije;
- proizvod kojem pripada;
- da li druge fotografije rade normalno.

Ako podrška zatraži originalnu problematičnu fotografiju, pošaljite je kroz odgovarajući privatni kanal.

19. Ako je problem sa obradom

Za processing problem navedite:

- aktivni profil;
- koju operaciju pokrećete;
- da li je individualna ili grupna obrada;
- koliko fotografija je bilo izabrano;
- da li problem pogađa jednu ili sve fotografije;
- format problematičnog fajla;
- relevantne Logs zapise.

20. Ako je problem sa profilom

Navedite:

- koji profil je aktivan;
- da li je ugrađeni ili prilagođeni profil;
- relevantne parametre;
- šta ste očekivali od profila;
- kakav rezultat ste dobili.

Kod prilagođenog profila mogu biti relevantni:

- Aspect Ratio;
- Width;
- Height;
- Format;
- Quality;
- Image Fill;
- Background Color.

21. Ako je problem sa batch obradom

Za grupnu obradu navedite:

- približan broj izabranih fotografija;
- način izbora;
- da li je izbor ručni ili preko WooCommerce kategorije;
- aktivni profil;
- da li je korišćena Pause, Resume ili Stop funkcija;
- koliko je fotografija uspešno završeno;
- gde je problem primećen.

Ako samo jedna fotografija ne uspe, navedite upravo nju.

22. Ako je problem sa Smart Scan funkcijom

Navedite:

- kada je Smart Scan pokrenut;
- da li se brojač povećavao;
- da li je proces završio;
- da li je problem sa jednim proizvodom ili celim katalogom;
- da li je proizvod dodat ili promenjen posle prethodnog scan-a;
- relevantne Logs zapise.

Nemojte zaključiti da je scan zaustavljen samo zato što ste napustili njegovu karticu.

23. Ako plugin ne vidi proizvod ili fotografiju

Pripremite:

- naziv ili ID proizvoda;
- screenshot WooCommerce proizvoda;
- informaciju da li je fotografija glavna ili galerijska;
- da li je izvršen novi Smart Scan;
- da li su filteri provereni;
- relevantne Logs zapise.

24. Ako je problem sa pozadinom ili editorom

Navedite:

- da li koristite standardnu obradu ili Studio Backgrounds;
- koji selection alat koristite;
- Rectangle, Ellipse ili Polygon;
- tačne korake;
- da li drugi selection alati rade;
- screenshot ili kratki snimak;
- relevantne Logs zapise ako postoji tehnička greška.

Kod Polygon alata navedite i da li je korišćen **Close Selection** pre izvršavanja.

25. Ako je problem sa licencom

Za licencni problem navedite:

- da li je problem aktivacija ili validacija;
- licencni paket;
- tačnu poruku;
- da li je sajt nov, migriran, staging ili produkcija;
- da li licenca radi na drugom sajtu;
- da li je nedavno izvršena deaktivacija ili obnova;
- relevantne Logs zapise;
- rezultat Provere sistema kada je relevantan.

Nemojte javno slati kompletan licencni ključ.

26. Ako je problem sa update-om

Navedite:

- trenutno instaliranu Product Photo Manager PRO verziju;
- verziju koja je ponuđena kada je poznata;
- da li WordPress prikazuje update;
- da li problem nastaje pri proveri, preuzimanju ili instalaciji;

- tačnu WordPress poruku;
- licencni status;
- relevantne Logs zapise.

27. Ako je problem počeo nakon ažuriranja

Navedite:

- prethodnu Product Photo Manager PRO verziju;
- novu verziju;
- da li je problem postojao pre update-a;
- šta tačno više ne radi;
- da li ste u isto vreme ažurirali WordPress, WooCommerce, PHP, temu ili druge pluginove.

Ovo je važno za identifikaciju potencijalne regresije.

28. Ako je problem počeo nakon migracije

Navedite:

- da je sajt migriran;
- da li se promenio domen;
- da li se promenio hosting;
- da li se promenila PHP verzija;
- da li su se promenili Imagick/GD/WebP uslovi;
- da li je stara licencna aktivacija deaktivirana;
- rezultat Provere sistema na novom hostingu.

29. PHP/hosting error log

Pošaljite relevantni deo PHP ili hosting error log-a kada problem uključuje:

- fatal error;
- HTTP 500;
- memory exhaustion;
- timeout;
- filesystem grešku;
- situaciju u kojoj Product Photo Manager PRO nije stigao da prikaže sopstvenu grešku.

Nemojte slati kompletan hosting log ako problem može da se pokaže sa nekoliko relevantnih linija.

30. Browser informacije

Browser informacije su važne uglavnom kod UI problema.

Navedite:

- browser;

- verziju browsera;
- da li problem postoji i u drugom modernom browseru.

Ovo je posebno korisno kod:

- editora;
- selekcija;
- dugmadi;
- JavaScript interakcije.

Za čisto server-side problem browser obično nije najvažniji podatak.

31. Šta se promenilo pre problema

Ako znate da je problem počeo nakon konkretne promene, navedite je.

Na primer:

- promenjen PHP;
- promenjen hosting;
- ažuriran WooCommerce;
- ažuriran Product Photo Manager PRO;
- instaliran security plugin;
- promenjen firewall;
- izvršena migracija;
- promenjen domen.

Nemojte pretpostavljati da je promena uzrok, ali je navedite kao vremenski relevantnu činjenicu.

32. Nemojte slati nepotrebne lozinke

Tehnička podrška za početnu dijagnostiku ne treba vašu:

- WordPress administratorsku lozinku;
- hosting lozinku;
- FTP/SFTP lozinku;
- database lozinku;
- e-mail lozinku.

Nemojte ih unapred slati.

Ako se kasnije utvrdi da je privremeni pristup zaista potreban, koristite isključivo dogovoreni bezbedan privatni postupak.

33. Nikada javno ne šaljite kompletan licencni ključ

Licencni ključ je poverljiv podatak.

Ne postavljajte ga u:

- screenshot;
- javni support ticket;
- forum;
- komentar;
- screen recording;
- javno dostupan log.

Ako je puna vrednost zaista potrebna podršci, koristite privatni kanal.

34. Ne šaljite privatne API ključeve

Ako WordPress sajt koristi druge servise ili pluginove, proverite da dijagnostički materijal ne sadrži:

- API keys;
- access tokens;
- secret keys;
- private credentials.

Maskirajte ili uklonite ono što nije potrebno za Product Photo Manager PRO problem.

35. Nemojte slati kompletnu bazu kao prvi korak

Puni SQL dump WordPress baze uglavnom nije potreban za početnu dijagnostiku.

Prvo pošaljite:

- reprodukcione korake;
- verzije;
- Logs;
- System Check;
- konkretan proizvod ili fotografiju.

Ako je detaljniji podatak kasnije potreban, podrška može precizno zatražiti odgovarajući materijal.

36. Nemojte slati kompletan backup sajta bez zahteva

Puni backup može sadržati:

- korisničke podatke;
- porudžbine;
- privatne fajlove;
- lozinke ili konfiguraciju;
- druge informacije nevezane za problem.

Nemojte ga slati kao podrazumevani dodatak prijavi.

37. Ne menjajte stanje pre nego što prikupite podatke

Ako imate reproducibilnu grešku, prvo prikupite osnovne informacije pre velikih promena.

Nemojte odmah:

- reinstalirati WordPress;
- obrisati plugin podatke;
- ručno menjati bazu;
- menjati PHP verziju;
- isključivati sve pluginove;
- resetovati ceo sajt.

Takve promene mogu ukloniti ili promeniti originalni trag problema.

38. Jedan precizan test je bolji od deset nasumičnih

Za podršku je mnogo korisnije:

- jedna fotografija;
- jedan profil;
- jedan jasan workflow;
- jedno tačno vreme;
- jedna konkretna greška;

nego veliki broj nasumičnih pokušaja sa različitim podešavanjima.

Kontrolisani test olakšava reprodukciju.

39. Ne menjajte više stvari odjednom

Ako pokušavate sami da izolujete problem, menjajte jednu relevantnu stvar po testu.

Na primer:

1. ista fotografija;
2. isti profil;
3. promenjen samo output format.

Tada znate šta je uticalo na rezultat.

Ako promenite pet parametara istovremeno, teško je utvrditi stvarni uzrok.

40. Šta nije potrebno slati

Ako nije relevantno za konkretan problem, nemojte zatrpavati prijavu sa:

- kompletnom listom svih WordPress pluginova;
- kompletnim server phpinfo izlazom;
- svim logovima od instalacije;
- svim fotografijama kataloga;
- svim screenshot-ovima administracije.

Pošaljite ciljane informacije.

Podrška može naknadno zatražiti dodatne podatke.

Predložena struktura prijave

Možete koristiti sledeći format:

Problem

Kratak opis šta ne radi.

Očekivani rezultat

Šta je trebalo da se dogodi.

Stvarni rezultat

Šta se dogodilo.

Koraci reprodukcije

1. korak;
2. korak;
3. korak;
4. rezultat.

Okruženje

- Product Photo Manager PRO:
- WordPress:
- WooCommerce:
- PHP:
- Image engine:
- Browser, ako je relevantan:

Dijagnostika

- System Check:
- Logs:
- PHP/hosting log, ako je relevantan:

Konkretni primer

- proizvod:
- fotografija:
- format:
- dimenzije:
- aktivni profil:
- vreme problema:

Dodatna napomena

Da li se problem ponavlja i šta je promenjeno neposredno pre njegovog pojavljivanja.

Primer dobre prijave — obrada fotografije

Problem: Jedna WebP fotografija ne može da se obradi. JPEG fotografije rade.

Koraci:

1. otvorim Fotografije;
2. izaberem proizvod ID 123;
3. otvorim problematičnu WebP fotografiju;
4. koristim isti aktivni profil koji radi sa JPEG fajlom;
5. pokrenem obradu;
6. dobijem konkretnu error poruku.

Okruženje:

- Product Photo Manager PRO: vX.X.X
- WordPress: X.X.X
- WooCommerce: X.X.X
- PHP: X.X.X
- GD/Imagick: prema Proveri sistema

Dodatno:

- JPEG kontrolni test: PASS
- WebP test: FAIL
- Logs: relevantni zapisi u prilogu
- vreme testa: približno 14:35

Ovakva prijava odmah sužava problem na vrlo konkretan scenario.

Primer dobre prijave — licenca

Problem: Licenca se ne aktivira nakon migracije na novi domen.

Koraci:

1. sajt migriran na novi domen;
2. Product Photo Manager PRO instaliran i aktivan;
3. unet postojeći licencni ključ;
4. aktivacija vraća konkretnu poruku.

Dodatno:

- paket: Business;
- stari sajt: više se ne koristi;
- stara aktivacija: navedite da li je deaktivirana;
- Logs: relevantni zapisi;
- System Check: priložen relevantan rezultat.

Ne šaljite kompletan licencni ključ u javnom delu prijave.

Primer dobre prijave — editor

Problem: Polygon Selection ne reaguje, dok Rectangle i Ellipse rade.

Koraci:

1. otvorim istu fotografiju;
2. Rectangle Selection radi;
3. Ellipse Selection radi;
4. izaberem Polygon;
5. klik na radnu površinu ne postavlja očekivanu tačku.

Dodatno:

- Product Photo Manager PRO verzija;
- WordPress verzija;
- browser i verzija;
- screenshot ili kratak screen recording;
- Logs ako postoji relevantna greška.

Ovaj opis jasno pokazuje da problem nije kompletan editor, već konkretan alat.

Primer dobre prijave — Smart Scan

Problem: Jedan novi WooCommerce proizvod nije pronađen nakon skeniranja.

Dodatno:

- naziv/ID proizvoda;
- proizvod postoji u WooCommerce adminu;
- glavna fotografija postoji;
- izvršen kompletan Smart Scan;
- filteri provereni;
- drugi proizvodi se prikazuju;
- relevantni Logs zapisi;
- vreme skeniranja.

Minimalni checklist pre slanja

Pre nego što pošaljete prijavu, proverite da imate:

- [] jasan opis problema;
- [] očekivani rezultat;
- [] stvarni rezultat;
- [] korake reprodukcije;
- [] Product Photo Manager PRO verziju;
- [] WordPress verziju;
- [] WooCommerce verziju kada je relevantna;
- [] PHP verziju;
- [] System Check kada je relevantan;
- [] relevantne Logs zapise;
- [] tačan tekst greške;
- [] približno vreme problema;
- [] konkretan proizvod ili fotografiju kada je relevantno;
- [] screenshot ili screen recording kada zaista pomaže.

Bezbednosni checklist

Pre slanja proverite da materijal NE sadrži:

- [] WordPress administratorsku lozinku;
- [] hosting lozinku;
- [] FTP/SFTP lozinku;
- [] database lozinku;
- [] e-mail lozinku;
- [] privatni API key;
- [] access token;
- [] kompletan licencni ključ u javnom kanalu;
- [] druge nepotrebne poverljive podatke.

Najvažnija pravila

- Opišite problem precizno, bez nagađanja o uzroku.
- Pošaljite tačne korake reprodukcije.
- Uvek navedite tačnu Product Photo Manager PRO verziju.

- Za tehničke probleme uključite relevantan System Check i Logs.
- Za probleme sa fotografijama navedite konkretan fajl, format i dimenzije kada su relevantni.
- Za UI probleme screenshot ili kratak snimak često je koristan.
- Za licencni problem ne objavljujte kompletan licencni ključ.
- Nikada unapred ne šaljite lozinke i druge pristupne podatke.
- Ne šaljite kompletnu bazu ili backup sajta bez konkretnog zahteva.
- Jedan kontrolisan i jasno dokumentovan primer vredniji je od velikog broja nasumičnih testova.

Povezani članci

- **Provera sistema**
- **Logs — dijagnostičke informacije**
- **Plugin ne vidi proizvode ili fotografije**
- **Obrada fotografije nije uspela**
- **Problemi sa pozadinom, selekcijom ili editorom**
- **Problemi sa aktivacijom ili proverom licence**
- **Imagick, GD i WebP — podrška servera**