



Πολυτεχνείο
Κρήτης

Help Desk

Διαδικτυακή υπηρεσία εξυπηρέτησης αιτημάτων
Εγχειρίδιο χρήσης



Ιανουάριος 2019

Το εγχειρίδιο χρήσης αναπτύχθηκε από το Τμήμα Διοικητικής Υπολογιστικής Υποδομής της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής του Πολυτεχνείου Κρήτης

Περιεχόμενα

A. Είσοδος στην εφαρμογή	3
B. Δημιουργία νέου αιτήματος	4
B.1 Γενικά Αιτήματα	5
B.2 Βλάβες Χρεωμένου Εξοπλισμού.....	6
Γ. Προβολή καταχωρημένων αιτημάτων	8
Γ.1 Ανοιχτά αιτήματα	8
Γ.2 Κλειστά αιτήματα	8
Γ.3 Κατάσταση Αιτήματος.....	9
Γ.4 Ιστορικό Αιτήματος.....	9
Δ. Προβολή χρεωμένου εξοπλισμού	10
Ε. Πρόσθετες ρυθμίσεις.....	11
Ε1. Αλλαγή Γλώσσας & Ώρας.....	11
Ε.3 Μετάβαση στο Αίτημα	11
ΣΤ. Ειδικότερα θέματα διαχείρισης	12

Help Desk

Διαδικτυακή υπηρεσία εξυπηρέτησης αιτημάτων

Εγχειρίδιο χρήσης

A. Είσοδος στην εφαρμογή

Είσοδο στην εφαρμογή του Help Desk μπορούν να πραγματοποιήσουν όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας που διαθέτουν ενεργό λογαριασμό Τηλεματικών e-Υπηρεσιών και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (λογαριασμός Μηχανογραφικού), του Πολυτεχνείου Κρήτης.

Για την πρόσβαση σας μεταβείτε στη σελίδα <https://helpdesk.tuc.gr> και πραγματοποιήστε είσοδο συμπληρώνοντας το όνομα χρήστη και τον κωδικό που χρησιμοποιείτε στις υπόλοιπες e-υπηρεσίες που προσφέρει η Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής. (Εικόνα 1)

για ειδικότερα θέματα διαχειρι...

Είσοδος

← → ↻ https://helpdesk.tuc.gr

Εκτός σύνδεσης RT για TUC_Helpdesk

Είσοδος 4.4.3

Όνομα Χρήστη:

Κωδικός πρόσβασης:

Είσοδος

Για τοπική βοήθεια, παρακαλούμε επικοινωνήστε με
helpdeskadmin@helpdesk.tuc.gr

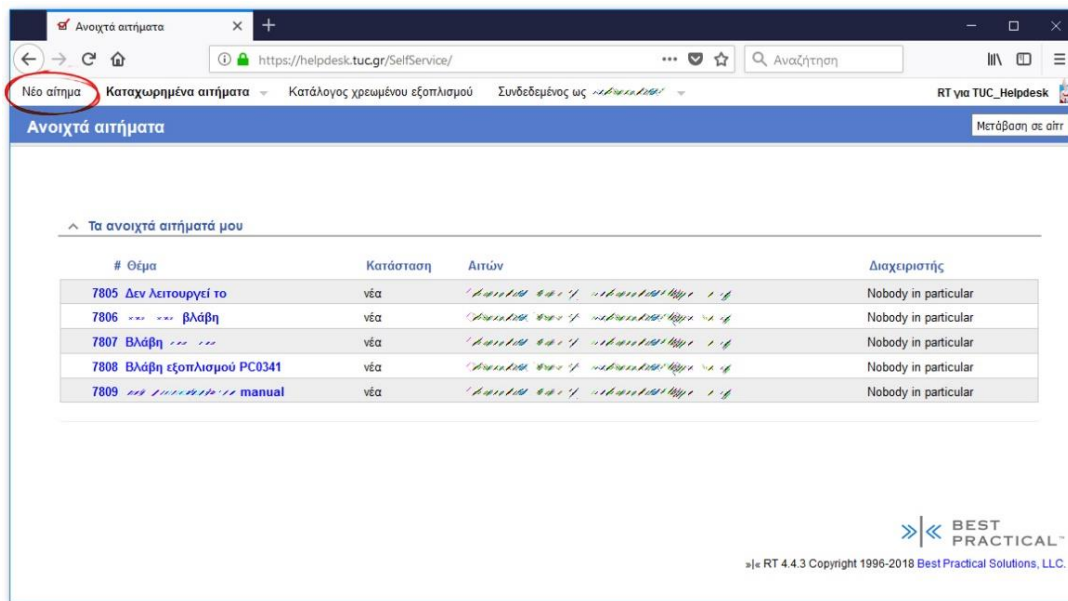
BEST PRACTICAL™

© RT 4.4.3 Copyright 1996-2018 Best Practical Solutions, LLC.

Εικόνα 1

B. Δημιουργία νέου αιτήματος

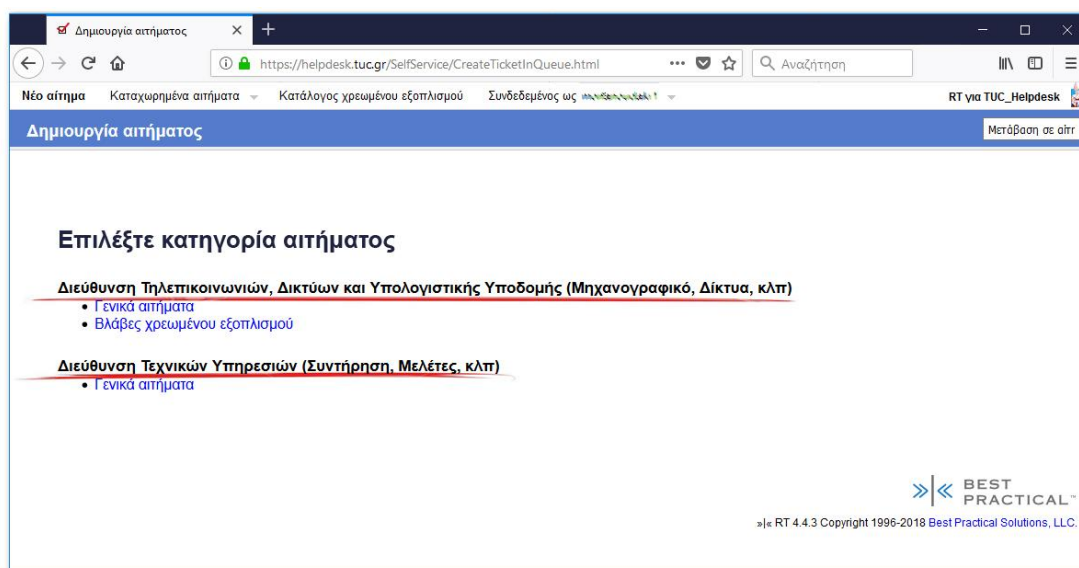
Για τη δημιουργία ενός νέου αιτήματος επιλέξτε από το μενού «Νέο αίτημα». (Εικόνα 2)



Εικόνα 2

Για γενικού τύπου αιτήματα που απευθύνονται σε μία από τις Διευθύνσεις, επιλέξτε «Γενικά αιτήματα» της αντίστοιχης διεύθυνσης (Εικόνα 3)

Σε περίπτωση που το αίτημά σας σχετίζεται με βλάβη στον χρεωμένο σε εσάς εξοπλισμό πληροφορικής (πχ. υπολογιστής, οθόνη, εκτυπωτής, σαρωτής, φωτοτυπικό κ.α.) από τη Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και υπολογιστικής Υποδομής, επιλέξτε «[Βλάβες χρεωμένου εξοπλισμού](#)» της εν λόγω Διεύθυνσης. (Εικόνα 3)

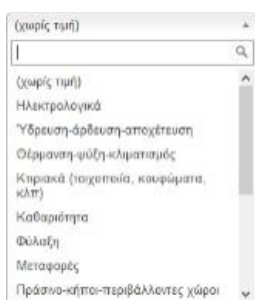


Εικόνα 3

B.1 Γενικά Αιτήματα

Επιλέγοντας «Γενικά Αιτήματα», εμφανίζεται μία φόρμα με προσυμπληρωμένα το τμήμα παραλαβής του αιτήματος και την ηλεκτρονική διεύθυνση του αιτούντα, ενώ τα παρακάτω πεδία είναι προς συμπλήρωση (Εικόνα 4):

- Cc: το email τρίτου προσώπου, εάν θέλετε να κοινοποιήσετε το αίτημα
- Θέμα: τίτλος που περιγράφει το αίτημα
- Τηλέφωνο Επικοινωνίας: το τηλέφωνό σας
- Κατηγορία Τεχνικής Υπηρεσίας : Μόνο για γενικά αιτήματα που απευθύνονται στην «Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών», επιλέξτε κατηγορία από την λίστα.



- Επισύναψη: εάν υπάρχει συνοδευτικό αρχείο που σχετίζεται με το αίτημα
- Πεδίο κειμένου: αναλυτική περιγραφή του αιτήματος

Μία σειρά αιτημάτων της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής, απαιτούν πολύ συγκεκριμένα στοιχεία για να μπορούν να εξυπηρετηθούν. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση <http://www.tuc.gr/rthelp.html>.

- Επιλέξτε **Δημιουργία αιτήματος** όταν ολοκληρώσετε τη συμπλήρωση των παραπάνω πεδίων.

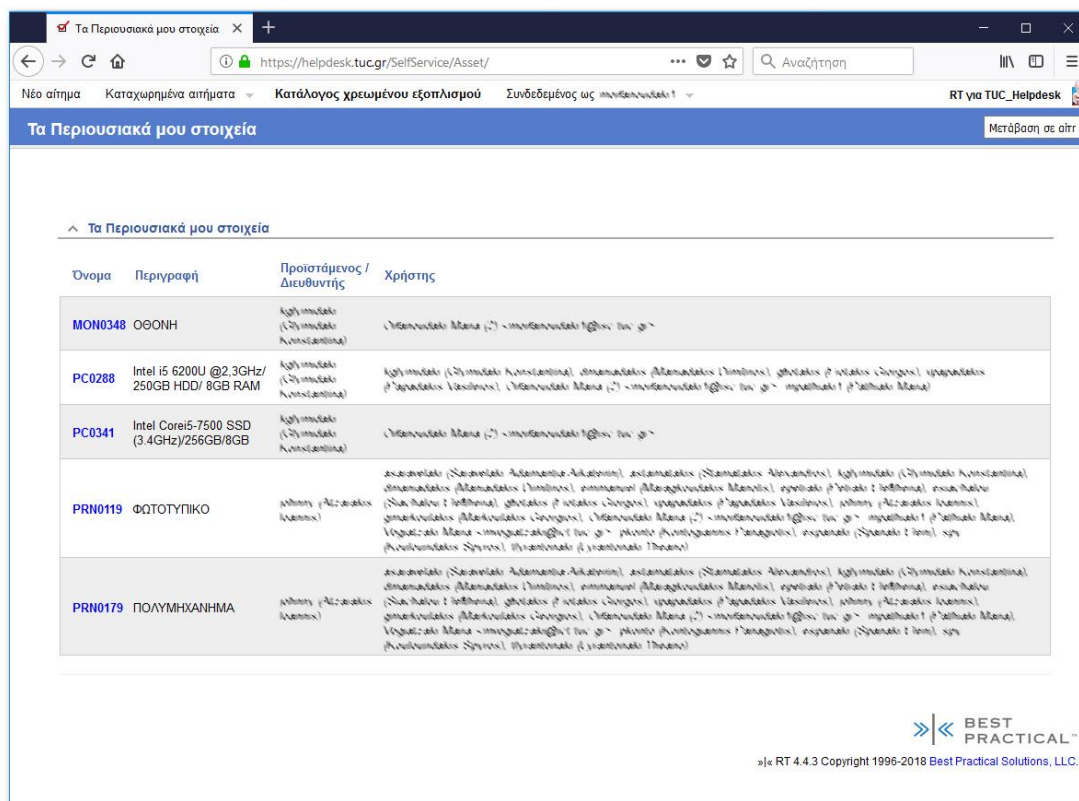
Εικόνα 4

B.2 Βλάβες Χρεωμένου Εξοπλισμού

Η ενότητα αυτή αφορά τον εξοπλισμό πληροφορικής που έχει παραχωρηθεί από το Τμήμα Διοικητικής Υπολογιστικής Υποδομής της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής.

Επιλέγοντας «Βλάβες χρωμένου εξοπλισμού», για να καταθέσετε αίτημα σχετιζόμενο με τον χρωμένο σε εσάς εξοπλισμό, εμφανίζεται λίστα με τους υπολογιστές, τις οθόνες, τους εκτυπωτές ή λοιπό εξοπλισμό πληροφορικής που είτε είναι χρωμένος προσωπικά σε εσάς, είτε είναι δηλωμένος ως κοινόχρηστος. (Εικόνα 5)

Αναγγελία βλάβης συγκεκριμένης συσκευής μπορεί να κάνει μόνο ο υπάλληλος στον οποίο αυτή είναι χρεωμένη προσωπικά ή είναι δηλωμένη ως κοινόχρηστη.



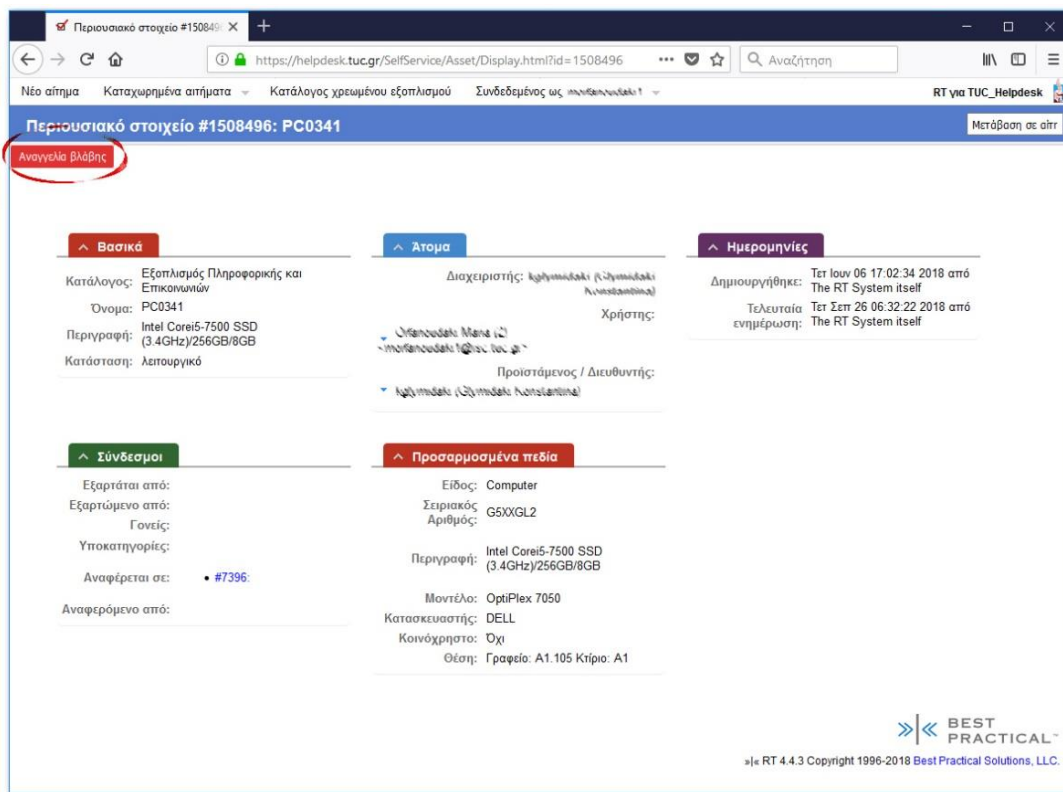
Εικόνα 5

Σύμφωνα με το όνομα του εξοπλισμού επιλέγετε αυτόν που παρουσιάζει βλάβη.

Όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με το περιουσιακό στοιχείο που επιλέξατε εμφανίζονται στην επόμενη οθόνη, μέσω της οποίας μπορείτε να δηλώσουμε ότι έχει βλάβη επιλέγοντας

Αναγγελία βλάβης

(Εικόνα 6)



Εικόνα 6

Η φόρμα δημιουργίας αιτήματος για βλάβη εξοπλισμού που εμφανίζεται, είναι όμοια με αυτή της υποβολής γενικών αιτημάτων, με τη μόνη διαφορά ότι το πεδίο «Θέμα» είναι προσυμπληρωμένο με το όνομα του εξοπλισμού. (Εικόνα 7)

Συμπληρώστε τα υπόλοιπα απαραίτητα πεδία και επιλέξτε

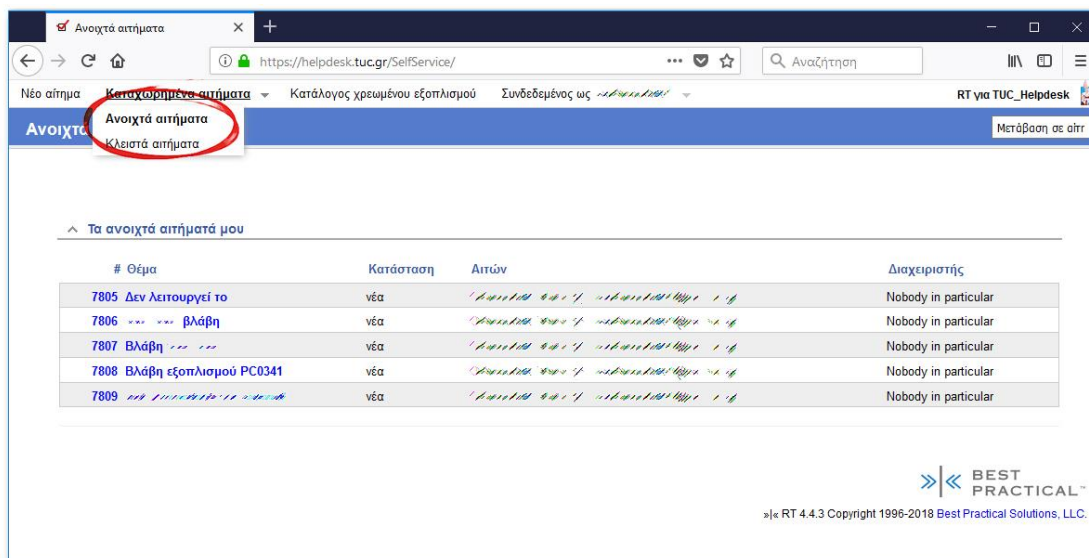
Δημιουργία αιτήματος

Εικόνα 7

Γ. Προβολή καταχωρημένων αιτημάτων

Γ.1 Ανοιχτά αιτήματα

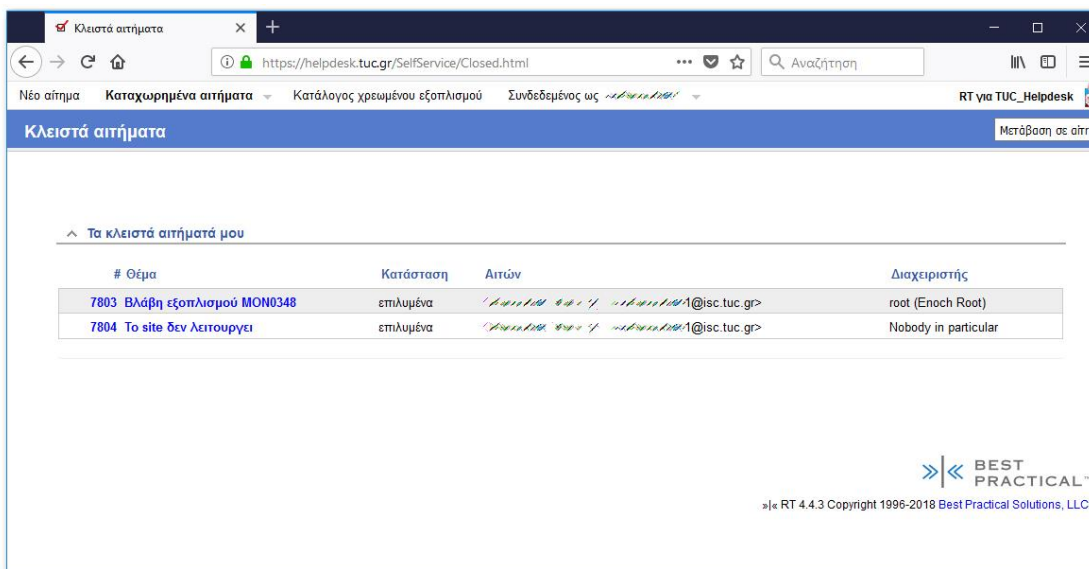
Επιλέγοντας από το μενού πάνω αριστερά «Καταχωρημένα αιτήματα» → «Ανοιχτά αιτήματα» έχετε τη δυνατότητα να δείτε τα αιτήματα τα οποία έχετε υποβάλει στο παρελθόν και εκκρεμεί ακόμη η επίλυσή τους. (Εικόνα 8)



Εικόνα 8

Γ.2 Κλειστά αιτήματα

Επιλέγοντας την ενότητα κλειστά αιτήματα μπορείτε να δείτε τα αιτήματα για τα οποία έχουν ήδη ολοκληρωθεί οι απαιτούμενες ενέργειες. (Εικόνα 9)



Εικόνα 9

Γ.3 Κατάσταση Αιτήματος

Η στήλη “Κατάσταση” στα αιτήματα μπορεί να είναι:

- “νέα” : η αρχική κατάσταση με τη δημιουργία του αιτήματος
- “ανοικτά” : η κατάσταση μετά την πρώτη επικοινωνία από τον “Διαχειριστή”
- “σε αναμονή” : κατάσταση αναμονής, ορίζεται από τον “Διαχειριστή”
- “επιλυμένα” : κατάσταση ολοκλήρωσης, ορίζεται από τον “Διαχειριστή”
- “απορρίφθηκε” : κατάσταση απόρριψης, ορίζεται από τον “Διαχειριστή”

Η στήλη “Διαχειριστής” στα αιτήματα εμφανίζει το πρόσωπο (υπάλληλος ΠΚ) το οποίο έχει αναλάβει το χειρισμό του συγκεκριμένου αιτήματος.

Γ.4 Ιστορικό Αιτήματος

Επιλέγοντας κάποιο ήδη “Καταχωρημένο” αίτημα μπορείτε να δείτε όλο το ιστορικό μεταβολών και αλληλογραφίας, καθώς και να επιλέξετε “Απάντηση” ώστε να επικοινωνήσετε εκ νέου με το διαχειριστή του συγκεκριμένου αιτήματος. (Εικόνα 10)

Έχετε δυνατότητα απάντησης στο διαχειριστή και εκτός της πλατφόρμας helpdesk.tuc.gr, απαντώντας απλά στα σχετικά email που λαμβάνετε, χωρίς να αλλάξετε το θέμα του μηνύματος.

Προσοχή, η απάντηση μέσω email πρέπει να γίνεται από την ίδια (κύρια) διεύθυνση email στην οποία λάβατε μήνυμα από το helpdesk.tuc.gr

The screenshot displays the web interface of the helpdesk system. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Νέο αίτημα', 'Καταχωρημένα αιτήματα', 'Κατάλογος χρεωμένου εξοπλισμού', and 'Συνδεδεμένος ως'. The main content area is titled '#7806: τεστ τεστ βλάβη'. It is divided into two columns: 'Βασικά' (Basic) and 'Ημερομηνίες' (Dates). The 'Βασικά' column shows details like Id: 7806, Κατάσταση: νέα, Προτεραιότητα: 0/, Ουρά: Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών, Δικτύων και Υπολογιστικής Υποδομής (Μηχανογραφικό, Δίκτυα, κλπ), Τηλέφωνο Επικοινωνίας: (χωρίς τιμή). The 'Ημερομηνίες' column shows a timeline of events: Δημιουργήθηκε: Δευ Οκτ 08 12:04:20 2018, Ξεκινά: Δεν έχει οριστεί, Ξεκίνησε: Δεν έχει οριστεί, Τελευταία Επαφή: Δεν έχει οριστεί, Έως: Δεν έχει οριστεί, Κλειστό: Δεν έχει οριστεί, and Ενημερώθηκε: Δευ Οκτ 08 12:04:20 2018 από [username] (2). Below this, there's an 'Ιστορικό' (History) section showing a list of messages. The first message is dated 'Δευ Οκτ 08 12:04:20 2018' and is addressed to 'To Αίτημα δημιουργήθηκε'. It includes a 'Απάντηση' (Reply) button. At the bottom right, there's a logo for 'BEST PRACTICAL' and a copyright notice: '© RT 4.4.3 Copyright 1996-2018 Best Practical Solutions, LLC.'

Εικόνα 10

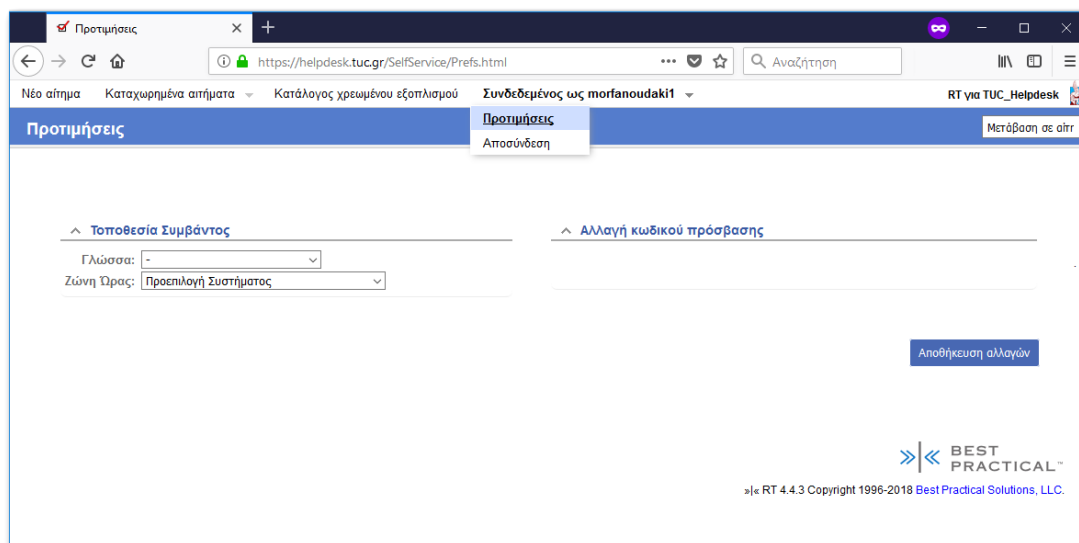
Ε. Πρόσθετες ρυθμίσεις

Ε1. Αλλαγή Γλώσσας & Ώρας

Από την επιλογή «Συνδεδεμένος ως όνομα_χρήστη» → «Προτιμήσεις», δίνεται η δυνατότητα επιλογής γλώσσας κι αλλαγής ζώνης ώρας. (Εικόνα 12)

Ε2. Αλλαγή Κωδικού Πρόσβασης

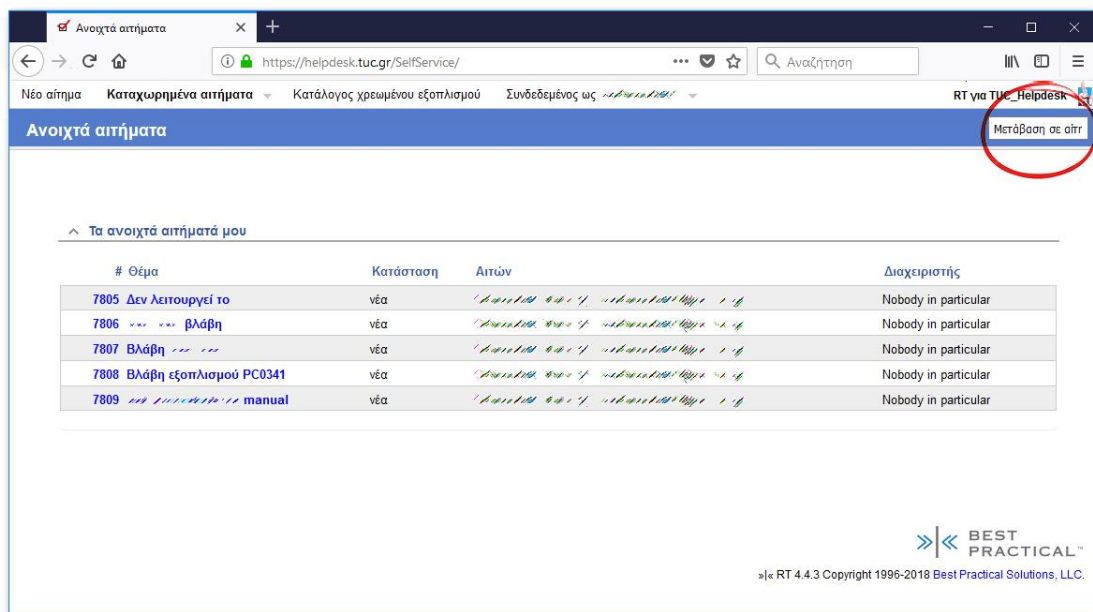
Η αλλαγή κωδικού πρόσβασης δεν είναι δυνατή μέσα από αυτή την εφαρμογή. Η αλλαγή αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί ακολουθώντας τις οδηγίες του συνδέσμου «[Συχνές ερωτήσεις](https://www.tuc.gr/index.php?id=222#faq16657)» (<https://www.tuc.gr/index.php?id=222#faq16657>).



Εικόνα 12

Ε.3 Μετάβαση στο Αίτημα

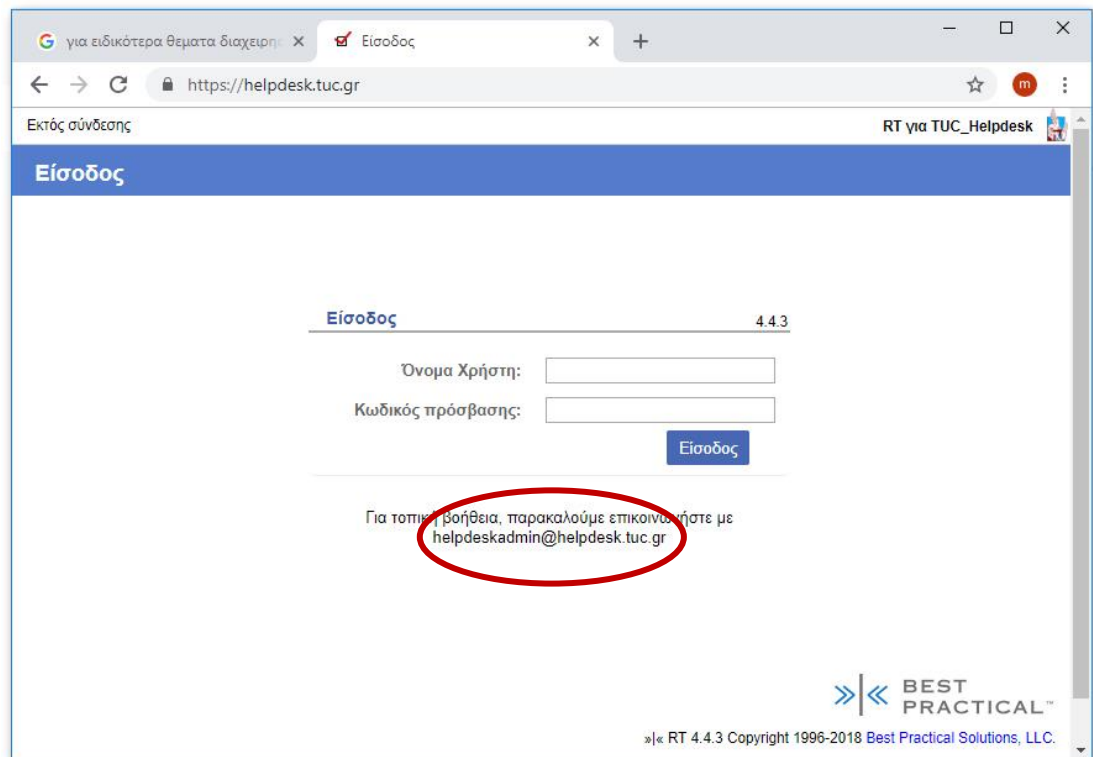
Γνωρίζοντας τον κωδικό ενός αιτήματος και εισάγοντάς τον στο δεξί επάνω μέρος της οθόνης, είναι δυνατή η απευθείας αναζήτηση του. (Εικόνα 13)



Εικόνα 13

ΣΤ. Ειδικότερα θέματα διαχείρισης

Αν χρειάζεστε διευκρινήσεις για ειδικότερα θέματα λειτουργίας και διαχείρισης του Help Desk, επικοινωνήστε με το τμήμα υποστήριξης της εφαρμογής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση helpdeskadmin@helpdesk.tuc.gr. (Εικόνα 14)



Εικόνα 14