

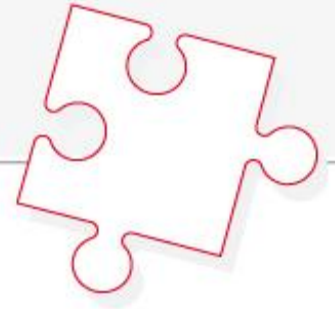


Prijava incidenata putem Help Desk-a

Silvija Đirlić
silvija.djirlic@enel.hr



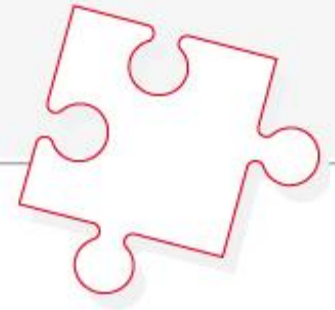
Prijava incidenata preko Help Desk-a



- Link

<http://helpdesk.enel.hr/LogIn.aspx>

Prijava incidenata preko Help Desk-a



← → http://helpdesk.enel.hr/Login.aspx ENEL Help Desk x

Dobrodošli na ENEL Help Desk

Korisničko ime:

Lozinka:

ENEL
www.enel.hr

ENEL Help Desk
tel: 060/600-701
Cijena poziva:
6,41 kn/min+PDV

Prijava incidenata preko Help Desk-a



The screenshot shows the ENEL Help Desk web application. The browser address bar displays 'http://helpdesk.enel.hr/default.aspx'. The user is logged in as 'Korisnik: korisnik557'. The main navigation bar includes 'Kreiraj', 'Korisnik', 'Alati', and 'Pomoć'. A search bar labeled 'Pronađi Incidenti:' is present, with a dropdown menu showing 'Kreiraj incident...'. To the right of the search bar are buttons for 'Kreni', 'Napredno pretraživanje', and a 'Pregled:' dropdown set to 'Nije bitno'. Below the navigation bar, there are three tabs: 'Kreiraj incident' (active), 'Ispiši', and 'Osvježi'. On the left side, there is a sidebar with 'Moji incidenti' and 'Moj profil'. The main content area shows a tree view of 'Incidenti po statusima' with sub-items: 'Novi', 'U radu', 'Na čekanju', 'U radu+F', 'Prihvaćen', 'Riješen', 'Ugovor Faktura', 'Faktura', 'Odbijen', 'Besplatno', and 'ProFi Faktura'. To the right of this tree is a table with columns 'ID', 'Naslov', and 'Izmijenjeno'. A red arrow points to the 'ID' column header.

Prijava incidenata preko Help Desk-a



The screenshot displays the ENEL Help Desk web interface. The browser address bar shows <http://helpdesk.enel.hr/default.aspx>. The user is logged in as 'Korisnik: korisnik557'. The main navigation bar includes links for 'Kreiraj', 'Korisnik', 'Alati', and 'Pomoć'. On the left sidebar, there are links for 'Moji incidenti' and 'Moj profil'. The main content area features a search bar labeled 'Pronađi Incidenti:' with a 'Kreni' button and a 'Napredno pretraživanje' link. A dropdown menu for 'Pregled:' is set to 'Nije bitno'. A modal window titled 'Odaberi Predložak za incidente - Internet Ex...' is open, displaying a list of incident templates. The list includes 'Opći incident', 'Incident za ProFi', 'Incident za DU obračun - ProFi', and 'Incident za Roditelje-njegovatelje'. The 'Incident za ProFi' option is currently selected.

Odaberi Predložak za incidente
Odaberite jedan od predložaka kako biste kreirali novi incident.

Naziv predloška za incidente

- Opći incident
- Incident za ProFi**
- Incident za DU obračun - ProFi
- Incident za Roditelje-njegovatelje

Prijava incidenata preko Help Desk-a



Kreiraj Incident - Internet Explorer

http://helpdesk.enel.hr/IncidentManagementDesktop/IncidentEdit.aspx?IncidentTemplateID=4

Datoteka Pomoć Incident: Kreiraj

Spremi Spremi i zatvori Pregled ispisa

Općenito Povijest promjena

Naziv incidenta ust.557/Obračun plaće

Prilozi:

Opis

Za djelatnika Marka Horvata na obračunu za 04/2017 ne obračunava kredit koji mu je upisan kroz Evidencije/Korekcije.
tel.021/406-200
gđa.Mirjana

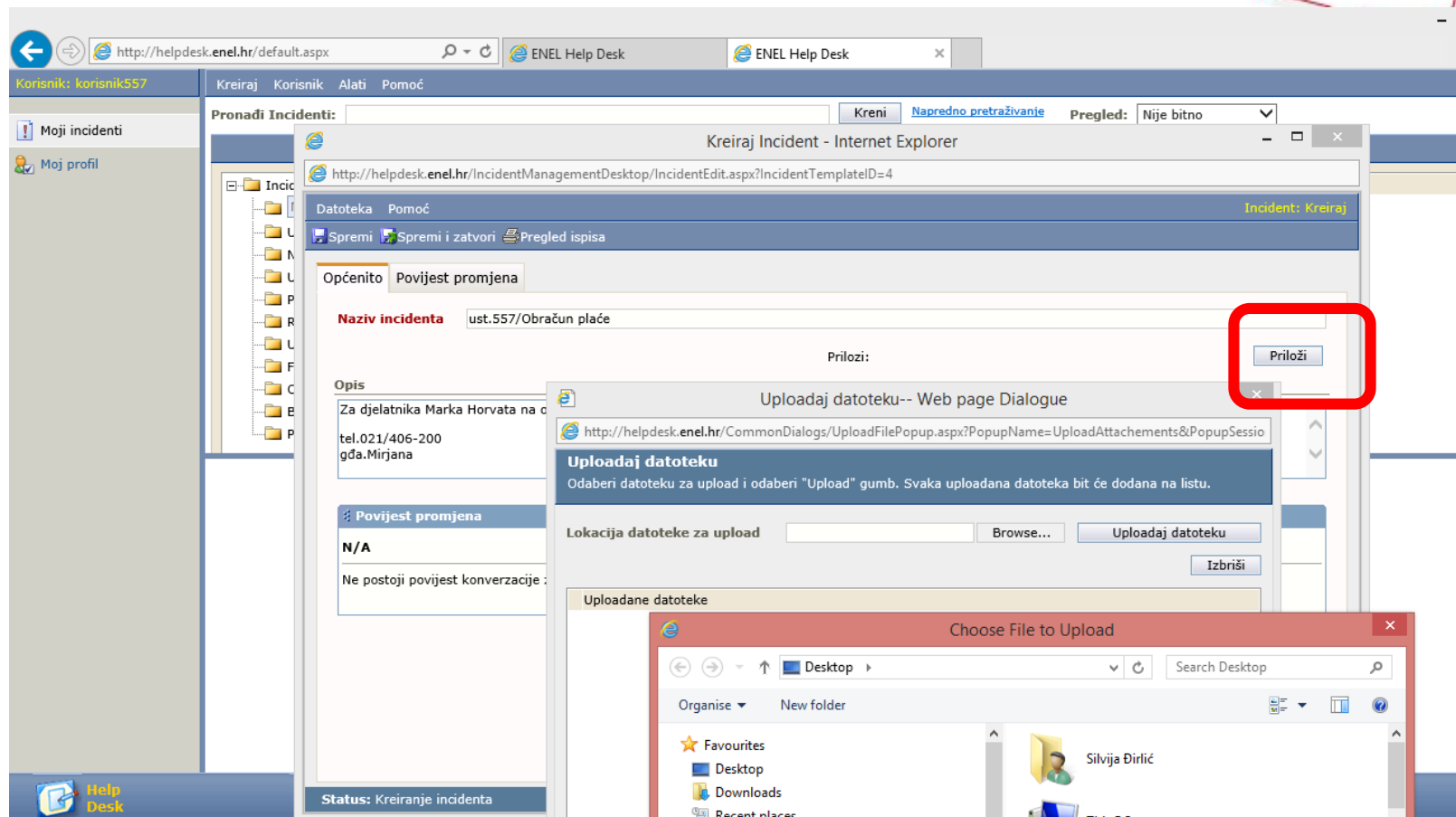
Povijest promjena

N/A

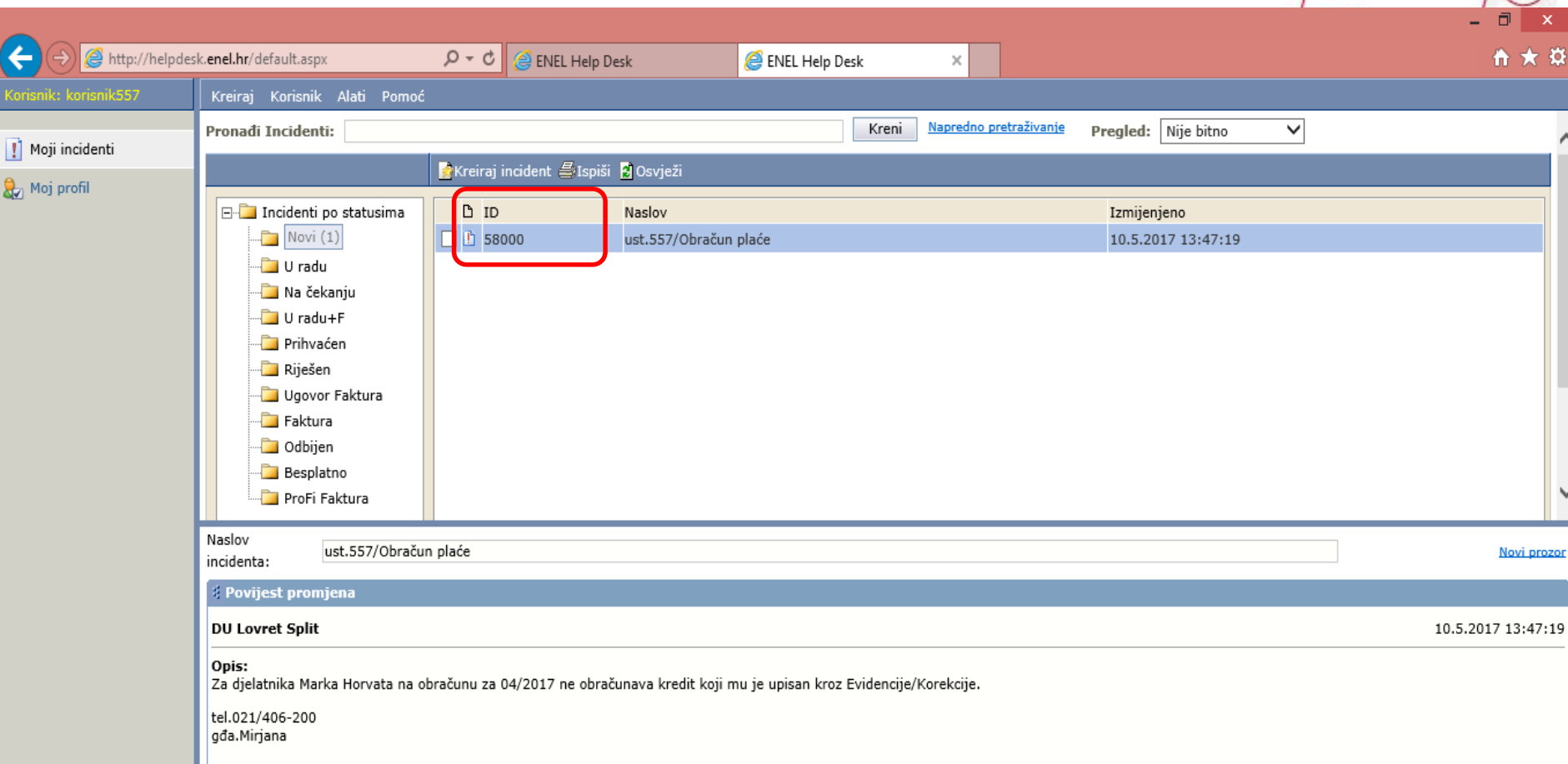
Ne postoji povijest konverzacije za ovaj incident.

Status: Kreiranje incidenta

Prijava incidenata preko Help Desk-a



Prijava incidenata preko Help Desk-a



The screenshot displays the ENEL Help Desk web application. The browser address bar shows <http://helpdesk.enel.hr/default.aspx>. The user is logged in as 'korisnik557'. The main navigation bar includes 'Kreiraj', 'Korisnik', 'Alati', and 'Pomoć'. A search bar labeled 'Pronađi Incidenti:' is present, along with buttons for 'Kreni', 'Napredno pretraživanje', and a 'Pregled:' dropdown set to 'Nije bitno'. Below this, there are links for 'Kreiraj incident', 'Ispiši', and 'Osvježi'. On the left, a sidebar titled 'Incidenti po statusima' lists various status folders: 'Novi (1)', 'U radu', 'Na čekanju', 'U radu+F', 'Prihvaćen', 'Riješen', 'Ugovor Faktura', 'Faktura', 'Odbijen', 'Besplatno', and 'ProFi Faktura'. The main table lists incidents with columns 'ID', 'Naslov', and 'Izmijenjeno'. The first incident has ID '58000' and title 'ust.557/Obračun plaće', last modified on '10.5.2017 13:47:19'. The ID '58000' is highlighted with a red box. Below the table, the 'Naslov incidenta:' field contains 'ust.557/Obračun plaće'. A 'Novi prozor' link is visible. The 'Povijest promjena' section shows a change by 'DU Lovret Split' on '10.5.2017 13:47:19'. The 'Opis:' field contains the text: 'Za djelatnika Marka Horvata na obračunu za 04/2017 ne obračunava kredit koji mu je upisan kroz Evidencije/Korekcije. tel.021/406-200 gđa.Mirjana'.

Korisnik: korisnik557

Kreiraj Korisnik Alati Pomoć

Pronađi Incidenti: Kreni [Napredno pretraživanje](#) Pregled: Nije bitno

Kreiraj incident Ispiši Osvježi

Incidenti po statusima

- Novi (1)
- U radu
- Na čekanju
- U radu+F
- Prihvaćen
- Riješen
- Ugovor Faktura
- Faktura
- Odbijen
- Besplatno
- ProFi Faktura

ID	Naslov	Izmijenjeno
58000	ust.557/Obračun plaće	10.5.2017 13:47:19

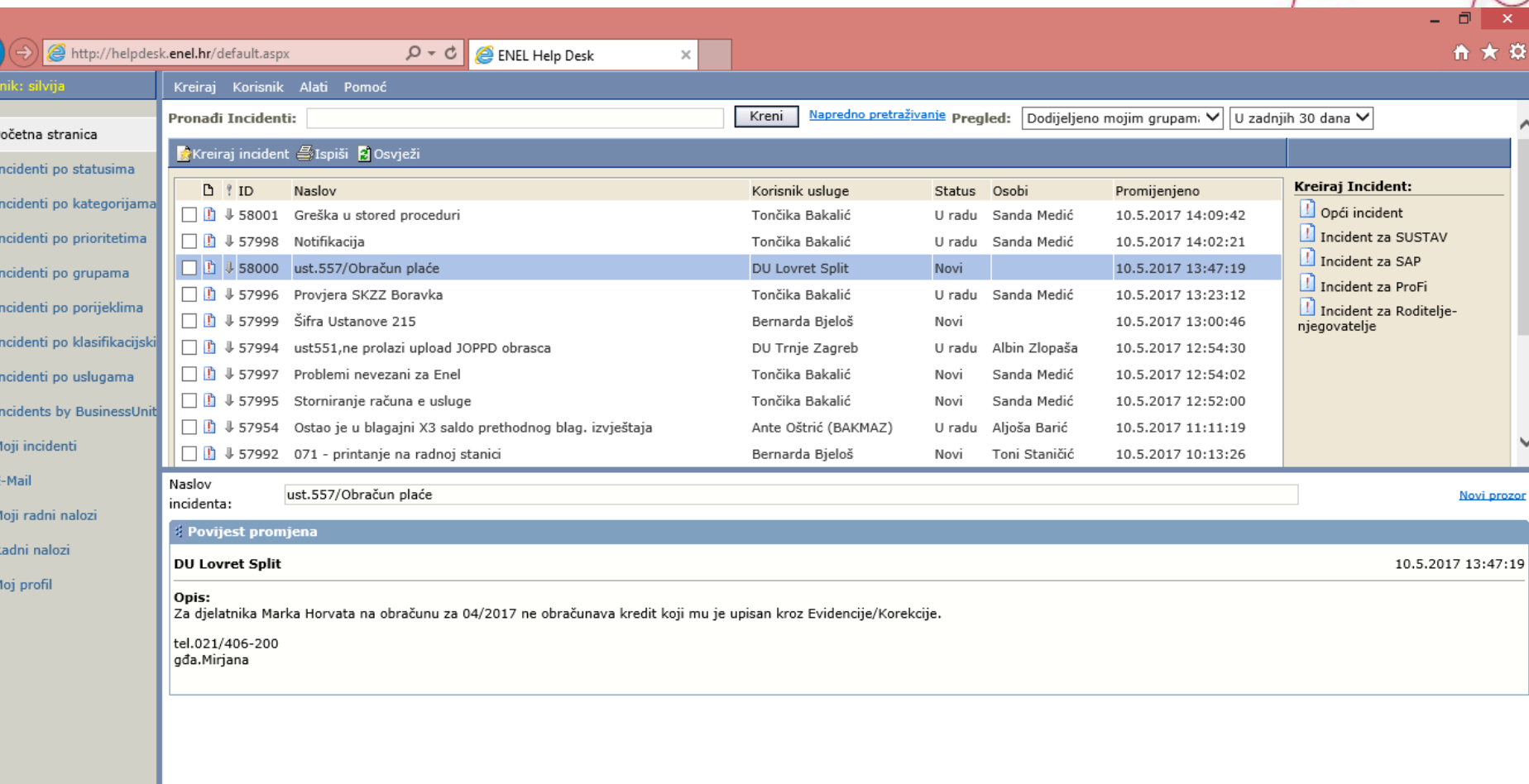
Naslov incidenta: [Novi prozor](#)

Povijest promjena

DU Lovret Split 10.5.2017 13:47:19

Opis:
Za djelatnika Marka Horvata na obračunu za 04/2017 ne obračunava kredit koji mu je upisan kroz Evidencije/Korekcije.
tel.021/406-200
gđa.Mirjana

Prijava incidenata preko Help Desk-a



The screenshot displays the ENEL Help Desk web application. The browser address bar shows <http://helpdesk.enel.hr/default.aspx>. The page title is "ENEL Help Desk".

Navigation Menu:

- Kreiraj
- Korisnik
- Alati
- Pomoć

Search and Filter Section:

Pronađi Incidenti: [Kreni](#) [Napredno pretraživanje](#) Pregled: Dodijeljeno mojim grupam. ▼ U zadnjih 30 dana ▼

Incident List:

ID	Naslov	Korisnik usluge	Status	Osobi	Promijenjeno
↓ 58001	Greška u stored proceduri	Tončika Bakalić	U radu	Sanda Medić	10.5.2017 14:09:42
↓ 57998	Notifikacija	Tončika Bakalić	U radu	Sanda Medić	10.5.2017 14:02:21
↓ 58000	ust.557/Obračun plaće	DU Lovret Split	Novi		10.5.2017 13:47:19
↓ 57996	Provjera SKZZ Boravka	Tončika Bakalić	U radu	Sanda Medić	10.5.2017 13:23:12
↓ 57999	Šifra Ustanove 215	Bernarda Bjeloš	Novi		10.5.2017 13:00:46
↓ 57994	ust551,ne prolazi upload JOPPD obrasca	DU Trnje Zagreb	U radu	Albin Zlopaša	10.5.2017 12:54:30
↓ 57997	Problemi nevezani za Enel	Tončika Bakalić	Novi	Sanda Medić	10.5.2017 12:54:02
↓ 57995	Storniranje računa e usluge	Tončika Bakalić	Novi	Sanda Medić	10.5.2017 12:52:00
↓ 57954	Ostao je u blagajni X3 saldo prethodnog blag. izvještaja	Ante Oštrić (BAKMAZ)	U radu	Aljoša Barić	10.5.2017 11:11:19
↓ 57992	071 - printanje na radnoj stanici	Bernarda Bjeloš	Novi	Toni Staničić	10.5.2017 10:13:26

Kreiraj Incident:

- Opći incident
- Incident za SUSTAV
- Incident za SAP
- Incident za ProFi
- Incident za Roditelje-njegovatelje

Incident Details:

Naslov incidenta: [Novi prozor](#)

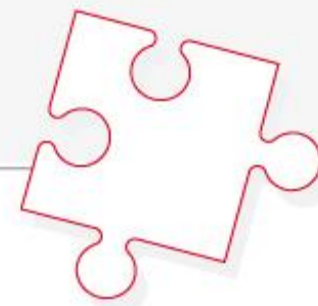
Povijest promjena

DU Lovret Split 10.5.2017 13:47:19

Opis:
Za djelatnika Marka Horvata na obračunu za 04/2017 ne obračunava kredit koji mu je upisan kroz Evidencije/Korekcije.

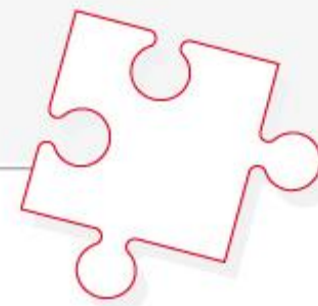
tel.021/406-200
gđa.Mirjana

Prijava incidenata preko Help Desk-a



- Telefon za prijavu:

060/600 701



Hvala na pažnji !