



Arkas Gorsel Arsiv 2005



Welcome to Arkas Hellas Helpdek WebPortal

Why internal Helpdesk?

- ❖ Πλήρης καταγραφή των αιτημάτων ανά χρήστη.
- ❖ Τα αιτήματα κ η πρόοδος επίλυσης τους είναι ορατά στον χρήστη που τα έχει υποβάλει.
- ❖ Η αρχειοθέτηση των αιτημάτων βοηθά το IT Department να θέτει προτεραιότητες στην διεκπεραίωση τους και βοηθά στο να μην χάνονται ή ξεχνιούνται αιτήματα.
- ❖ Ο χρόνος περιγραφής ενός προβλήματος μειώνεται σημαντικά αποφεύγοντας άσκοπα e-mail και τηλέφωνα.
- ❖ Η επίλυση του κάθε προβλήματος καταγράφεται και μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο μέλλον για ανάλογα ζητήματα.
- ❖ Αυτοματοποιημένα Feedbacks όταν γίνεται κάποια ενέργεια σε κάποιο αίτημα.

Introduction - Login

Η Πλατφόρμα λειτουργεί μέσω Web Browser στην διεύθυνση <http://helpdesk.arkas-hellas.gr> και για την πρόσβαση απαιτείται ένα Username & Password από τον χρήστη.

Welcome to Arkas Hellas Helpdek WebPortal

gkioulakis@arkas-logistics.local

.....

Arkas-logistics.local

☒ Remember me

GLPI internal database
Arkas-logistics.local
Arkas.com

Submit

Forgot Password?

Ο κάθε χρήστης διαθέτει προσωπικό Username & Password για την χρήση της υπηρεσίας.

- Το username και το password είναι τα ίδια με αυτά που χρησιμοποιείτε για την σύνδεση στον υπολογιστή σας.
- Θα πρέπει να χρησιμοποιείτε username με την μορφή που συμπεριλαμβάνει και τον οργανισμό πιστοποίησης μετά το σύμβολο «@»

Στο πεδίο του οργανισμού πιστοποίησης θα πρέπει να επιλεγθεί ο σωστός οργανισμός

Dashboard

Κατά την είσοδο χρήστης οδηγείται στη παρακάτω οθόνη που είναι μία συνοπτική εικόνα όλων των αιτημάτων του.

English ? ★ ⚙️ Kostas Politis

Home Create a ticket Tickets FAQ

Home

Arkas Hellas

Create a ticket +

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

Public reminders

Public RSS feeds

Most popular questions

TEST

Recent entries

TEST

Last updated entries

TEST

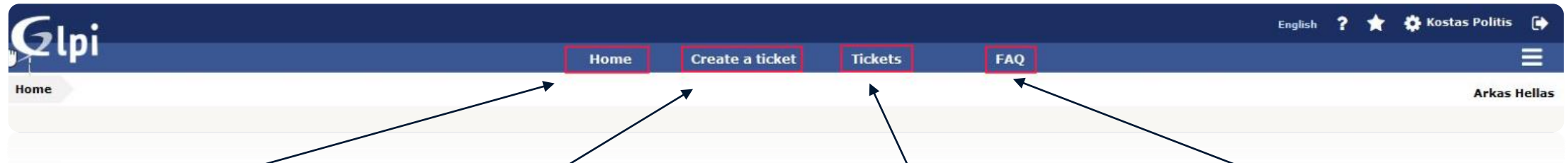
ARKAS

HELLAS S.A.

SHIPPING AGENCY

5

Main Menu



Home: ο χρήστης μπορεί να δει το σύνολο των αιτημάτων και τη πορεία επεξεργασίας τους (Processing, Pending, Solved, Closed, Deleted)

Create a ticket: στο πεδίο αυτό ο χρήστης μπορεί να ανοίξει ένα νέο αίτημα (ticket) στο οποίο να περιγράφει ένα πρόβλημα ή να διατυπώσει ένα αίτημα.

Tickets: αφορά τη συνολική εικόνα των αιτημάτων. Μπορεί να γίνει προσαρμοσμένη αναζήτηση των αιτημάτων χρησιμοποιώντας φίλτρα όπως New, Closed, Pending, NOT Closed κ.τ.λ.

FAQ: Είναι σύνολο συχνών ερωτήσεων για διάφορα θέματα που μπορεί ο χρήστης να ανατρέξει και να πάρει απαντήσεις.

(προς το παρόν δεν είναι εμπλουτισμένο με περιεχόμενα)

New Ticket

Ο χρήστης επιλέγοντας την επιλογή **Create a ticket** του εμφανίζεται η παρακάτω φόρμα όπου μπορεί να περιγράψει κάποιο πρόβλημα ή να διατυπώσει κάποιο αίτημα:

Describe the incident or request (Root > Arkas Hellas)

Type: Incident

Category: -----

Urgency: Medium

Inform me about the actions taken: Email followup: Yes

Email:

Hardware type: General Add

Location: -----

Watchers: Email followup: Yes

Email:

Title:

Description *:

Drag and drop your file here, or No files selected.

Στα πεδία που εμφανίζονται ο χρήστης μπορεί να συμπληρώσει το είδος του αιτήματος (**Type**), την προτεραιότητα που πρέπει να δοθεί (**Urgency**), αν θα παρακολουθεί την πορεία του αιτήματος, μπορεί να προσθέσει 2^ο email παρακολούθησης (**Watchers**) του αιτήματος και να γράψει μια σύντομη περιγραφή (**Description**). Δίνεται επίσης η δυνατότητα να κάνει upload κάποιο έγγραφο ή screenshot.

Πατώντας **Submit message** το αίτημα καταχωρείται στην πλατφόρμα του Helpdesk και αποστέλλεται στο IT Department, στον αιτούντα και στον παρατηρητή

Tickets

Ο χρήστης επιλέγοντας την επιλογή **Tickets** του εμφανίζεται η λίστα των αιτημάτων του μπορεί να κάνει φιλτράρισμα έτσι ώστε να βλέπει αυτά που είναι Ανοιχτά, Επιλυμένα και Κλειστά,

English ? ⚙️ Kostas Politis

Home Create a ticket Tickets FAQ

Home Arkas Hellas

Characteristics - Status is Not solved Search

Display (number of items) 20 Current page in landscape PDF From 1 to 5 of 5

Actions

ID	Title	Entity	Status	Last update	Opening date	Priority	Assigned to - Technician	Category	Time to resolve	Followups - Number of followups	Followups - Description
27	Πρόβλημα τηλεφωνικών γραμμών	Root > Arkas Hellas	Processing (assigned)	18-02-2019 14:07	11-02-2019 16:12	Medium	Nikos Lentzakis i			2	Έχει δοθεί κλήση στον ΟΤΕ. Αναμένεται επίσκεψη τεχνικού. Ο ΟΤΕ έχει αποκαταστήσει τη βλάβη για το 210-4292292.
37	New Employee YML Documentation (Elias Nikou)	Root > Arkas Hellas	Processing (assigned)	15-02-2019 13:42	15-02-2019 11:00	Medium	Nikos Lentzakis i			1	New account request to YML.
34	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΟΛΩΝ ΤΩΝ LAPTOPS	Root	Processing (assigned)	14-02-2019 12:44	14-02-2019 12:38	Medium				0	
32	Δεν λειτουργεί το Monitor της Security Camera	Root > Tarros Hellas	Processing (assigned)	14-02-2019 11:32	14-02-2019 11:13	Medium	Vagelis Konstantinidis i			1	Εγινε έλεγχος, διαπιστώθηκε πρόβλημα στο monitor πρέπει να αντικατασταθεί, έγινε αίτημα για προσφορά στον προμηθευτή.
22	NEW BACKUP SERVER INSTALLATION	Root > Arkas Logistics	Processing (assigned)	25-01-2019 13:01	25-01-2019 10:20	Medium	Vagelis Konstantinidis i			0	

Actions

Display (number of items) 20 From 1 to 5 of 5

Από αυτή την λίστα ο χρήστης μπορεί να μπει σε κάποιο του αίτημα και να κάνει διόρθωση, να δει στατιστικά, να προσθέσει κάποιο follow up, δει την κατάσταση έγκρισης (εάν απαιτείται) ή να διαγράψει το αίτημα. Σε αυτή την λίστα ο χρήστης μπορεί να δει επίσης αιτήματα άλλων χρηστών στα οποία είναι συμμετοχος ως watcher ή ως approver.

Tickets – Ανοιγμα Αιτήματος

Ο χρήστης, επιλέγοντας κάποιο από τα αιτήματα του μπαίνει στην μάσκα επιλογών που αφορούν το συγκεκριμένο αίτημα και μπορεί να κάνει τις κινήσεις που επιθυμεί όπως προαναφέρθηκαν.

The screenshot displays the Galpi web application interface. The top navigation bar is dark blue with the Galpi logo on the left and links for Home, Create a ticket, Tickets, and FAQ on the right. A user profile for Kostas Politis is visible in the top right corner. Below the navigation bar, the main content area has a light beige background. On the left, there is a sidebar with a 'Home' button and a list of menu items: Ticket, Processing ticket (0), Statistics, Approvals, Knowledge base, Items, Historical (2), and All. The main content area shows a breadcrumb trail: <<List... Ticket - TEST (Root > Arkas Hellas) 1/1 >>. Below this, there are two sections: 'Dates' and 'Times'. The 'Dates' section shows a timeline with two events: '18-02-2019 18:00' marked with a star and labeled 'Opening date', and '18-02-2019 18:05' marked with a blue circle and labeled 'Now'. The 'Times' section shows two items: 'Take into account' and 'Pending'.

Διαχείριση Λογαριασμού

Ο χρήστης, μπορεί να κάνει τις προσωπικές του ρυθμίσεις στο σύστημα, επιλέγοντας την επιλογή με το γρανάτζι και το όνομα του, που είναι πάνω δεξιά.

The screenshot displays the Gipi user interface. At the top, the navigation bar includes the Gipi logo, a language dropdown (English), a help icon (?), a star icon, and a user profile icon labeled 'Kostas Politis'. Below the navigation bar, the 'Home' button is visible. The main content area shows the 'Personalization' tab. The user's login is 'kpolitis'. The form contains the following fields: Surname (Politis), First name (Kostas), Language (English), Password, Password confirmation, Phone (621), Mobile phone, Phone 2, Administrative number, and Location (PIRAEUS). A 'Save' button is located at the bottom right of the form. A red box with the number 1 highlights the user profile icon in the top right. A red box with the number 2 highlights the Password and Password confirmation fields. A red box with the number 3 highlights the 'Save' button.

Έξοδος

Ο χρήστης, εφόσον έχει ολοκληρώσει τις εργασίες του μπορεί να αποχωρήσει από το σύστημα από το εικονίδιο εξόδου , που είναι τελευταίο επάνω δεξιά.

The screenshot displays the Gipi web application interface. At the top, a dark blue navigation bar contains the Gipi logo, a language dropdown set to 'English', and user information 'Kostas Politis' with a 'my settings' link. Below this, a secondary navigation bar includes links for 'Home', 'Create a ticket', 'Tickets', and 'FAQ'. The main content area is titled 'Personalization' and shows the user's login as 'kpolitis'. It contains a form with fields for Surname (Politis), First name (Kostas), Language (English), Password, Password confirmation, Phone (621), Mobile phone, Phone 2, Administrative number, and Location (PIRAEUS). There is also a section for 'Picture' with a 'Browse...' button and a 'Clear' button, and an 'Emails' section with a single email address 'kostas.politis@arkas-hellas.gr'. A 'Save' button is located at the bottom right of the form.

Create Ticket by Mail

Ο χρήστης, έχει την δυνατότητα να δημιουργήσει ticket μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, χωρίς να μπει στην πλατφόρμα διαχείρισης.

Αυτό επιτυγχάνεται κάνοντας αποστολή του αιτήματος στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

helpdesk@arkas-hellas.gr

Στην περίπτωση αυτή το σύστημα θα δημιουργήσει αυτόματα το ticket στο σύστημα και θα τοποθετήσει τυχόν επισυναπτόμενα ή screenshots στο ticket ως attachments, Το σύστημα αναγνωρίζει τον χρήστη από το Email που στέλνει το αίτημα.

Εάν ο χρήστης επιλέξει αυτόν τον τρόπο για την δημιουργία των αιτημάτων του, θα πρέπει υποχρεωτικά να αφαιρεί την υπογραφή του από τα email που αποστέλλει στο σύστημα, τόσο κατά την δημιουργία νέου αιτήματος όσο και κατά την αποστολή απαντήσεων (στα email που του έρχονται από το σύστημα) τα οποία καταχωρούνται ως Follow Ups στο αρχικό αίτημα.



**Your reliable
expert partner
in shipping agency**

