

ENT

Solvo

Rješenje za upravljanje prijavama korisnika i incidentima.

Ericsson Nikola Tesla
ericssonnikolatesla.com

```
    "lzcnt %l, %0\n"  
    "r=r7(dst)%0\n"  
    "r"(src)  
    "ccZec)  
    "cc"  
    );  
    return (int)dst;  
    return (int)dst;  
}  
}
```

```
while (match < max_match && a[l + match] == b[l + match])  
    ++match;  
if (result.len < match)  
    result = lcs_solution (l + j, match);  
if (l + j < result.len)  
    break;  
return result;  
}
```

```
#include "win32n.inc"  
extern MessageBoxA  
import MessageBoxA user32.dll  
extern ExitProcess  
import ExitProcess kernel32.dll
```

```
#include "win32n.inc"  
extern MessageBoxA  
import MessageBoxA user32.dll  
extern ExitProcess  
import ExitProcess kernel32.dll
```

```
push UI  
call [Eax]  
SECTION data  
banner:  
window_t
```

```
SECTION code  
...star  
push  
push  
push  
push  
call
```

U današnjem poslovnom okruženju, gdje se procesi sve više oslanjaju na informacijske sustave i tehnologiju, njihova dostupnost i pouzdanost postaju **ključni za nesmetano funkcioniranje** organizacije.

IT sustavi, aplikacije, mrežna infrastruktura i različiti tehnički sustavi više nisu samo podrška poslovanju – oni su njegov sastavni i neizostavan dio. Svaki zastoј, kašnjenje ili tehnički problem može imati direktan **utjecaj na produktivnost, kvalitetu usluge i zadovoljstvo** korisnika.

U takvom okruženju, gdje je brzina reakcije presudna, nedostatak strukture u upravljanju IT i tehničkim incidentima i zahtjevima predstavlja značajan operativni izazov.

Izazovi modernih organizacija

Bez centraliziranog i jasno definiranog sustava upravljanja incidentima, organizacije se suočavaju s:

- velikim brojem prijava kroz različite kanale (e-mail, telefon, direktna komunikacija)
- nejasnim procesima prijave i praćenja problema
- otežanom prioritetizacijom incidenata
- nedostatkom jasne odgovornosti
- ograničenim uvidom u stvarno opterećenje IT timova

U takvim uvjetima:

- korisnici gube vrijeme na prijavu problema
- IT i tehnički timovi reagiraju ad hoc, bez jasnog pregleda prioriteta
- kritični incidenti nisu adekvatno izdvojeni
- uprava nema pouzdane podatke za donošenje odluka

Posljedica je smanjena učinkovitost i povećani operativni rizik.

Solvo – centralno mjesto za upravljanje incidentima

Ključno je istaknuti da kombinacija velikog broja korisnika, visoke razine hitnosti i ograničenih resursa uz nedostatak središnje evidencije i jasno definiranih odgovornosti, stvara jasnu potrebu za jedinstvenom platformom za prijavu, praćenje i rješavanje IT i tehničkih problema unutar organizacije.

Bez centralnog sustava za upravljanje incidentima, tehničke i IT službe teško zadržavaju pregled nad prioritetima, dok uprava nema pouzdan uvid u učinkovitost i opterećenje timova.

Uvođenjem takvog sustava svi zahtjevi – od kvara informacijskog sustava do problema s tehničkom opremom – evidentiraju se na jednom mjestu, uz jasno definirane statuse, odgovornosti i vremena reakcije.

Rezultat su brža reakcija, bolja koordinacija timova i smanjen operativni rizik.

ENT

Partner koji razumije izazove suvremenih organizacija

Lista prijava

solvo									
		+ NOVA PRIJAVA		Naslov ili broj prijave		Demo			
Lista prijava Pregled prijave									
Odobir projekta Demo Demo projekt Status prijave ⚠ 🔍 🕒 🔄 🛑 🔒 Vrijeme odgovora 30 dana 📅 🔄 📄 🔍 Filter (Prijava: 12)									
BROJ PRIJAVE	NASLOV PRIJAVE	DJELATNIK	STATUS	KATEGORIJA PRIJAVE	VRIJEME PRIJAVE	FRT	AKCIJE		
107370	Metadata Directory - DCAT-AP Validation Errors for NewL...	HB	🔴	Redovne operacije	15. 5. 2026. - 10:39	0	🔍 📄 📧		
107373	A question regarding the role of NAP operator in refere...	HB	🔴	Opće informacije	15. 5. 2026. - 10:13	104	🔍 📄 📧		
107282	Problemi u radu s računalom	HB	🔴	Specifični NAP zadaci	12. 5. 2026. - 16:19	0	🔍 📄 📧		
107035	Kompromitiranost HRNet sustava	HB	🔴	Opće informacije	6. 5. 2026. - 9:37	7	🔍 📄 📧		
107034	Kvar klime	HB	🔴	Konfiguracija i razvoj	6. 5. 2026. - 9:34	12989	🔍 📄 📧		

Ključni vrijednosni blokovi

Centralizirani ticketing sustav uz evidenciju i povijest prijave

Svi IT i tehnički incidenti prijavljuju se na jednom mjestu – bez obzira radi li se o problemu s informacijskim sustavom, mrežom, strojarskom ili infrastrukturnom opremom.

Na taj način nema potrebe za telefonskim pozivima, e-maيلovima i usmenim prijavama problema koji često dovode do gubitka informacija.

Svaki incident, intervencija i rješenje trajno se bilježe u sustavu što u konačnici kroz analizu ponavljajućih problema može pomoći dugoročno organizaciji da prijeđe s reaktivnog na proaktivno upravljanje IT i tehničkim sustavima.

Jasna kategorizacija i prioritizacija incidenata uz definiranje SLA

Svaki prijavljeni problem automatski se razvrstava prema:

- vrsti incidenta
- razini hitnosti (uz SLA uvjete)
- utjecaju na procese

Time se osigurava da kritični incidenti nikada ne ostanu nezamijećeni, dok se rutinski zahtjevi rješavaju planirano i organizirano.

Transparentna komunikacija s korisnicima

Korisnici u svakom trenutku imaju uvid u status prijavljenog problema:

Time se smanjuje broj dodatnih upita, a osoblje dobiva sigurnost da je njihov zahtjev evidentiran i rješava se.

Izveštaji, statistike i analitika

Sustav ima ugrađen izvještajni i analitički modul koji omogućuje uvid u npr.

- broj i vrstu incidenata
- vrijeme reakcije i rješavanja
- opterećenje IT i tehničkih službi

Ovi, ali i ostali podaci dostupni u sustavu pružaju čvrstu osnovu za donošenje upravljačkih odluka, optimizaciju resursa i opravdavanje ulaganja u tehnologiju.

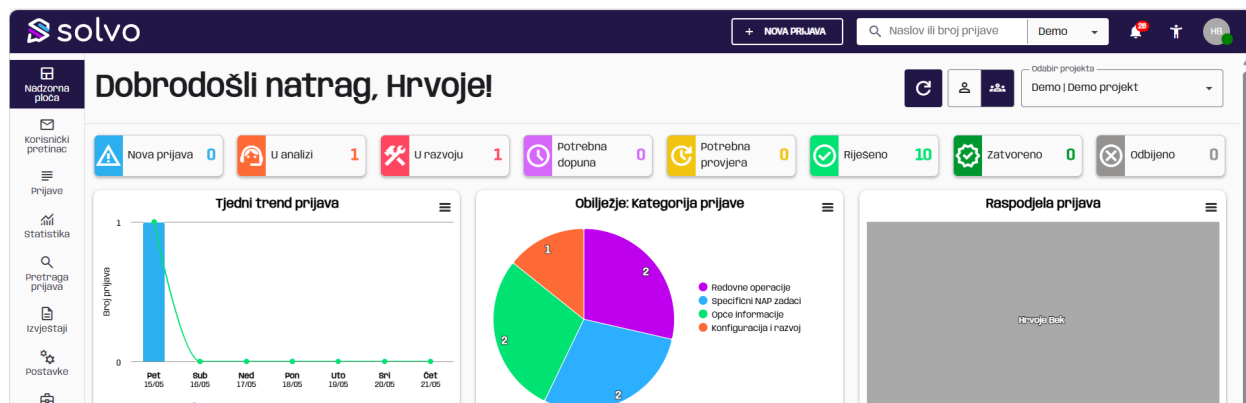
Detalji prijave

The screenshot displays the Solvo web application interface. At the top, there's a navigation bar with the Solvo logo, a '+ NOVA PRIJAVA' button, a search bar, and user profile information. Below the navigation bar, a sidebar on the left contains icons for various functions: Nadzorna ploča, Korisnički pretinac, Prijave, Statistika, Pretraga prijave, Izvještaji, Postavke, Administracija projekta, and Administracija korisnika. The main content area shows a list of tickets. The first ticket is #107379, titled 'Metadata Directory - DCAT-AP Validation Errors for Newly Published Dataset', with a status of 'Postovani' and a description 'Na racunalu imam problema s povezivanjem na internet'. The second ticket is #107373, titled 'A question regarding the role of NAP operator in reference to CER'. To the right of the ticket list, there's a section titled 'Vrijeme obrade' showing a timeline of events: 'Promjena djelatnika podrške', 'Razvojne aktivnosti', 'Interni biljeska - Provjera UTP kablova', and 'Odgovor - Riješena prijava'.

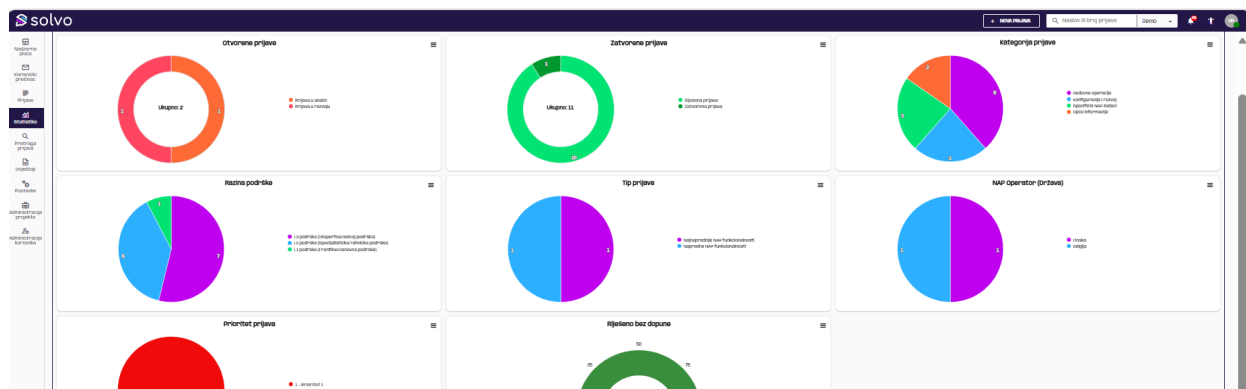
Tko ima koristi od solvo rješenja?

Krajnji korisnici	IT i tehničke službe (služba općih poslova)	Uprava i organizacija u cjelini
Jednostavna prijava problema	Strukturirani pregled prijava	Transparentan uvid u rad IT i tehničke službe
Jasna povratna informacija dostupna u svakom trenutku oko statusa	Jasna informacija o lokaciji, tipu, prioritetu i eventualnim SLA uvjetima	Mjerljivi rezultati i izvještaji
Uniformni obrazac prijave neovisno o kojem sustavu se radi	Bolja organizacija rada (dodjeljivanje rješavanja problema pravom timu/osobi)	Podloga za daljnju optimizaciju i investiciju iz ušteda

Nadzorna ploča



Statistika



Kako i zašto Solvo?

Solvo nije generički ticketing sustav. Razvijen je s razumijevanjem organizacija u kojima:

- kontinuirana dostupnost sustava ima ključnu važnost
- incidenti imaju različite razine hitnosti
- velik broj korisnika ovisi o brzini i jasnoći odgovora

Rješenje se prilagođava postojećim procesima organizacije, bez potrebe za složenim promjenama, čime omogućuje:

- brzu implementaciju
- visoko prihvaćanje među korisnicima
- vidljive rezultate u kratkom roku

Solvo omogućuje prijelaz s reaktivnog na **proaktivno i kontrolirano upravljanje** IT incidentima.

Zajedno, Solvo i ENT organizacijama pružaju više od alata – pružaju **sigurnost, kontrolu i stabilnost** u upravljanju IT i tehničkim sustavima.

Zatražite demo i saznajte kako Solvo može unaprijediti upravljanje incidentima u vašoj bolnici.

Kontaktirajte nas za više informacija.

ent.company@ericssonnikolatesla.com
ericssonnikolatesla.com



ENT

Sadržaj ovog dokumenta podložen je reviziji bez prethodne obavijesti zbog stalnih napredaka u metodologiji, dizajnu i proizvodnji. Ericsson Nikola Tesla neće biti odgovoran za bilo kakve pogreške ili štete bilo koje vrste koje proizlaze iz upotrebe ovog dokumenta.

Ericsson Nikola Tesla
ericssonnikolatesla.com

