



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ & ΕΣΠΑ

ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ο.Π.Σ.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΤΗ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ HELPDESK

Έκδοση 2.00

ERGORAMA



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΛΛΑΓΩΝ		
Έκδοση	Ημερομηνία	Αιτιολογία Αλλαγής
01.00	01/05/2011	Αρχική Έκδοση
02.00	15/09/2019	Επικαιροποιημένη Έκδοση

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	3
1. Εισαγωγή.....	4
2. Οδηγος διαχειρισης εφαρμογης.....	4
2.1 Είσοδος στην εφαρμογή	4
2.2 Χρήση εφαρμογής από δικαιούχο	6
2.3 Χρήση εφαρμογής από ΔΑ/ΕΦ	8
2.3.1 Εισαγωγή ερωτήματος από ΔΑ/ΕΦ.....	8
2.3.2 Προβολή/αναζήτηση/επεξεργασία ερωτήματος από ΔΑ/ΕΦ	9
2.4 Χρήση εφαρμογής από τον Υπεύθυνο Helpdesk.....	14
2.4.1 Διαχείριση χρηστών	14
2.4.2 Διαχείριση εισερχομένων ερωτημάτων.....	17
2.4.3 Προτεινόμενες Υπηρεσίες	16

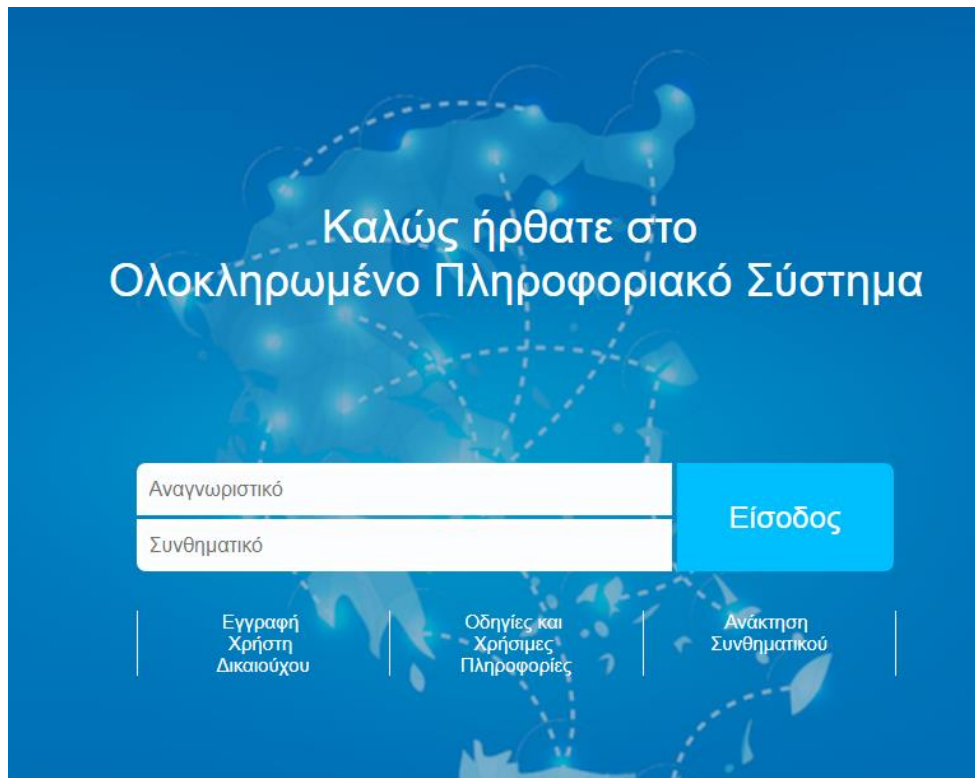
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εφαρμογή του γραφείου υποστήριξης (Helpdesk) καλύπτει τη διαδικασία υποβολής και διεκπεραίωσης ερωτημάτων και αιτημάτων στελεχών Δικαιούχων, Ειδικών Υπηρεσιών Διαχείρισης και Ενδιάμεσων Φορέων. Το σύστημα υποστηρίζει την ηλεκτρονική υποδοχή αιτημάτων, την κυκλοφορία τους ενδοϋπηρεσιακά ή σε άλλη Υπηρεσία και την απάντηση - μέσω e-mail - στο χρήστη που υπέβαλε το ερώτημα. Το σύστημα είναι σχεδιασμένο έτσι ώστε να μπορεί να υποστηρίξει το σύνολο των εμπλεκόμενων Υπηρεσιών. Υπάρχει δηλαδή η δυνατότητα ηλεκτρονικής προώθησης ενός ερωτήματος από μία Υπηρεσία, που αδυνατεί ή δεν είναι αρμόδια να το απαντήσει, προς μια άλλη, με σκοπό την καλύτερη δυνατή αντιμετώπισή του. Τα υποβληθέντα ερωτήματα καταγράφονται σε βάση δεδομένων, είναι επεξεργάσιμα μέσω διαδικτύου και υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας τους από την υποβολή μέχρι και την ολοκλήρωσή τους. Η αρχιτεκτονική του συστήματος είναι τέτοια, ώστε να μπορεί να λειτουργήσει εγκατεστημένο είτε σε μία Υπηρεσία είτε κεντρικά, υποστηρίζοντας έναν πλήθος Υπηρεσιών. Όλες οι ΔΑ/ΕΦ θα πρέπει να ορίσουν ένα διαχειριστή, ο οποίος θα είναι και ο υπεύθυνος HELPDESK της συγκεκριμένης Υπηρεσίας για την υποστήριξη της εφαρμογής. Ο ορισμός γίνεται με αποστολή των προσωπικών στοιχείων του Υπευθύνου στο sec.ops@mnec.gr

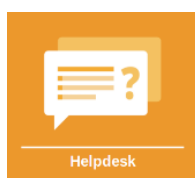
2. ΟΔΗΓΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

2.1 Είσοδος στην εφαρμογή

Η είσοδος στο σύστημα γίνεται μέσω της σελίδας <https://logon.ops.gr/>, με χρήση του αναγνωριστικού (username) / συνθηματικού (password), που έχει παραλάβει ο χρήστης με email μετά την ενεργοποίηση του λογαριασμού του από τον υπεύθυνο διαχειριστή της ΔΑ/του ΕΦ (αν πρόκειται για στέλεχος δικαιούχου) ή της Ειδικής Υπηρεσίας Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΕΥΟΠΣ) (αν πρόκειται για στέλεχος ΔΑ/ΕΦ ή άλλης υπηρεσίας που έχει πρόσβαση στο σύστημα).



Η οθόνη εισαγωγής στο περιβάλλον εργασίας του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (portal) εμφανίζει τα πεδία «ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΙΚΟ» και «ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΟ», στα οποία ο χρήστης συμπληρώνει τα αντίστοιχα δεδομένα και στη συνέχεια επιλέγει το πλήκτρο ΕΙΣΟΔΟΣ. Συμπληρώνοντας σωστά τα ζητούμενα στοιχεία, ο χρήστης εισέρχεται στην αρχική οθόνη του ΟΠΣ. Κάτω από τις Σημαντικές Ανακοινώσεις υπάρχει το τμήμα των συνδέσμων (links) των Υποσυστημάτων του ΟΠΣ 2014-2020 σύμφωνα με τις αρμοδιότητες και τα δικαιώματα του χρήστη. Κάθε εικονίδιο είναι και ένας σύνδεσμος για ένα διαφορετικό υποσύστημα ή εφαρμογή του ΟΠΣ.



Πατώντας το εικονίδιο που φαίνεται παραπάνω, πραγματοποιείται η είσοδος στην εφαρμογή του Helpdesk.

2.2 Χρήση εφαρμογής από δικαιούχο

Για την σύνταξη ενός ερωτήματος από τον δικαιούχο, αρχικά πρέπει να επιλέξει την κατάλληλη Υπηρεσία για αποστολή του ερωτήματος, από το μενού των Υπηρεσιών που τον έχουν εγκρίνει ως χρήστη, όπως εμφανίζεται παρακάτω.

Εφαρμογή Helpdesk

Επιλογή Υπηρεσίας:

Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ
ΕΥΔΕΠ Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα

→ Συνέχεια

Επιλέγοντας την Υπηρεσία και το πλήκτρο Συνέχεια, θα εμφανιστεί η πλατφόρμα σύνταξης ερωτήματος που ακολουθεί.

Εφαρμογή Helpdesk

Προς: Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Τύπος Ερωτήματος: * Πρόβλημα - Δυσλειτουργία

Κατηγορία Ερωτήματος: * χωρίς κατηγορία

Επώνυμο: * Μπαρμπαρίδης

Φορέας: * ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦ

Αριθμός FAX: * 213 1300800-801

Προτεραιότητα: * Κανονικό (normal)

Υποκατηγορία Ερωτήματος: *

Όνομα: * Σταμάτης

Διεύθυνση: * ΧΑΛΔΡΗ 3 ΚΑΙ ΚΥΠΡΟΥ

e-mail: * sboniatis@ktrpe.gr

Θέση: *

Τηλέφωνο: * 2131300767

Τίτλος Ερώτησης: *

Κείμενο Ερώτησης: *

Επισύναψη

Επιλέξτε Αρχείο: * [Επισύναψη Αρχείου]

Πληροφορίες Επισύναψης: *

+ Εισαγωγή

Ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τα στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για να αποσταλεί το ερώτημα(*).

1. Τύπος ερωτήματος: εμφανίζεται ένα μενού με τις ακόλουθες διαθέσιμες επιλογές:

- Πρόβλημα – Δυσλειτουργία
- Διευκρίνιση – Παροχή Οδηγιών
- Αίτημα νέας/προσαρμογή λειτουργίας ΟΠΣ
- Αλλαγή δεδομένων
- Αναφορές – Αναλύσεις BI
- Άλλο

2. Προτεραιότητα: εμφανίζεται μενού με τις ακόλουθες διαθέσιμες επιλογές:

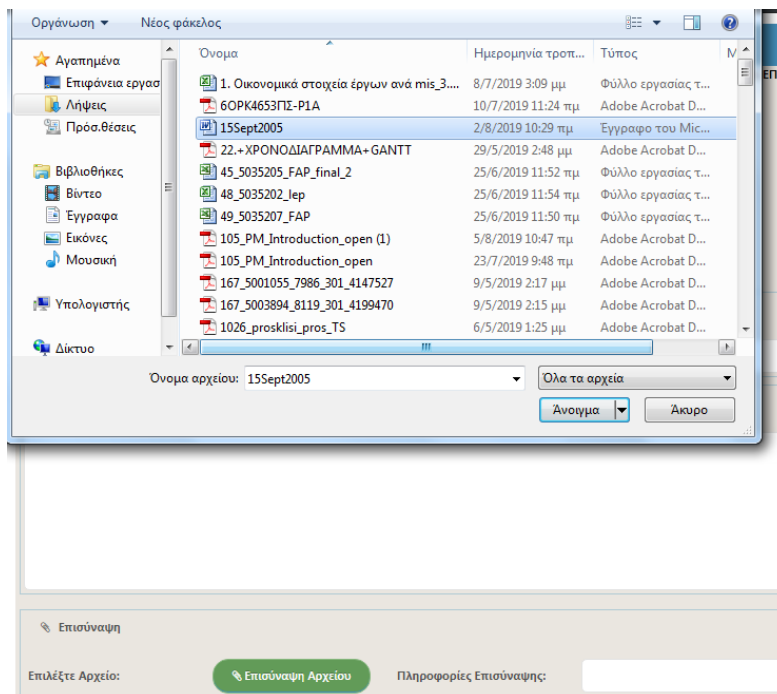
- Κανονικό
- Επείγον

3. Κατηγορία ερωτήματος: εμφανίζεται μενού με τις ακόλουθες διαθέσιμες επιλογές:

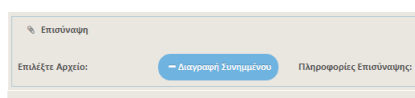
- ΛΠ I: Επιλογή και Έγκριση Πράξεων
- ΛΠ II: Παρακολούθηση προόδου πράξεων
- ΛΠ III: Έλεγχοι - Δημοσιονομικές διορθώσεις ανακτήσεις
- ΛΠ IV: Ροή Χρηματοδότησης
- ΛΠ V: Ορισμός και παρακολούθηση ΕΦ
- ΛΠ VI: Παρακολούθηση ΕΠ
- ΛΠ VII: Αιτήσεις Πληρωμής, ετήσιοι λογαριασμοί και δήλωση διαχείρισης
- ΛΠ VIII: Διαχείριση Κινδύνων
- Ειδικά Θέματα ΟΠΣ
- Ειδικά θέματα ΕΥΘΥ

4. Υποκατηγορία ερωτήματος: Ανάλογα με την κατηγορία που θα επιλέξει ο χρήστης θα εμφανιστούν στην λίστα οι αντίστοιχες υποκατηγορίες. Για παράδειγμα έστω ότι ο χρήστης επιλέγει την πρώτη κατηγορία ΛΠ I: Επιλογή και Έγκριση Πράξεων θα εμφανιστούν ως επιλογές: Πρόσκληση, ΤΔΠ, Στάδια αξιολόγησης, Πίνακας κατάταξης, Απόφαση ένταξης/Σύμβαση Χρηματοδότησης και Παραγόμενα Έγγραφα.

Αφού συμπληρώσει τα παραπάνω πεδία, με την επιλογή «Επισύναψη Αρχείου» μπορεί να επισυνάψει και σχετικό με το ερώτημα αρχείο (μέγιστο μέγεθος αρχείου 2MB) πατώντας, μετά την επισύναψη, το κουμπί Αναζήτηση... και επιλέγοντας το κατάλληλο αρχείο από τον υπολογιστή του.



Ο χρήστης μπορεί να διαγράψει το αρχείο που ανέβασε από την φόρμα πατώντας το Διαγραφή συνημμένου.



Όταν τα υποχρεωτικά πεδία έχουν συμπληρωθεί από τον χρήστη, πατώντας Εισαγωγή, το ερώτημα αποστέλλεται στην υπηρεσία που έχει επιλέξει κατά την είσοδο του στο σύστημα.

2.3 Χρήση εφαρμογής από στέλεχος ΔΑ/ΕΦ

Με την είσοδο του χρήστη ΔΑ/ΕΦ στην εφαρμογή εμφανίζεται οθόνη με όλα τα ερωτήματα που του έχουν προωθηθεί για διεκπεραίωση από τον υπεύθυνο Helpdesk της Υπηρεσίας του, ενώ παράλληλα έχει τη δυνατότητα αναζήτησης ενός συγκεκριμένου ερωτήματος, βάσει ενός ή και περισσότερων κριτηρίων.

Εφαρμογή Helpdesk

Ερωτήματα Διαχείριση ptsaltakis

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

Κωδικός Ερωτήματος: Τίτλος: Ερώτηση: Προώθηση Σε: Όλα

Κατηγορία: χωρίς κατηγορία Υποκατηγορία:

Ημερ. Υποβολής (Από - Έως): 01/01/1900 31/12/2050 Φορέας-Υπηρεσία: Κατάσταση:

Συντάκτης (Επώνυμο - Όνομα): Στέλεχος: ☐ Εκκρεμότητες

Q Περισσότερα Κριτήρια

Αναζήτηση Καθαρισμός

Κωδικός	Τίτλος	Συντάκτης	Φορέας	Ημερομηνία	Κατάσταση	Προτεραιότητα	Προώθηση	Αναγ/νο	FAQ
99395	TEST_ΕΚ	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	09/07/2019 14:08	Υπό επεξεργασία	Κανονικό (normal)	Μαργαρίτης Γιώργος		?
99394	r	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	04/06/2019 17:34	Νέο	Κανονικό (normal)		✓	?

2.3.1 Εισαγωγή ερωτήματος από ΔΑ/ΕΦ

Για την εισαγωγή ερωτήματος από τον χρήστη της ΔΑ/του ΕΦ πρέπει να επιλεγεί το μενού Ερωτήματα και αμέσως μετά από τις επιλογές που εμφανίζονται, το Εισαγωγή.

Ερωτήματα Διαχείριση ptsaltakis

- Εισερχόμενα
- Εξερχόμενα
- Εισαγωγή**
- Σημαντικά Ερωτήματα (FAQ)

Το στέλεχος της ΔΑ/του ΕΦ μπορεί να υποβάλει μόνο στην υπηρεσία του ερώτημα. Για να προχωρήσει στην φόρμα της εισαγωγής, εφόσον είναι επιλεγμένη από την λίστα η υπηρεσία του, επιλέγει το πλήκτρο Συνέχεια.

Εφαρμογή Helpdesk

Επιλογή Υπηρεσίας: Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

→ Συνέχεια

Εμφανίζεται η ακόλουθη πλατφόρμα σύνταξης ερωτήματος

Εφαρμογή Helpdesk Ερωτήματα Διαχείριση

Προς: Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Τύπος Ερωτήματος *	Πρόβλημα - Δυσλειτουργία	Προτεραιότητα *	Κανονικό (normal)		
Κατηγορία Ερωτήματος *	χωρίς κατηγορία	Υποκατηγορία Ερωτήματος *			
Επώνυμο *	Τσαλτάκης	Όνομα *	Παναγιώτης	Θέση *	
Φορέας *	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚ	Διεύθυνση *	Μεσογείων 56	Τηλέφωνο *	2107450873
Αριθμός FAX *	2107473666	e-mail *	ptsalitakis@mou.gr		

Τίτλος Ερώτησης *

Κείμενο Ερώτησης *

Επισύναψη

Επιλέξτε Αρχείο: Επισύναψη Αρχείου Πληροφορίες Επισύναψης:

Εσωτερική Προώθηση:

+ Εισαγωγή

Για να γίνει η αποστολή του ερωτήματος ο χρήστης συμπληρώνει τα υποχρεωτικά πεδία(*) και τέλος το Εισαγωγή.

Τα βήματα είναι τα ίδια που περιγράψαμε στην ενότητα 2.2 παραπάνω.

2.3.2 Διαχείριση ερωτήματος από στέλεχος ΔΑ/ΕΦ

Στην πρώτη οθόνη της εφαρμογής ο κάθε χρήστης επάνω δεξιά έχει στη διάθεσή του τη λίστα επιλογής «Ερωτήματα» και τα στοιχεία σύνδεσής του. Η οθόνη χωρίζεται σε δύο τμήματα, το πρώτο εκ των οποίων αφορά στις δυνατότητες αναζήτησης ερωτημάτων, ενώ το δεύτερο τμήμα περιέχει έναν πίνακα με τα ερωτήματα που έχουν κατά καιρούς προωθηθεί στο χρήστη από τον υπεύθυνο Helpdesk της Υπηρεσίας του.

Αναζήτηση εισερχόμενου ερωτήματος

Εδώ ο χρήστης βλέπει όλα τα ερωτήματα που του έχουν προωθηθεί για διεκπεραίωση από τον υπεύθυνο Helpdesk της Υπηρεσίας του, ενώ παράλληλα έχει τη δυνατότητα αναζήτησης ενός συγκεκριμένου ερωτήματος, βάσει ενός ή και περισσότερων κριτηρίων.

Εφαρμογή Helpdesk

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

Κωδικός Ερωτήματος: Τίτλος: Ερώτηση: Πρώτη σελίδα:

Κατηγορία: Υποκατηγορία:

Ημερ. Υποβολής (Από - Έως): Φορέας-Υπηρεσία: Κατάσταση:

Συντάκτης (Επώνυμο - Όνομα): Στέλεχος: Εκκρεμότητες:

Q. Περισσότερα Κριτήρια Ανοίγει περισσότερες επιλογές κριτηρίων

Τύπος: Απάντηση: Σχόλια:

Αναζήτηση Καθαρισμός

Τα κριτήρια αναζήτησης μπορεί να είναι:

- Κωδικός ερωτήματος
- Απόσπασμα Τίτλου Ερωτήματος
- Απόσπασμα Ερώτησης
- Κατηγορία και υποκατηγορία ερωτήματος
- Ημερομηνία υποβολής ερωτήματος (υπάρχει δυνατότητα αναζήτησης ερωτημάτων για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Στην περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να αναζητήσει ερωτήματα μιας συγκεκριμένης ημέρας αρκεί να συμπληρώσει και στα 2 πεδία την ίδια επιθυμητή ημερομηνία)
- Φορέας- Υπηρεσία από την οποία έχει υποβληθεί το ερώτημα
- Κατάσταση ερωτήματος
- Επώνυμο - όνομα του συντάκτη του ερωτήματος
- Στέλεχος στο οποίο έχει χρεωθεί το ερώτημα

Επίσης με την επιλογή «Περισσότερα κριτήρια» έχει την δυνατότητα να προσθέσει κριτήρια όπως:

- Τύπος ερωτήματος
- Απόσπασμα απάντησης που έχει δοθεί
- Απόσπασμα σχολίων που έχουν καταγραφεί

Για την εκτέλεση αυτής τη ενέργειας ο χρήστης επιλέγει το πλήκτρο Αναζήτηση. Αν δεν χρησιμοποιηθεί κάποιο κριτήριο αναζήτησης, εμφανίζονται όλα τα εισερχόμενα ερωτήματα.

Ο καθαρισμός επιστρέφει τα συμπληρωμένα πεδία στην αρχική τους κατάσταση.

Τα ερωτήματα εμφανίζονται κατά κανόνα σε φθίνουσα σειρά, ταξινομημένα σύμφωνα με τον κωδικό ερωτήματος. Μπορείτε να αλλάξετε την ταξινόμηση των ερωτημάτων, π.χ. σε αύξουσα σειρά ή ανά φορέα, πατώντας πάνω στον τίτλο της σχετικής στήλης (ταξινόμηση μπορεί να γίνει σε φθίνουσα ή αύξουσα σειρά και για μία στήλη τη φορά).

Με δεξί κλικ πάνω σε ένα ερώτημα, ο χρήστης έχει τις εξής δυνατότητες:

- α) Επεξεργασία
- β) Προβολή
- γ) Εξαγωγή pdf

Επεξεργασία ερωτήματος

Με την επιλογή «Επεξεργασία» ο χρήστης μπορεί να μεταβεί στην αντίστοιχη σελίδα και να δει τα πλήρη στοιχεία του ερωτήματος. Μεταξύ άλλων βλέπει και το ιστορικό του Ερωτήματος με τα ενδιαμέσως σχόλια και τις παρεμβολές των αρμοδίων.

The screenshot shows the 'Εφαρμογή Helpdesk' interface. At the top, there's a header with the application name and user information. Below it, the 'Κωδικός Ερωτήματος' (Query ID) is 99394. The form includes several dropdown menus for 'Κατηγορία' (Category), 'Υποκατηγορία' (Subcategory), 'Τύπος' (Type), 'Προτεραιότητα' (Priority), and 'Προώθηση σε άλλη υπηρεσία' (Forward to another service). There are also input fields for 'Τίτλος' (Title), 'Ερώτηση' (Question), 'Συντάκτης (Επώνυμο-Όνομα)' (Author (Surname-Name)), 'Εσωτερική Προώθηση' (Internal Forwarding), and 'Ημερομηνία υποβολής' (Submission Date). Buttons for 'Επ. Προώθηση' (Edit Forwarding) and 'Προώθηση' (Forward) are visible. Below the form, there are sections for 'Ενέργειες' (Actions) with checkboxes for 'Αποστολή email' (Send email), 'Τηλ. επικοινωνία' (Phone contact), and 'Αποστολή εγγράφων' (Send documents). There are also buttons for 'Επιστροφή' (Back), 'Ολοκλήρωση' (Complete), and 'Ενέργειες' (Actions). The 'Απάντηση' (Answer) section is empty. The 'Σχόλια' (Comments) section is also empty. At the bottom, there's a section for 'Επιστολή' (Letter) with a button for 'Επιστολή Αρχείου' (Letter File) and a field for 'Πληροφορίες Επιστολής' (Letter Information).

Πατώντας πάνω στον συντάκτη ερωτήματος, εμφανίζονται οι πληροφορίες του, όπως ο φορέας του συντάκτη, το τηλέφωνο και το mail.

The screenshot shows a pop-up window titled 'Λεπτομέρειες Συντάκτη' (Author Details). It displays the following information: 'Φορέας: Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ', 'Διεύθυνση: Μεσογείων 56', 'Τηλέφωνο: 2107450873', 'Fax: 2107473666', 'email: ptsaitakis@mou.gr', 'Νομαρχία:', and 'Θέση:'. The background shows the 'Ενέργειες' (Actions) section of the Helpdesk interface.

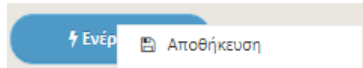
Οι ενέργειες που μπορεί να κάνει ένας χρήστης σε αυτή την οθόνη είναι:

- Να επιλέξει «**Επιστροφή**», εάν θέλει να ασχοληθεί με το συγκεκριμένο ερώτημα κάποια άλλη στιγμή. Με την επιλογή αυτή ο χρήστης γυρνάει στην προηγούμενη οθόνη.
- Να συντάξει την απάντηση στο ερώτημα. Επιπλέον μπορεί να συμπληρώσει το πεδίο Σχόλια.
- **Εσ. προώθηση:** επιλέγοντας από την λίστα το κατάλληλο στέλεχος, το ερώτημα προωθείται εσωτερικά της υπηρεσίας
- Να προωθήσει το ερώτημα στον υπεύθυνο helpdesk της υπηρεσίας του, με σκοπό είτε την ολοκλήρωση του ερωτήματος είτε την προώθησή του σε άλλη υπηρεσία

-Επισύναψη αρχείου: Επιτρέπει στον χρήστη την επισύναψη αρχείου απάντησης

- Προώθηση σε άλλη υπηρεσία: επιλέγοντας από τη λίστα την κατάλληλη υπηρεσία, το ερώτημα προωθείται σε άλλη υπηρεσία (η επιλογή είναι διαθέσιμη στους χρήστες που έχουν τον κατάλληλο ρόλο).

Εστιάζοντας τον κέρσορα πάνω από το πλήκτρο «Ενέργειες» εμφανίζει το μενού με την ενέργεια της Αποθήκευσης. Με την Αποθήκευση μπορεί ο χρήστης να αποθηκεύσει τις αλλαγές με την δυνατότητα να επεξεργαστεί ξανά το ερώτημα σε δεύτερο χρόνο.



Επιλέγοντας «Κοινοποίηση» εμφανίζεται η εξής οθόνη:

E-Mail	Χρήστης
<input type="checkbox"/> ops@tjou.gr	CO ADMIN5_
<input type="checkbox"/> margaris@tjou.gr	Μαργαρίτης Γιώργος
<input type="checkbox"/> georap@tjou.gr	ΠΑΠΑΔΑΝΝΟΥ ΓΙΩΡΓΟΣ
<input type="checkbox"/> ielapoul@tjou.gr	ΠΟΥΛΑΚΑΚΗ ΕΛΕΝΗ
<input type="checkbox"/> ptsaltakis@tjou.gr	Τσαλτάκης Παναγιώτης

Στο πεδίο «Κείμενο e-mail» ο χρήστης μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο που θέλει να συνοδεύει το αίτημα στα στελέχη που το κοινοποιεί.

Μέσω των checkbox μπορεί να διαλέξει τα e-mail των στελεχών, που ανήκουν στην ίδια Υπηρεσία με εκείνον και στα οποία επιθυμεί να κοινοποιηθεί το e-mail.

Στο πεδίο Πρόσθετες διευθύνσεις email πληκτρολογεί τα e-mail, στα οποία θέλει να κοινοποιηθεί το ερώτημα, αλλά δεν τα βρίσκει στην παραπάνω λίστα.

Στη συνέχεια, αφού ολοκληρώσει τα παραπάνω και πατώντας το πλήκτρο Κοινοποίηση, το αίτημα αποστέλλεται σε όλους τους εμπλεκόμενους.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας «Κοινοποίηση», η κατάσταση του αιτήματος δεν υφίσταται καμία αλλαγή, είναι δηλαδή ακόμα «Υπό Επεξεργασία», ώστε να μπορεί να υποβληθεί σε περαιτέρω επεξεργασία από το χρήστη. Η ενέργεια «Κοινοποίηση» δεν καταχωρίζεται στη βάση δεδομένων του Helpdesk.

Προβολή ερωτήματος

Με την επιλογή «Προβολή ερωτήματος» είτε πατώντας αριστερό κλικ είτε δεξί κλικ και επιλογή του Προβολή, στο ερώτημα από την λίστα των εισερχομένων ερωτημάτων του χρήστη, θα εμφανίσει την φόρμα επισκόπησης ερωτήματος.

Οι μόνες δυνατότητες που έχει ο χρήστης είναι η επιστροφή στην αρχική σελίδα και η μετατροπή του ερωτήματος σε κατάσταση επεξεργασία

Εξαγωγή PDF

Με δεξί κλικ πάνω σε ένα ερώτημα, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να το εκτυπώσει μέσω εξαγωγής του σε PDF.

Αναζήτηση εξερχόμενου ερωτήματος

Ανοίγοντας τη λίστα επιλογών «Ερωτήματα» που εμφανίζεται στο δεξιό μέρος της σελίδας και επιλέγοντας Εξερχόμενα εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη

Εφαρμογή Helpdesk

Ερωτήματα Διαχείριση ptsaltakis

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

Κωδικός Ερωτήματος:

Τίτλος:

Ερώτηση:

Πρωώθηση Σε:

Κατηγορία:

Υποκατηγορία:

Ημερ. Υποβολής (Από - Έως):

Φορέας-Υπηρεσία:

Κατάσταση:

Συντάκτης (Επώνυμο - Όνομα):

Στέλεχος:

☐ Εκκρεμότητες

Q Περισσότερα Κριτήρια

Αναζήτηση

Καθαρισμός

Κωδικός	Τίτλος	Συντάκτης	Φορέας	Ημερομηνία	Κατάσταση	Πρωώθηση
99395	TEST_EK	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	09/07/2019 14:08	Υπό επεξεργασία	Μαργαρίτης Γιώργος
99394	r	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	04/06/2019 17:34	Νέο	
99393	hg	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	20/05/2019 16:31	Νέο	

Στην παραπάνω οθόνη εμφανίζονται όλα τα ερωτήματα που έχει κατά καιρούς υποβάλει ο χρήστης. Επίσης, εμφανίζεται η κατάσταση του ερωτήματος, καθώς και σε ποιο στέλεχος έχει προωθηθεί. Η λειτουργία αυτή είναι πολύ χρήσιμη, γιατί με αυτό τον τρόπο ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε ποιο στάδιο βρίσκεται ένα ερώτημά του.

Στην οθόνη αυτή οι μόνες ενέργειες που μπορεί να κάνει ο χρήστης είναι η αναζήτηση των εξερχόμενων ερωτημάτων (με τον ίδιο τρόπο που περιγράφηκε για τα εισερχόμενα ερωτήματα), ενώ με δεξί κλικ πάνω σε ένα ερώτημα έχει τις εξής δυνατότητες:

- Προβολή
- Εξαγωγή pdf

Οι παραπάνω δυνατότητες αναπτύχθηκαν προηγουμένως

2.4 Χρήση εφαρμογής από τον «Υπεύθυνο Helpdesk»

Σε περίπτωση που κάποια Υπηρεσία επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή του HELPDESK για τη διεκπεραίωση ερωτημάτων που υποβάλλονται απευθείας στην ίδια, θα πρέπει να ορίσει ένα διαχειριστή, ο οποίος θα είναι και ο υπεύθυνος HELPDESK της συγκεκριμένης Υπηρεσίας για την υποστήριξη της εφαρμογής.

2.4.1 Διαχείριση χρηστών

Μετά τον ορισμό του, ο υπεύθυνος Helpdesk της κάθε Υπηρεσίας έχει την δυνατότητα να συνδέσει τους χρήστες της Υπηρεσίας του με ρόλους της υπηρεσίας helpdesk όπως περιγράφονται παρακάτω. Δυνατότητα προσθήκης νέου χρήστη δεν υφίσταται γιατί οι χρήστες της εφαρμογής helpdesk ταυτίζονται με τους χρήστες του ΟΠΣ.

Αφού ο υπεύθυνος Helpdesk πληκτρολογήσει το username και password που έχει, εισέρχεται στην εφαρμογή και βλέπει την παρακάτω οθόνη:

The screenshot shows the 'Εφαρμογή Helpdesk' interface. At the top, there are tabs for 'Ερωτήματα', 'Διαχείριση', and 'ptsaltakis'. Below the tabs, there's a search bar and a list of filters. The main area displays a table of tickets with columns: Κωδικός, Τίτλος, Συντάκτης, Φορέας, Ημερομηνία, Κατάσταση, Προτεραιότητα, Προώθηση, Αναγ/νο, and FAQ. Two tickets are visible: one with ID 99395 and another with ID 99394.

Κωδικός	Τίτλος	Συντάκτης	Φορέας	Ημερομηνία	Κατάσταση	Προτεραιότητα	Προώθηση	Αναγ/νο	FAQ
99395	TEST_EK	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	09/07/2019 14:08	Υπό επεξεργασία	Κανονικό (normal)	Μαργαρίτης Γιώργος		?
99394	r	Παναγιώτης Τσαλτάκης	Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	04/06/2019 17:34	Νέο	Κανονικό (normal)		✓	?

Ο υπεύθυνος Helpdesk έχει τις ίδιες επιλογές με οποιονδήποτε χρήστη, επιπλέον όμως έχει στη διάθεσή του στο δεξιό μέρος της οθόνης τη λίστα επιλογής «Διαχείριση».

Στη συνέχεια επιλέγοντας Χρήστες:

The screenshot shows the 'Χρήστες' (Users) management menu. It includes options for 'Χρήστες', 'Προτεινόμενες Υπηρεσίες', and 'Υποκατηγορίες Ερωτημάτων'.

εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη:

Εφαρμογή Helpdesk					
🔍 Ερωτήματα 📄 Διαχείριση 👤 ptsaitakis					
👤 Χρήστες					
+ Προσθήκη	Username	Όνομα	Επώνυμο	Μονάδα	Προϊστάμενος
👤	ADMIN5_CO	ADMIN5_	CO	μονάδα Α	Τσαλτάκης Παναγιώτης
👤	margaritis	Γιώργος	Μαργαρίτης	μονάδα Δ	Τσαλτάκης Παναγιώτης
👤	georap	ΓΙΩΡΓΟΣ	ΠΑΠΑΙΩΑΝΝΟΥ	μονάδα Δ	Τσαλτάκης Παναγιώτης
👤	lela	ΕΛΕΝΗ	ΠΟΥΛΑΚΑΚΗ	μονάδα Δ	Τσαλτάκης Παναγιώτης
👤	ptsaitakis	Παναγιώτης	Τσαλτάκης	μονάδα Δ	
👤	epaeuser	ΕΥΔ ΕΠΑΕ	ΧΡΗΣΤΗΣ	μονάδα Β	Τσαλτάκης Παναγιώτης

Με δεξί κλικ πάνω στο username ενός ενεργού χρήστη εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη:

Διόρθωση Χρήστη

Αναγνωριστικό Χρήστη *

georap

Συνθηματικό *

Επιβεβαίωση Συνθ. *

Επώνυμο *

ΠΑΠΑΙΩΑΝΝΟΥ

Διεύθυνση *

Μεσογείων 56

Πόλη *

Αθήνα

Τηλ.Οικίας *

2106198474

Τηλ. Εργασίας *

210-7450873

E-mail *

georap@pou.gr

Μονάδα *

μονάδα Δ ▼

Προϊστάμενος Χρήστη

Παναγιώτης Τσαλτάκης ▼

Ρόλοι Χρήστη *

☐ Υπεύθυνος helpdesk

☒ Αρμόδιος Σύνταξης Απάντησης

☐ Αρμόδιος Ελέγχου και Ολοκλήρωσης

☒ Αρμόδιος Εποπτείας

Ισχύς Συνθ/κού:

Όνομα *

ΓΙΩΡΓΟΣ

Ταχ.Κώδικας *

11527

Τηλ. Κινητό *

6974879957

Αριθμός Fax *

2107473666

* Τα πεδία είναι υποχρεωτικά

✔ Διόρθωση ✖ Ακύρωση

Οι δυνατότητες που έχει ο χρήστης είναι:

Απόδοση ρόλων Χρηστών

Οι ρόλοι που μπορούν να αποδοθούν από τον υπεύθυνο Helpdesk στα στελέχη της Υπηρεσίας του είναι οι κάτωθι:

- Αρμόδιος Σύνταξης Απάντησης

Το στέλεχος με το ρόλο αυτό μπορεί να απαντά σε ερώτημα που του ανατέθηκε, να προωθεί το ερώτημα με την απάντησή του στον υπεύθυνο Helpdesk της Υπηρεσίας του και στα στελέχη που έχουν καταγραφεί στην εφαρμογή ότι έχουν τον ίδιο προϊστάμενο καθώς και να κοινοποιεί το ερώτημα στα στελέχη που επιθυμεί.

Είναι ρόλος που αποδίδεται, κατά κανόνα, σε όλα στελέχη μιας Υπηρεσίας.

- Αρμόδιος Ελέγχου και Ολοκλήρωσης

Επιτελικός ρόλος που, εκτός από τα δικαιώματα του αρμοδίου σύνταξης απάντησης, έχει και το επιπλέον δικαίωμα ολοκλήρωσης ενός ερωτήματος.

- Αρμόδιος Εποπτείας

Είναι ρόλος που έχει μόνο το δικαίωμα ανάγνωσης/παρακολούθησης των ερωτημάτων.

Μονάδα χρήστη

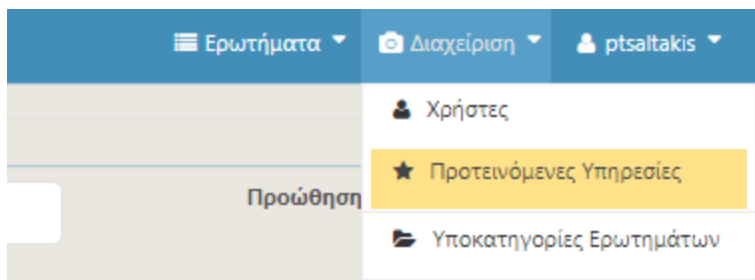
Καταγράφεται η μονάδα στην οποία ανήκει ο χρήστης.

Προϊστάμενος χρήστη

Καταγράφεται ο προϊστάμενος στον οποίο υπάγεται ο χρήστης.

2.4.2 Προτεινόμενες Υπηρεσίες

Ο υπεύθυνος Helpdesk, μέσω του μενού Διαχείριση → Προτεινόμενες Υπηρεσίες, έχει τη δυνατότητα



να εμπλουτίσει ή να μειώσει τη λίστα των Διαθέσιμων για την προώθηση ερωτημάτων Υπηρεσιών, που του προσφέρεται.

Συγκεκριμένα όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα, μπορεί να επιλέξει, τσεκάροντας από την αριστερή λίστα Διαθέσιμες Υπηρεσίες, τις Υπηρεσίες εκείνες, τις οποίες επιθυμεί να συμπεριλάβει και στη συνέχεια πατώντας το δεξί βέλος μπορεί να τις προσθέσει στην υπάρχουσα λίστα. Για την αφαίρεση Υπηρεσιών θα ακολουθήσει την αντίστροφη πορεία (επιλογή Υπηρεσίας από τη δεξιά λίστα Επιλεγμένες Υπηρεσίες και πάτημα του αριστερού βέλους).

Εφαρμογή Helpdesk

★ Προτεινόμενες Υπηρεσίες

Διαθέσιμες Υπηρεσίες

☐ Ε.Υ. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ Χ.Μ. ΤΟΥ ΕΟΧ

☐ ΜΟΔ - ΤΠΣΤ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (π. ΕΥΔΕΠ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΠΕΛΑΣΙΜΟΤΗΤ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (π. ΕΥΔ ΕΠ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ (π. ΕΥΔ ΕΠ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ

☐ Ε.Υ. ΘΕΣΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ & ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ (π. ΕΔΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ)

☐ Ε.Υ. ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΑΑ 2014-2020

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

☐ ΑΡΧΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΕΛΕΓΧΟΙ

☐ Ε.Υ.Δ.Ε.Π. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ

☐ Ε.Υ. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ & ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ (ΕΥΣΣΕΠ)

Επιλεγμένες Υπηρεσίες

☐ ΑΡΧΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΡΡΕΣ ΟΠΣ

Η παραπάνω δυνατότητα χρησιμοποιείται για να περιορίσει ο υπεύθυνος την λίστα με τις δυνατές υπηρεσίες αποστολής helpdesk.

2.4.3 Διαχείριση εισερχομένων ερωτημάτων

Πέρα από τις επιτρεπόμενες ενέργειες διαχείρισης των εισερχομένων ερωτημάτων που περιγράφηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια και αφορούν σε όλους της χρήστες της εφαρμογής, ο υπεύθυνος Helpdesk έχει επιπλέον τις εξής δυνατότητες για ένα ερώτημα:

- ❖ Να το προωθήσει είτε ενδοϋπηρεσιακά είτε σε άλλη Υπηρεσία
- ❖ Να το ολοκληρώσει
- ❖ Να το απαντήσει προσωρινά
- ❖ Να το θέσει σε αναστολή
- ❖ Να το ορίσει ως σημαντικό ερώτημα

Πρώθηση ερωτήματος

Μετά από την αξιολόγηση του ερωτήματος, ο υπεύθυνος του Helpdesk μπορεί να το προωθήσει είτε σε στελέχη της Υπηρεσίας του (Εσωτερική Πρώθηση) είτε σε άλλη Υπηρεσία Helpdesk, (Πρώθηση) επιλέγοντας είτε από τη λίστα των στελεχών της Υπηρεσίας του είτε από τη λίστα των διαθέσιμων Υπηρεσιών.

Τίτλος: Γ
Ερώτηση: Γ
Συντάκτης (Επώνυμο-Όνομα): Παναγιώτης Τσαλτάκης
Ημερομηνία υποβολής: 04/06/2019 17:34
Εσωτερική Προώθηση: CO ADMIN5_
Προώθηση σε άλλη υπηρεσία: ΑΡΧΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΧΡΗ
Εκτελέστε: Εσ. Προώθηση
Εκτελέστε: Προώθηση

Η προώθηση γίνεται επιλέγοντας το επιθυμητό στέλεχος ή την επιθυμητή Υπηρεσία και στη συνέχεια πατώντας το πλήκτρο Εσ.Προώθηση ή Προώθηση αντίστοιχα.

Με την προώθηση του ερωτήματος αποστέλλεται αυτόματα σχετικό ενημερωτικό e-mail στο αρμόδιο στέλεχος, ή στον υπεύθυνο Helpdesk της Υπηρεσίας, στην οποία προωθείται το ερώτημα.

Ολοκλήρωση ερωτήματος

Μετά την ολοκλήρωση της επεξεργασίας ενός ερωτήματος από όλους τους συνυπεύθυνους, ο υπεύθυνος Helpdesk πρέπει να το ολοκληρώσει. Αυτό γίνεται για κάθε ερώτημα πατώντας το πλήκτρο «Ολοκλήρωση», όπως φαίνεται στην επόμενη εικόνα:

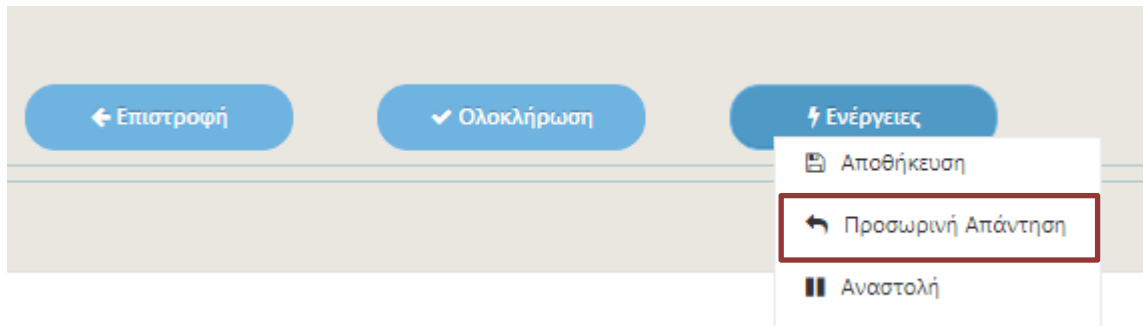
Ενέργειες
✓ Αποστολή email
□ Τηλ. επικοινωνία
□ Αποστολή εγγράφων
← Επιστροφή
✓ Ολοκλήρωση
✚ Ενέργειες
Απάντηση

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η εφαρμογή στέλνει αυτόματα ηλεκτρονικό μήνυμα (email) στον ερωτώντα, με την απάντηση που έχει δοθεί στο ερώτημα και με επισυναπτόμενο το «επισυναπτόμενο αρχείο απάντησης», εάν υπάρχει. Και εδώ κλείνει ο κύκλος του ερωτήματος.

Η κατάσταση του ερωτήματος είναι πλέον «Ολοκληρωμένο» και δεν μπορεί να γίνει καμία περαιτέρω επεξεργασία, εκτός από το να ορισθεί ως σημαντικό ερώτημα.

Προσωρινή απάντηση ερωτήματος

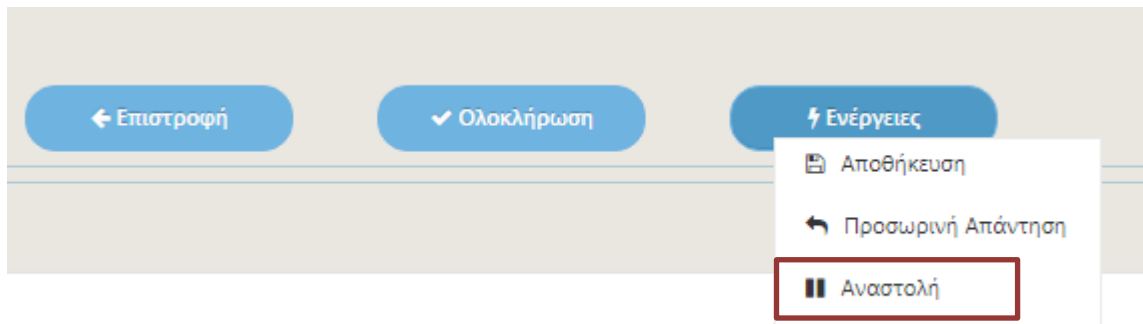
Κατά τη διαδικασία επεξεργασίας ενός ερωτήματος μπορεί να παραστεί ανάγκη να δοθεί προσωρινή απάντηση στο χρήστη (π.χ. εάν το ερώτημα αφορούσε σε δύο θέματα και μπορεί να δοθεί άμεσα απάντηση στο ένα, ενώ για το άλλο απαιτείται περαιτέρω επεξεργασία). Σε αυτήν την περίπτωση ο υπεύθυνος Helpdesk μπορεί, πατώντας το πλήκτρο Προσωρινή Απάντηση από την λίστα που θα εμφανιστεί στο μενού Ενέργειες, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα, να ολοκληρώσει προσωρινά το ερώτημα.



Τότε η εφαρμογή στέλνει αυτόματα ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στον ερωτώντα, με την απάντηση που έχει δοθεί στο ερώτημα και με επισυναπτόμενο το «επισυναπτόμενο αρχείο απάντησης», εάν υπάρχει. Το ερώτημα, όμως, παραμένει σε κατάσταση «Υπό Επεξεργασία», ώστε να προωθηθεί καταλλήλως, με σκοπό να ολοκληρωθεί η επεξεργασία του.

Αναστολή ερωτήματος

Κατά τη διαδικασία επεξεργασίας ενός ερωτήματος, μπορεί να παραστεί ανάγκη να τεθεί σε αναστολή. Σε αυτή την περίπτωση ο υπεύθυνος Helpdesk μπορεί, πατώντας το πλήκτρο Αναστολή από την λίστα που θα εμφανιστεί στο μενού Ενέργειες, όπως φαίνεται στην επόμενη εικόνα, να θέσει σε αναστολή το ερώτημα.



Σε αυτή την περίπτωση η εφαρμογή θέτει το ερώτημα σε αναστολή και ο υπεύθυνος μπορεί οποιαδήποτε στιγμή κριθεί απαραίτητο να το προωθήσει για περαιτέρω επεξεργασία.