

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΟΥ HELPDESK

Εισαγωγή

Η πλατφόρμα του νέου helpdesk που λειτουργεί στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, αποσκοπεί στη καλύτερη οργάνωση και στο χρονοπρογραμματισμό των εργασιών που εκτελούνται από το προσωπικό του Κέντρου Πληροφορικής και Δικτύων, με γνώμονα την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες. Μέσα από ένα εύχρηστο περιβάλλον επιτρέπει τη δημιουργία και τη παρακαλούθηση της εξέλιξης των αιτημάτων παροχής βοήθειας ανά πάσα στιγμή.

Η πρόσβαση στη πλατφόρμα μπορεί να γίνει μέσα από τη διεύθυνση <https://tickets.ditapps.hua.gr/index.php>

Δημιουργία Αιτήματος Υποστήριξης

Περίπτωση Α (με σύνδεση χρήστη στην εφαρμογή)

Στη περίπτωση αυτή υπάγονται όλα τα αιτήματα που αφορούν κάποιο ζήτημα διαφορετικό της ανάκτησης κωδικών πρόσβασης ή κάποιου γενικότερου πρόβληματος σύνδεσης του ακαδημαϊκού λογαριασμού.

Προκειμένου να δημιουργήσετε ένα νέο αίτημα τεχνικής υποστήριξης ακολουθείτε τα παρακάτω βήματα:

1. Μέσω της διεύθυνσης <https://tickets.ditapps.hua.gr/index.php> εισέρχεστε στη πλατφόρμα.
2. Επιλέξτε το σύνδεσμο "**Σύνδεση**" στο επάνω δεξιό μέρος της σελίδας



HUA NOC
ticketing system

Επισκέπτης **Σύνδεση**



Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης



Άνοιγμα Νέου Αιτήματος



Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Καλωσήρθατε στη πλατφόρμα τεχνικής υποστήριξης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Άνοιγμα Νέου Αιτήματος

Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης, χρησιμοποιούμε μία νέα πλατφόρμα helpdesk. Μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας με τη μορφή ενός δελτίου υποστήριξης και ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα σας παρέχει τις υπηρεσίες του.

Για να υποβάλετε ένα νέο δελτίο θα πρέπει να συνδεθείτε με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό (@hua.gr) ενώ **μόνο σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό καθώς αντιμετωπίζετε πρόβλημα σύνδεσης στο λογαριασμό σας**, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο δελτίο χωρίς να απαιτείται είσοδος.

3. Πραγματοποιήστε σύνδεση μέσω του ακαδημαϊκού σας λογαριασμού (@hua.gr)

HUA NOC
ticketing system

Επισκέπτης | Σύνδεση

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Sign in to Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

testuser1

.....

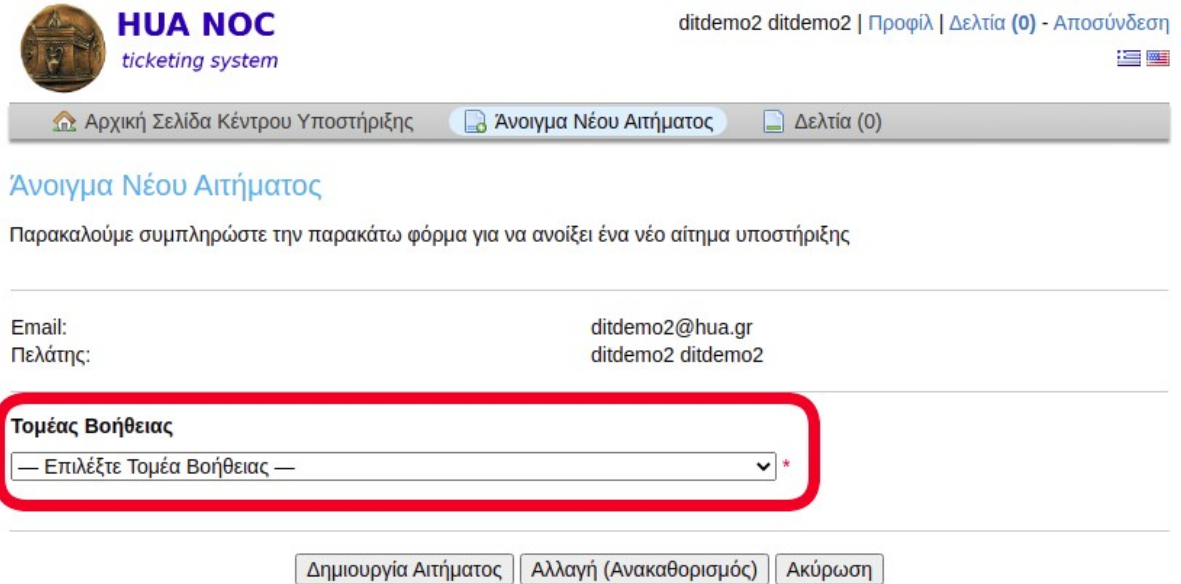
Σύνδεση


Δεν έχετε εγγραφεί ακόμη; [Δημιουργήστε λογαριασμό](#)
Είμαι εκπρόσωπος (μέλος του προσωπικού) — [συνδεθείτε εδώ](#)


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




ΠΡΟΣΟΧΗ: Στη φόρμα που θα εμφανιστεί, στο πεδίο “Username” συμπληρώστε το όνομα του λογαριασμού σας χωρίς τη κατάληξη @hua.gr (XXX@hua.gr).π.χ. για το χρήστη testuser@hua.gr, θα πρέπει να αναγραφεί μόνο το testuser ως username) και στο πεδίο “Password” το κωδικό σας.

4. Αφού ολοκληρωθεί η σύνδεση σας στην υπηρεσία, στη φόρμα που θα εμφανιστεί, θα πρέπει να επιλέξετε μία από τις διαθέσιμες κατηγορίες - τομείς βοήθειας για την υποβολή νέου αιτήματος - δελτίου τεχνικής υποστήριξης.



 **HUA NOC**
ticketing system

ditdemo2 ditdemo2 | Προφίλ | Δελτία (0) - Αποσύνδεση 


 Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης  **Ανοίγμα Νέου Αιτήματος**  Δελτία (0)

Ανοίγμα Νέου Αιτήματος


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

Email: ditdemo2@hua.gr
Πελάτης: ditdemo2 ditdemo2


Τομέας Βοήθειας




— Επιλέξτε Τομέα Βοήθειας —  *

5. Μετά την επιλογή της κατηγορίας - τομέα βοήθειας, συμπληρώστε κατάλληλα τα πεδία της φόρμας που θα εμφανιστεί και πατήστε το πλήκτρο "**Δημιουργία Αιτήματος**" στο κάτω μέρος της οθόνης. Αν επιθυμείτε μπορείτε να επισυνάψετε και κάποιο αρχείο από τη διαθέσιμη επιλογή.

**HUA NOC**
ticketing system

ditdemo2 ditdemo2 | Προφίλ | Δελτία (0) - Αποσύνδεση



 Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Δελτία (0)

Άνοιγμα Νέου Αιτήματος

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

Email:	ditdemo2@hua.gr
Πελάτης:	ditdemo2 ditdemo2

Τομέας Βοήθειας

Λειτουργία Η/Υ / Εγκατάσταση λογισμικού *

Λεπτομέρειες Δελτίου

Παρακαλώ δώστε μια περιγραφή του αιτήματος σας.

Θέμα *


Εγκατάσταση Skype

Παρακαλώ δώστε μια λεπτομερή περιγραφή του αιτήματος σας.


© Σύρετε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα

Δημιουργία Αιτήματος Αλλαγή (Ανακαθορισμός) Ακύρωση

6. Μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία θα εμφανιστεί η σχετική φόρμα στην εφαρμογή, στην οποία μπορείτε να προσθέσετε αν επιθυμείτε και επιπλέον σχόλια σχετικά με το αίτημα σας, ενώ παράλληλα θα λάβετε και ενημερωτικό email για την επιτυχή καταχώρηση του αιτήματος.

**HUA NOC**
ticketing system

Tom Kamal | Προφίλ | Δελτία (1) - Αποσύνδεση



🏠 Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης 📄 Άνοιγμα Νέου Αιτήματος 📄 Δελτία (1)


Εγκατάσταση Skype #Ticket-0000124 🖨 Εκτύπωση 🔍 Επεξεργασία

Βασικά Στοιχεία Δελτίου

Κατάσταση Δελτίου (Αιτήματος):	Ανοιχτό
Τμήμα:	Support
Ημερομηνία Δημιουργίας:	24/02/2021 14:02

Στοιχεία Χρήστη

Όνομα:	Tom Kamal
Email:	testuser1@hua.gr
Τηλέφωνο:	





Ο/Η Tom Kamal έγραψε στις 24/02/2021 14:02

Καλησπέρα σας,

θα ήθελα να δρομολογήσετε την εγκατάσταση του Skype στον υπολογιστή του γραφείου μου.

Ευχαριστώ

Δημιουργήθηκε απο  **Tom Kamal** 24/02/2021 14:02

Αποστολή Απάντησης

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

<> ¶ A Aa B / U ↵ ☰ ✖ 📺 ☰ ↺ —

📎 Σύρτε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα

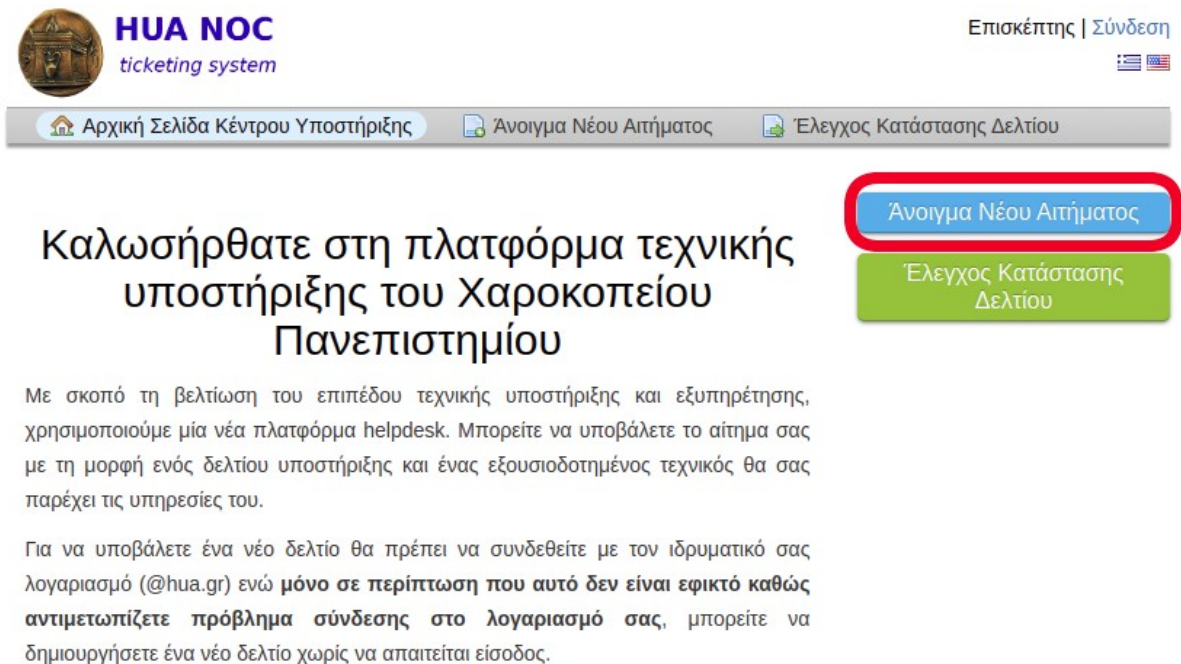
Αποστολή ΑπάντησηςΑλλαγή (Ανακαθορισμός)Ακύρωση

Περίπτωση Β (χωρίς σύνδεση χρήστη)

Στη περίπτωση αυτή υπάγονται αιτήματα που αφορούν **αποκλειστικά** προβλήματα συνδεσιμότητας του ακαδημαϊκού λογαριασμού (@hua.gr) συμπεριλαμβανομένης της ανάκτησης κωδικών πρόσβασης. Αιτήματα διαφορετικής κατηγορίας δεν γίνονται δεκτά αν δεν έχει προηγηθεί σύνδεση του χρήστη με τον ακαδημαϊκό του λογαριασμό.

Προκειμένου να δημιουργήσετε ένα νέο αίτημα τεχνικής υποστήριξης ακολουθείτε τα παρακάτω βήματα:

1. Μέσω της διεύθυνσης <https://tickets.ditapps.hua.gr/index.php> εισέρχεστε στη πλατφόρμα.
2. Πατήστε το πλήκτρο "**Άνοιγμα Νέου Αιτήματος**" στο δεξιό μέρος της σελίδας



HUA NOC
ticketing system

Επισκέπτης | Σύνδεση

🏠 Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης 📄 Άνοιγμα Νέου Αιτήματος 📄 Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Καλωσήρθατε στη πλατφόρμα τεχνικής υποστήριξης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου



Με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης, χρησιμοποιούμε μία νέα πλατφόρμα helpdesk. Μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας με τη μορφή ενός δελτίου υποστήριξης και ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα σας παρέχει τις υπηρεσίες του.

Για να υποβάλετε ένα νέο δελτίο θα πρέπει να συνδεθείτε με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό (@hua.gr) ενώ **μόνο σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό καθώς αντιμετωπίζετε πρόβλημα σύνδεσης στο λογαριασμό σας**, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο δελτίο χωρίς να απαιτείται είσοδος.

Άνοιγμα Νέου Αιτήματος

Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

3. Στη φόρμα που θα εμφανιστεί συμπληρώστε τα στοιχεία επικοινωνίας σας και επιλέξτε ως κατηγορία - τομέα βοήθειας “**Λογαριασμός Χρήστη / Πρόβλημα συνδεσιμότητας - Ανάκτηση κωδικού πρόσβασης**”

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


Στοιχεία Επικοινωνίας

Email *

Όνοματεπώνυμο *

Τηλέφωνο

Verify *

I'm not a robot 
reCAPTCHA
Privacy - Terms

Τομέας Βοήθειας
Λογαριασμός Χρήστη / Πρόβλημα συνδεσιμότητας - Ανάκτηση κωδικού πρόσβασης ▼ *

Λεπτομέρειες Δελτίου

Παρακαλώ δώστε μια περιγραφή του αιτήματος σας.

Θέμα *

<> ¶ A Aa B / U ↵ ☰ 📎 📺 ☰ ☰ ☰

Παρακαλώ δώστε μια λεπτομερή περιγραφή του αιτήματος σας.

📎 Σύρετε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα

[Δημιουργία Αιτήματος](#) [Αλλαγή \(Ανακαθορισμός\)](#) [Ακύρωση](#)

4. Μετά την επιλογή της κατηγορίας - τομέα βοήθειας, συμπληρώστε κατάλληλα τα πεδία της φόρμας που θα εμφανιστεί και πατήστε το πλήκτρο "**Δημιουργία Αιτήματος**" στο κάτω μέρος της οθόνης. Αν επιθυμείτε μπορείτε να επισυνάψετε και κάποιο αρχείο από τη διαθέσιμη επιλογή.

5. Μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία θα εμφανιστεί η σχετική φόρμα στην εφαρμογή, στην οποία μπορείτε να προσθέσετε αν επιθυμείτε και επιπλέον σχόλια σχετικά με το αίτημα σας, ενώ παράλληλα θα λάβετε και ενημερωτικό email για την επιτυχή καταχώρηση του αιτήματος.

Παρακολούθηση Εξέλιξης Αιτήματος Υποστήριξης

Εκτός από την ενημέρωση μέσω email που λαμβάνει ο τελικός χρήστης για κάθε στάδιο εξέλιξης του αιτήματος που έχει υποβάλει, μπορεί να γίνει παρακολούθηση της πορείας του αιτήματος και μέσα από την εφαρμογή.

Προκειμένου να παρακολουθήσετε κάποιο αίτημα τεχνικής υποστήριξης ακολουθείτε τα παρακάτω βήματα:

1. Μέσω της διεύθυνσης <https://tickets.ditapps.hua.gr/index.php> εισέρχεστε στη πλατφόρμα.
2. Επιλέξτε το σύνδεσμο "[Σύνδεση](#)" στο επάνω δεξιό μέρος της σελίδας

HUA NOC
ticketing system

Επισκέπτης **Σύνδεση**

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

Καλωσήρθατε στη πλατφόρμα τεχνικής υποστήριξης του Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης, χρησιμοποιούμε μία νέα πλατφόρμα helpdesk. Μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας με τη μορφή ενός δελτίου υποστήριξης και ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα σας παρέχει τις υπηρεσίες του.

Για να υποβάλετε ένα νέο δελτίο θα πρέπει να συνδεθείτε με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό (@hua.gr) ενώ **μόνο σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό καθώς αντιμετωπίζετε πρόβλημα σύνδεσης στο λογαριασμό σας, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο δελτίο χωρίς να απαιτείται είσοδος.**

[Άνοιγμα Νέου Αιτήματος](#)

[Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου](#)

3. Πραγματοποιήστε σύνδεση μέσω του ακαδημαϊκού σας λογαριασμού (@hua.gr)

HUA NOC
ticketing system

Επισκέπτης | Σύνδεση

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου

Sign in to Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

testuser1

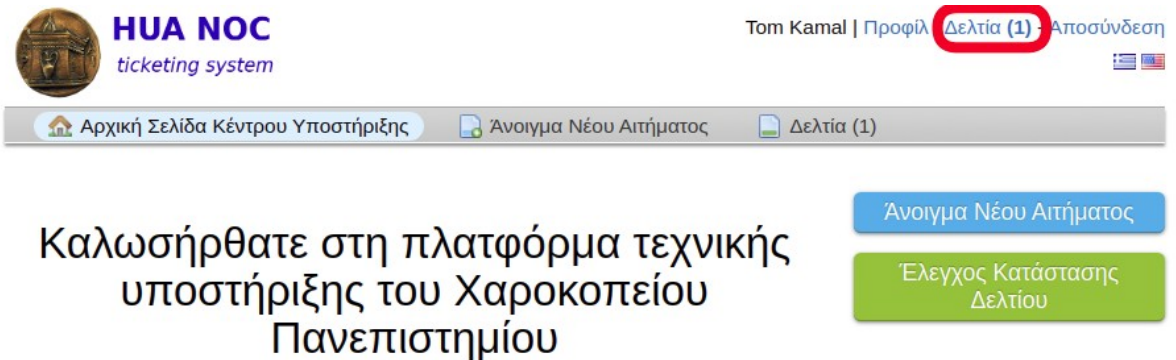
Σύνδεση

Δεν έχετε εγγραφεί ακόμη; [Δημιουργήστε λογαριασμό](#)
Είμαι εκπρόσωπος (μέλος του προσωπικού) — [συνδεθείτε εδώ](#)

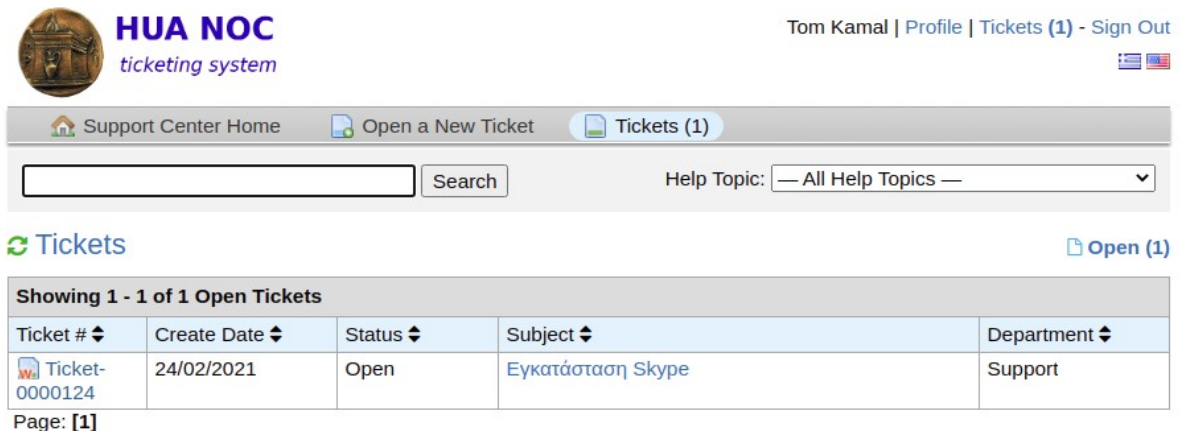
Αν αυτή είναι η πρώτη φορά που επικοινωνείτε μαζί μας ή αν έχετε χάσει τον αριθμό του δελτίου, παρακαλούμε [δημιουργήστε νέο αίτημα](#)

ΠΡΟΣΟΧΗ: Στη φόρμα που θα εμφανιστεί, στο πεδίο “Username” συμπληρώστε το όνομα του λογαριασμού σας χωρίς τη κατάληξη @hua.gr (XXX@hua.gr).π.χ. για το χρήστη testuser@hua.gr, θα πρέπει να αναγραφεί μόνο το testuser ως username) και στο πεδίο “Password” το κωδικό σας.

4. Αφού ολοκληρωθεί η σύνδεση σας, μπορείτε να πατήσετε την επιλογή "**Δελτία**" στο επάνω μέρος της σελίδας που θα εμφανιστεί, προκειμένου να προβάλλετε τη λίστα με τα αιτήματα - δελτία που έχετε υποβάλει.



5. Στη σελίδα που θα εμφανιστεί, μπορείτε να δείτε όλα τα αιτήματα που έχουν υποβληθεί καθώς και τη κατάσταση τους, ενώ πατώντας πάνω σε ένα αίτημα προβάλλονται οι σχετικές λεπτομέρειες.



Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
Ticket-0000124	24/02/2021	Open	Εγκατάσταση Skype	Support

6. Μεταξύ άλλων μέσα από τη σελίδα προβολής του αιτήματος μπορείτε να παραθέσετε και κάποια απάντηση ή σχόλιο σχετικά με το αίτημα σας.