

Σε συνέχεια επαναλαμβανόμενων ερωτημάτων που υποβάλλονται στην ΕΥΟΠΣ, θα θέλαμε να επισημάνουμε τα παρακάτω:

- 1) σημαντικός αριθμός ερωτημάτων που υποβάλλονται από στελέχη ΔΑ/ΕΦ είτε δικαιούχων στην εφαρμογή του Helpdesk και απαιτούν ενέργειες από την ΕΥ ΟΠΣ, διαπιστώνεται ότι **παραμένουν** στους κόμβους των υπηρεσιών στους οποίους έχουν υποβληθεί χωρίς να μας διαβιβάζονται, υπενθυμίζουμε την από **23-3-2020** ανακοίνωση της ΕΥΟΠΣ

http://www.ops.gr/Ergorama/fileUploads/eggrafa/anakoin_helpdesk.pdf

και

σημειώνουμε ότι:

- μέσω της εφαρμογής helpdesk είναι διαθέσιμη η παρακολούθηση της πορείας των αιτημάτων, μέσω της επιλογής <Εξερχόμενα>.
- η βέλτιστη πρακτική για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που σας απασχολούν είναι η αποστολή helpdesk, σε σχέση με την τηλεφωνική επικοινωνία με την ΕΥ ΟΠΣ.
- τα αιτήματα που μας προωθούνται από ΔΑ/ΕΦ και απαιτούν ενέργειες ή διευκρινίσεις από τα στελέχη σας, επιστρέφονται μέσω της εφαρμογής του HD με σχετική επισήμανση. Στη συνέχεια αφού συμπληρωθούν οι διευκρινίσεις το αίτημα θα πρέπει να προωθείται εκ νέου στην ΕΥ ΟΠΣ για υλοποίηση ή να ολοκληρώνεται με φροντίδα του Υπεύθυνου helpdesk της ΔΑ/ΕΦ.

- 2) για την αδυναμία αποστολής email από την εφαρμογή του ΟΠΣ που έχει εντοπιστεί σε ορισμένες περιπτώσεις, έχει εκδοθεί από **3-7-2020** η ανακοίνωση:

<http://www.ops.gr/Ergorama/fileUploads/eggrafa/email.pdf>

- 3) για την λήξη των password των χρηστών του ΟΠΣ (ΔΑ/ΕΦ και δικαιούχων), έχει εκδοθεί από **30-6-2020** η ανακοίνωση:

http://www.ops.gr/Ergorama/fileUploads/eggrafa/ALLAGI_PASSWORD.pdf

