

Επέκταση και Εμπλουτισμός με νέες Υπηρεσίες της Κεντρικής Υποδομής για την παροχή Ολοκληρωμένου Περιβάλλοντος Βιβλιοθήκης ως Υπηρεσίας – (ILSaS+)

Τετάρτη, 8 Ιανουαρίου 2025

# Οδηγός Χρήσης – Help Desk ILSaS+

#### Εισαγωγικό κείμενο - Χρησιμότητα

Ο παρόν οδηγός μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις βιβλιοθήκες για την υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων (tickets) στο Help Desk του ILSaS+. Τα αιτήματα αυτά σχετίζονται με τεχνικά ζητήματα τα οποία ενδέχεται να προκύψουν από τη χρήση των υπηρεσιών του νέου Ολοκληρωμένου Περιβάλλοντος Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Η χρήση του συστήματος διακρίνεται σε δύο επίπεδα λειτουργίας: α) υποβολή αιτήματος και β) παρακολούθηση αιτήματος. Σε αυτό τον οδηγό θα δούμε και τα δύο επίπεδα λειτουργίας. Παρακάτω ακολουθούν όλα τα βήματα από την εγγραφή στο Help Desk, την δημιουργία και υποβολή ενός αιτήματος, καθώς και την παρακολούθησή του.

#### Περιβάλλον και Δημιουργία Λογαριασμού

Η χρήση του Help Desk πραγματοποιείται αποκλειστικά από τη διεύθυνση: https://helpdesk.ilsas.uniwa.gr/



Για την σύνδεση ή εγγραφή και υποβολή ενός αιτήματος από τους βιβλιοθηκονόμους, είναι απαραίτητη <u>η χρήση του ιδρυματικού λογαριασμού τους</u>. Για τη δημιουργία ενός λογαριασμού μπορείτε να πατήσετε στο πάνω μέρος δεξιά το σύνδεσμο <u>Σύνδεση</u>:

Επισκέπτης | Σύνδεση

Αφού πατήσετε το σύνδεσμο της Σύνδεσης μεταφέρεστε στο αντίστοιχο περιβάλλον:









ILeas+ Integrated Library System as a Service+ Επέκταση και Εμπλουτισμός με νέες Υπηρεσίες της Κεντρικής Υποδομής για την παροχή Ολοκληρωμένου Περιβάλλοντος Βιβλιοθήκης ως Υπηρεσίας – (ILSaS+)

α Κέντρου Υποστήριξης Help Desk του IL σας από το Help Desk, πρ	Ανοιγμα Νέου Αιτήματος SAS+ κοτείνουμε να δημιουργήσετε ένα λ	Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου
	SAS+ ροτείνουμε να δημιουργήσετε ένα λ	ουσουσμά Αν ένετε έδα μπορείτε να
UE TO OTOIVEIO OOC UISED		orupidopo. Av exere ijoij, prioperie va
pe la otorica oug (aschi	iame & passworu).	
ή Όνομα Χρήστη	Δεν έχετε εγγραφεί ακόμη; Δ Είμαι εκπρόσωπος (μέλος	Δημιουργήστε λογαριασμό ς του προσωπικού) — συνδεθείτε εδώ
3ασης		
		X
	ή Όνομα Χρήστη βασης	ή Όνομα Χρήστη Είμαι εκπρόσωπος (μέλοι

Στο πλαίσιο δεξιά δίνεται η δυνατότητα να δημιουργήσετε το νέο σας λογαριασμό (Δεν έχετε εγγραφεί ακόμη; <u>Δημιουργήστε λογαριασμό</u>). Εφόσον δημιουργήσετε λογαριασμό, τότε θα μπορείτε να μπείτε στο Help Desk με τα στοιχεία σας (το email & password που έχετε ορίσει) μέσω της φόρμας στα αριστερά.

Πατώντας το σύνδεσμο Δημιουργήστε Λογαριασμό μεταφέρεστε στο περιβάλλον που ακολουθεί:

Integrated Library System as a Service+	EALLINK		
🏠 Αρχική Σελίδα Κ	έντρου Υποστήριξης	🔒 Άνοιγμα Νέου Αιτήματος	🔜 Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου
Δημιουργία Λογα Χοησιμοποιήστε τις παρί	ριασμού ακάτω φόρμες για να δηι	μουργήσετε ή γα ενημερώσετε	ε τα στοιχεία που τηρούμε νια τον λοναριασμό σακ
Contact Information			
Email Address *			
Full Name *			
Phone Number	Επέκταση:		
Προτιμήσεις			
Ζώνη Ώρας:	Europe / Helsinki	<b>x v</b>	Αυτόματη Ανίχνευση
Στοιχεία Πρόσβαση	\$		
Δημιουργία Κωδικού Πρόσβασης:			
Επιβεβαίωση Νέου Κωδ	ικού:		
		Εννοαφή Ακύοωση	

Αφού προσθέσετε τα στοιχεία σας (υποχρεωτικά: email address & Full Name) και ορίσετε και το δικό

σας κωδικό πρόσβασης, πατήστε το κουμπί Εγγραφή στο κάτω μέρος της φόρμας. Μετά την επιτυχή υποβολή, ελέγξτε το email σας για την επιβεβαίωση του λογαριασμού σας στο Help Desk. Αφού επιβεβαιώσετε το λογαριασμό σας μέσω του συνδέσμου που σας στάλθηκε, μπορείτε πλέον να συνδεθείτε στο Help Desk.









ILeast Integrated Library System as a Service+

## Υποβολή Αιτήματος

Εφόσον έχετε συνδεθεί στο Help Desk μπορείτε τώρα να υποβάλλετε ένα νέο αίτημα:

Integrated Library System as a Service+	HEALLINK Eveneye, Edensir Astropisis Billentenia	Προφίλ   Δελτία <b>(0)</b> - Αποσύνδεση ■ 🚍
🔬 Αρχική Σελίζ	δα Κέντρου Υποστήριξης	🕞 Ανοιγμα Νέου Αιτήματος 📄 Δελτία (0)
<mark>Άνοιγμα Νέου</mark> Παρακαλούμε συμπλ	Αιτήματος \ηρώστε την παρακάτω φι	όρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υποστήριξης
Email: Πελάτης:		
<b>Τομέας Βοήθειας</b> — Επιλέξτε Τομέα Ε	3οήθειας — ▾	

Δημιουργία Αιτήματος Αλλαγή (Ανακαθορισμός) Ακύρωση

Σε αυτή τη φόρμα μπορείτε να υποβάλλετε το αίτημα σας στο help desk μέσα από την επιλογή του drop-down μενού **Τομέας Βοήθειας.** Από το drop-down μενού εμφανίζονται οι εξής επιλογές:

- Librarian Issues (Koha): για ζητήματα που προκύπτουν στο περιβάλλον του Koha
- Infrastructure Issues: για τεχνικά ζητήματα που σχετίζονται με την υποδομή του Υπολογιστικού Κόμβου ILSaS+
- Matomo Urungi VUFind: για ζητήματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες του Matomo, του Urungi ή του VUFind.
- Discovery service: για ζητήματα που προκύπτουν από την Υπηρεσία Ανακάλυψης Περιεχομένου
- Other: για άλλα ζητήματα που δεν εμπίπτουν σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες.

Κατά την επιλογή ενός εκ των κατηγοριών εμφανίζεται το εξής πλαίσιο στο οποίο μπορείτε να υποβάλλετε το αίτημά σας:

▲ Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης       ▲ Χοιγμα Νέου Αιτήματος       ▲ Δελτία (0)         Ανοιγμα Νέου Αιτήματος       Ιαρακαλούμε συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υποστήριξης         Imal::       Imal::       Imal::         Izakang::       *         Topéaç Bohêciaç       *         Librarian Issues (Koha)       *         *       *         Ticket Details       *         *       *         Stubers Describe Your Issue       *         *       <	ILeaS+ Integrated Library System as a Service+			Προφίλ   Δελτία <b>(0)</b> - Αποσύνδεση 📑 🔚
Avoryμα Νέου Αιτήματος         Ιαρακαλούμε συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υποστήριξης         Email:         Icharian Issues (Koha)         *         Ticket Details         *         Saue Summary*         •         Details on the reason(s) for opening the ticket.         Φ Σύρετε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα	🏠 Αρχική Σελ	ίδα Κέντρου Υποστήριξης	🔲 Άνοιγμα Νέου Αιτήματος	🗋 Δελτία (0)
lapakaλoύμε συμπληρώστε την παρακάτω φόρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υποστήριξης imali: Izλάτης: Topéaς Boήθειας Librarian Issues (Koha) * Ticket Details Please Describe Your Issue ssue Summary * Φ Σύρετε αρχεία εδώ ή επιλέξτε τα	Άνοιγμα Νέοι	Αιτήματος		
Email: Izλάτης: Toμέας Boήθειας Librarian Issues (Koha) ····································	Παρακαλούμε συμτ	ιληρώστε την παρακάτω φό	ρμα για να ανοίξει ένα νέο αίτημα υ	ποστήριξης
Topác βοήθειας Librarian Issues (Koha) ····································	Email: Πελάτης:			
Librarian Issues (Koha)	Τομέας Βοήθειας			
Ticket Details       •         Stease Describe Your Issue       •         ssue Summary *       •         •       1       Δ       Δ       /////         •       1       Δ       Δ       ////       ·         •       1       Δ       Δ       ///       ·       ·         •       1       Δ       Δ       //       //       ·       ·         •       1       Δ       Δ       //       //       ·       ·       ·         •       1       Δ       Δ       //       //       ·       ·       ·       ·         •       1       Δ       Δ       //       //       ·       ·       ·       ·         •       1       Δ       Δ       //       //       ·<	Librarian Issues (k	(oha) 🗸 *		
<ul> <li></li></ul>	Please Describe Yo	ur Issue		
Details on the reason(s) for opening the ticket. ② Σύρετε αρχεία εδώ ή επιλέζτε τα	<> ¶ 🛛	Aa <b>B</b> / <u>U</u>	수 📰 🔣 🖸 🏭 여	o —
	Details on the re ② Σύρετε αρχεία	eason(s) for opening the tici εδώ ή επιλέξτε τα	ket.	

Δημιουργία Αιτήματος Αλλαγή (Ανακαθορισμός) Ακύρωση









ILeas+ Integrated Library System as a Service+ Επέκταση και Εμπλουτισμός με νέες Υπηρεσίες της Κεντρικής Υποδομής για την παροχή Ολοκληρωμένου Περιβάλλοντος Βιβλιοθήκης ως Υπηρεσίας – (ILSaS+)

Σε αυτό το πλαίσιο μπορείτε να περιγράψετε με λεπτομέρεια το αίτημα σας προσθέτοντας με εύκολο τρόπο ακόμα και εικόνες ή συνδέσμους. Επιπλέον μπορείτε να επισυνάψετε και αρχεία. Απαραίτητο είναι να δώσετε ένα θέμα στο αίτημα σας (Issue Summary). Εφόσον περιγράψετε το αίτημα σας, μπορείτε να το υποβάλλετε πατώντας το κουμπί στο κάτω μέρος: Δημιουργία Αιτήματος.

Εφόσον υποβάλλετε το αίτημα σας, αυτό μετατρέπεται κατευθείαν σε Δελτίο (Ticket) στο οποίο αναμένετε την διεκπεραίωση του από την Κεντρική Ομάδα Υποστήριξης του ILSaS+.

🏠 Αρχική Σ	Ξελίδα Κέντρου Υποστήριξης 💦 🔒	Άνοιγμα Νέου Αιτήματος 🛛 📔 Ι	Δελτία (1)
<b>Test</b> από	Ομάδα ILSaS+ #893653		🖨 Εκτύπωση 🛛 🕼 Επεξεργασί
ασικά Στοιχεί	α Δελτίου	Στοιχεία Χρήστη	
ζατάσταση Δελτίου Αιτήματος): Γμήμα: Ημερομηνία Δημιουργίας:	Open ILSAS+ Support 17/12/24 14:02	Όνομα: Email: Τηλέφωνο:	
О/Н Докі	έγραψε στις 17/12/24 14:02 μαστικό κείμενο:		
temp et ex	us aliquet arcu, eu congue risus varia tempor, a posuere tellus lobortis.	larpiscing ein. Peilentesque a sagit is sed. Aliquam condimentum vel t	ortor ut auctor. Curabitur suscipit arcu
Done pelle purus dapit	ec dapibus neque laoreet sollicitudin j ntesque non. In facilisis sapien quam s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae pus. Nulla vitae mi efficitur, porta puru	oosuere. Donec scelerisque cursus , ut vehicula ligula lacinia in. Vestit est at diam facilisis vehicula. Aene is quis, sollicitudin augue.	s tortor, rhoncus viverra mauris pulum vehicula arcu porta, aliquet ran lobortis sapien sed lectus tincidunt
Quis	que maximus, felis vitae vulputate co	mmodo, nunc elit varius arcu, sit a	met efficitur massa ex quis nibh. Sed

Σημειώνεται ότι κατά την υποβολή του αιτήματος σας, το Help Desk σας στέλνει αποδεικτικό μήνυμα του ticket στο email του λογαριασμού που έχετε δηλώσει.

## Παρακολούθηση Αιτήματος

Στην καρτέλα Δελτία μπορείτε να δείτε όλα τα αιτήματα που έχετε υποβάλλει μέχρι τώρα μέσω του λογαριασμού σας στο Help Desk. Φυσικά την παρούσα στιγμή, ο συγκεκριμένος χρήστης έχει υποβάλλει ένα μοναδικό ticket οπότε εμφανίζεται μόνο αυτό:

ILeas+ Integrated Library System as a Service+	HEAL L	NK v Biblioffenity		΄   Προφίλ   Δελ	λτία <b>(1)</b> - Αποσύνδεση 🎫 🔚
🏫 Αρχική Σελίδ	α Κέντρου Υποσ	πήριξης 💦 🔒	Άνοιγμα Νέου Αιτήματος	📘 Δελτία (1)	
		Αναζήτηση	Тор	έας Βοήθειας: 🦳 Όλοι οι Τα	ο <mark>μείς Βοή</mark> θειας — ✔
<b>2</b> Δελτία (Αιτημ	ιάτων)				🗅 Ανοικτό (1)
Εμφάνιση 1 - 1 απ	ό 1 Ανοικτά Αιτή	ίματα			

Εμφανιση 1 -	T UTIO T AVOIKIU ATI	ηματά		
Αρ. Δελτίου: 🖨	Ημερομηνία	Κατάσταση 🖨	Θέμα ≑	Τμήμα 🗢
	Δημιουργίας 🗢			
😡 893653	17/12/24	Open	Test από Ομάδα ILSaS+	ILSAS+ Support

Σελίδα: [1]









ILeast Integrated Library System as a Service+

Όπως θα δούμε το παρόν δελτίο έχει πάρει το δικό του αριθμό (πχ: 893653) την ημερομηνία που δημιουργήθηκε (17/12/2024), την κατάσταση του (Open) καθώς και το θέμα του (Test από Ομάδα ILSaS+).

Εφόσον υπάρχει εξέλιξη του αιτήματος, η ομάδα του ILSaS+ μπορεί να απαντήσει πάνω στο αίτημά σας, ή να του αλλάξει κατάσταση (resolved / closed). Και σε αυτή την περίπτωση, για κάθε εξέλιξη του αιτήματός σας λαμβάνεται μήνυμα ενημέρωσης στο email σας.

ιασικά Στοιχείο	α Δελτίου	Στοιχεία Χρήστη	
Κατάσταση Δελτίου (Αιτήματος):	Resolved	Όνομα: Email: Taλέσκανο:	
Τμήμα:	ILSAS+ Support	Πλεφωνο.	
Ημερομηνία Δημιουργίας:	17/12/24 14:02		
0/н	έγραψε στις 17/12/24 14:02		
Δοκι	μαστικό κείμενο:		
et ex Done pelle	tempor, a posuere tellus lobortis. ec dapibus neque laoreet sollicitudin ntesque non. In facilisis sapien quan	posuere. Donec scelerisque cursus 1, ut vehicula ligula lacinia in. Vestit	s tortor, rhoncus viverra mauris
puru: dapit Quis volut elit, r	s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae ous. Nulla vitae mi efficitur, porta pur que maximus, felis vitae vulputate co pat vel lectus eget lobortis. Nullam a nec gravida neque.	est at diam facilisis vehicula. Aene us quis, sollicitudin augue. mmodo, nunc elit varius arcu, sit a t libero pharetra, venenatis justo ne	ean lobortis sapien sed lectus tincidunt met efficitur massa ex quis nibh. Sed ec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus
Quis Quis volut elit, r	s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae ous. Nulla vitae mi efficitur, porta pur que maximus, felis vitae vulputate co pat vel lectus eget lobortis. Nullam a nec gravida neque.	est at diam facilisis vehicula. Aene us quis, sollicitudin augue. mmodo, nunc elit varius arcu, sit a t libero pharetra, venenatis justo ne 24 14:02	ean lobortis sapien sed lectus tincidunt met efficitur massa ex quis nibh. Sed ec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus
O/H	s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae ous. Nulla vitae mi efficitur, porta pur que maximus, felis vitae vulputate co pat vel lectus eget lobortis. Nullam a nec gravida neque. Δημιουργήθηκε απο 17/12/24 14:20	est at diam facilisis vehicula. Aene us quis, sollicitudin augue. mmodo, nunc elit varius arcu, sit a t libero pharetra, venenatis justo ne 24 14:02	ean lobortis sapien sed lectus tincidunt met efficitur massa ex quis nibh. Sed ec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus
ο/Η Το αίτημα σας Κοha χωρίς κά	s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae ous. Nulla vitae mi efficitur, porta pur que maximus, felis vitae vulputate co pat vel lectus eget lobortis. Nullam a nec gravida neque. Δημιουργήθηκε απο Δημιουργήθηκε απο τ/12/24 14:20 για το ζήτημα xyx διεκπεραιώθηκε. Ν ποιο περιορισμό.	est at diam facilisis vehicula. Aene us quis, sollicitudin augue. mmodo, nunc elit varius arcu, sit a t libero pharetra, venenatis justo ne 24 14:02 fπορείτε πλέον να χρησιμοποιήσετ	ean lobortis sapien sed lectus tincidunt met efficitur massa ex quis nibh. Sed ec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus ε την xyx λειτουργία του
ο/Η Το αίτημα σας Κοha χωρίς κά	s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae ous. Nulla vitae mi efficitur, porta pur que maximus, felis vitae vulputate co pat vel lectus eget lobortis. Nullam a nec gravida neque. Δημιουργήθηκε απο <b>Γ</b> 17/12/ <b>έγραψε στις 17/12/24 14:20</b> για το ζήτημα xyx διεκπεραιώθηκε. Ν ποιο περιορισμό. να επικοινωνήσετε εκ νέου για οποι	est at diam facilisis vehicula. Aene us quis, sollicitudin augue. mmodo, nunc elit varius arcu, sit a t libero pharetra, venenatis justo ne 24 14:02 1πορείτε πλέον να χρησιμοποιήσετ οδήποτε νέο ζήτημα προκύψει.	ean lobortis sapien sed lectus tincidunt met efficitur massa ex quis nibh. Sed ec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus ε την xyx λειτουργία του
ο/Η Ο/Η Το αίτημα σας Κοha χωρίς κά Μην διστάσετε Με εκτίμηση,	s sed, fringilla tellus. Maecenas vitae ous. Nulla vitae mi efficitur, porta pur que maximus, felis vitae vulputate co pat vel lectus eget lobortis. Nullam a nec gravida neque. Δημιουργήθηκε απο 17/12/24 14:20 το ζήτημα χιχ διεκπεραιώθηκε. Ν ποιο περιορισμό. να επικοινωνήσετε εκ νέου για οποιο	est at diam facilisis vehicula. Aene us quis, sollicitudin augue. Immodo, nunc elit varius arcu, sit a t libero pharetra, venenatis justo ne 24 14:02 Ιπορείτε πλέον να χρησιμοποιήσετ οδήποτε νέο ζήτημα προκύψει.	ean lobortis sapien sed lectus tincidunt met efficitur massa ex quis nibh. Sed ec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus ε την xyx λειτουργία του

## Σημείο προσοχής και προτάσεις κατά την χρήση του Help Desk

 Θυμόμαστε ότι χρησιμοποιούμε για την εγγραφή μας στο Help Desk την ιδρυματική μας διεύθυνση. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσουμε κάποιο άλλο email από εξωτερικό πάροχο, τα αυτοματοποιημένα μηνύματα επιβεβαίωσης λογαριασμού ή τα μηνύματα εξέλιξης του αιτήματός μας, ενδέχεται να πάνε στα ανεπιθύμητα (spam).



C









- Μπορούμε να περιγράψουμε με όσο περισσότερη λεπτομέρεια θέλουμε το αίτημα προσθέτοντας εικόνες, συνδέσμους και άλλα στοιχεία μορφοποίησης. Σε κάθε περίπτωση επιλέγουμε πρώτα το σωστό τομέα βοήθειας που σχετίζεται με το αίτημά μας (Librarian Issues (Koha), Matomo – Urungi – VUFind, Discovery service, Other).
- Για κάθε αίτημα που διεκπεραιώνεται ή/και απαντάται από την Κεντρική Ομάδα Υποστήριξης, το σύστημα στέλνει στο χρήστη που υπέβαλε το αίτημα αυτοματοποιημένο email σχετικά με την εξέλιξη του. Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης δεν χρειάζεται να μπαίνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα στο σύστημα για να δει την πορεία του αιτήματός του.









