

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΘΗΝΩΝ**



ATHENS UNIVERSITY
OF ECONOMICS
AND BUSINESS

HELP DESK

Ηλεκτρονική παροχή υποστήριξης υπηρεσιών

Σεπτέμβριος 2022

Σύνταξη – Επιμέλεια εγχειριδίου: Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων, Τηλ. 210 8203900, e-mail: noc@helpdesk.aueb.gr

Περιεχόμενα

Αρχική σελίδα Helpdesk.....	3
Σύνδεση στο Helpdesk.....	4
Δημιουργία νέου αιτήματος (ticket)	5
Ανοιχτά αιτήματα	7
Κλειστά αιτήματα	7
Ιστορικό αιτήματος	8
Απάντηση αιτήματος.....	8
Μετάβαση σε αίτημα	10
Χρήση Helpdesk μέσω email	10

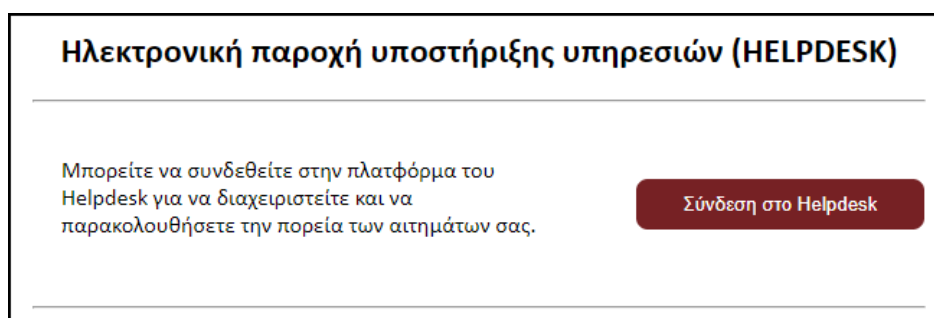
Αρχική σελίδα Helpdesk

Για την πρόσβαση στο σύστημα Helpdesk, επισκεφτείτε την σελίδα :

<https://helpdesk.aueb.gr>

Από την αρχική σελίδα, μπορείτε :

1. Να διαχειριστείτε/παρακολουθήσετε την πορεία παλαιότερων αιτημάτων, πατώντας το κουμπί «Σύνδεση στο Helpdesk» (εικόνα #1).
2. Να δημιουργήσετε το αίτημά σας, πατώντας το αντίστοιχο κουμπί στην κατηγορία/υπηρεσία που επιθυμείτε (εικόνα #2).



Εικόνα #1



Εικόνα #2

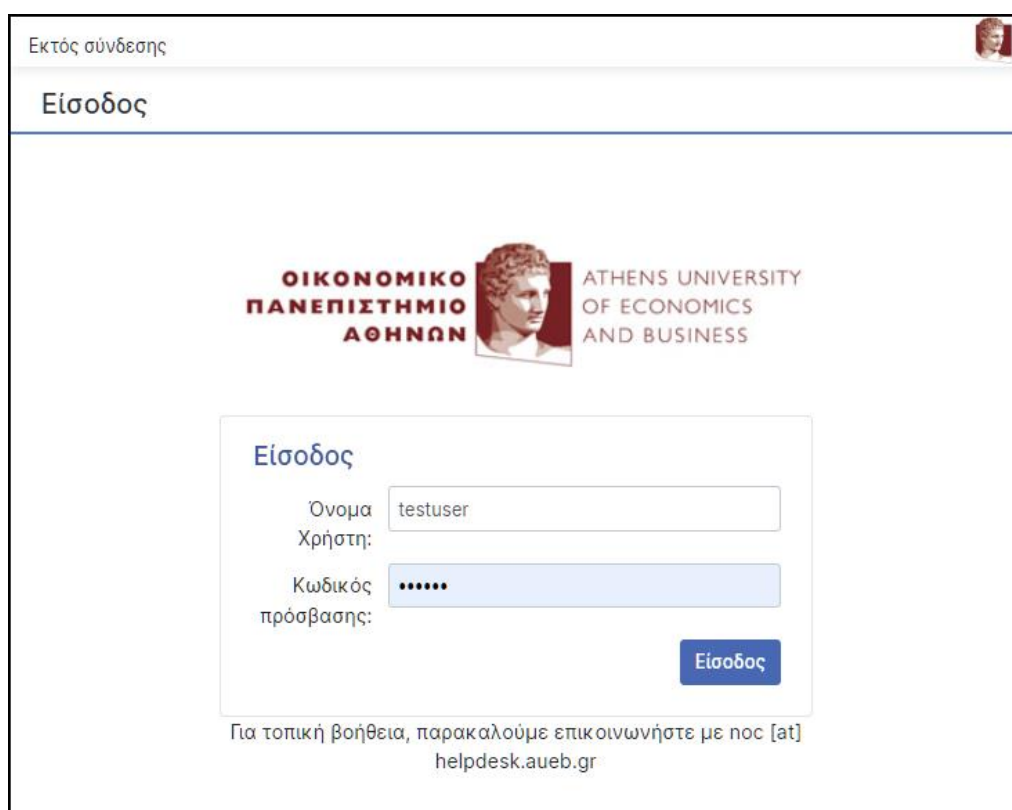
Σημείωση: Σταδιακά εντάσσονται στο σύστημα Helpdesk και οι υπόλοιπες υπηρεσίες του Ιδρύματός μας.

Σύνδεση στο Helpdesk

Είσοδο στο σύστημα Helpdesk μπορούν να πραγματοποιήσουν όλα τα μέλη της Πανεπιστημιακής κοινότητας που διαθέτουν ενεργό λογαριασμό (Φοιτητές, μέλη ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ΕΕΠ, διοικητικό προσωπικό, συνεργάτες, κτλ).

Κατά την είσοδό σας στο σύστημα Helpdesk, θα απαιτηθεί να κάνετε login, συμπληρώνοντας το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε και στις υπόλοιπες υπηρεσίες του Πανεπιστημίου (Εικόνα #3).

Σημείωση: Συμπληρώστε το όνομα χρήστη χωρίς το @aueb.gr.



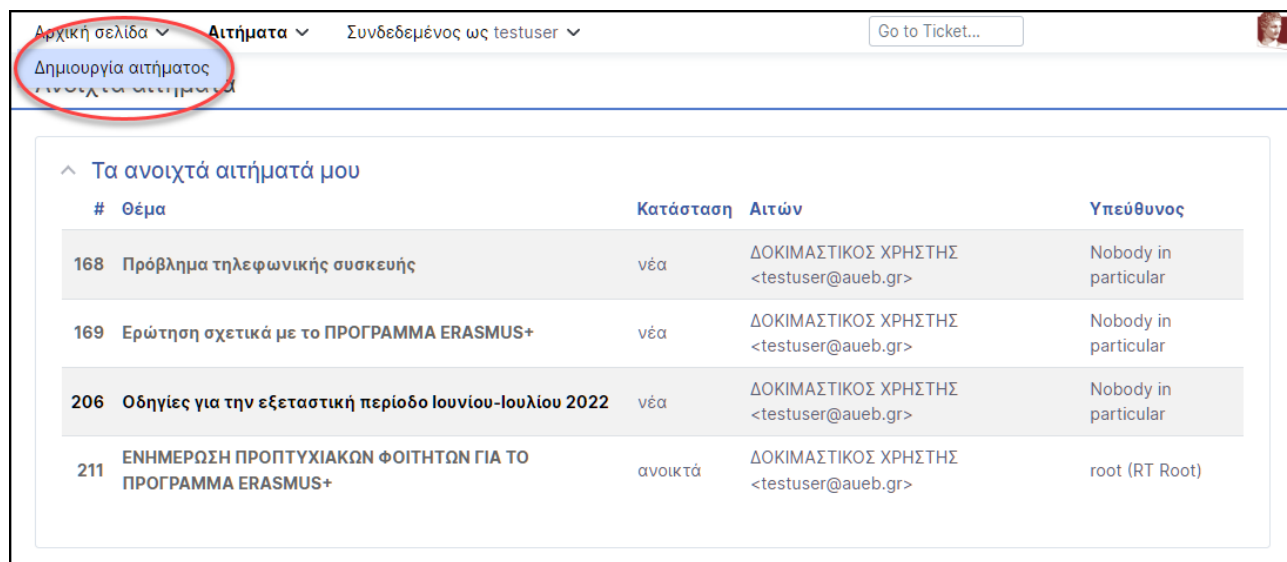
The screenshot shows a web browser window with the title "Εκτός σύνδεσης". The main heading is "Είσοδος". Below the heading is the logo of the Athens University of Economics and Business, which includes the text "ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ" and "ATHENS UNIVERSITY OF ECONOMICS AND BUSINESS" next to a classical bust. The login form is titled "Είσοδος" and contains two input fields: "Όνομα Χρήστη:" with the value "testuser" and "Κωδικός πρόσβασης:" with masked characters ".....". A blue "Είσοδος" button is positioned to the right of the password field. At the bottom of the form, there is a note: "Για τοπική βοήθεια, παρακαλούμε επικοινωνήστε με nos [at] helpdesk.aueb.gr".

Εικόνα #3

Στην περίπτωση που αντιμετωπίσετε οποιοδήποτε πρόβλημα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων στο τηλέφωνο 210.8203900 ή μέσω του email noc@helpdesk.aueb.gr

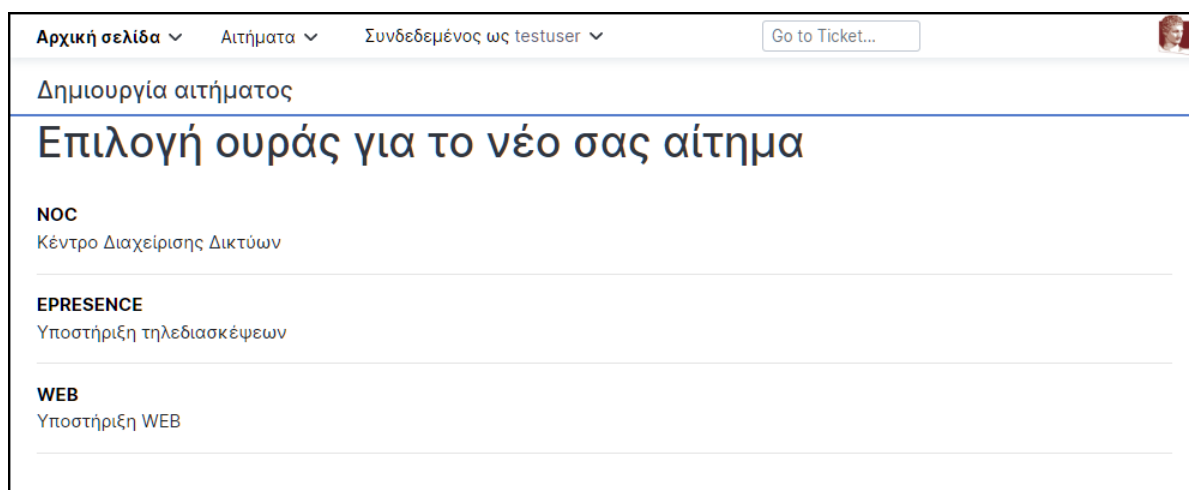
Δημιουργία νέου αιτήματος (ticket)

Μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο αίτημα, μέσω της αρχικής σελίδας του Helpdesk <https://helpdesk.aueb.gr> ή στην περίπτωση που είστε ήδη συνδεδεμένοι στην εφαρμογή, μέσω του μενού «Αρχική σελίδα» → «Δημιουργία αιτήματος» (Εικόνα #4).



Εικόνα #4

Επιλέξτε την κατηγορία/υπηρεσία στην οποία επιθυμείτε να αποστείλετε το αίτημά σας (εικόνα #5).



Εικόνα #5

Στην φόρμα δημιουργίας νέου αιτήματος (Εικόνα #6), εμφανίζονται προσυμπληρωμένα τα παρακάτω στοιχεία:

1. Τμήμα (Ουρά / Queue) που θα παραλάβει το αίτημά σας.
2. Η ηλεκτρονική email διεύθυνσή σας.

Τα παρακάτω πεδία είναι προς συμπλήρωση:

3. CC: Εάν επιθυμείτε να κοινοποιήσετε το αίτημα σε τρίτους, συμπληρώστε τις email διευθύνσεις τους.
4. Θέμα: Συμπληρώστε μια σύντομη περιγραφή του αιτήματός σας.
5. Αναλυτική περιγραφή του αιτήματος.
6. Επισυναπτόμενα αρχεία.
7. Κουμπί ολοκλήρωσης δημιουργίας του αιτήματος.

The screenshot shows a web interface for creating a ticket in the NOC. At the top, there are navigation links: 'Αρχική σελίδα', 'Αιτήματα', and 'Συνδεδεμένος ως testuser', along with a 'Go to Ticket...' button. The main heading is 'Δημιουργία αιτήματος στο NOC'. Below this, the form is titled 'Δημιουργία αιτήματος στο NOC' and contains several fields: 1. 'Ουρά: NOC (Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων)' is pre-filled. 2. 'Αιτούντες: testuser@aueb.gr' is pre-filled. 3. 'Cc:' is an empty text input field. 4. 'Θέμα:' is an empty text input field. Below these fields is a rich text editor with a toolbar containing options for font color, background color, bold, italic, underline, link, unlink, list, and quote. The editor contains the text 'Type your message here'. At the bottom of the form, there is a section for attachments with the text 'Αποθέστε τα αρχεία εδώ ή κάντε κλικ για να επισυνάψετε'. Finally, at the bottom right, there is a blue button labeled 'Δημιουργία αιτήματος'.

Εικόνα #6

Ανοιχτά αιτήματα

Επιλέγοντας το μενού «Αιτήματα» → «Ανοιχτά αιτήματα», εμφανίζονται αυτά τα οποία έχετε υποβάλει και εκκρεμεί η επίλυσή τους (Εικόνα #7).

Στην οθόνη απεικονίζεται επίσης το μοναδικό ID του κάθε αιτήματος, το θέμα, η κατάσταση που βρίσκεται και ο υπεύθυνος υπάλληλος που το διαχειρίζεται.

#	Θέμα	Κατάσταση	Αιτών	Υπεύθυνος
168	Πρόβλημα τηλεφωνικής συσκευής	νέα	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr>	Nobody in particular
169	Ερώτηση σχετικά με το ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ERASMUS+	νέα	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr>	Nobody in particular
206	Οδηγίες για την εξεταστική περίοδο Ιουνίου-Ιουλίου 2022	νέα	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr>	Nobody in particular
211	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ERASMUS+	ανοικτά	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr>	root (RT Root)

Εικόνα #7

Κλειστά αιτήματα

Επιλέγοντας το μενού «Αιτήματα» → «Κλειστά αιτήματα», εμφανίζονται αυτά τα οποία έχετε υποβάλει και έχουν επιλυθεί (Εικόνα #8).

Στην οθόνη απεικονίζεται επίσης το μοναδικό ID του κάθε αιτήματος, το θέμα, η κατάσταση που βρίσκεται και ο υπεύθυνος υπάλληλος που το διαχειρίστηκε.

#	Θέμα	Κατάσταση	Αιτών	Υπεύθυνος
76	Πρόβλημα με το email account	επιλυμένα	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr>	root (RT Root)
182	Μη πραγματοποίηση μαθημάτων την Τετάρτη 6/4/22	απορρίφθηκε	ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr>	root (RT Root)

Εικόνα #8

Ιστορικό αιτήματος

Επιλέγοντας ένα οποιοδήποτε αίτημα (ανοιχτό ή κλειστό), μπορείτε να δείτε όλο το ιστορικό του (μεταβολές, αλληλογραφία, συνημμένα αρχεία, κλπ) (Εικόνα #9).

Αρχική σελίδα ▾ Αιτήματα ▾ Συνδεδεμένος ως testuser ▾ Go to 1

#76: Πρόβλημα με το email account

Μεταδεδομένα αιτήματος

Βασικά

Id: 76
Κατάσταση: επιλυμένα
Προτεραιότη: Medium
ητα:
Ουρά: NOC

Ημερομηνίες

Δημιουργήθ ηκε: Δευ Μάι 16 22:10:29 2022
Ξεκινά: Δεν έχει οριστεί.
Ξεκίνησε: Δευ Μάι 16 22:16:02 2022
Τελευταία Επαφή: Δευ Μάι 16 22:16:02 2022
Έως: Δεν έχει οριστεί.
Κλειστό: Πेम Σεπ 08 11:34:03 2022
Ενημερώθη κε: Πेम Σεπ 08 11:34:03 2022

Ιστορικό

Δευ Μάι 16 22:10:29 2022

ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr> - Το Αίτημα δημιουργήθηκε

Θέμα:
Από:
Ημερομηνία: Tue, 17 May 2022 05:10:15 +0300

Εικόνα #9

Απάντηση αιτήματος

Από την προβολή ιστορικού ενός αιτήματος (ανοιχτού ή κλειστού), έχετε τη δυνατότητα να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο υπάλληλο που διαχειρίζεται το συγκεκριμένο αίτημα.

Πατώντας το εικονίδιο της απάντησης (Εικόνα #10), εμφανίζεται η φόρμα απάντησης (Εικόνα #11).

Ιστορικό

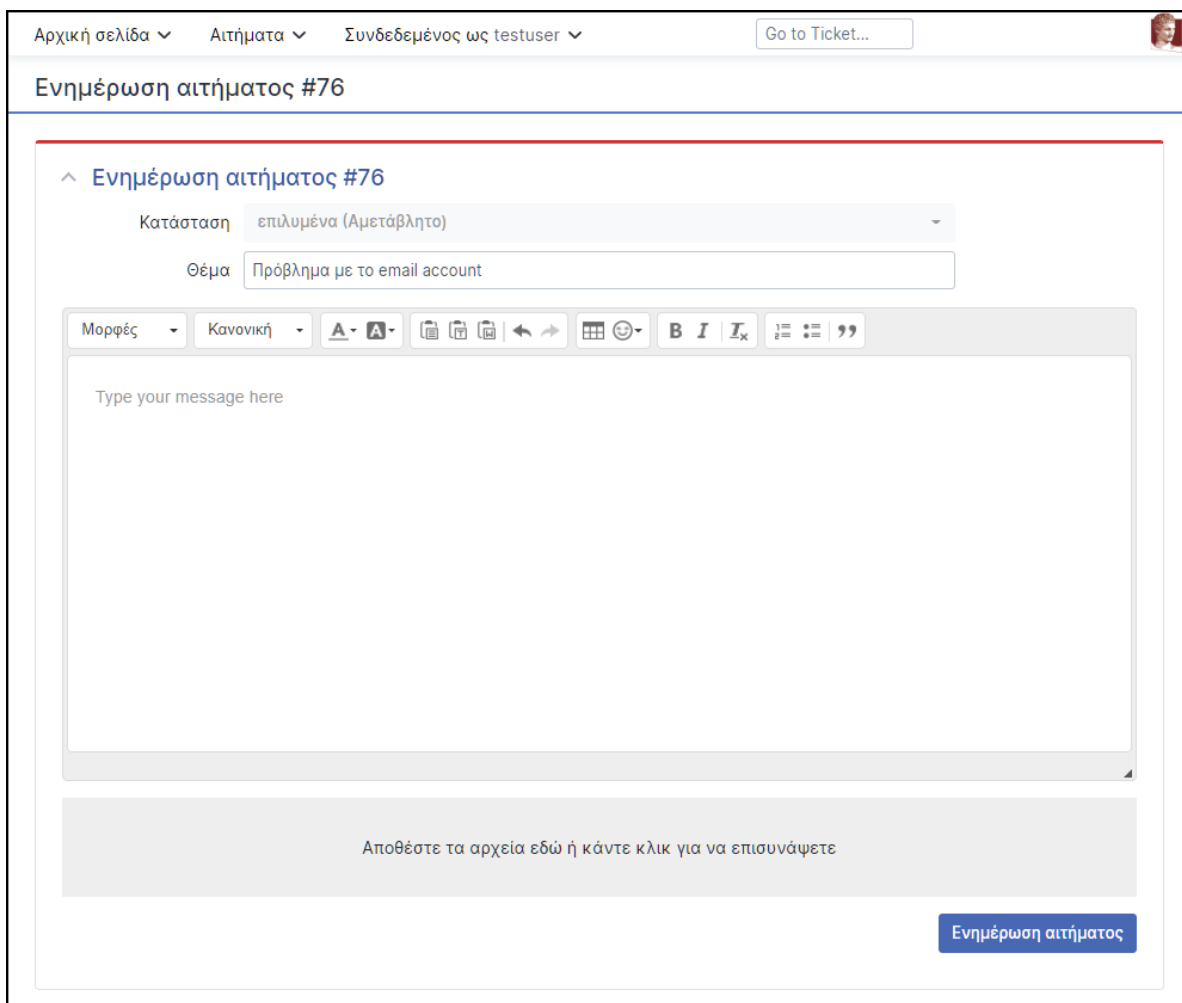
Δευ Μάι 16 22:10:29 2022

ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ <testuser@aueb.gr> - Το Αίτημα δημιουργήθηκε

Θέμα:
Από:
Ημερομηνία: Tue, 17 May 2022 05:10:15 +0300

Εικόνα #10

Μέσω της συγκεκριμένης φόρμας ([Εικόνα #11](#)), μπορείτε να απαντήσετε / συμπληρώσετε ότι απαιτείται για την εξυπηρέτηση του αιτήματός σας.



Αρχική σελίδα ▾ Αιτήματα ▾ Συνδεδεμένος ως testuser ▾ [Go to Ticket...](#)

Ενημέρωση αιτήματος #76

^ Ενημέρωση αιτήματος #76

Κατάσταση επιλυμένα (Αμετάβλητο) ▾

Θέμα

Μορφές ▾ Κανονική ▾ **A** **A** **B** *I* U

Type your message here

Αποθέστε τα αρχεία εδώ ή κάντε κλικ για να επισυνάψετε

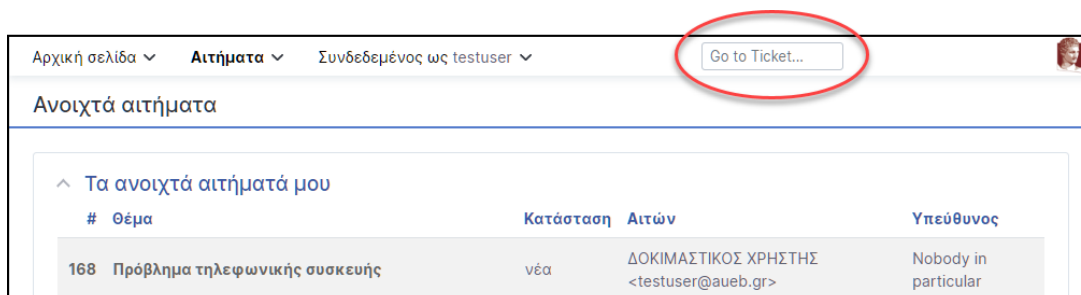
[Ενημέρωση αιτήματος](#)

[Εικόνα #11](#)

Σημείωση: Η απάντηση σε κλειστό αίτημα (ήδη επιλυμένο), θα αλλάξει αυτόματα την κατάσταση του σε ανοιχτό.

Μετάβαση σε αίτημα

Μπορείτε να εντοπίσετε και να μεταβείτε σε ένα αίτημα, εάν πληκτρολογήσετε στο σχετικό πεδίο, τον κωδικό (ID) του αιτήματος (Εικόνα #12).

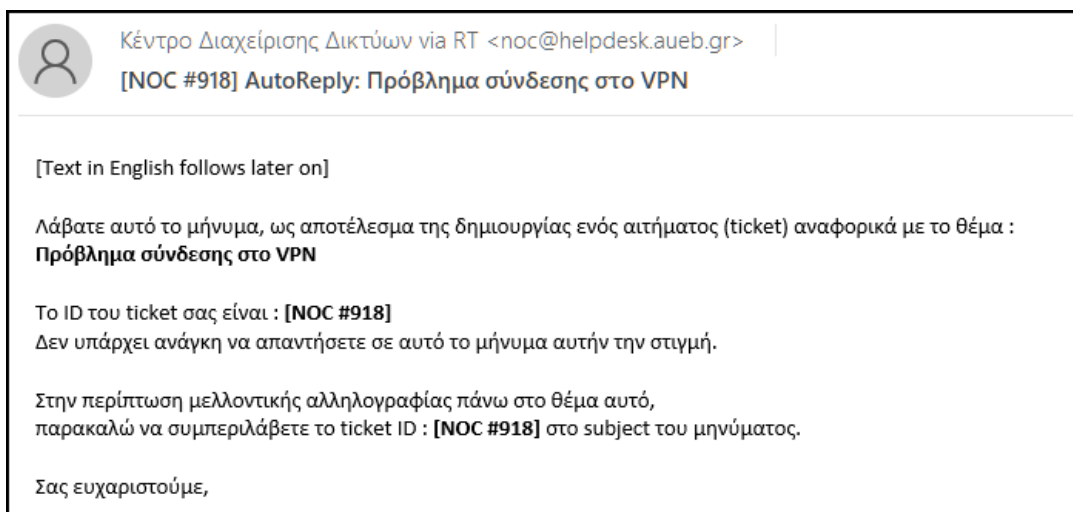


Εικόνα #12

Χρήση Helpdesk μέσω email

Για την επικοινωνία σας με το σύστημα Helpdesk, εκτός από την web εφαρμογή της ιστοσελίδας <https://helpdesk.aueb.gr>, μπορείτε εναλλακτικά να χρησιμοποιήσετε και email μηνύματα.

Στέλνοντας το ερώτημα / αίτημά σας μέσω email στην ηλεκτρονική διεύθυνση helpdesk ενός τμήματος (όπως πχ η noc@helpdesk.aueb.gr για το NOC), θα δημιουργηθεί αυτόματα ένα νέο ticket (θα λάβετε αυτοματοποιημένη απάντηση email με τον κωδικό αιτήματος και σχετικές πληροφορίες) (Εικόνα #13).



Εικόνα #13

ΠΡΟΣΟΧΗ: Σε κάθε μελλοντική αλληλογραφία πάνω σε ένα συγκεκριμένο ticket, θα πρέπει να απαντάτε διατηρώντας το ticket ID στο θέμα του μηνύματος.