



elearning-seminars.gr

Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
& ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – HELP DESK**



Περιεχόμενα

Τρόποι επικοινωνίας.....	2
Ανάλυση πλατφόρμας Help Desk.....	2
Υποβολή αιτήματος.....	2
Παρακολούθηση αιτήματος	3
Αναζήτηση αιτήματος	5



Τρόποι επικοινωνίας

Οι ενδιαφερόμενοι έχουν δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το εξειδικευμένο προσωπικό του elearning-seminars.gr με τους εξής τρόπους:

- Τηλεφωνικά στο Call Center μέσω του 210 300 6807 (9:00 – 21:00)
- Μέσω email στο support@elearning-seminars.gr
- Μέσω της πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων του “Help Desk”

Ανάλυση πλατφόρμας Help Desk

Όλα τα email που προωθούνται στο support@elearning-seminars.gr και όλα τα αιτήματα που συμπληρώνονται στη πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων «Help Desk», συλλέγονται και ταξινομούνται ανά τμήμα υποστήριξης (ενδεικτικά τεχνικό τμήμα, τμήμα πωλήσεων, γενικές ερωτήσεις).

Έπειτα από την υποβολή ενός αιτήματος, δημιουργείται λογαριασμός χρήστη και αποστέλλονται τα στοιχεία σύνδεσης στο email του ενδιαφερόμενου. **Τα στοιχεία αυτά ΔΕΝ είναι τα στοιχεία εισόδου στην πλατφόρμα**, αφορούν αποκλειστικά τη διαχείριση των αιτημάτων/ερωτήσεων. Αποστέλλονται email για όλα τα στάδια του αιτήματος, έως την ολοκλήρωσή του «Κλείσιμο αιτήματος».

Υποβολή αιτήματος

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω υπάρχουν δύο τρόποι υποβολής αιτήματος (email ή μέσω της πλατφόρμας διαχείρισης help desk). Όλα τα αιτήματα φέρουν λειτουργίες για σωστή και οργανωμένη διαδικασία εξυπηρέτησης:

- αριθμός πρωτοκόλου
- ημερομηνία δημιουργία αιτήματος
- ημερομηνία απάντησης από εξειδικευμένο προσωπικό
- δυνατότητα επισύναψης αρχείων *
- επιλογή τμήματος εξυπηρέτησης για καλύτερη επικοινωνία



Υποβολή Αιτήματος

Εικόνα 1

*Η επισύναψη αρχείων είναι επιτρεπτή μόνο στις μορφές zip, jpg, pdf, doc, docx, xls, xlsx, png, jpeg, ppt, pptx, συνολικού όγκου έως 5mb και έως 7 αρχεία ανά αίτημα.



Παρακολούθηση αιτήματος

Ενημερώνεται συστηματικά το αρμόδιο τμήμα υποστήριξης και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει email επιβεβαίωσης του αιτήματος με αριθμό πρωτοκόλλου. Θα ακολουθήσουν ενημερώσεις μέσω email όταν το αίτημα απαντηθεί.

Ο χρήστης μπορεί παράλληλα να παρακολουθεί όλα τα αιτήματα που έχει δημιουργήσει μέσα από τη σελίδα elearning-seminars.gr – στο μενού επικοινωνίας.



Εμφάνιση Αιτημάτων

Εικόνα 2

Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων

Υποβάλετε νέο αίτημα | Στείλτε email στο support@elearning-seminars.gr | Καλέστε μας στο 210 300 6807

#	Ημερομηνία	Τελευταία απάντηση	Κωδικός Θέμα	Πελάτης	Προτεραιότητα	Κατάσταση	Ανάθεση σε
1	08.04.2020 13:09:44	08.04.2020 13:09:44	Τμήμα Πωλήσεων-0000000033 (1) Test giorgos 2	Aris3	ΚΑΝΟΝΙΚΗ	ΚΛΕΙΣΤΟ	Τμήμα Πωλήσεων Elearning- Seminars
2	08.04.2020 13:08:20	08.04.2020 13:08:20	Τμήμα Πωλήσεων-0000000032 (1) 34434r	Aris3	ΚΑΝΟΝΙΚΗ	ΚΛΕΙΣΤΟ	Τμήμα Πωλήσεων Elearning- Seminars
3	08.04.2020 13:03:34	08.04.2020 13:03:34	Τμήμα Πωλήσεων-0000000031 (1) Test giorgos	Aris3	ΚΑΝΟΝΙΚΗ	ΚΛΕΙΣΤΟ	Τμήμα Πωλήσεων Elearning- Seminars
4	08.04.2020 12:24:52	08.04.2020 12:24:52	Τμήμα Πωλήσεων-0000000030 (1) Help 4	Aris3	ΚΑΝΟΝΙΚΗ	ΚΛΕΙΣΤΟ	Τμήμα Πωλήσεων Elearning- Seminars
5	08.04.2020 12:17:01	08.04.2020 12:23:00	Τεχνικό τμήμα-0000000004 (2) Προβλημα 2	Aris3	ΚΑΝΟΝΙΚΗ	ΚΛΕΙΣΤΟ	Τεχνικό τμήμα - Elearning- seminars

Εικόνα 3



Μηνύματα

αυτό το αίτημα έχει επισημανθεί ως κλειστό. Δεν μπορούν να προστεθούν απαντήσεις στο αίτημα.

Πορεία αιτήματος

Εκτύπωση

08.04.2020 12:23:02

Η κατάσταση του αιτήματος άλλαξε από **ΣΕ ΑΝΑΜΟΝΗ** σε **ΚΛΕΙΣΤΟ** από **Τεχνικό τμήμα - Elearning-seminars.**

 Τεχνικό τμήμα - Elearning-seminars

08.04.2020 12:23:00

Όλα καλά 3

 Aris3

08.04.2020 12:17:01

222222

Πληροφορίες Αιτήματος

Εικόνα 4

Στην εικόνα 3 ο χρήστης βλέπει όλα τα αιτήματα που έχει κατά καιρούς υποβάλει.

Στην εικόνα 4 εμφανίζεται η πορεία του αιτήματος.



elearning-seminars.gr
Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης

Αναζήτηση αιτήματος

Ο χρήστης, αφού συνδεθεί, μπορεί να αναζητήσει μέσα από τα αιτήματά του με μία λέξη κλειδί.



Αναζήτηση Αιτημάτων

Αναζήτηση Αιτημάτων

Λέξεις κλειδιά

Αναζήτηση

Ανοιχτή Προηγμένη Αναζήτηση



elearning-seminars.gr

Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ