

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/>

The screenshot shows the ILSaS+ Help Desk website. At the top left, there are logos for ILSaS+ (Integrated Library System as a Service+) and HEALINK (Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών). On the top right, there is a language selector for 'Επισκέπτης | Σύνδεση' with flags for Greek and English. Below the logos is a navigation bar with three items: 'Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης', 'Ανοιγμα Νέου Αιτήματος', and 'Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου'. The main content area features a heading 'Καλώς ήρθατε στο Κέντρο υποστήριξης ILSaS+' and two buttons: 'Ανοιγμα Νέου Αιτήματος' (blue) and 'Έλεγχος Κατάστασης Δελτίου' (green). Below the heading, there is text explaining the ticketing process: 'Κάθε αίτημα υποστήριξης λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό (ticket number), που σας επιτρέπει να παρακολουθείτε την πρόοδό του και τις απαντήσεις σε πραγματικό χρόνο. Για τη διευκόλυνσή σας, η ομάδα του ILSaS+ διατηρεί πλήρες αρχείο και ιστορικό όλων των αιτημάτων υποστήριξης που έχουν υποβληθεί. Για να εγγραφείτε και να υποβάλετε ένα αίτημα, απαιτείται να έχετε ένα έγκυρο ιδρυματικό email.' At the bottom of the page, there is a footer with 'Copyright © 2024 ILSAS+ - All rights reserved.' and 'powered by OSTicket'.

Για την σύνδεση ή εγγραφή και υποβολή ενός αιτήματος από τους βιβλιοθηκονόμους, είναι απαραίτητη η χρήση του ιδρυματικού λογαριασμού τους. Για τη δημιουργία ενός λογαριασμού μπορείτε να πατήσετε στο πάνω μέρος δεξιά το σύνδεσμο [Σύνδεση](#):

Επισκέπτης | [Σύνδεση](#)



Αφού πατήσετε το σύνδεσμο της Σύνδεσης μεταφέρεστε στο αντίστοιχο περιβάλλον:

Στο πλαίσιο δεξιά δίνεται η δυνατότητα να δημιουργήσετε το νέο σας λογαριασμό (Δεν έχετε εγγραφεί ακόμη; [Δημιουργήστε λογαριασμό](#)). 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:

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.

Υποβολή Αιτήματος

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

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 (Κοha): για ζητήματα που προκύπτουν στο περιβάλλον του Κοha
- 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:

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+.

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:

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.

Test από Ομάδα ILSaS+ #893653

Εκτύπωση

Επεξεργασία

Βασικά Στοιχεία Δελτίου

Κατάσταση Δελτίου (Αιτήματος): Resolved
Τμήμα: ILSaS+ Support
Ημερομηνία Δημιουργίας: 17/12/24 14:02

Στοιχεία Χρήστη

Όνομα:
Email:
Τηλέφωνο:



Ο/Η [User] έγραψε στις 17/12/24 14:02

Δοκιμαστικό κείμενο:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque a sagittis dolor, vitae varius ex. Integer tempus aliquet arcu, eu congue risus varius sed. Aliquam condimentum vel tortor ut auctor. Curabitur suscipit arcu et ex tempor, a posuere tellus lobortis.

Donec dapibus neque laoreet sollicitudin posuere. Donec scelerisque cursus tortor, rhoncus viverra mauris pellentesque non. In facilisis sapien quam, ut vehicula ligula lacinia in. Vestibulum vehicula arcu porta, aliquet purus sed, fringilla tellus. Maecenas vitae est at diam facilisis vehicula. Aenean lobortis sapien sed lectus tincidunt dapibus. Nulla vitae mi efficitur, porta purus quis, sollicitudin augue.

Quisque maximus, felis vitae vulputate commodo, nunc elit varius arcu, sit amet efficitur massa ex quis nibh. Sed volutpat vel lectus eget lobortis. Nullam at libero pharetra, venenatis justo nec, aliquam magna. Aliquam in rhoncus elit, nec gravida neque.

Δημιουργήθηκε από [User] 17/12/24 14:02

Ο/Η [User] έγραψε στις 17/12/24 14:20

Το αίτημα σας για το ζήτημα χyx διεκπεραιώθηκε. Μπορείτε πλέον να χρησιμοποιήσετε την χyx λειτουργία του Κοha χωρίς κάποιο περιορισμό.

Μην διστάσετε να επικοινωνήσετε εκ νέου για οποιοδήποτε νέο ζήτημα προκύψει.

Με εκτίμηση,

Η Κεντρική Ομάδα Υποστήριξης του ILSaS+



Closed by [User] with status of Resolved 12/17/24 14:21

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).



- 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.

