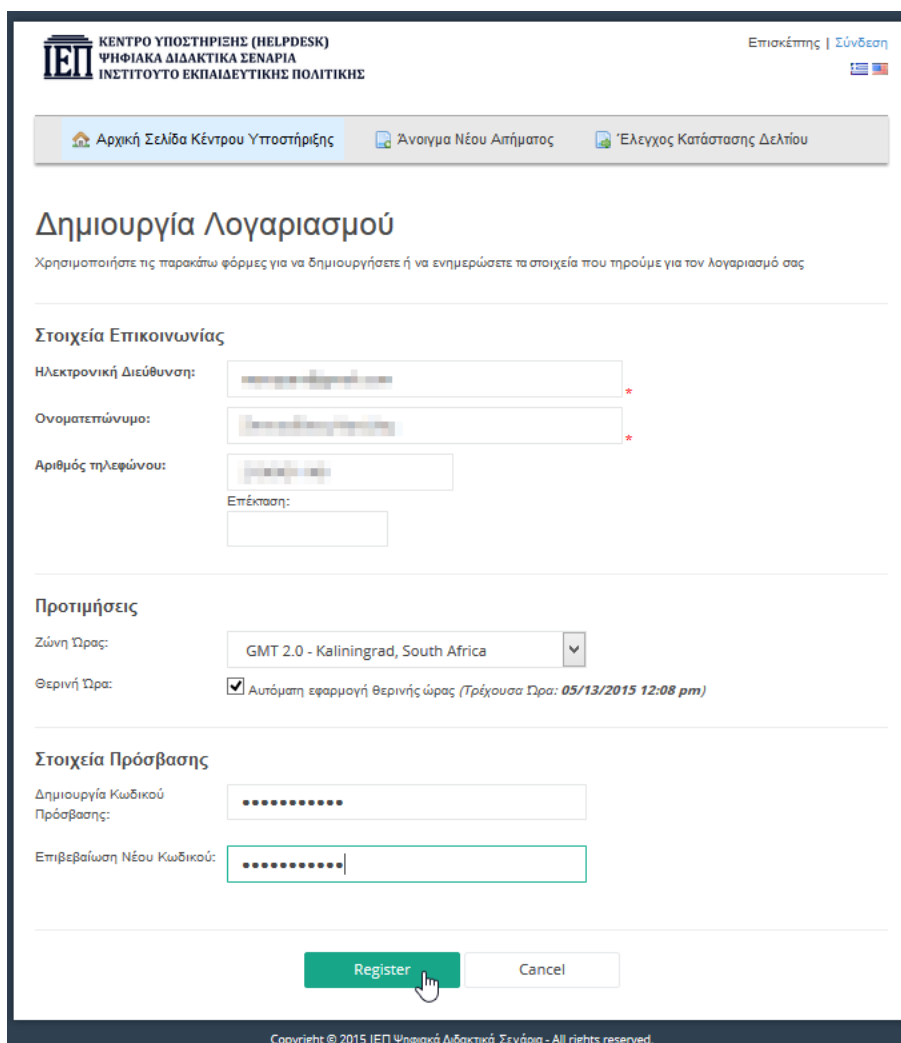


Το Κέντρο Υποστήριξης (Κ.Υ.) υποστηρίζει υποβολή αιτημάτων:

1. Μέσω εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, αφού προηγουμένως ο χρήστης έχει εγγραφεί στο Κ.Υ. και συνδεθεί σε αυτό. Για την εγγραφή του χρήστη απαιτείται:

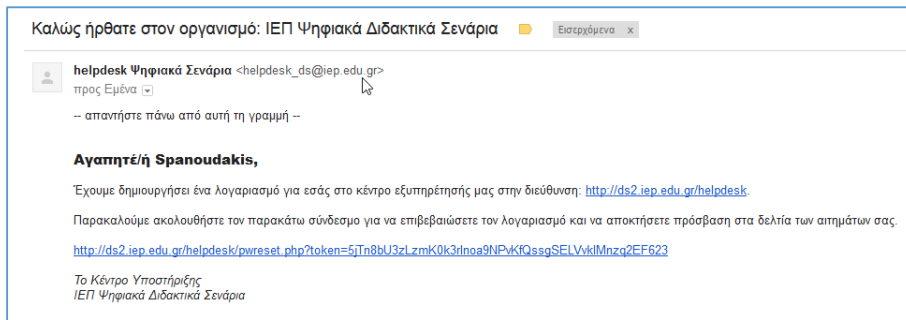
α. η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας (Εικόνα 1) με τα κάτωθι πεδία:

- Ηλεκτρονική Διεύθυνση (υποχρεωτικό)
- Ονοματεπώνυμο (υποχρεωτικό)
- Αριθμός Τηλεφώνου και Επέκταση
- Ζώνη Ώρας
- Θερινή Ώρα
- Δημιουργία Κωδικού Πρόσβασης
- Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού



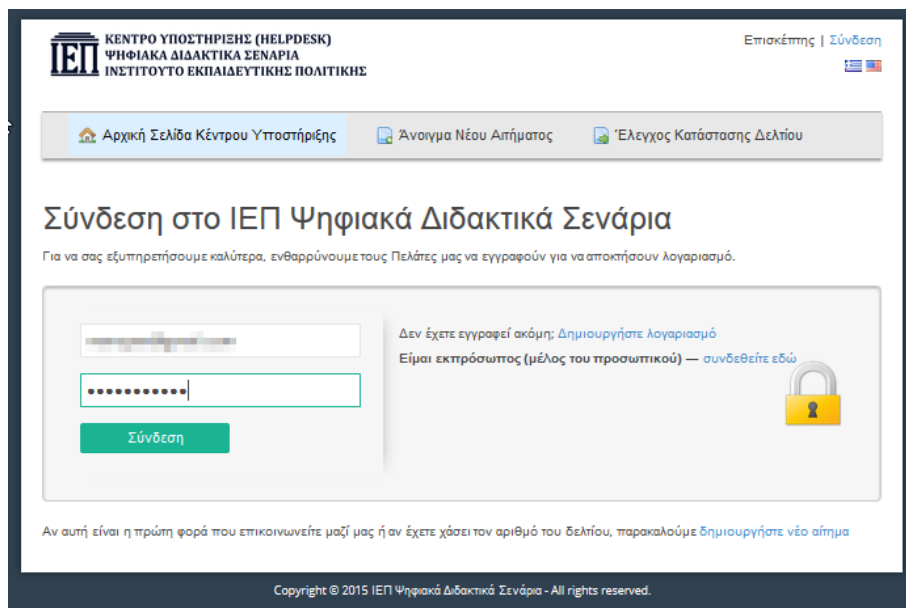
Εικόνα 1

β. Η επιβεβαίωση του λογαριασμού του μέσω του e-mail εγγραφής (Εικόνα 2).



Εικόνα 2

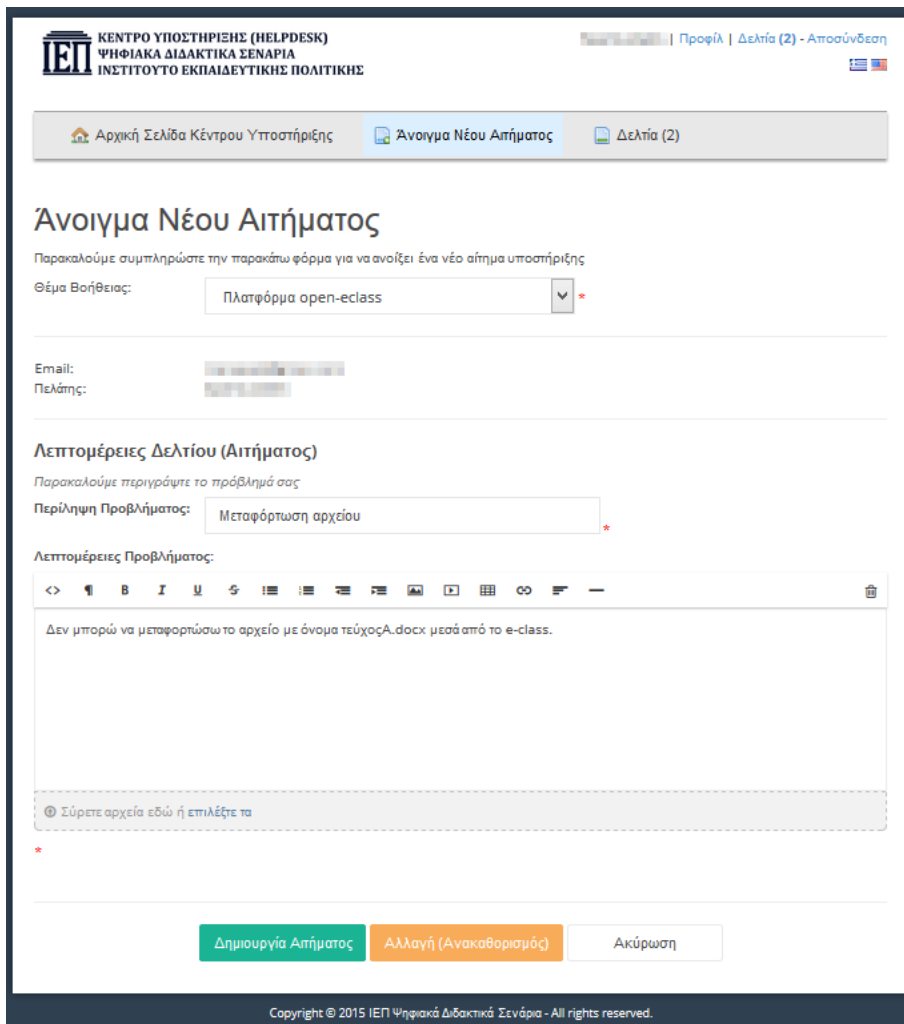
Στη συνέχεια ο εγγεγραμμένος χρήστης συνδέεται στο Κ.Υ. (Εικόνα 3)



Εικόνα 3

και υποβάλει νέο αίτημα μέσω της επιλογής «Άνοιγμα Νέου Αιτήματος» (Εικόνα 4) συμπληρώνοντας τα κάτωθι πεδία:

- Θέμα Βοήθειας (υποχρεωτικό) όπου ο χρήστης επιλέγει Τομέα Βοήθειας. Οι τομείς βοήθειας δημιουργούνται από τους διαχειριστές του Κ.Υ. προκειμένου να υπάρχει ομαδοποίηση των αιτημάτων των χρηστών.
- Περίληψη Προβλήματος
- Λεπτομέρειες Προβλήματος



ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)
ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Προφίλ | Δελτία (2) - Αποσύνδεση

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Δελτία (2)

Άνοιγμα Νέου Αιτήματος

Παρακαλούμε συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υποστήριξης

Θέμα Βοήθειας:

Email:

Πελάτης:

Λεπτομέρειες Δελτίου (Αιτήματος)

Παρακαλούμε περιγράψτε το πρόβλημά σας

Περίληψη Προβλήματος:

Λεπτομέρειες Προβλήματος:

Σύρτετε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα

Δημιουργία Αιτήματος Αλλαγή (Ανακαθορισμός) Ακύρωση

Copyright © 2015 ΙΕΠ Ψηφιακά Διδακτικά Σενάρια - All rights reserved.

Εικόνα 4

2. Μέσω ηλεκτρονικής φόρμας (Εικόνα 5) όπου ο *Επισκέπτης* πρέπει να συμπληρώσει τα κάτωθι πεδία:
- α. *Θέμα Βοήθειας (υποχρεωτικό)* όπου ο χρήστης επιλέγει *Τομέα Βοήθειας*. Οι τομείς βοήθειας δημιουργούνται από τους διαχειριστές του Κ.Υ. προκειμένου να υπάρχει ομαδοποίηση των αιτημάτων των χρηστών.
 - β. *Ηλεκτρονική Διεύθυνση (υποχρεωτικό)*
 - γ. *Ονοματεπώνυμο (υποχρεωτικό)*
 - δ. *Αριθμός Τηλεφώνου και Επέκταση*
 - ε. *Περίληψη Προβλήματος*
 - στ. *Λεπτομέρειες Προβλήματος*
 - ζ. *Κείμενο CAPTCHA*

ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)
ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Επισκέπτης | [Σύνδεση](#)

[Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης](#) [Άνοιγμα Νέου Αιτήματος](#) [Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου](#)

Άνοιγμα Νέου Αιτήματος

Παρακαλούμε συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υποστήριξης

Θέμα Βοήθειας:

Στοιχεία Επικοινωνίας

Ηλεκτρονική Διεύθυνση:

Όνοματεπώνυμο:

Αριθμός τηλεφώνου:

Επέκταση:

Λεπτομέρειες Δελτίου (Αιτήματος)

Παρακαλούμε περιγράψτε το πρόβλημά σας

Περίληψη Προβλήματος:

Λεπτομέρειες Προβλήματος:

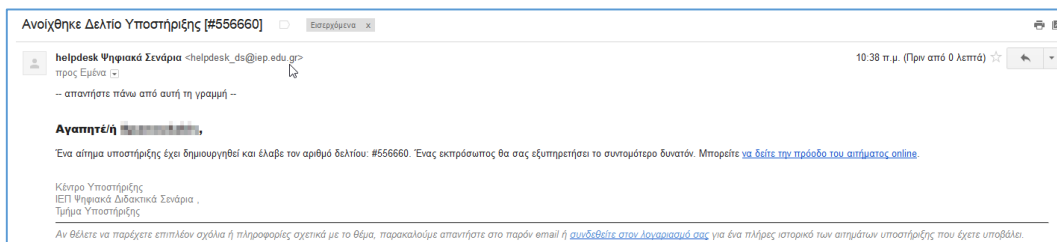
Σύρτε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα

Κείμενο CAPTCHA: [Πληκτρολογήστε το κείμενο που εμφανίζεται στην εικόνα.](#)

Copyright © 2015 ΙΕΠ Ψηφιακά Διδακτικά Σενάρια - All rights reserved.

Εικόνα 5

Και στις δύο περιπτώσεις υποβολής Αιτήματος, ο χρήστης (Εγγεγραμμένος ή Επισκέπτης), λαμβάνει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Εικόνα 6) μέσω του οποίου ενημερώνεται για τον αριθμό δελτίου (π.χ. #556660), έναν μοναδικό αριθμό ο οποίος έχει αποδοθεί στο αίτημά του.



Εικόνα 6

Στη συνέχεια, ο χρήστης μπορεί να παρακολουθεί online το αίτημά του είτε ακολουθώντας το σύνδεσμο (link) που του έχει σταλεί στο e-mail είτε μέσω του «Ελέγχου Κατάστασης

Δελτίου» (Εικόνα 7), βάσει της Ηλεκτρονικής του Διεύθυνσης και του Αριθμού Δελτίου που τους έχει αποδοθεί.

ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)
ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Επισκέπτης | Σύνδεση

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης | Άνοιγμα Νέου Αιτήματος | Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Παρακαλούμε πληκτρολογήστε την ηλεκτρονική σας διεύθυνση και ένα αριθμό δελτίου. Ένας σύνδεσμος πρόσβασης θα σας σταλεί μέσω email.

Ηλ. Διεύθυνση:

Αριθμός Δελτίου:

Αποστολή συνδέσμου πρόσβασης μέσω email

Έχετε λογαριασμό στο σύστημα; [Σύνδεση](#) ή [εγγραφείτε για ένα λογαριασμό](#) ώστε να έχετε πρόσβαση σε όλα τα δελτία (των αιτημάτων) σας.

Αν αυτή είναι η πρώτη φορά που επικοινωνείτε μαζί μας ή αν έχετε χάσει τον αριθμό του δελτίου, παρακαλούμε δημιουργήστε νέο αίτημα

Copyright © 2015 ΙΕΠ Ψηφιακά Διδακτικά Σενάρια - All rights reserved.

Εικόνα 7

Μέσω του περιβάλλοντος στο οποίο ανακατευθύνεται (Εικόνα 8) του δίνεται η δυνατότητα:

- Να δει πληροφορίες για το αίτημά του, για παράδειγμα την *Ημερομηνία Δημιουργίας*, την *Κατάσταση* (ανοικτό, κλειστό), το *Θέμα* κ.λπ..
- Να απαντήσει στην Ομάδα Εκπροσώπων του Κ.Υ. που έχει αναλάβει τη διεκπεραίωση του αιτήματος του.
- Να προσπελάσει μέσω της επιλογής «Εμφάνιση Νήματος Δελτίου» το ιστορικό του αιτήματός του, δηλαδή τις ερωταπαντήσεις μεταξύ της Ομάδας Εκπροσώπων του Κ.Υ. και του ιδίου.

ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)
ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Επισκέπτης | Αποσύνδεση

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης
 Άνοιγμα Νέου Αιτήματος
 Εμφάνιση Νήματος Δελτίου

Ψάχνετε για τα άλλα σας αιτήματα υποστήριξης:
[Σύνδεση ή δημιουργήστε λογαριασμό](#) για να έχετε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στο σύστημα.

Δελτίο #556660

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------|------------------|------------|
| Κατάσταση | Ανοικτά | Όνομα: | [Redacted] |
| Δελτίου (Αιτήματος): | | Email: | [Redacted] |
| Τμήμα: | Ψηφιακά Διδακτικά Σενάρια | Τηλέφωνο: | |
| Ημερομηνία | 05/14/2015 10:38 am | | |
| Δημιουργίας: | | | |

Θέμα: Πρόβλημα σύνδεσης στο ΑΙΣΩΠΟΣ

05/14/2015 10:38 am [Redacted]

Δε μπορώ να συνδεθώ στο λογαριασμό που έχω δημιουργήσει στην Πλατφόρμα ΑΙΣΩΠΟΣ.

Αποστολή Απάντησης

Για να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα, παρακαλούμε να δώσετε μια ακριβή και λεπτομερή περιγραφή *

Σύρετε αρχεία εδώ ή [επιλέξτε τα](#)

Αποστολή Απάντησης
Αλλαγή (Ανακαθορισμός)
Ακύρωση

Copyright © 2015 IEP Ψηφιακά Διδακτικά Σενάρια - All rights reserved.

Εικόνα 8

Οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν επιπλέον τη δυνατότητα να παρακολουθούν όλα τα αιτήματα τους προς το Κ.Υ. σε ένα ενοποιημένο περιβάλλον μέσω της επιλογής «Δελτία» (Εικόνα 9).

🏠 Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης

📄 Άνοιγμα Νέου Αιτήματος

📄 Δελτία (4)

Δελτία (Αιτημάτων)

Άνοικτό (4) ▾ Εκτέλεση 🔄 Ανανέωση

Εμφάνιση 1 - 4 από 4 Άνοικτά Αιτήματα

| Αρ. Δελτίου: | Ημερομηνία Δημιουργίας | Κατάσταση | Θέμα | Τμήμα |
|--------------|------------------------|-----------|---------------------------------------|-------------|
| 735089 | 02/19/2015 | Άνοικτά | meg:alo | Ψηφιακά ... |
| 662114 | 02/19/2015 | Άνοικτά | meg:alo | Ψηφιακά ... |
| 556660 | 05/14/2015 | Άνοικτά | Πρόβλημα σύνδεσης ... | Ψηφιακά ... |
| 510291 | 05/14/2015 | Άνοικτά | Μεταφόρτωση video | Ψηφιακά ... |

Σελίδα: [1]