

Εγχειρίδιο Καταχώρησης
Επαγγελματικών Ταξιδίων στην πλατφόρμα Helpdesk

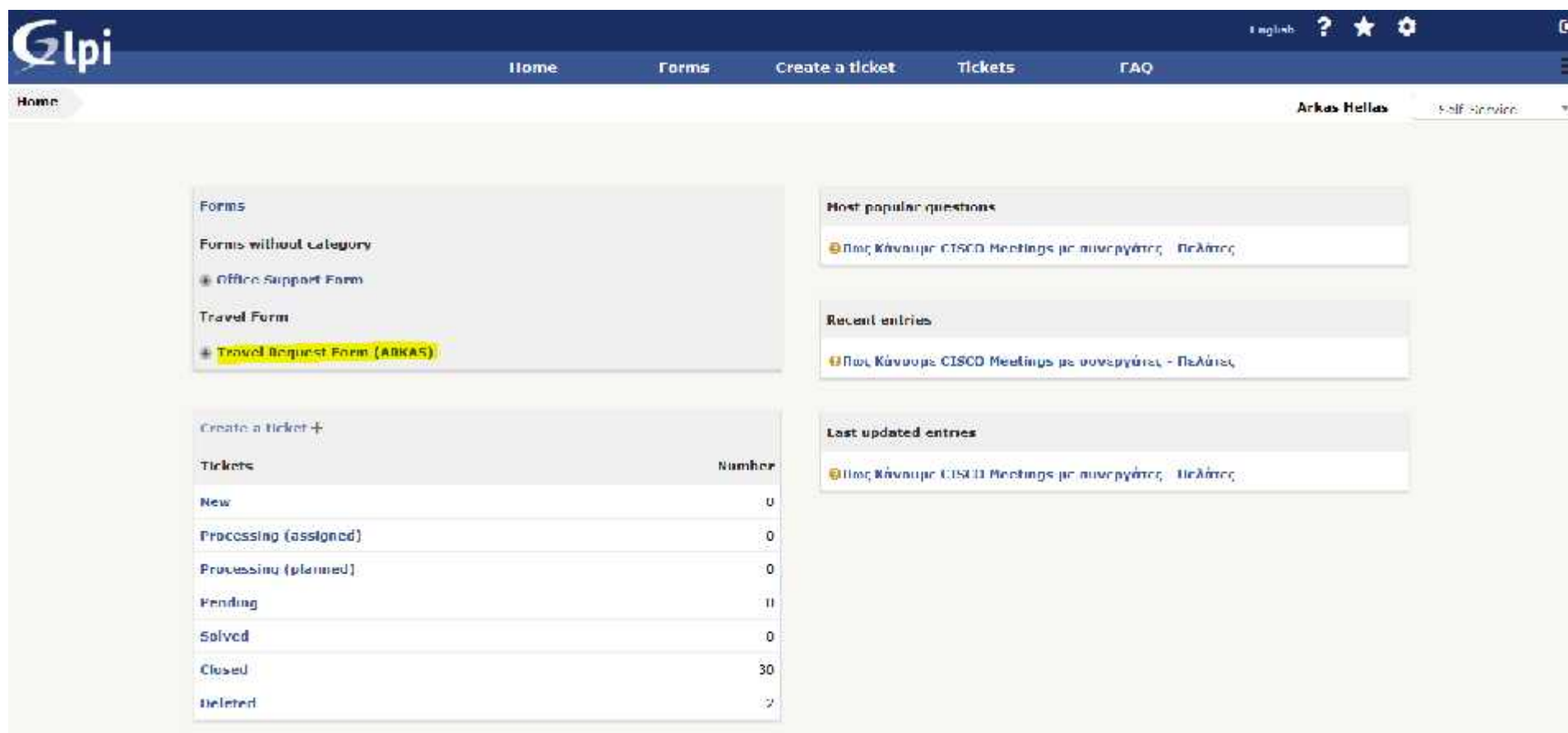


- Επισκεπτόμαστε την διεύθυνση <http://helpdesk.arkas-hellas.gr> από ένα σύγχρονο browser Firefox ή Chrome.
- Πραγματοποιούμε είσοδο στον λογαριασμό μας, χρησιμοποιώντας τον κωδικό του υπολογιστή μας.



The screenshot shows the login interface of the Arkas Hellas Helpdesk WebPortal. At the top, the 'Gipi' logo is displayed. Below it, a welcome message reads 'Welcome to Arkas Hellas Helpdesk WebPortal'. The login form includes a username field with the placeholder 'xxxx.xxxxx@arkas.com', a password field with the placeholder 'Κωδικός', and a dropdown menu for the domain 'Arkas.com'. There is a checkbox labeled 'Να με θυμάσαι' (Remember me) which is checked. A yellow 'Λημοσίωση' (Login) button is positioned below the form. At the bottom, a link for 'εγκατεστημένος κωδικός' (Installed code) is visible.

- Επιλέγουμε Travel Request Form



The screenshot shows the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. The top navigation bar includes links for Home, Forms, Create a ticket, Tickets, and FAQ. The 'Forms' section is active, displaying a list of forms. The 'Travel Request Form (ARKAS)' is highlighted in yellow. Below this, there is a 'Create a ticket' section with a table showing the number of tickets in various states.

Tickets	Number
New	0
Processing (assigned)	0
Processing (planned)	0
Pending	11
Solved	0
Closed	30
Deleted	2

- Η αίτηση στέλνεται αυτόματα στον αρμόδιο για έγκριση:

- Συμπληρώνουμε τα στοιχεία μας

Travel Request Form (ARKAS)

Form Details

Όνοματεπώνυμο *
δίνει αναγνώριση στην Ταυτότητα με κοινωνικό χαρακτηρισμό

Α.Δ.Τ *

Αρ. Διαβατηρίου

Αφετηρία - Προορισμός *

Ημερομηνία Αναχώρησης *
 

Ημερομηνία Επιστροφής *
 

Μετακίνηση *

Προβλεπόμενα Ενοίκια

Λόγος Ταξιδιού *

Επαγγελματικά Δάρα *

Γενικά Σχόλια

Font size



Validation

Choose a validator *

- Το Travel Form αποστέλλεται αυτοματοποιημένα με email στον General Manager και στον αιτούντα, καθώς θα αποστέλλεται αυτοματοποιημένο email σε κάθε Followup που πραγματοποιούμε

		HelpDesk Support Report	
Incident: ID: 0000832			
Requesters: XXX XXX		Writer: XXX XXX	
Title: Travel Request Form (AEGEAN)			
Entity		Root > Aegean Container > Aegean Office Support	
Opening date:	Date of solving	Closing date	Request source
XX-XX-XX			Formcreator
Status	Priority	Urgency	Impact
Processing (assigned)	Medium	Medium	Medium
Category		OFFICE SUPPORT (Secretaries) > TRAVEL	
Assigned to technicians			
Global approval status : Not subject to approval			
Number of followups: X		Number of tasks: 0	
Ticket: Description			
Form data Form Details 1) Ονοματεπώνυμο : XXX XXX 2) Α.Α.Τ : XX 00000 3) Αρ. Διαβατηρίου : XX 00000 4) Αφετηρία - Προορισμός : XXXX 5) Ημερομηνία Αναχώρησης : XXXX 6) Ημερομηνία Επιστροφής : XXXX 7) Μετακίνηση : XXXX 8) Προτεινόμενα Ξενοδοχεία : XXXX 9) Λόγος Ταξιδιού : XXXX 10) Επαγγελματικά Δώρα : XXXX 11) Γενικά Σχόλια : XXXX			

- Όλο το Followup γίνεται από το CCT μέσω της πλατφόρμας Helpdesk, από το πεδίο Followup
- Στο πεδίο Task, το CCT καταγράφει τα επόμενα βήματα που θα πρέπει να γίνουν
- Στο πεδίο Document το CCT και ο αιτών μπορούν να επισυνάψουν έγγραφα
- Στο πεδίο Approval το CCT προσθέτει επιπλέον user όταν χρειάζεται επιπλέον έγκριση
- Όταν οριστικοποιηθούν όλα τα στοιχεία και οι κρατήσεις του ταξιδιού το CCT επιλέγει το Solution και ολοκληρώνεται το ticket.



The screenshot displays the Glpi interface for a ticket titled "Travel Request Form (AEGEAN)". The interface includes a top navigation bar with "Assistance", "Tools", "Plugins", and "Setup". The main content area shows the ticket title, a list of actions (Followup, Task, Document, Approval, Solution), and a timeline of actions with timestamps and user avatars.

Processing ticket: **Add :** Followup, Task, Document, Approval, Solution

Actions historical :

Timeline filter: 1/2

06 04 2021 10:30

01 04 2021 16:07