



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ



εκδδα

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΥΠΟΕΡΓΟ: ΥΠΟΕΡΓΟ 2 «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΙΔΙΑ ΜΕΣΑ, ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΔΔΑ» του Έργου «SUB4. Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Δημόσιου Τομέα» με κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5150174 της Δράσης 16972 ΤΑΑ

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:
OTRS - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Κωδικός εκπαιδευτικού υλικού:

Κωδικός Πιστοποίησης προγράμματος: 1023

**ΥΠΟΕΡΓΟ 2 «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ,
ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕ ΙΔΙΑ ΜΕΣΑ, ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΑΠΟ
ΤΟ ΕΚΔΔΑ» του Έργου «SUB4. Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του
Δημόσιου Τομέα» με κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5150174 της Δράσης 16972 ΤΑΑ**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

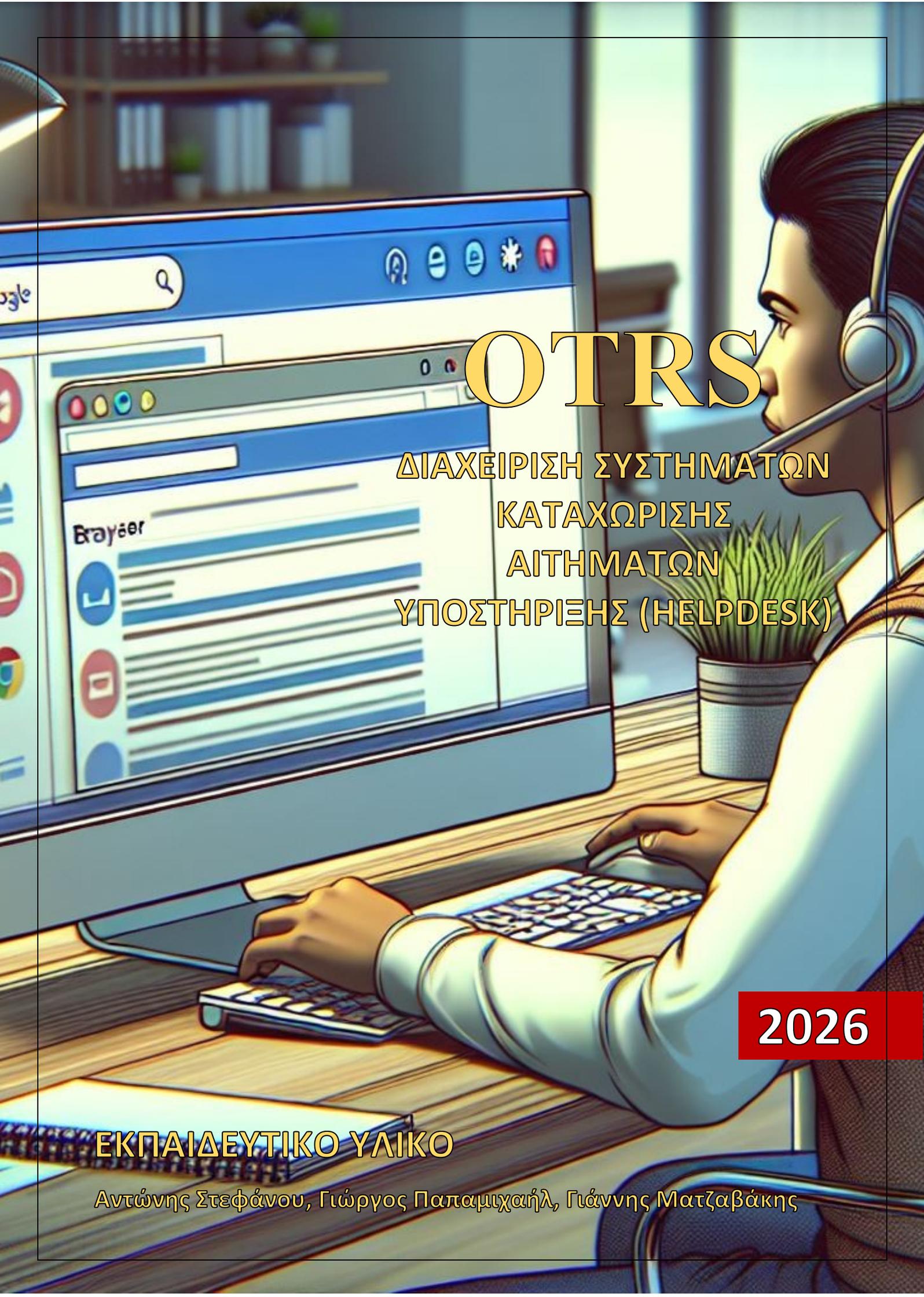
**OTRS - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)**

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Μέλη Ομάδας

**Συντονίστρια:
Χαραλαμπία Δουλή**

**Συγγραφείς:
Δρ. Γεώργιος Παπαμιχαήλ
Ιωάννης Ματζαβάκης
Αντώνιος Στεφάνου**



ΟΤΡΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ
ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)

2026

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Αντώνης Στεφάνου, Γιώργος Παπαμιχαήλ, Γιάννης Ματζαβάκης

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ OTRS COMMUNITY EDITION	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	8
1.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	8
1.2. Τί είναι τα συστήματα υποστήριξης χρηστών.....	8
1.3. Ιστορική Αναδρομή.....	8
1.4. Ορισμός	10
1.5. Βασικές Λειτουργίες	10
1.6. Οφέλη	11
1.7. Προκλήσεις και Περιορισμοί	12
1.8. Παραδείγματα Χρήσης	12
1.9. Συστήματα Υποστήριξης και Χρήστη Τεχνητής Νοημοσύνης	13
1.10. OTRS Community Edition.....	14
1.11. OTRS Community Edition vs Εμπορική Έκδοση του OTRS.....	14
1.12. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 1.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: OTRS - ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	17
2.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	17
2.2. Απαιτήσεις Λογισμικού για την Εγκατάσταση του OTRS	17
2.3. Λογισμικό Διακομιστή	17
2.4. Εκδόσεις Φυλλομετρητή	18
2.5. Απαιτήσεις Εξοπλισμού για την Εγκατάσταση του OTRS.....	18
2.6. Πρωτεύων Διαχειριστής	18
2.7. OTRS Community Edition – Δοκιμαστικό (Demo) Περιβάλλον	18
2.7.1. Εισαγωγή.....	18
2.7.2. Demo URL.....	19
2.7.3. Γνωρίζοντας τις δυνατότητες	19
2.8. Ροή δημιουργίας ενός ticketing συστήματος.....	20
2.9. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 2.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΡΟΛΟΙ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΟ OTRS	23
3.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	23
3.2. Διαχειριστής (Admin).....	23
3.3. Χρήστης (Agent).....	23
3.4. Πελάτης (Customer)	23

3.5.	Εξωτερικός Σύμβουλος (External Consultant)	23
3.6.	Αναγνώστης (Reader):	23
3.7.	Δημιουργία και Διαχείριση Νέων Ρόλων	24
3.8.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 3.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ		27
4.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	27
4.2.	Εισαγωγή στο περιβάλλον του agent.....	27
4.3.	Απώλεια κωδικού σύνδεσης	27
4.4.	Επιτυχής Είσοδο στο Σύστημα – Το Dashboard	29
4.4.1.	Κεφαλίδα.....	29
4.4.2.	Πίνακας ελέγχου (Dashboard).....	30
4.4.3.	Πλαϊνή γραμμή (Sidebar)	31
4.5.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 4.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ (AGENTS)		33
5.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	33
5.2.	Τι είναι ο πράκτορας (agent) στο OTRS.....	33
5.3.	Πλοήγηση στη Λίστα Πράκτορες (agents).....	34
5.4.	Αναζήτηση στη Λίστα Πράκτορες (agents) – Τροποποίηση Agent	35
5.5.	Δημιουργία Agent.....	36
5.6.	Δημιουργία Agent με ρόλο Διαχειριστή.....	38
5.7.	Προσωπικές Προτιμήσεις (Personal Preferences).....	39
5.7.1.	Προφίλ χρήστη.....	39
5.7.2.	Ρυθμίσεις Ειδοποιήσεων (Notification Settings)	40
5.7.3.	Διάφορα.....	41
5.8.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 5.....	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: EMAIL ACCOUNTS ΣΤΟ OTRS		43
6.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	43
6.2.	Η σημασία χρήσης των email στο OTRS Community Edition	43
6.3.	Postmaster Mail Accounts στο OTRS Community Edition	44
6.3.1.	Περιγραφή λειτουργικότητας	44
6.3.2.	Πλοήγηση στα υφιστάμενα email accounts – Τροποποίηση email account.....	45
6.3.3.	Καταχώριση νέου email	47
6.4.	Email Addresses	49
6.4.1.	Πλοήγηση στα υφιστάμενα emails – Τροποποίηση email.....	49
6.4.2.	Καταχώριση νέου email	51

6.5.	Postmaster Filters	52
6.5.1.	Περιγραφή λειτουργικότητας	52
6.5.2.	Διαχείριση Postmaster Filters	54
6.6.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 6.....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΟΥΡΕΣ (QUEUES).....		58
7.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	58
7.2.	Η σημασία χρήστης των ουρών στο OTRS Community Edition.....	58
7.3.	Πλοήγηση στις ουρές – Τροποποίηση ουράς.....	59
7.4.	Καταχώριση νέας Ουράς	60
7.5.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 7.....	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΔΕΛΤΙΩΝ (TICKETS).....		64
8.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	64
8.2.	Καταγράφοντας ένα νέο ticket.....	64
8.3.	Τηλεφωνικά δελτία (tickets).....	65
8.4.	Χειροκίνητη καταγραφή δελτίου (tickets) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	67
8.5.	Διαχείριση λίστας δελτίων (tickets).....	69
8.6.	Διαφορετικοί τρόποι παρουσίασης των δελτίων (tickets) στη λίστα.....	71
8.7.	Η φόρμα του δελτίου (ticket)	73
8.8.	Κλειστά δελτία (tickets)	76
8.9.	Μαζική επεξεργασία δελτίων (tickets).....	77
8.10.	Status View	79
8.11.	Escalation View	79
8.12.	Αναζήτηση δελτίων (tickets).....	79
8.13.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 8.....	83
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΟΜΑΔΕΣ (GROUPS)		84
9.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	84
9.2.	Πλοήγηση στις Ομάδες (Group) – Τροποποίηση Ομάδας	85
9.3.	Δημιουργία Ομάδας (Group).....	86
9.4.	Ομάδες του OTRS Community Edition	87
9.4.1.	Group "admin"	88
9.4.2.	Group "stats".....	88
9.4.3.	Group "users"	89
9.5.	Πράκτορες (agents) to Groups.....	89
9.6.	Διαφορά Ρόλων με Groups.....	91

9.7.	Συσχέτιση Roles με Groups.....	91
9.8.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 9.....	95
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: TICKET SETTINGS		96
10.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	96
10.2.	Χαιρετισμοί (Salutations).....	96
10.2.1.	Δημιουργία Salutation	96
10.2.2.	Καλές πρακτικές.....	99
10.2.3.	Διαθέσιμες μεταβλητές για Salutations στο OTRS Community Edition	99
10.3.	Υπογραφές (Signatures).....	102
10.3.1.	Δημιουργία Signature	102
10.3.2.	Καλές πρακτικές.....	104
10.3.3.	Διαθέσιμες μεταβλητές για Signatures στο OTRS Community Edition	104
10.4.	Επισυναπτόμενα (Attachments).....	107
10.5.	Πρότυπα (Templates)	108
10.5.1.	Λειτουργικότητα	108
10.5.2.	Παραδείγματα χρήσης.....	109
10.5.3.	Δημιουργία template.....	109
10.5.4.	Attachments σε Πρότυπα (templates).....	112
10.5.5.	Χρήση μεταβλητών σε ένα template	112
10.5.6.	Διαθέσιμες μεταβλητές για Πρότυπα (templates).....	112
10.6.	Διασύνδεση Template με Ουρά	113
10.7.	Επισυναπτόμενα (Attachments).....	116
10.7.1.	Λειτουργικότητα	116
10.7.2.	Προσθήκη Attachment.....	116
10.8.	Προτεραιότητα δελτία (tickets) (Priority).....	118
10.8.1.	Λειτουργικότητα	118
10.8.2.	Προσθήκη Priority.....	119
10.9.	Τύποι των δελτίων (tickets) (Types)	120
10.9.1.	Λειτουργικότητα	120
10.9.2.	Λειτουργικότητα	121
10.10.	Κατάσταση των δελτίων (tickets) (States).....	123
10.10.1.	Λειτουργικότητα	123
10.10.2.	Προσθήκη κατάστασης	124
10.11.	Αυτόματες Απαντήσεις (Auto responses).....	125
10.11.1.	Λειτουργικότητα	125
10.11.2.	Προσθήκη Auto Response.....	126

10.11.3. Σύνδεση Ουρών (Queues) με Αυτόματες Απαντήσεις (Auto Responses)	127
10.12. Υπηρεσίες (Services)	130
10.12.1. Λειτουργικότητα	130
10.12.2. Προσθήκη Υπηρεσιών services	131
10.13. Service Level Agreement (SLA)	132
10.13.1. Λειτουργικότητα	132
10.13.2. Προσθήκη SLA	133
10.14. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 10.....	136
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΠΕΛΑΤΕΣ (CUSTOMERS)	137
11.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	137
11.2. Τι είναι ο customer στο OTRS.....	137
11.2.1. Πελάτης (Customer).....	137
11.2.2. Χρήστης Πελάτη (Customer User).....	137
11.2.3. Διαφορές.....	137
11.2.4. Τι μπορεί να κάνει ένας Customer user;.....	137
11.2.5. Πώς διαχειρίζεστε τους customers και τους customer users στο OTRS;	138
11.3. Πελάτης (Customer)	138
11.3.1. Προσθήκη Χρήστη Πελάτη (Customer User).....	138
11.3.2. Πλοήγηση στη Λίστα των Πελατών (Customers)	139
11.3.3. Customers to Groups	141
11.4. Χρήστης Πελάτη (Customer User).....	143
11.4.1. Προσθήκη Χρήστη Πελάτη (Customer User).....	143
11.4.2. Πλοήγηση στη Λίστα των Χρηστών Πελατών (Customer Users).....	144
11.4.3. Customer Users to Groups	146
11.5. Customer User to Customers.....	149
11.6. Περιβάλλον του Πελάτη (Customer)	150
11.6.1. Είσοδος ως πελάτης (customer).....	150
11.6.2. Ξέχασα το κωδικό μου	150
11.6.3. Εγγραφή πελάτη (customer)	150
11.6.4. Περιβάλλον χρήστη ως πελάτης (customer)	151
11.6.5. Προσωπικά στοιχεία πελάτη (customer)	153
11.7. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 11.....	155
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑ (CALENDARS)	156
12.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	156
12.2. Τι είναι το Calendar στο OTRS	156
12.2.1. Ποιος γράφει στο ημερολόγιο	156

12.2.2.	Πώς γράφουμε στο ημερολόγιο	156
12.2.3.	Ποιος μπορεί να δει το ημερολόγιο.....	156
12.2.4.	Επιπλέον δυνατότητες	157
12.3.	Επισκόπηση ημερολογίου (Calendar Overview)	157
12.4.	Προσθήκη ραντεβού (Appointment).....	159
12.5.	Διαχείριση ημερολογίων (calendar).....	160
12.6.	Προσθήκη ημερολογίου (calendar).....	161
12.7.	Εισαγωγή (import) ημερολογίου (calendar).....	162
12.8.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 12.....	164
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: ΑΝΑΦΟΡΕΣ (REPORTS)	165	
13.1.	Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου.....	165
13.2.	Λειτουργικότητα	165
13.3.	Προ-εγκατεστημένες Αναφορές	165
13.4.	Επεξεργασία Αναφοράς.....	166
13.4.1.	Επεξεργασία αναφοράς	166
13.4.2.	Πεδία αναφοράς	167
13.4.3.	Ταξινόμηση αναφοράς.....	168
13.4.4.	Φίλτρα αναφοράς	170
13.4.5.	Γενικά στοιχεία αναφοράς	171
13.5.	Τρέχοντας την Αναφορά	172
13.6.	Δημιουργία Αναφοράς	173
13.7.	Διαγραφή Αναφοράς	174
13.8.	Εισαγωγή Αναφοράς.....	175
13.9.	Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 13.....	176
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	177	
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	178	

Εισαγωγή στο OTRS Community Edition

Καλώς ήρθατε στο μάθημα ηλεκτρονικής διδασκαλίας **OTRS - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)** του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α).

Το **OTRS (Open-source Ticket Request System)** είναι μια πλατφόρμα ανοιχτού λογισμικού διαχείρισης υπηρεσιών (service management) και συστήματος εισιτηρίων (ticketing system), σχεδιασμένη για τη βελτιστοποίηση της επικοινωνίας, των ροών εργασίας και της εξυπηρέτησης πελατών.

Σκοπός του μαθήματος είναι η εκμάθηση των βασικών δυνατοτήτων των συστημάτων αυτών μέσω της παρουσίασης της συγκεκριμένης πλατφόρμας στους εκπαιδευόμενους, μέσα από μία σειρά εκπαιδευτικών ενοτήτων οι οποίες καλύπτουν όλα αυτά που θα πρέπει να γνωρίζει κάποιος για να ξεκινήσει την χρήση και λειτουργία συστημάτων υποστήριξης χρηστών.

Η οργάνωση της διδασκαλίας του μαθήματος έχει γίνει με τη θεώρηση πως οι εκπαιδευόμενοι δεν έχουν πρότερη επαφή με το συγκεκριμένο λογισμικό ή κάποια άλλη πλατφόρμα που χρησιμοποιείται για υποστήριξη χρηστών.

Στο πλαίσιο του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν:

- να υλοποιούν «ουρές» υποστήριξης για διαφορετικές κατηγορίες θεματικών που πρέπει να υποστηριχθούν από το φορέα,
- να προσθέτουν χρήστες στις θεματικές αυτές, πως να αναθέτουν ρόλους στους χρήστες και να δημιουργούν τους ρόλους αυτούς,
- να συσχετίζουν της διακριτές θεματικές με συγκεκριμένα emails τα οποία αποτελούν τα σημεία αναφοράς για την αποστολή ερωτημάτων από τους τελικούς χρήστες της υπηρεσίας υποστήριξης,
- να βάζουν φίλτρα για την αποφυγή spam ή άλλων κακόβουλων μηνυμάτων,
- να δημιουργούν αυτόματα προθέματα και υπογραφές στα κείμενα που στέλνουν διακριτά για κάθε θεματική ενότητα,
- να φτιάχνουν προτυποποιημένες απαντήσεις για ερωτήματα που είναι επαναλαμβανόμενα και άλλα ενδιαφέροντα.

Η ανάγκη για το μάθημα αυτό προκύπτει από την “Εθνική Στρατηγική για την Ανάπτυξη Ψηφιακής Πολιτικής” και την Αναλυτική Δεδομένων, καθώς και τις σύγχρονες ψηφιακές εξελίξεις όπως αυτές περιγράφονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025. Η ορθά εστιασμένη εφαρμογή της χρήσης εργαλείων καταγραφής και διαχείρισης ερωτημάτων των χρηστών, μπορεί να βοηθήσει την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση να γίνει ένας αποδοτικός και εξατομικευμένος πάροχος υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή στην χρήση Συστημάτων Υποστήριξης

1.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι:

- Θα γνωρίσουν βασικά στοιχεία για την χρήση συστημάτων υποστήριξης,
- Θα μάθουν για τις δυνατότητες των συστημάτων αυτών,
- Θα γνωρίσουν τα χαρακτηριστικά τους,
- Θα γνωρίσουν τις δυνατότητές τους,
- Θα γνωρίσουν τα πλέον γνωστά συστήματος συστημάτων υποστήριξης χρηστών,
- Θα γνωρίσουν το OTRS.

1.2. Τί είναι τα συστήματα υποστήριξης χρηστών.

Η χρήση νέων ηλεκτρονικών συστημάτων, η εισαγωγή νέων καινοτομιών στο τρόπο λειτουργίας μίας διαδικασίας ή η καθιέρωση ενός νέου θερμικού πλαισίου για την λειτουργία ενός φορέα, δημιουργεί αναγκαστικά και ένα σύνολο ερωτήσεων από τους αποδέκτες των αλλαγών, απέναντι στις οποίες ο φορέας πρέπει να είναι έτοιμος να αντιδράσει παραγωγικά.

Στον σημερινό ψηφιακό κόσμο, η ψηφιακή τεχνολογία διαδραματίζει καίριο ρόλο στη λειτουργία των οργανισμών, συμπεριλαμβανομένου του ελληνικού δημοσίου. Η ομαλή και αποδοτική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων είναι απαραίτητη για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πολίτες. Σε αυτό το πλαίσιο, τα συστήματα υποστήριξης χρηστών (Help Desk) αναδεικνύονται σε ένα κρίσιμο εργαλείο για την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων και την παροχή υποστήριξης και βοήθειας στον ενδιαφερόμενο χρήστη, είτε αυτός είναι ο πολίτης, είτε αυτός είναι δημόσιος υπάλληλος και κοινωνός της προσφερόμενης υπηρεσίας για την οποία αιτείται υποστήριξη.

Καθώς η έλευση της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων γίνεται ακόμη πιο έντονη και καλύπτει ολοένα και μεγαλύτερο μέρος της καθημερινότητας του πολίτη αντικαθιστώντας παλαιές διαδικασίες και πεπαλαιωμένες ροές εργασίας του Ελληνικού Δημοσίου, η ανάγκη υποστήριξης των χρηστών με τρόπο αποδοτικό γίνεται ακόμη πιο επιτακτική.

Ο βασικός σκοπός ενός Help Desk είναι η παροχή έγκαιρης και αποτελεσματικής υποστήριξης στους χρήστες, ώστε να μπορούν να αξιοποιούν πλήρως τις δυνατότητες των πληροφοριακών συστημάτων και να επιτελούν τα καθήκοντά τους χωρίς προβλήματα. Επιπλέον, τα Help Desk συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, στη βελτίωση της ικανοποίησης των χρηστών και στη μείωση του κόστους λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων.

1.3. Ιστορική Αναδρομή

Στο παρελθόν, ο πολίτης ο οποίος αναζητούσε απαντήσεις σε τυχόν ερωτήματά του από ένα φορέα του Δημοσίου, μπορούσε να το κάνει μόνο με φυσική παρουσία στις υπηρεσίες, διαδικασία που

συχνά αποδεικνυόταν ματαιοπονία. Χαμένος στον λαβύρινθο της δημόσιας διοίκησης, δεν είχε καμία εγγύηση ότι θα εντόπιζε τα κατάλληλα πρόσωπα που θα μπορούσαν να του παράσχουν τις ορθές πληροφορίες.

Το πρόβλημα επιδειωνόταν από τον κατακερματισμό των αρμοδιοτήτων σε πολλαπλούς υπαλλήλους. Η απάντηση σε ένα απλό ερώτημα απαιτούσε συχνά αλληλεπίδραση με σειρά υπαλλήλων, ελλείψει ενός ενιαίου σημείου αναφοράς, γεγονός που πολλαπλασίαζε τη δυσκολία και την απογοήτευση του πολίτη.

Με την έλευση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρώτου επιπέδου (που αφορούσαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης) και την έλευση του διαδικτύου και της ευρυζωνικότητας, βασικές πληροφορίες άρχισαν να παρέχονται στο ενδιαφερόμενο κοινό, με τη μορφή ηλεκτρονικών αρχείων που αναρτώνταν στο διαδίκτυο. Τυπικά παραδείγματα είναι η δημοσίευση νόμων, εγκυκλίων, ανακοινώσεων και εντύπων. Στόχος ήταν η ενημέρωση των πολιτών και η διαφάνεια, κάτι που το συγκεκριμένο επίπεδο πέτυχε σε κάποιο βαθμό, μειώνοντας κατά πολύ το πλήθος των ερωτήσεων των χρηστών, καθώς πλέον το θεσμικό πλαίσιο άρχισε να γίνεται διαθέσιμο για ανάγνωση και πληροφόρηση.

Αν και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρώτου επιπέδου έδωσαν κάποια πρώτη λύση στο ζήτημα της υποστήριξης των ενδιαφερόμενων, ο μονολιθικός τρόπος προσέγγισης του ζητήματος της υποστήριξης σύντομα αποδείχτηκε ότι δεν ήταν ικανός να καλύψει τις απαιτήσεις για υποστήριξη. Η ύπαρξη εγκυκλίων, αποφάσεων, εγχειριδίων και άλλου στατικού υλικού, αποτέλεσε το εφιαλτήριο για νέους προβληματισμούς και απορίες από τη μεριά των χρηστών και κατά συνέπεια την ανάγκη για νέες υπηρεσίες υποστήριξης. Το ανωτέρω ενισχύθηκε ακόμη περισσότερο, όταν η έλευση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριακών συστημάτων έκανε ακόμη πιο επιτακτική την συμμετοχή του ενδιαφερόμενου και την συναλλαγή του με το Δημόσιο, έστω και μέσω του νέου αυτού ψηφιακού καναλιού.

Λύση στο πρόβλημα άρχισε να δίνει η παροχή ψηφιακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών δευτέρου επιπέδου. Σε αυτό το επίπεδο, οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου. Παραδείγματα αποτελούν η υποβολή ερωτήσεων, αιτήσεων ή παραπόνων μέσω ηλεκτρονικών φορμών. Στόχος είναι η διευκόλυνση της επικοινωνίας και η εξοικονόμηση χρόνου.

Στις υπηρεσίες δευτέρου επιπέδου ο ενδιαφερόμενος για την αποδοχή υπηρεσιών υποστήριξης σε κάποιο αίτημά του, άρχισε να επικοινωνεί με το φορέα, τώρα πια όμως χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας, αλλά μέσω ηλεκτρονικών καναλιών υποστήριξης.

Η πρώτη υπηρεσία που χρησιμοποιήθηκε για τον σκοπό αυτό, ήταν η χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Δηλαδή η χρήση υπηρεσιακών emails μέσω των οποίων ο ενδιαφερόμενος μπορεί να έρθει σε επαφή με τον λειτουργό του κράτους για την εκμείευση απαντήσεων στα όποια ερωτήματά του. Ο μηχανισμός αυτός, αν και αρκετά λειτουργικός, αποδείχτηκε μη παραγωγικός για πολλούς και διάφορους τρόπους.

Καταρχήν ο ενδιαφερόμενος -έστω και με το συγκεκριμένο ψηφιακό μοντέλο επικοινωνίας- έπρεπε να έχει μια προσωποποιημένη επικοινωνία με συγκεκριμένο υπάλληλο, ο οποίος με τη σειρά του έπρεπε να κρατάει τεκμήρια της επικοινωνίας στα ίδια μέσα που διαθέτει. Με τον τρόπο αυτό, ακόμη και αν ο ενδιαφερόμενος λάμβανε την απάντηση που τον ενδιέφερε για το ζήτημα που τον

απασχολούσε ή την υποστήριξη που ζητούσε, η γνώση αυτή έμενε στο mailbox του εμπλεκόμενου υπαλλήλου, χωρίς δυνατότητα να επικοινωνηθεί με άλλα στελέχη της υπηρεσίας που ενδεχομένως να ήθελαν επίσης να γνωρίζουν την απάντηση αυτή για τη δική τους επικοινωνία με άλλους ενδιαφερόμενους. Επιπροσθέτως, η ανταλλαγή των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, καθώς αυτά βρισκόνταν μόνο στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ενός υπαλλήλου, χανόταν όταν ο υπάλληλος αυτός έφευγε από την υπηρεσία του (για οποιονδήποτε λόγο και αν συνέβαινε αυτό). Ως εκ τούτου η επικοινωνία με τον προσωποποιημένο τρόπο αυτό, αποδείχτηκε ότι δεν ήταν παραγωγική.

Τη λύση στο πρόβλημα της επικοινωνίας μεταξύ του ενδιαφερόμενου και του Φορέα για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης, ήρθαν να δώσουν τα συστήματα Help Desk, η λογική των οποίων παρουσιάζεται στο παρόν κεφάλαιο.

Με τη χρήση των συστημάτων αυτών η καταγραφή του όποιου αιτήματος υποστήριξης γίνεται σε ένα κεντρικό σύστημα και γίνεται αυτομάτως διαθέσιμη στο σύνολο των υπαλλήλων του Φορέα που εργάζονται στο σύστημα αυτό. Οι εμπλεκόμενοι χρήστες από τη μεριά τους, μπορούν να παρακολουθούν τα ερωτήματα υποστήριξης που ζητούνται από τους πολίτες και να απαντούν σε αυτά ανάλογα με τις γνώσεις και την εμπειρία που έχουν. Οι απαντήσεις επίσης επικοινωνούνται στον ενδιαφερόμενο από την υπηρεσία υποστήριξης του φορέα όχι από κάποιο φυσικό πρόσωπο όπως -άκομψα- συνέβαινε πριν.

Το σύστημα με την σειρά του, καθώς ηλεκτρονική ψηφιακή πλατφόρμα, κρατάει πλήρες και αναλυτικό ιστορικό του συνόλου της επικοινωνίας του ενδιαφερόμενου με τον Φορέα για κάθε επικοινωνία, ώστε ο Φορέας να μπορεί να ανατρέξει στην επικοινωνία αυτή, αν και όποτε αυτό χρειαστεί.

Ο Φορέας επίσης μπορεί να παρακολουθεί τις ανάγκες για υποστήριξη μέσω του συστήματος υποστήριξης και με τον τρόπο αυτό να μπορεί να μεταβάλει τους πόρους (υπαλλήλους) που πρέπει να διαθέσει για τη λειτουργία του, ώστε να διασφαλίσει την εύρυθμη λειτουργία του από τη μία μεριά αλλά και την ποιοτική και παραγωγική κάλυψη των απαιτήσεων υποστήριξης από την άλλη.

1.4. Ορισμός

Παρότι δεν θα μπορούσε κανείς να δώσει ένα μονοσήμαντό ορισμό για τα συστήματα υποστήριξης χρηστών, θα λέγαμε ότι **ένα σύστημα υποστήριξης χρηστών (Help Desk) είναι ένα κεντρικό σημείο επαφής για τους χρήστες ενός οργανισμού, όπου μπορούν να αναζητήσουν βοήθεια και υποστήριξη σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν.** Συνήθως, τα Help Desk στελεχώνονται από εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο είναι υπεύθυνο για την καταγραφή, την αντιμετώπιση και την επίλυση προβλημάτων, καθώς και για την παροχή πληροφοριών και συμβουλών στους χρήστες.

1.5. Βασικές Λειτουργίες

Τα συστήματα υποστήριξης χρηστών προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- **Καταγραφή και διαχείριση αιτημάτων:** Οι χρήστες μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, email, online φόρμας ή chat. Το Help Desk καταγράφει τα

αιτήματα, τα κατηγοριοποιεί και τα δρομολογεί στο κατάλληλο προσωπικό για αντιμετώπιση.

- **Επίλυση προβλημάτων:** Το προσωπικό του Help Desk παρέχει τεχνική υποστήριξη στους χρήστες για την επίλυση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν με τα πληροφοριακά συστήματα, όπως σφάλματα λογισμικού, προβλήματα σύνδεσης, απώλεια δεδομένων κ.ά.
- **Παροχή πληροφοριών:** Το Help Desk λειτουργεί ως πηγή πληροφοριών για τους χρήστες, παρέχοντας οδηγίες χρήσης, απαντήσεις σε ερωτήσεις και συμβουλές σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα.
- **Γνωσιακή Βάση:** Παροχή πρόσβασης σε άρθρα, οδηγούς και συχνές ερωτήσεις που βοηθούν τους χρήστες να επιλύσουν προβλήματα μόνοι τους. Αυτό μειώνει τον φόρτο εργασίας της ομάδας υποστήριξης και επιτρέπει στους χρήστες να βρίσκουν γρήγορα λύσεις.
- **Παρακολούθηση και αναφορά:** Τα Help Desk συλλέγουν στατιστικά στοιχεία σχετικά με τα αιτήματα υποστήριξης, όπως ο αριθμός των αιτημάτων, ο χρόνος αντιμετώπισης, η ικανοποίηση των χρηστών κ.ά. Αυτά τα στοιχεία χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της απόδοσης του Help Desk και την αναγνώριση τομέων βελτίωσης.

1.6. Οφέλη

Η υλοποίηση ενός αποτελεσματικού Help Desk προσφέρει πολλά οφέλη στους οργανισμούς, όπως:

- **Αύξηση της παραγωγικότητας:** Η έγκαιρη αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων επιτρέπει στους χρήστες να επιτελούν τα καθήκοντά τους χωρίς καθυστερήσεις και διακοπές.
- **Βελτίωση της ικανοποίησης των χρηστών:** Η παροχή υψηλής ποιότητας υποστήριξης συμβάλλει στην αύξηση της ικανοποίησης των χρηστών και στη δημιουργία θετικής εικόνας για τον οργανισμό.
- **Μείωση του κόστους λειτουργίας:** Η κεντροκοποιημένη διαχείριση των αιτημάτων υποστήριξης και η αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων μπορεί να οδηγήσει σε μείωση του κόστους λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων.
- **Βελτίωση της ασφάλειας:** Τα Help Desk μπορούν να συμβάλλουν στην ενίσχυση της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, παρέχοντας στους χρήστες συμβουλές και κατευθύνσεις για την προστασία των δεδομένων τους.
- **Καλύτερη Διαχείριση Πόρων:** Βελτιστοποίηση της χρήσης των πόρων του οργανισμού μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης των αιτημάτων υποστήριξης. Αυτό σημαίνει ότι οι τεχνικοί μπορούν να διαχειρίζονται περισσότερα αιτήματα σε λιγότερο χρόνο, βελτιώνοντας τη συνολική αποδοτικότητα της ομάδας.

Συμπερασματικά, τα συστήματα υποστήριξης χρηστών αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για τους οργανισμούς που επιδιώκουν να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους χρήστες τους και να διασφαλίσουν την ομαλή και αποδοτική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων. Στο ελληνικό δημόσιο, η υλοποίηση αποτελεσματικών Help Desk μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην

βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα.

Η παλαιότερη αντιμετώπιση του ζητήματος με την χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, παρότι στην εποχή της λειτούργησε σε ένα βαθμό ως μηχανισμός για την συγκέντρωση και την απάντηση των ερωτήσεων αυτών και την εξυπηρέτηση του ενδιαφερόμενου, ξεπεράστηκε με την χρήση σύγχρονων συστημάτων καταγραφής ερωτήσεων και πληροφοριών και εξυπηρέτησης των χρηστών, καθώς αποδείχτηκε πλήρως αντιπαραγωγική.

Τα συστήματα υποστήριξης χρηστών, γνωστά και ως helpdesk systems, είναι τεχνολογικές λύσεις που σχεδιάζονται για να παρέχουν την απαραίτητη βοήθεια και υποστήριξη στους χρήστες πληροφοριακών συστημάτων ενός φορέα. Αυτά τα συστήματα αποτελούν κρίσιμο μέρος της διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (ITSM) και έχουν ως στόχο να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα της υποστήριξης που παρέχεται.

1.7. Προκλήσεις και Περιορισμοί

Παρά τα οφέλη, τα συστήματα υποστήριξης χρηστών αντιμετωπίζουν και κάποιες προκλήσεις:

- **Ενσωμάτωση με άλλα συστήματα:** Η διασύνδεση με άλλα συστήματα πληροφορικής μπορεί να είναι περίπλοκη και χρονοβόρα. Για παράδειγμα, η ενσωμάτωση ενός συστήματος υποστήριξης με το σύστημα διαχείρισης πελατών (CRM) μπορεί να απαιτεί σημαντική προσαρμογή και δοκιμές.
- **Εκπαίδευση χρηστών:** Απαιτείται εκπαίδευση τόσο για τους υπαλλήλους όσο και για τους πελάτες για την **αποτελεσματική** χρήση του συστήματος. Η εκπαίδευση αυτή μπορεί να περιλαμβάνει σεμινάρια, οδηγούς χρήσης και συνεχή υποστήριξη.
- **Κόστος υλοποίησης:** Η αρχική επένδυση για την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος μπορεί να είναι υψηλή. Επιπλέον, το κόστος συντήρησης και αναβάθμισης του συστήματος πρέπει να λαμβάνεται υπόψη.

1.8. Παραδείγματα Χρήσης

Για να κατανοήσουμε καλύτερα πώς λειτουργούν τα συστήματα υποστήριξης χρηστών, ας δούμε μερικά παραδείγματα:

- **Εταιρεία Λογισμικού:** Μια εταιρεία λογισμικού χρησιμοποιεί ένα σύστημα υποστήριξης για να διαχειρίζεται αιτήματα από πελάτες που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τα προϊόντα της. Το σύστημα επιτρέπει στους τεχνικούς να παρακολουθούν την πρόοδο κάθε αιτήματος και να παρέχουν γρήγορες λύσεις.
- **Πανεπιστήμιο:** Ένα πανεπιστήμιο χρησιμοποιεί ένα σύστημα υποστήριξης για να βοηθά τους φοιτητές και το προσωπικό με τεχνικά προβλήματα, όπως προβλήματα σύνδεσης στο δίκτυο ή πρόσβασης σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες μάθησης.
- **Δημόσια Υπηρεσία:** Μια δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί ένα σύστημα υποστήριξης για να διαχειρίζεται αιτήματα από πολίτες που χρειάζονται βοήθεια με διάφορες υπηρεσίες, όπως η έκδοση πιστοποιητικών ή η υποβολή αιτήσεων.

1.9. Συστήματα Υποστήριξης και Χρήστη Τεχνητής Νοημοσύνης

Η έλευση της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) έχει φέρει επανάσταση στα συστήματα υποστήριξης (Help Desk), προσφέροντας σημαντικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα, την ταχύτητα και την ικανοποίηση των πελατών. Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) μπορεί να βοηθήσει σημαντικά τα συστήματα υποστήριξης χρηστών για διάφορους λόγους. Μερικοί εξ αυτών παρουσιάζονται παρακάτω.

Αυτοματοποίηση Εργασιών:

- **Εικονικοί Βοηθοί (Chatbots):** Τα chatbots με AI μπορούν να απαντήσουν σε συχνές ερωτήσεις, να παρέχουν βασική υποστήριξη, να κατευθύνουν τους πελάτες προς τους κατάλληλους πόρους, ακόμα και να επιλύσουν απλά προβλήματα, 24/7. Αυτό απελευθερώνει τους ανθρώπινους agents για πιο σύνθετα ζητήματα.
- **Αυτόματη κατηγοριοποίηση:** Η AI μπορεί να αναλύει τα αιτήματα των πελατών και να τα κατηγοριοποιεί αυτόματα, δρομολογώντας τα στον κατάλληλο πράκτορα (agent) ή τμήμα.
- **Αυτόματη επίλυση:** Σε ορισμένες περιπτώσεις, η AI μπορεί να επιλύσει προβλήματα αυτόματα, π.χ. επαναφέροντας έναν κωδικό πρόσβασης ή παρέχοντας οδηγίες αντιμετώπισης προβλημάτων.

Βελτιωμένη Εμπειρία Πελατών:

- **Ταχύτεροι χρόνοι απόκρισης:** Τα chatbots μπορούν να απαντήσουν άμεσα, μειώνοντας τον χρόνο αναμονής των πελατών.
- **Εξατομικευμένη υποστήριξη:** Η AI μπορεί να αναλύει τα δεδομένα των πελατών και να παρέχει εξατομικευμένες απαντήσεις και λύσεις.
- **Πολυκάναλη υποστήριξη:** Η AI επιτρέπει την ομαλή μετάβαση μεταξύ διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας (π.χ. chat, email, τηλέφωνο) χωρίς απώλεια πληροφοριών.
- **Προληπτική υποστήριξη:** Η AI μπορεί να προβλέψει πιθανά προβλήματα και να ειδοποιήσει προληπτικά τους πελάτες, προσφέροντας λύσεις πριν καν εμφανιστεί το πρόβλημα.

Αυξημένη Αποδοτικότητα:

- **Μείωση φόρτου εργασίας:** Η αυτοματοποίηση εργασιών μειώνει τον φόρτο εργασίας των πρακτόρων (agents), επιτρέποντάς τους να επικεντρωθούν σε πιο απαιτητικά ζητήματα.
- **Βελτιωμένη παραγωγικότητα:** Η AI παρέχει στους πράκτορες (agents) πρόσβαση σε πληροφορίες και εργαλεία που τους βοηθούν να επιλύουν προβλήματα πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.
- **Ανάλυση δεδομένων:** Η AI μπορεί να αναλύει δεδομένα από το helpdesk για να εντοπίσει τάσεις, προβλήματα και ευκαιρίες βελτίωσης.

Νέες Δυνατότητες:

- **Ανάλυση συναισθημάτων:** Η AI μπορεί να αναλύει τα συναισθήματα των πελατών, επιτρέποντας στους πράκτορες (agents) να προσαρμόζουν την προσέγγισή τους ανάλογα.

- **Μετάφραση σε πραγματικό χρόνο:** Η AI μπορεί να μεταφράζει τις συνομιλίες σε πραγματικό χρόνο, διευκολύνοντας την επικοινωνία με πελάτες από όλο τον κόσμο.
- **Ενσωμάτωση με άλλα συστήματα:** Η AI μπορεί να ενσωματωθεί με άλλα συστήματα της εταιρείας, όπως CRM και ERP, για την παροχή ολοκληρωμένης υποστήριξης.

Ενώ η ανθρώπινη αλληλεπίδραση παραμένει σημαντική, η AI βελτιώνει την εμπειρία πελατών και επιτρέπει στους φορείς να παρέχουν υποστήριξη υψηλής ποιότητας με αυξημένη παραγωγικότητα, καθώς μετασχηματίζει τα συστήματα υποστήριξης, προσφέροντας αυτοματοποίηση, εξατομίκευση, αποδοτικότητα και νέες δυνατότητες.

1.10. OTRS Community Edition

Για την παρουσίαση των χαρακτηριστικών ενός προγράμματος διαχείρισης αιτημάτων και υποστήριξης χρηστών, θα κάνουμε χρήση του εργαλείου ανοιχτού λογισμικού **Open-source Ticket Request System** (από δω και πέρα θα το αναφέρουμε για συντομία ως **OTRS**).

Ενώ το όνομα έχει πλέον απλοποιηθεί σε απλά OTRS, η ονομασία του εργαλείου αντικατοπτρίζει την αρχική του φύση:

- **Open-source:** Το OTRS ξεκίνησε ως λογισμικό ανοιχτού κώδικα, που σημαίνει ότι ο πηγαίος κώδικας ήταν ελεύθερα διαθέσιμος για χρήση, τροποποίηση και διανομή. Αυτό επέτρεψε σε μια μεγάλη κοινότητα προγραμματιστών να συμβάλουν στην ανάπτυξή του.
- **Ticket Request System:** Το OTRS είναι ένα σύστημα που διαχειρίζεται αιτήματα χρηστών με τη μορφή "εισιτηρίων" (tickets). Κάθε αίτημα καταγράφεται ως ένα ξεχωριστό εισιτήριο, το οποίο παρακολουθείται και διαχειρίζεται μέχρι την επίλυσή του.

Σήμερα, το OTRS προσφέρεται σε δύο εκδόσεις:

- OTRS Community Edition: Η έκδοση ανοιχτού κώδικα, διαθέσιμη δωρεάν.
- OTRS: Η εμπορική έκδοση, που προσφέρει επιπλέον λειτουργίες και υποστήριξη.

Στο παρόν εκπαιδευτικό υλικό θα κάνουμε χρήση της έκδοσης ανοιχτού κώδικα καθώς είναι διαθέσιμη χωρίς χρηματικό κόστος για τον φορέα εργασίας σας.

1.11. OTRS Community Edition vs Εμπορική Έκδοση του OTRS

Το OTRS προσφέρεται σε δύο βασικές εκδόσεις: την Community Edition (CE) και την εμπορική έκδοση. Η CE είναι ανοιχτού κώδικα και δωρεάν, ενώ η εμπορική έκδοση προσφέρει πρόσθετες λειτουργίες και υποστήριξη με κόστος. Ας δούμε αναλυτικά τις διαφορές:

Χαρακτηριστικό	OTRS Community Edition	Εμπορική Έκδοση OTRS
Κόστος	Δωρεάν	Πληρωμή (ανάλογα με τις ανάγκες)
Άδεια	GNU General Public License (GPL)	Εμπορική άδεια
Κώδικας	Ανοιχτού κώδικα	Κλειστού κώδικα
Υποστήριξη	Κοινοτική υποστήριξη (forums, documentation)	Επαγγελματική υποστήριξη (SLA, τηλεφωνική υποστήριξη, email)
Ενημερώσεις	Διαθέσιμες, αλλά όχι πάντα άμεσα	Συχνές ενημερώσεις και patches ασφαλείας

Χαρακτηριστικό	OTRS Community Edition	Εμπορική Έκδοση OTRS
Δυνατότητες	Βασικές λειτουργίες ITSM	Πρόσθετες λειτουργίες, όπως: <ul style="list-style-type: none"> • Πρόσθετα modules (π.χ., ITIL, GDPR) Εργαλεία αυτοματοποίησης • Ενσωμάτωση με άλλα συστήματα • Προηγμένες αναφορές • Mobile εφαρμογές
Ευελιξία	Υψηλή, δυνατότητα τροποποίησης του κώδικα	Περιορισμένη, χωρίς δυνατότητα τροποποίησης του κώδικα
Ασφάλεια	Βασικές λειτουργίες ασφαλείας	Ενισχυμένες λειτουργίες ασφαλείας
Σταθερότητα	Καλή, αλλά μπορεί να υπάρχουν bugs	Υψηλή σταθερότητα και αξιοπιστία
Επεκτασιμότητα	Δυνατότητα επέκτασης με plugins	Ευκολότερη επέκταση με modules
Διαχείριση	Απαιτείται τεχνική εξειδίκευση	Ευκολότερη διαχείριση

Πίνακας 1-1: Διαφορές Εμπορικής με μη εμπορική έκδοσης του OTRS

Τόσο η Community Edition όσο και η εμπορική έκδοση του OTRS προσφέρουν ισχυρές λύσεις για τη διαχείριση αιτημάτων. Η επιλογή της κατάλληλης έκδοσης εξαρτάται από τις συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις του κάθε οργανισμού.

1.12. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 1

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Τι σημαίνει το ακρωνύμιο OTRS και ποια είναι η κύρια λειτουργία του;

- A) Online Technical Response System - Σύστημα online τεχνικών απαντήσεων
- B) Open-source Ticket Request System - Σύστημα ανοιχτού κώδικα που διαχειρίζεται αιτήματα με τη μορφή "εισιτηρίων" (tickets)
- C) Organized Technical Resource System - Οργανωμένο σύστημα τεχνικών πόρων
- D) Official Ticketing and Reporting System - Επίσημο σύστημα εισιτηρίων και αναφορών

Ερώτηση 2

Ποιο ήταν το κύριο μειονέκτημα της χρήσης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) ως μέσου υποστήριξης χρηστών πριν την εισαγωγή των συστημάτων Help Desk;

- A) Η ηλεκτρονική αλληλογραφία ήταν πολύ ακριβή για τους φορείς
- B) Η επικοινωνία ήταν προσωποποιημένη με συγκεκριμένο υπάλληλο και η γνώση έμενε στο mailbox του, χωρίς δυνατότητα κοινής πρόσβασης
- C) Οι χρήστες δεν μπορούσαν να στέλνουν μηνύματα στους υπαλλήλους
- D) Απαιτούσε φυσική παρουσία του χρήστη στις υπηρεσίες του φορέα

Ερώτηση 3

Ποια από τα παρακάτω αποτελεί όφελος από την υλοποίηση ενός αποτελεσματικού συστήματος υποστήριξης χρηστών (help desk);

- A) Αύξηση του κόστους λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων
- B) Μείωση της παραγωγικότητας λόγω των καθυστερήσεων
- C) Αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση της ικανοποίησης των χρηστών
- D) Περιορισμός της πρόσβασης των χρηστών στις υπηρεσίες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: OTRS - Εγκατάσταση

2.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι:

- Θα γνωρίσουν τις απαιτήσεις εγκατάστασης του OTRS σε ότι αφορά το λογισμικό,
- Θα γνωρίσουν τις απαιτήσεις εγκατάστασης του OTRS σε ότι αφορά τον εξοπλισμό.

2.2. Απαιτήσεις Λογισμικού για την Εγκατάσταση του OTRS

Το OTRS είναι ένα ευέλικτο σύστημα που μπορεί να εγκατασταθεί σε μια ποικιλία λειτουργικών συστημάτων και απαιτεί συγκεκριμένο λογισμικό για την ομαλή λειτουργία του. Πρόκειται για διαδικτυακή εφαρμογή και ως εκ τούτου δεν απαιτεί εγκατάσταση τοπική στον υπολογιστή των χρηστών.

Σε ότι αφορά τα λειτουργικά συστήματα, το OTRS μπορεί να εγκατασταθεί σε διάφορα λειτουργικά συστήματα, συμπεριλαμβανομένων των Linux και άλλων παραγώγων Unix (όπως OpenBSD ή FreeBSD).

2.3. Λογισμικό Διακομιστή

Για την εκτέλεση του OTRS, θα χρειαστείτε επίσης:

- **Διακομιστή Ιστού (Web Server):** Συνιστάται η χρήση του Apache HTTP Server (Apache2 + mod_perl2), καθώς το module mod_perl βελτιώνει σημαντικά την απόδοση του OTRS. Ωστόσο, το OTRS μπορεί να λειτουργήσει σε οποιονδήποτε διακομιστή ιστού που μπορεί να εκτελέσει σενάρια Perl.
- **Διακομιστή Βάσης Δεδομένων (Database Server):** Μπορείτε να επιλέξετε μεταξύ MySQL, PostgreSQL ή Oracle. Η χρήση MySQL ή PostgreSQL προσφέρει το πλεονέκτημα της εύκολης διαμόρφωσης της βάσης δεδομένων και ορισμένων ρυθμίσεων συστήματος κατά την εγκατάσταση, μέσω ενός web interface. Υποστηρίζεται MySQL 5.0 ή μεγαλύτερη (MySQL 8+ is not supported), MariaDB, PostgreSQL 9.2 ή μεγαλύτερη έκδοση, Oracle 10g ή μεγαλύτερη έκδοση
- **Perl:** Απαιτείται χρήση της Perl έκδοσης 5.16 η μεγαλύτερης.
- **Perl Modules:** Απαιτούνται ορισμένα πρόσθετα modules Perl, τα οποία μπορούν να εγκατασταθούν είτε μέσω του Perl shell και του CPAN, είτε μέσω του διαχειριστή πακέτων του λειτουργικού σας συστήματος (rpm, yast, apt-get). Αναλυτική περιγραφή των απαιτούμενων modules και του τρόπου εγκατάστασής τους, παρουσιάζεται στο σύνδεσμο <https://otrscommunityEdition.com/doc/manual/admin/6.0/en/html/manual-installation-of-otrs.html#installation-of-perl-modules> [1]

Σημαντικό είναι να θυμάστε ότι ο διακομιστής ιστού και η Perl πρέπει να είναι εγκατεστημένα στον ίδιο υπολογιστή με το OTRS, ενώ η βάση δεδομένων μπορεί να εγκατασταθεί τοπικά ή σε άλλον υπολογιστή.

2.4. Εκδόσεις Φυλλομετρητή

Για τη χρήση του OTRS αρκεί η χρήση ενός σύγχρονου φυλλομετρητή, με υποστήριξη JavaScript. Ως εκ τούτου αποδεκτές είναι κατ' ελάχιστον οι παρακάτω επιλογές:

- Google Chrome
- Firefox έκδοση 31 ή μεγαλύτερη
- Safari version 6 ή μεγαλύτερη
- Microsoft Edge

2.5. Απαιτήσεις Εξοπλισμού για την Εγκατάσταση του OTRS

Ενώ το OTRS δεν έχει υπερβολικές απαιτήσεις υλικού, για βέλτιστη απόδοση συνιστάται η χρήση ενός υπολογιστή με τουλάχιστον:

- CPU: 3 GHz Xeon ή αντίστοιχο
- RAM: 8 GB
- Σκληρός Δίσκος: 256 GB

2.6. Πρωτεύων Διαχειριστής

Κατά τη εγκατάσταση του συστήματος, απαιτείται η δημιουργία ενός **πρωτεύοντα διαχειριστή**. Πρόκειται για ένα κεντρικό χρήστη ο οποίος έχει διαχειριστικά δικαιώματα και είναι η πηγή από την οποία θα εκκινήσει η δημιουργία της δομής του συστήματος. Δηλαδή η δημιουργία των πρακτόρων (agents) των ομάδων, των ρόλων και όλων των άλλων στοιχείων του συστήματος, όπως αυτά περιγράφονται σε μεταγενέστερα κεφάλαια του παρόντος εκπαιδευτικού υλικού.

Σημειώνουμε ότι όπως είναι λογικό ο πρωτεύων διαχειριστής (root@localhost) ανήκει στην ομάδα "admin" από προεπιλογή.

2.7. OTRS Community Edition – Δοκιμαστικό (Demo) Περιβάλλον

2.7.1. Εισαγωγή

Το OTRS Community Edition είναι ένα ισχυρό, ανοιχτού κώδικα σύστημα διαχείρισης αιτημάτων (Help Desk) και IT service management (ITSM). Παρέχει ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων για την αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης, την παρακολούθηση περιστατικών και την αυτοματοποίηση ροών εργασίας.

Για να βοηθήσει η κοινότητα του ανοιχτού λογισμικού τους χρήστες να εξερευνήσουν τις δυνατότητες του OTRS, παρέχεται ένα demo περιβάλλον. Αυτή η αναλυτική περιγραφή θα σας καθοδηγήσει βήμα προς βήμα στη χρήση του demo, παρουσιάζοντας τις βασικές λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα του OTRS Community Edition.

2.7.2. Demo URL

Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στο demo του OTRS Community Edition μέσω του επίσημου ιστότοπου. Συνήθως, η πρόσβαση παρέχεται για περιορισμένο χρονικό διάστημα, ώστε να έχετε την ευκαιρία να δοκιμάσετε το σύστημα.



Σημείωση! Στο OTRS το demo περιβάλλον είναι το:

<https://demo.otrsce.com/>

2.7.3. Γνωρίζοντας τις δυνατότητες

Το demo του OTRS Community Edition παρέχει μια εξαιρετική ευκαιρία για να γνωρίσετε τις δυνατότητες και τα πλεονεκτήματα αυτού του ισχυρού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων. Ελπίζουμε ότι αυτή η αναλυτική περιγραφή σας βοήθησε να εξερευνήσετε το demo και να κατανοήσετε πώς το OTRS μπορεί να βελτιώσει την αποδοτικότητα και την οργάνωση της ομάδας υποστήριξής σας.

Υπάρχουν δύο (2) επιλογές στο demo περιβάλλον. Η μία είναι να πλοηγηθούν οι χρήστες στο περιβάλλον που βλέπουν οι πράκτορες (agents) του συστήματος και η δεύτερη είναι να πλοηγηθούν οι χρήστες στο περιβάλλον που βλέπουν οι πελάτες (customers).

Οι δύο επιλογές παρουσιάζονται στην εικόνα που ακολουθεί.



Your demo of ((OTRS)) Community Edition is ready!

Use the buttons below to access the demo

Open Agent Interface

Try out the agent interface that would be used by yourself or your support staff

Open Customer Interface

See the system from the perspective of your customer

No Registration

Try out the system right away, without creating any test accounts

Shareable Link

Share a link to the demo with your team to let others test it with you

Available for 7 Days

Need more time? Contact us at info@centuran.com

2.8. Ροή δημιουργίας ενός ticketing συστήματος

Στην εικόνα που ακολουθεί παρουσιάζεται η διαδικασία ρύθμισης μιας νέας ουράς (queue) στο OTRS Community Edition, μαζί με τα απαραίτητα βήματα για τη διαχείριση των agents και των templates.

Δημιουργία νέας ουράς (πορτοκαλί κύκλος)

Αυτό είναι το βασικό βήμα γύρω από το οποίο περιστρέφονται οι υπόλοιπες ενέργειες. Για να δημιουργηθεί μια νέα ουρά στο OTRS, θα χρειαστεί να ορίσετε διάφορες παραμέτρους, όπως το όνομα της ουράς, την περιγραφή, τους υπεύθυνους [agents](#) και τα σχετικά [templates \(πρότυπα\)](#).

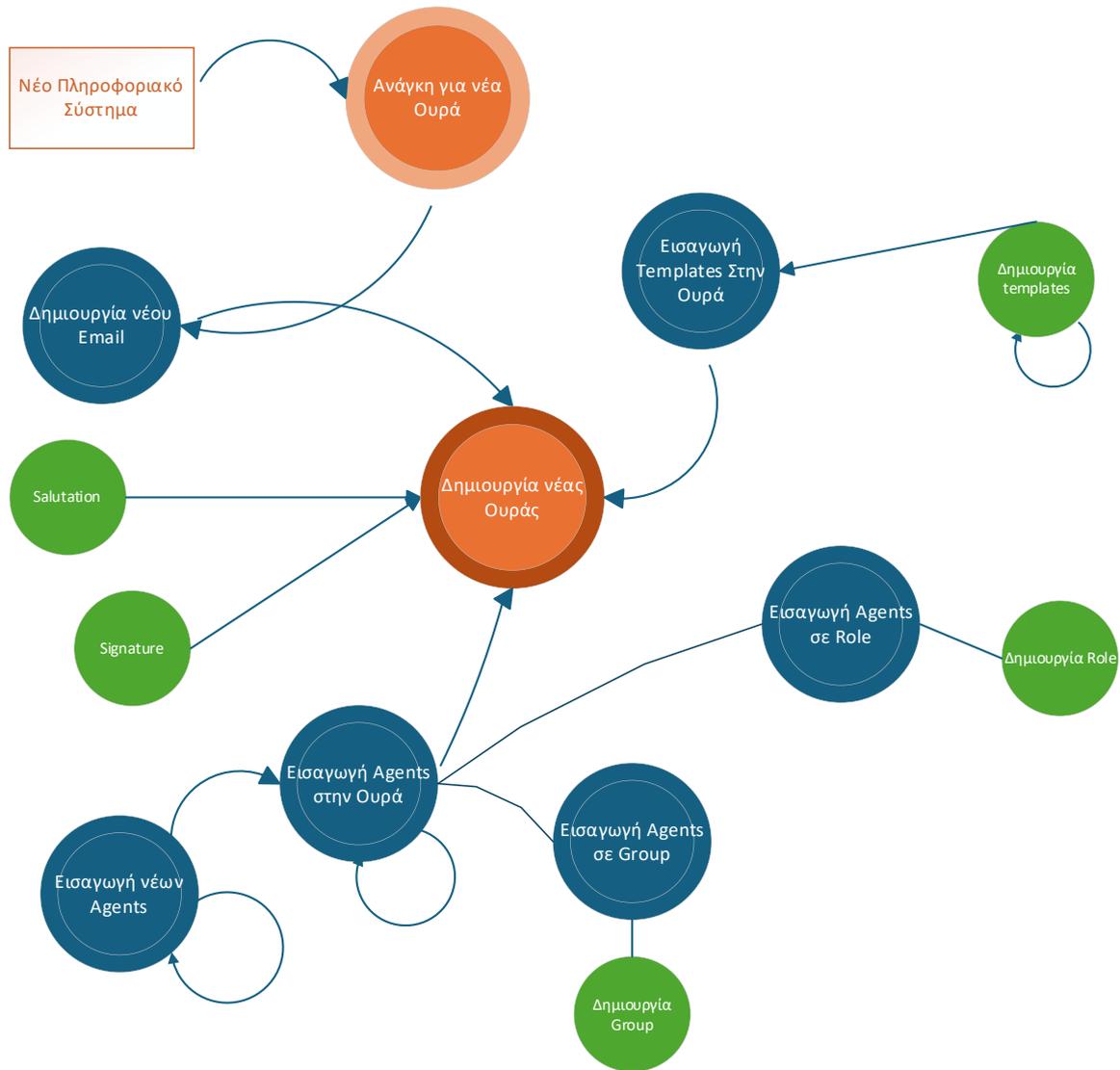
Βήματα που οδηγούν στη δημιουργία ουράς:

- **Ανάγκη για νέα [ουρά](#):** (πορτοκαλί κύκλος) Αυτό το βήμα υποδεικνύει την ύπαρξη μιας ανάγκης για μια νέα ουρά, π.χ., για την καλύτερη οργάνωση των δελτίων (tickets) ή την εξυπηρέτηση μιας νέας κατηγορίας αιτημάτων.
- **Νέο πληροφοριακό σύστημα:** (μπλε κύκλος) Η δημιουργία μιας νέας ουράς μπορεί να σχετίζεται με την εισαγωγή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος, το οποίο απαιτεί ξεχωριστή διαχείριση των αιτημάτων υποστήριξης.
- **Δημιουργία νέου [email](#):** (μπλε κύκλος) Θα χρειαστεί να δημιουργήσετε μια νέα διεύθυνση email για την νέα ουρά, ώστε τα εισερχόμενα emails να δρομολογούνται αυτόματα σε αυτήν.

Βήματα που ακολουθούν τη δημιουργία ουράς:

- **Εισαγωγή agents στην ουρά:** (μπλε κύκλος) Αφού δημιουργήσετε την ουρά, θα πρέπει να προσθέσετε τους agents που θα είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση των δελτίων (tickets) σε αυτήν την ουρά.
- **Εισαγωγή agents σε [group](#):** (μπλε κύκλος) Μπορείτε να ομαδοποιήσετε τους agents σε groups (ομάδες) και να αναθέσετε την ουρά σε ένα group, αντί να προσθέσετε τους agents έναν προς έναν.
- **Δημιουργία [group](#):** (πράσινος κύκλος) Εάν δεν υπάρχει ήδη ένα κατάλληλο group, θα χρειαστεί να δημιουργήσετε ένα νέο.
- **Εισαγωγή agents σε [role](#):** (μπλε κύκλος) Μπορείτε να αναθέσετε roles (ρόλους) στους agents, οι οποίοι καθορίζουν τα δικαιώματα πρόσβασής τους και τις δυνατότητές τους στο OTRS.
- **Δημιουργία [role](#):** (πράσινος κύκλος) Εάν δεν υπάρχει ήδη ένας κατάλληλος ρόλος, θα χρειαστεί να δημιουργήσετε ένα νέο.
- **Εισαγωγή [templates](#) στην ουρά:** (μπλε κύκλος) Μπορείτε να προσθέσετε templates (πρότυπα) στην ουρά, τα οποία θα χρησιμοποιούνται για την αυτοματοποίηση απαντήσεων, ειδοποιήσεων ή άλλων ενεργειών.

- **Δημιουργία templates:** (πράσινος κύκλος) Εάν δεν υπάρχουν ήδη κατάλληλα templates, θα χρειαστεί να δημιουργήσετε νέα.
- **Δημιουργία salutation:** (πράσινος κύκλος) Μπορείτε να δημιουργήσετε salutations (χαιρετισμούς) που θα χρησιμοποιούνται στα templates, π.χ., "Αγαπητέ/ή κύριε/κυρία".
- **Δημιουργία signature:** (πράσινος κύκλος) Μπορείτε να δημιουργήσετε signatures (υπογραφές) που θα προστίθενται στα templates, π.χ., "Με εκτίμηση, Η ομάδα υποστήριξης".



Εικόνα 2-1: Ροή εργασιών δημιουργίας νέα ουράς

Το σύνολο των διαδικασιών του ανωτέρω χάρτη εξειδικεύεται λεπτομερώς στη συνέχεια του εκπαιδευτικού υλικού.

2.9. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 2

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιο από τα παρακάτω λειτουργικά συστήματα ΔΕΝ αναφέρεται ως κατάλληλο για την εγκατάσταση του OTRS;

- A) Linux
- B) Windows Server
- C) FreeBSD
- D) OpenBSD

Ερώτηση 2

Ποιες είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις RAM που συνιστώνται για τη βέλτιστη απόδοση του OTRS;

- A) 4 GB
- B) 8 GB
- C) 16 GB
- D) 2 GB

Ερώτηση 3

Ποιος διακομιστής ιστού (Web Server) συνιστάται για την εγκατάσταση του OTRS λόγω της βελτιωμένης απόδοσης;

- A) Nginx
- B) IIS (Internet Information Services)
- C) Apache HTTP Server με mod_perl2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ρόλοι Χρηστών στο OTRS

3.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Το OTRS Community Edition προσφέρει ένα ευέλικτο σύστημα ρόλων που σας επιτρέπει να ελέγχετε την πρόσβαση των χρηστών στις διάφορες λειτουργίες του συστήματος. Μπορείτε να δημιουργήσετε προσαρμοσμένους ρόλους με συγκεκριμένα δικαιώματα, αλλά υπάρχουν και κάποιοι βασικοί ρόλοι με προκαθορισμένες δυνατότητες.



Προσοχή! Στο OTRS δεν υπάρχει η δυνατότητα διαγραφής ενός χρήστη. Ως εκ τούτου κατά την εισαγωγή χρηστών στο σύστημα θα πρέπει να είμαστε αρκετά προσεκτικοί.

Ας δούμε μερικούς από τους πιο συνηθισμένους ρόλους, όπως αυτοί αναλύονται στις παραγράφους που ακολουθούν.

3.2. Διαχειριστής (Admin)

Πρόκειται για χρήστη που έχει πλήρη πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του OTRS. Μπορεί να δημιουργεί, να διαγράφει και να τροποποιεί χρήστες, ομάδες, ρόλους και ουρές. Μπορεί να διαμορφώνει επίσης τις ρυθμίσεις του συστήματος. Έχει πρόσβαση σε όλα τα δελτία (tickets) και μπορεί να τα διαχειρίζεται.

3.3. Χρήστης (Agent)

Μπορεί να διαχειρίζεται δελτία (tickets) που έχουν ανατεθεί σε αυτόν ή στην ομάδα του. Μπορεί να απαντά σε πελάτες, να προωθεί δελτία (tickets) και να τα κλείνει. Έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένες ουρές και λειτουργίες, ανάλογα με τα δικαιώματα που του έχουν ανατεθεί.

3.4. Πελάτης (Customer)

Μπορεί να υποβάλλει δελτία (tickets) και να παρακολουθεί την πρόοδό τους. Μπορεί να επικοινωνεί με τους πράκτορες (agents) μέσω του OTRS. Δεν έχει πρόσβαση στις εσωτερικές λειτουργίες του συστήματος.

3.5. Εξωτερικός Σύμβουλος (External Consultant)

Παρόμοιος με τον ρόλο του Agent, αλλά με περιορισμένη πρόσβαση. Μπορεί να βλέπει και να επεξεργάζεται μόνο συγκεκριμένα δελτία (tickets) ή ουρές. Χρησιμοποιείται συνήθως για εξωτερικούς συνεργάτες που χρειάζονται πρόσβαση στο σύστημα.

3.6. Αναγνώστης (Reader):

Μπορεί να βλέπει δελτία (tickets), αλλά δεν μπορεί να τα επεξεργαστεί. Χρησιμοποιείται για χρήστες που χρειάζονται πρόσβαση σε πληροφορίες, αλλά δεν χρειάζεται να διαχειρίζονται δελτία (tickets).

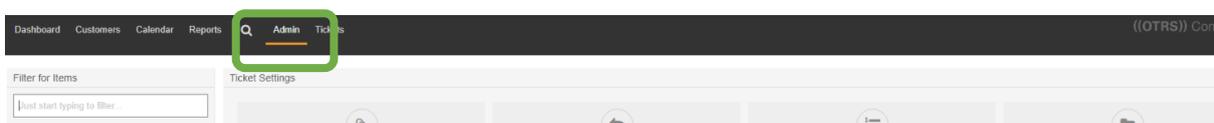
3.7. Δημιουργία και Διαχείριση Νέων Ρόλων

Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι πέραν των προκαθορισμένων ρόλων, στο OTRS υπάρχει η δυνατότητα κανείς να δημιουργήσει και νέους ρόλους, στους οποίους να αναθέσει τα δικαιώματα που επιθυμεί.

Σε κάθε περίπτωση είναι προφανές ότι τόσο η σωστή διαχείριση των ρόλων, όσο και η προσεκτική ανάθεσή τους σε συγκεκριμένους χρήστες, είναι απαραίτητη για την ασφάλεια και την αποτελεσματικότητα του OTRS.

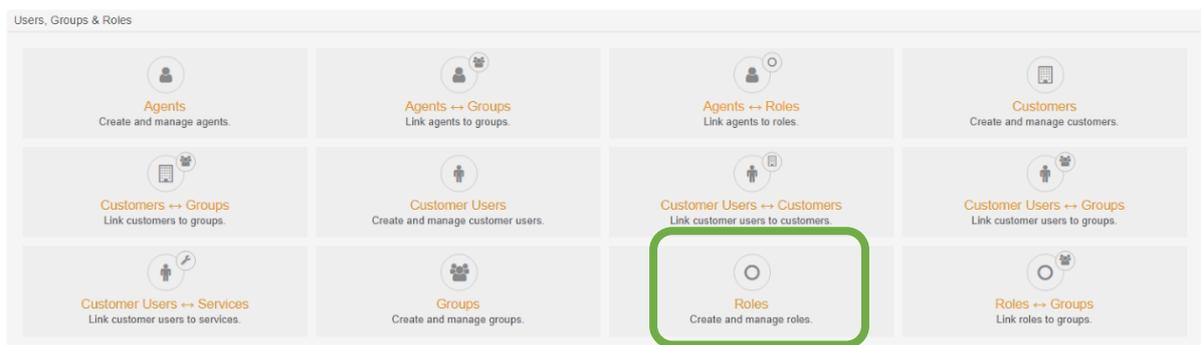
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των πρακτόρων (agents) του συστήματος, θα πρέπει κανείς να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Στη συνέχεια πλοηγηθείτε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 3-1: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή **Agents**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 3-2: Επιλογή Role

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζεται το σύνολο των ρόλων που είναι διαθέσιμοι στο σύστημα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 3-3: Πλοήγηση στο σύνολο των ρόλων

Στη φόρμα αυτή μπορείτε να δείτε το σύνολο των ρόλων που είναι καταχωρισμένοι στο σύστημα καθώς και τα παρακάτω στοιχεία τους:

- Όνομα ρόλου

- Validity σχετικά με το εάν ο ρόλος είναι ενεργός η όχι

Add Role

* Name:

* Validity:

Comment:

or

Εικόνα 3-4: Πλοήγηση στο σύνολο στοιχείων ενός ρόλου

3.8. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 3

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιος ρόλος χρήστη στο OTRS έχει πλήρη πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος και μπορεί να δημιουργεί, να διαγράφει και να τροποποιεί χρήστες;

- A) Agent (Χρήστης)
- B) Customer (Πελάτης)
- C) Admin (Διαχειριστής)
- D) Reader (Αναγνώστης)

Ερώτηση 2

Ποιος ρόλος μπορεί να υποβάλλει δελτία (tickets) και να παρακολουθεί την πρόοδό τους, αλλά δεν έχει πρόσβαση στις εσωτερικές λειτουργίες του συστήματος;

- A) External Consultant (Εξωτερικός Σύμβουλος)
- B) Agent (Χρήστης)
- C) Customer (Πελάτης)

Ερώτηση 3

Για να πλοηγηθεί κάποιος στη λίστα των ρόλων του συστήματος OTRS, σε ποια κατηγορία του μενού Admin πρέπει να επιλέξει την επιλογή "Roles";

- A) System Configuration
- B) Users, Groups & Roles
- C) Ticket Settings
- D) Communication & Notifications

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Εισαγωγή στο περιβάλλον του συστήματος

4.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι θα γνωρίσουν:

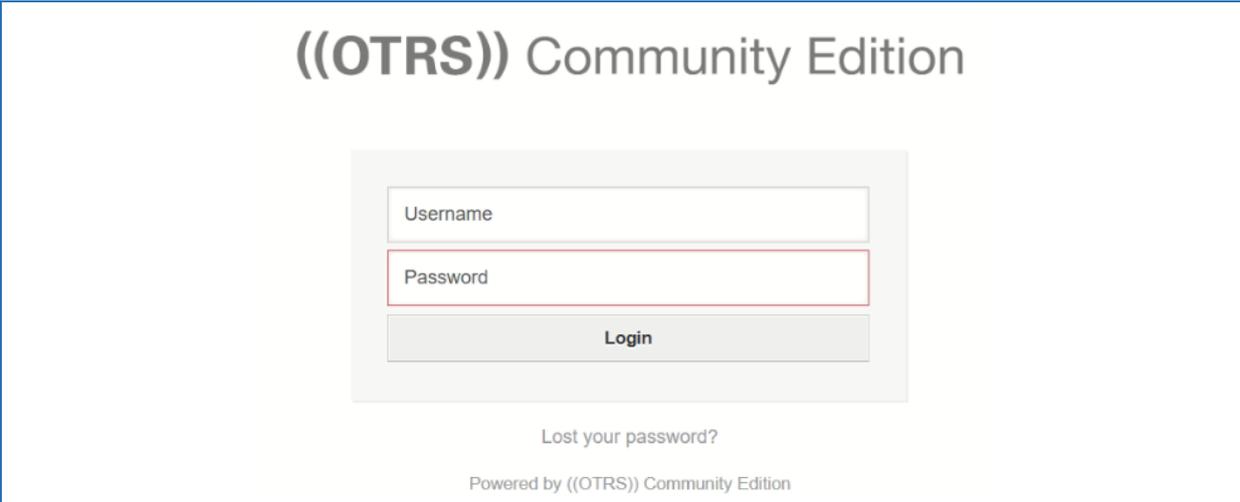
- Την εισαγωγή στο περιβάλλον του συστήματος
- Το dashboard του OTRS
- Το μενού και τις επιλογές του

4.2. Εισαγωγή στο περιβάλλον του agent

Για την εισαγωγή στο σύστημα μετά την εγκατάσταση του λογισμικού, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να πλοηγηθεί στην αρχική διεύθυνση εγκατάστασης του συστήματος, η οποία θα έχει τη μορφή.

<https://www.example.com/otrs/index.pl>

όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 4-1: Login

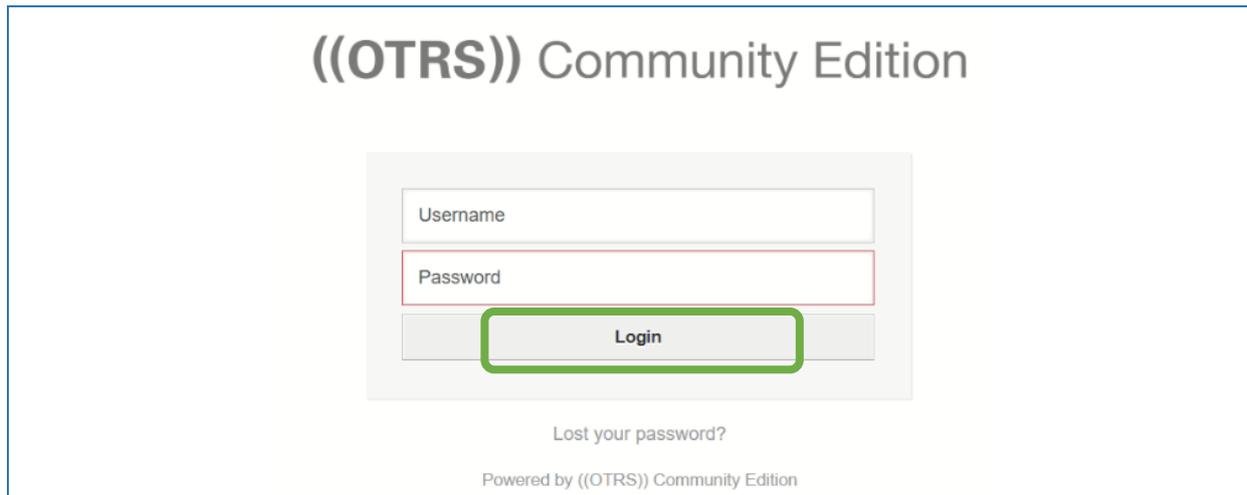
Στην οθόνη αυτή ο πράκτορας (agent) για να πετύχει την είσοδό του στο σύστημα θα πρέπει να είναι ενεργός agent (δηλαδή χρήστης) του συστήματος. Η δημιουργία του χρήστη γίνεται από τον διαχειριστή του συστήματος, χρησιμοποιώντας λειτουργικότητα που περιγράφεται σε σχετικό σημείο του εκπαιδευτικού υλικού.

4.3. Απώλεια κωδικού σύνδεσης

Σε περίπτωση που ο χρήστης δεν θυμάται τον κωδικό εισόδου στο σύστημα, παρέχεται δυνατότητα αλλαγής του κωδικού αυτού, με την χρήση του συνδέσμου

«Lost your password?»

Όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

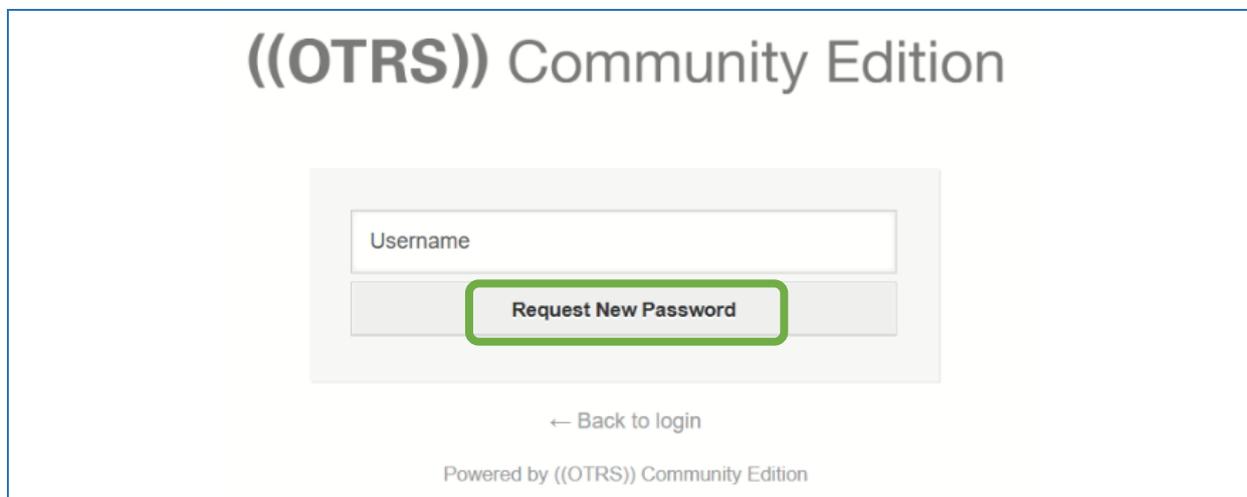


Εικόνα 4-2: Απώλεια κωδικού

Με το πάτημα του κουμπιού, ο χρήστης πλοηγείται στην εικόνα που ακολουθεί, όπως το σύστημα του ζητάει το username του ώστε να αποστείλει στο email του χρήστη σύνδεσμο, μέσω του οποίου ο χρήστης μπορεί να προβεί σε αλλαγή του κωδικού του. Για να γίνει αυτό ο χρήστης αρκεί να πατήσει το σύνδεσμο

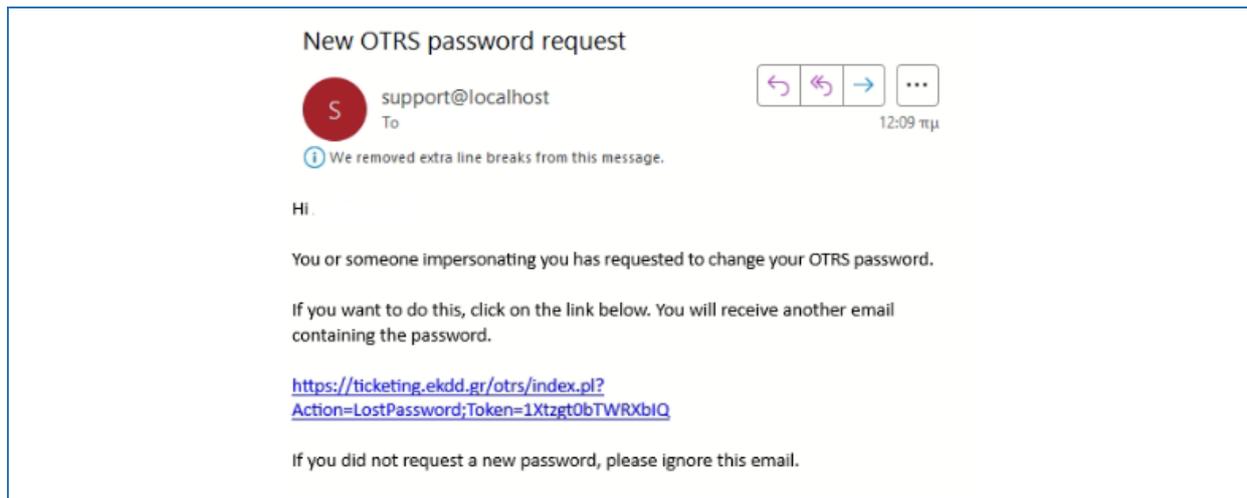
«Request New Password»

Όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 4-3: Αίτημα για νέο κωδικό

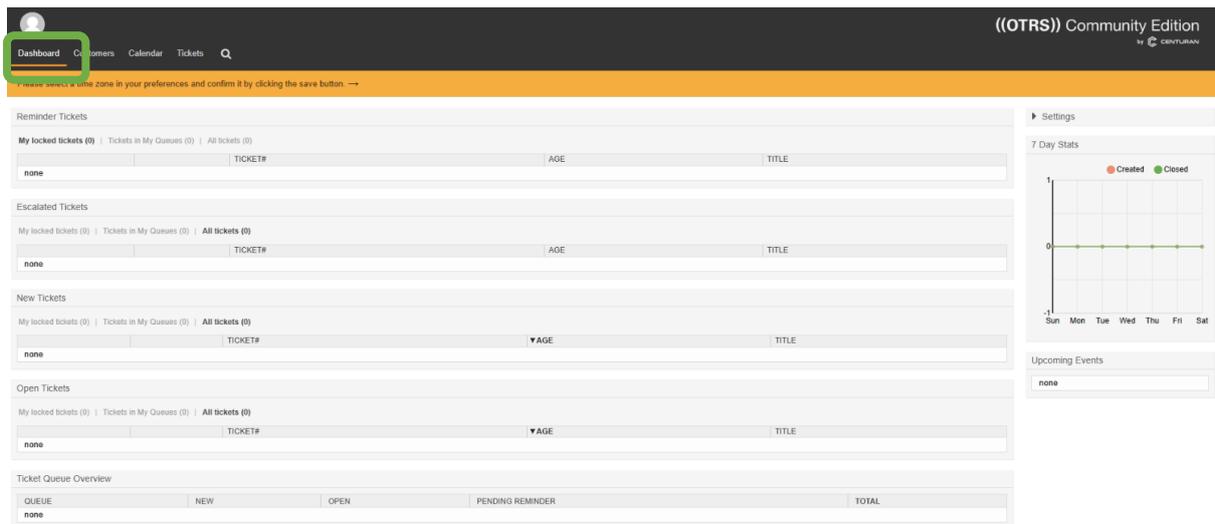
Στη περίπτωση αυτή ο χρήστης καλείται να δει τις οδηγίες αλλαγής κωδικού που του έχουν αποσταλεί στο email που είχε δηλώσει ως στοιχείο επικοινωνίας στο σύστημα κατά τη δημιουργία του λογαριασμού του, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 4-4: Request new password email

4.4. Επιτυχής Είσοδο στο Σύστημα – Το Dashboard

Με την επιτυχή είσοδο στο σύστημα, ο πράκτορας (agent) εισέρχεται στο αρχικό **dashboard** στο οποίο μπορεί να δει πληροφορίες σχετικά με τα δελτία (tickets) που έχουν εξυπηρετηθεί ή πρέπει να εξυπηρετηθούν σε ότι αφορά τις ουρές στις οποίες καλείται να απαντήσει.



Εικόνα 4-5: Dashboard

Κατά την πρώτη είσοδο ενός agent στο OTRS, θα δει ένα περιβάλλον εργασίας σχεδιασμένο για την αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης (tickets). Ας δούμε αναλυτικά τα βασικά στοιχεία που θα εμφανιστούν στην οθόνη:

4.4.1. Κεφαλίδα



Εικόνα 4-6: Κεφαλίδα

Στην κεφαλίδα της φόρμας εμφανίζονται:

- **Λογότυπο OTRS:** Στην επάνω δεξιά γωνία θα εμφανίζεται το λογότυπο του OTRS.
- **Μενού πλοήγησης:** Μια γραμμή μενού με επιλογές όπως "Dashboard", "Tickets", "Customers", "Reports" κ.ά., που επιτρέπουν την πλοήγηση στις διάφορες λειτουργίες του συστήματος.
- **Γραμμή αναζήτησης:** Ένα πεδίο αναζήτησης για γρήγορη εύρεση δελτίων (tickets) ή άλλων πληροφοριών.
- **Προσωπικό μενού:** Στην επάνω δεξιά γωνία, θα εμφανίζεται το όνομα του agent, η φωτογραφία του (αν έχει οριστεί) και ένα μενού με επιλογές όπως "Προφίλ", "Ρυθμίσεις" και "Αποσύνδεση".

4.4.2. Πίνακας ελέγχου (Dashboard)

The screenshot displays the OTRS Dashboard interface. It features five main sections, each with a table of tickets. All tables currently show 'none' in the first column, indicating no tickets are present in these categories.

Reminder Tickets			
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)			
	TICKET#	AGE	TITLE
none			

Escalated Tickets			
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)			
	TICKET#	AGE	TITLE
none			

New Tickets			
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)			
	TICKET#	AGE	TITLE
none			

Open Tickets			
My locked tickets (0) Tickets in My Queues (0) All tickets (0)			
	TICKET#	AGE	TITLE
none			

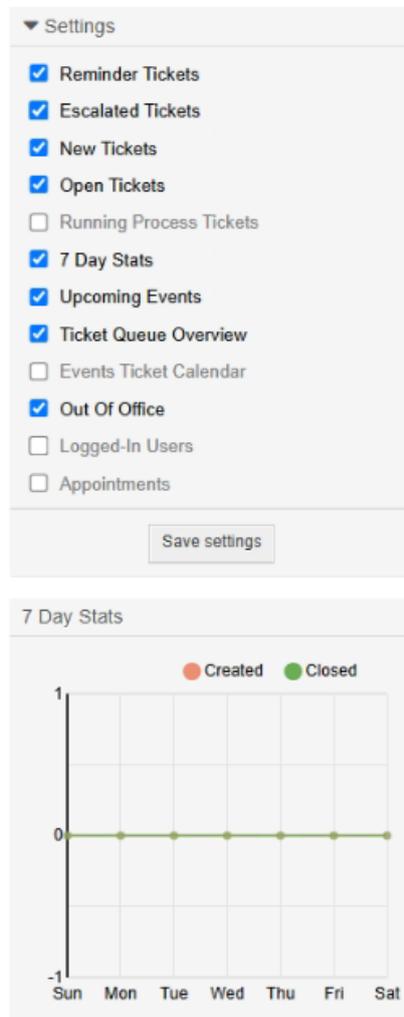
Ticket Queue Overview				
QUEUE	NEW	OPEN	PENDING REMINDER	TOTAL
none				

Εικόνα 4-7: Πίνακας Ελέγχου

Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου. Σε αυτόν εμφανίζονται:

- **Σύνοψη δελτίων (tickets):** Μια επισκόπηση των δελτίων (tickets) που έχουν ανατεθεί στον agent, όπως ο αριθμός των ανοιχτών, σε εκκρεμότητα, κλειστών κ.λπ.
- **Ειδοποιήσεις:** Εμφάνιση σημαντικών ειδοποιήσεων, όπως νέα δελτία (tickets), υπενθυμίσεις ή ενημερώσεις συστήματος.
- **Πρόσφατη δραστηριότητα:** Λίστα με τις πρόσφατες ενέργειες του agent, όπως δελτία (tickets) που δημιουργήθηκαν, απαντήσεις που δόθηκαν ή αλλαγές που έγιναν σε δελτία (tickets).

4.4.3. Πλαϊνή γραμμή (Sidebar)



Εικόνα 4-8: Πλαϊνή μπάρα

Στην πλαϊνή γραμμή εμφανίζονται:

- Επιλογές των στοιχείων του πίνακα ελέγχου που είναι ορατές στον agent
- **Γραφήματα και στατιστικά:** Οπτική αναπαράσταση δεδομένων, όπως ο αριθμός των δελτίων (tickets) ανά ημέρα, ο μέσος χρόνος επίλυσης, η απόδοση των πρακτόρων (agents) κ.ά.

4.5. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 4

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποια είναι η μορφή της διεύθυνσης URL για την είσοδο ενός agent στο OTRS μετά την εγκατάσταση του λογισμικού;

- A) <https://www.example.com/otrs/login.pl>
- B) <https://www.example.com/otrs/index.pl>
- C) <https://www.example.com/otrs/agent.pl>
- D) <https://www.example.com/otrs/dashboard.pl>

Ερώτηση 2

Τι πρέπει να κάνει ένας χρήστης αν ξεχάσει τον κωδικό εισόδου του στο OTRS;

- A) Να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον διαχειριστή
- B) Να χρησιμοποιήσει τον σύνδεσμο "Lost your password?" και να ακολουθήσει τις οδηγίες που θα λάβει στο email του
- C) Να δημιουργήσει νέο λογαριασμό

Ερώτηση 3

Ποια από τα παρακάτω στοιχεία ΔΕΝ εμφανίζεται στην κεφαλίδα του OTRS Dashboard;

- A) Λογότυπο OTRS
- B) Μενού πλοήγησης με επιλογές όπως "Dashboard", "Tickets", "Customers"
- C) Γραμμή αναζήτησης
- D) Λίστα με τα κλειστά tickets

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Πράκτορες (Agents)

5.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι:

- Θα μάθουν τι ακριβώς είναι οι πράκτορες (agents),
- Θα γνωρίσουν πως μπορούν να δημιουργήσουν και γενικότερα να διαχειριστούν πράκτορες (agents).

5.2. Τι είναι ο πράκτορας (agent) στο OTRS

Στο OTRS, ο πράκτορας (agent) είναι ο χρήστης που χειρίζεται τα δελτία (tickets) και αλληλεπιδρά με τους πελάτες. Σκεφτείτε τον agent ως τον εκπρόσωπο της ομάδας υποστήριξης που απαντάει στα email, στα τηλεφωνήματα ή στις online φόρμες επικοινωνίας.

Οι βασικές αρμοδιότητες ενός agent στο OTRS περιλαμβάνουν:

- **Παραλαβή και διαχείριση δελτίων (tickets):** Οι πράκτορες (agents) λαμβάνουν τα εισερχόμενα δελτία (tickets), τα κατηγοριοποιούν, τα ιεραρχούν και τα αναθέτουν στον κατάλληλο υπεύθυνο.
- **Επικοινωνία με πελάτες:** Οι πράκτορες (agents) επικοινωνούν με τους πελάτες μέσω του OTRS για να ζητήσουν διευκρινίσεις, να παρέχουν πληροφορίες και να επιλύσουν τα προβλήματά τους.
- **Επίλυση προβλημάτων:** Οι πράκτορες (agents) χρησιμοποιούν τις γνώσεις και τα εργαλεία τους για να διαγνώσουν και να επιλύσουν τα προβλήματα που αναφέρουν οι πελάτες.
- **Κλείσιμο δελτίων (tickets):** Μόλις επιλυθεί ένα πρόβλημα, ο πράκτορας (agent) κλείνει το αντίστοιχο ticket.
- **Παρακολούθηση της απόδοσης:** Οι πράκτορες (agents) παρακολουθούν την απόδοσή τους μέσω των στατιστικών στοιχείων και των αναφορών του OTRS.

Συνοψίζοντας, ο πράκτορας (agent) είναι ο πυρήνας του συστήματος υποστήριξης στο OTRS. Είναι υπεύθυνος για την αποτελεσματική και έγκαιρη διαχείριση των αιτημάτων υποστήριξης και την ικανοποίηση των πελατών.



Προσοχή! Στο OTRS δεν υπάρχει η δυνατότητα διαγραφής ενός χρήστη. Ως εκ τούτου κατά την εισαγωγή χρηστών στο σύστημα θα πρέπει να είμαστε αρκετά προσεκτικοί.

Οι πράκτορες (agents) μπορούν να οργανώνονται σε ομάδες για καλύτερη διαχείριση και κατανομή εργασιών.

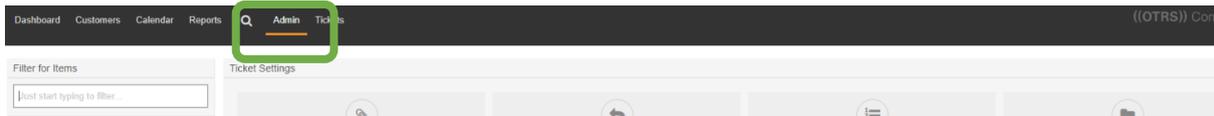
Μπορούμε να ορίσουμε διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης για κάθε agent, ανάλογα με το ρόλο και τις αρμοδιότητές του.

Το OTRS παρέχει στους πράκτορες (agents) μια σειρά από εργαλεία για να τους βοηθήσει να διαχειρίζονται τα δελτία (tickets) αποτελεσματικά, όπως templates απαντήσεων, αυτοματισμοί και δυνατότητες αναζήτησης, όπως θα δούμε και στο παρόν κεφάλαιο.

5.3. Πλοήγηση στη Λίστα Πράκτορες (agents)

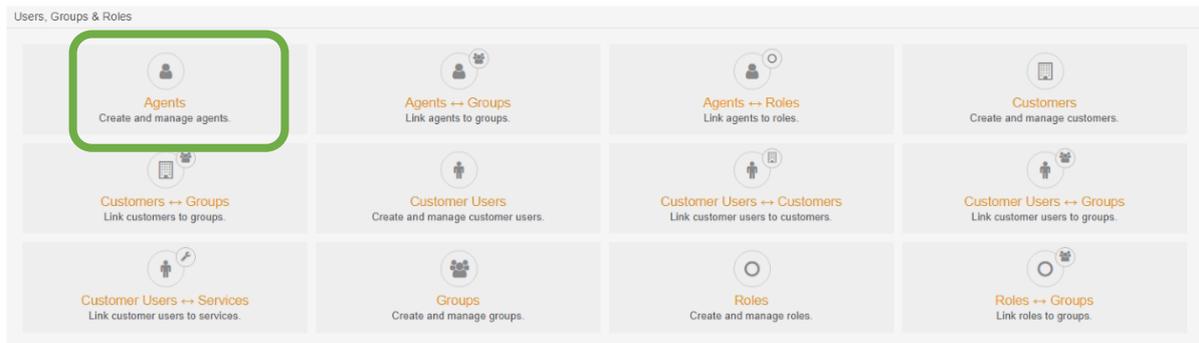
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των πρακτόρων (agents) του συστήματος, θα πρέπει κανείς να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



Εικόνα 5-1: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή Agents, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 5-2: Επιλογή Agents

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζεται το σύνολο των πρακτόρων (agents) που είναι διαθέσιμοι στο σύστημα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



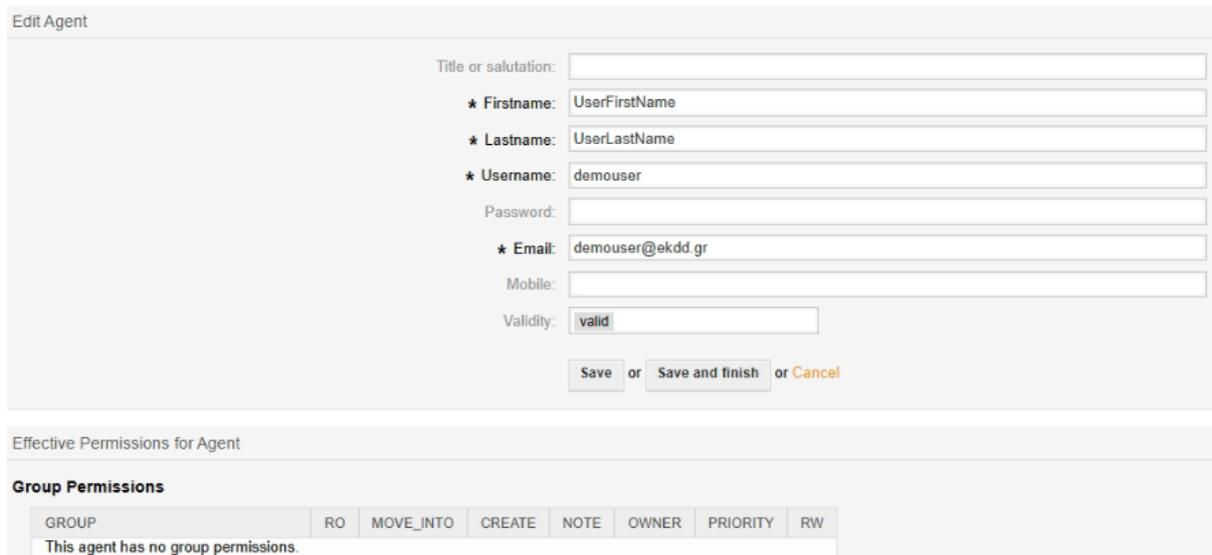
Εικόνα 5-3: Πλοήγηση στο σύνολο των πρακτόρων (agents)

Στο φόρμα αυτή μπορείτε να δείτε το σύνολο των πρακτόρων (agents) που είναι εγγεγραμμένοι στο σύστημα καθώς και τα παρακάτω στοιχεία τους:

- Username
- Ονοματεπώνυμο (Name)

- Email
- Τελευταία Ημερομηνία Login
- Εάν παραμένει ενεργός ή όχι
- Ημερομηνία τελευταίας αλλαγής στα στοιχεία του συστήματος (απάντηση tickets κλπ)
- Ημερομηνία δημιουργίας χρήστη

Το username του agent είναι ενεργός σύνδεσμος και πατώντας πάνω του μπορείτε να δείτε την καρτέλα του χρήστη, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

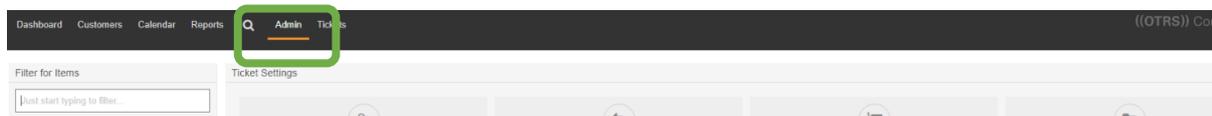


Εικόνα 5-4: Εισαγωγή agent

5.4. Αναζήτηση στη Λίστα Πράκτορες (agents) – Τροποποίηση Agent

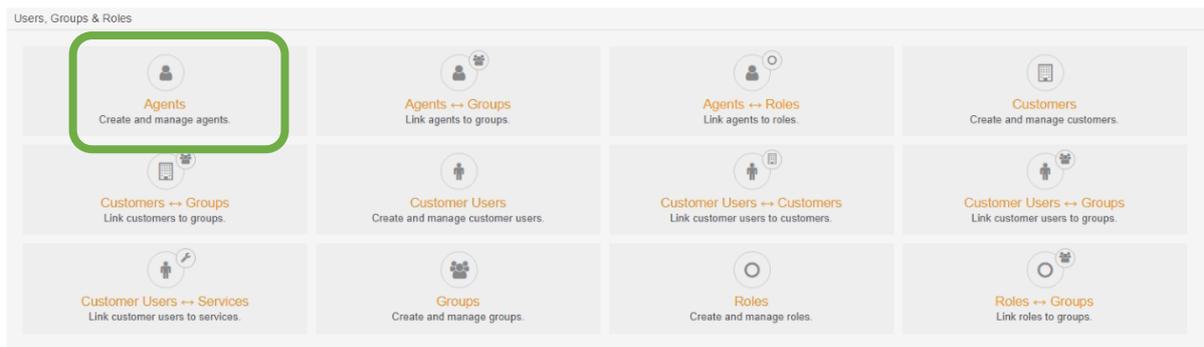
Για να προβεί κανείς σε αναζήτηση στη λίστα των πρακτόρων (agents) του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείτε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



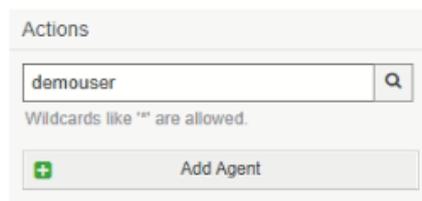
Εικόνα 5-5: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή Agents, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 5-6: Επιλογή agents

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζεται το σύνολο των πρακτόρων (agents) που είναι διαθέσιμοι στο σύστημα ενώ δίνεται και λειτουργικότητα αναζήτησης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 5-7: Αναζήτηση agent

Στο φόρμα αυτή μπορείτε να αναζητήσετε έναν agent με οποιοδήποτε στοιχείο του (π.χ. Username, Ονοματεπώνυμο, Email, κλπ)

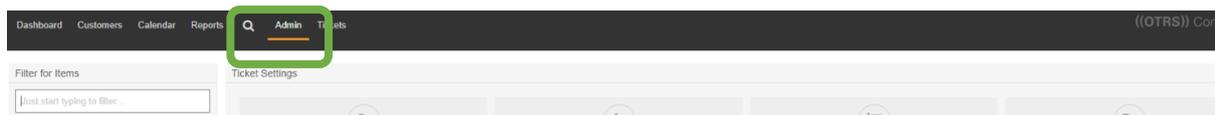


Εικόνα 5-8: Αποτελέσματα αναζήτησης

5.5. Δημιουργία Agent

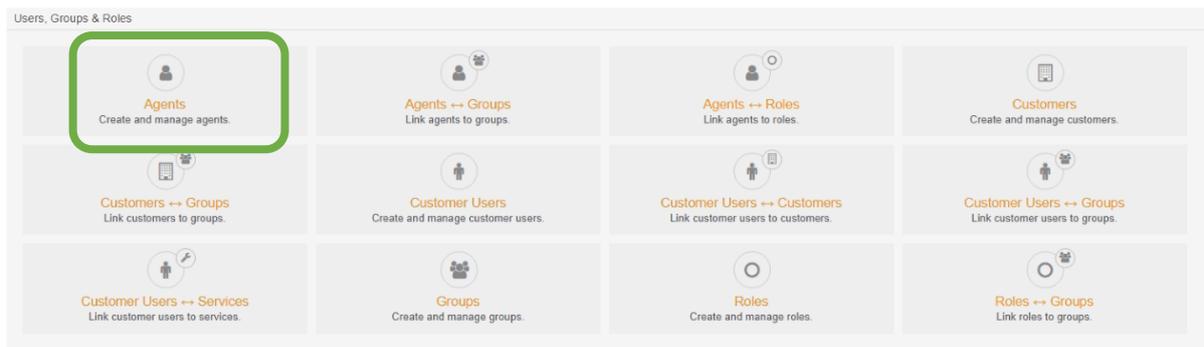
Για τη δημιουργία ενός agent, θα πρέπει κανείς να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείται στην επιλογή `Admin` του κεντρικού μενού.



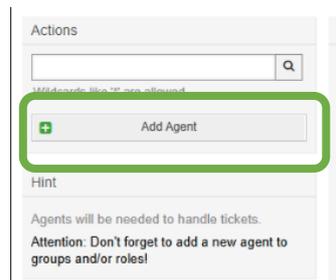
Εικόνα 5-9: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή `Agents`, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 5-10: Επιλογή agents

Στη φόρμα που ανοίγει, πατάει το κουμπί «Add Agent»



Εικόνα 5-11: Προσθήκη agent

Τέλος, ο διαχειριστής συμπληρώνει στα στοιχεία του στη φόρμα που ανοίγει και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

Εικόνα 5-12: Εισαγωγή στοιχείων νέου agent

Με την αποθήκευση του agent στο σύστημα, ο διαχειριστής καλείται να επιλέξει τα groups (θα επεξηγήσουμε τις ακριβώς είναι τα groups σε μεταγενέστερο σημείο του εκπαιδευτικού υλικού) στα οποία αυτός θα μπορεί να έχει πρόσβαση, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Manage Agent-Group Relations

Change Group Relations for Agent 'UserFirstName UserLastName'

Change Group Relations for Agent UserFirstName UserLastName

GROUP	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Learning (Moodle) Group	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Support Group (it-support)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (inep)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ (ops-support)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Αιτημάτων Εκπαιδευτών (instructors)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (foreis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Μητρώου ΕΚΔΔΑ (mitroo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (ops)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Προγράμματος Επιτελικών Στελεχών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Χρηστών ΙΝ ΕΠ. (onlineseminar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

note
Permissions to add notes to tickets in this group/queue.

owner
Permissions to change the owner of tickets in this group/queue.

priority
Permissions to change the ticket priority in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Εικόνα 5-13: Καταχώριση του νέου agent σε group

Ο διαχειριστής στο σημείο αυτό, μπορεί να επιλέξει τόσο τα groups στα οποία ο χρήστης θα μπορεί να συμμετέχει, όσο και τις δυνατότητες που θα έχει σε αυτά, σύμφωνα με τον πίνακα δικαιωμάτων που ακολουθεί.

ro	Πρόσβαση μόνο για διάβασμα στα δελτία (tickets) του group/queue
move_into	Δικαιώματα για μετακίνηση δελτίων (tickets) του group/queue
create	Δικαιώματα για δημιουργία δελτίων (tickets) του group/queue
note	Δικαιώματα για προσθήκη σημειώσεων στα δελτία (tickets) του group/queue
owner	Δικαιώματα αλλαγής του owner των δελτίων (tickets) του group/queue
priority	Δικαιώματα αλλαγής της προτεραιότητας ενός δελτίου (ticket) του group/queue
rw	Πλήρη δικαιώματα (read and write access) στα δελτία (tickets) του group/queue

Πίνακας 5-1: Δικαιώματα

Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save and finish».

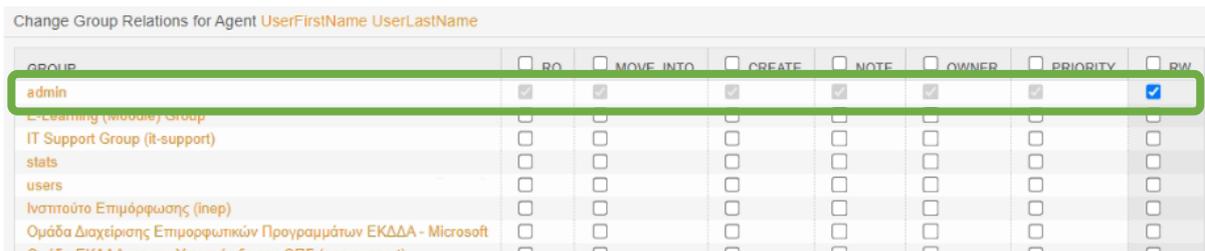
5.6. Δημιουργία Agent με ρόλο Διαχειριστή



Προσοχή! Στο OTRS ο ρόλος του διαχειριστή δίνει **πλήρη δικαιώματα στο χρήστη στο σύνολο της λειτουργικότητας του συστήματος**. Ως εκ τούτου κατά την δημιουργία πρακτόρων (agents) με το ρόλο του διαχειριστή στο σύστημα θα πρέπει να είμαστε αρκετά προσεκτικοί.

Η δημιουργία ενός διαχειριστή στο σύστημα, γίνεται ακολουθώντας όλα τα βήματα της Δημιουργίας ενός agent όπως αυτά τα περιγράψαμε στην προηγούμενη ενότητα, αλλά με τελική

ανάθεση του νέου agent στο group των διαχειριστών, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



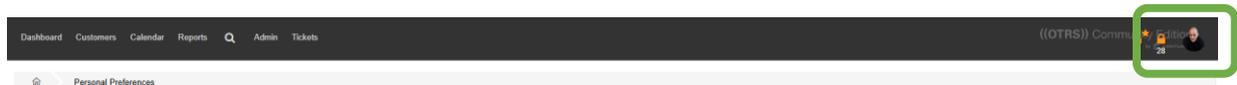
GROUP	RO	MOVE INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	RW
admin	<input checked="" type="checkbox"/>						
E-Learning (public) Group	<input type="checkbox"/>						
IT Support Group (it-support)	<input type="checkbox"/>						
stats	<input type="checkbox"/>						
users	<input type="checkbox"/>						
Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (Inep)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	<input type="checkbox"/>						

Εικόνα 5-14: Ρόλος admin

5.7. Προσωπικές Προτιμήσεις (Personal Preferences)

Οι προσωπικές προτιμήσεις σε έναν πράκτορα (agent) του OTRS Community Edition αποτελούν ένα κρίσιμο στοιχείο για την εξατομίκευση της εμπειρίας χρήσης και ως εκ τούτου για την αύξηση της παραγωγικότητάς του. Μέσω αυτών των ρυθμίσεων, κάθε agent μπορεί να προσαρμόσει το περιβάλλον εργασίας του σύμφωνα με τις δικές του ανάγκες και προτιμήσεις.

Η είσοδος στις προσωπικές προτιμήσεις γίνεται με το πάτημα πάνω στην εικόνα ή το avatar του χρήστη στο ανώτερο δεξιό μέρος του διαχειριστικού μενού, όπως φαίνεται και στο σχήμα το οποίο ακολουθεί.

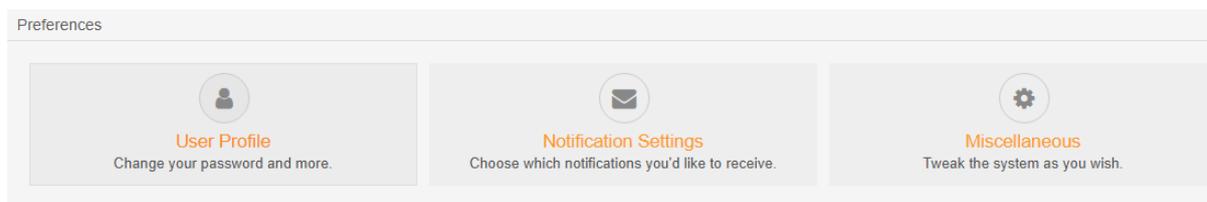


Εικόνα 5-15: Προσωπικές προτιμήσεις



Σημείωση! Ο πράκτορας (agent) μπορεί να αλλάξει την εικόνα του avatar του με την εγγραφή του στο [gravatar.com](https://www.gravatar.com).

Οι δυνατότητες που προσφέρονται στον πράκτορα (agent) για αλλαγή των προσωπικών προτιμήσεών του, εμφανίζονται στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 5-16: Προσωπικές προτιμήσεις

5.7.1. Προφίλ χρήστη

Με το πάτημα της επιλογής «User Profile» στην προηγούμενη εικόνα, ο χρήστης μπαίνει στη φόρμα που παρουσιάζεται στην εικόνα που ακολουθεί.

The screenshot shows a user profile settings page with the following sections:

- Change password:** Fields for current password, new password, and verify password. A checkbox on the right is checked.
- Avatar:** A small profile picture and a text box explaining that avatars are cached. A 'Change your avatar image' button and a checked checkbox are on the right.
- Language:** A dropdown menu set to 'English (United States)'. A 'Select the main interface language.' button and a checked checkbox are on the right.
- Time Zone:** A dropdown menu set to 'Europe/Athens'. A 'Select your personal time zone. All times will be displayed relative to this time zone.' button and a checked checkbox are on the right.
- Out Of Office Time:** A section with 'Active' radio buttons (On is selected), 'Start' and 'End' date pickers (12/10/2024 and 12/11/2024), and a 'If you're going to be out of office, you may wish to let other users know by setting the exact dates of your absence.' button and a checked checkbox.

Εικόνα 5-17: Προσωπικές προτιμήσεις

Στη φόρμα αυτή, ο χρήστης μπορεί να αλλάξει τον τρέχοντα κωδικό του με κάποιον καινούριο, να αλλάξει την εικόνα του προφίλ του, να διαλέξει άλλη γλώσσα για το περιβάλλον αλληλεπίδρασης με το OTRS Community Edition, να αλλάξει την ζώνη της τοπικής ώρας και τέλος μπορεί να ενεργοποιήσει ενημέρωση για «Out of Office Time».

Σε κάθε αλλαγή που λαμβάνει χώρα στην ανωτέρω φόρμα, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να επιβεβαιώνει και να αποθηκεύει / σώζει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού  που βρίσκεται δεξιά από κάθε επιλογή.

5.7.2. Ρυθμίσεις Ειδοποιήσεων (Notification Settings)

Με το πάτημα της επιλογής «Notification Settings» ο χρήστης μπαίνει στη φόρμα που παρουσιάζεται στην εικόνα που ακολουθεί.

The screenshot shows the 'Notification Settings' page with the following sections:

- My Queues:** A dropdown menu showing 'EKDDA-MICROSOFT' and '2 more...'. A 'Your queue selection of your preferred queues. You also get notified about those queues via email if enabled.' button and a checked checkbox are on the right.
- Ticket notifications:** A table with columns for 'NOTIFICATION', a checkbox, and an email icon. The table lists:

NOTIFICATION		
Ticket create notification	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket follow-up notification (locked)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket follow-up notification (unlocked)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket lock timeout notification	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket queue update notification	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ticket service update notification	<input checked="" type="checkbox"/>	

 A 'Choose for which kind of ticket changes you want to receive notifications. Please note that you can't completely disable notifications marked as mandatory.' button and a checked checkbox are on the right.
- Appointment notifications:** A table with columns for 'NOTIFICATION', a checkbox, and an email icon. The table lists:

NOTIFICATION		
Appointment reminder notification	<input checked="" type="checkbox"/>	

 A 'Choose for which kind of appointment changes you want to receive notifications.' button and a checked checkbox are on the right.

Εικόνα 5-18: Ρυθμίσεις Ειδοποιήσεων

Στη φόρμα αυτή ο χρήστης μπορεί να ζητήσει από το σύστημα να ενημερώνεται με email για κάθε τύπου αλλαγή ή προσθήκη που θα γίνεται στο σύστημα σε συγκεκριμένες ουρές (queues).

Το πεδίο «Σε κάθε αλλαγή που λαμβάνει χώρα στην ανωτέρω φόρμα, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να επιβεβαιώνει και να αποθηκεύει / σώζει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού που βρίσκεται δεξιά από κάθε επιλογή.» ορίζει τις ουρές για τις οποίες θέλει να ενημερώνεται ενώ

στην επιλογή «Σε κάθε αλλαγή που λαμβάνει χώρα στην ανωτέρω φόρμα, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να επιβεβαιώνει και να αποθηκεύει / σώζει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού που βρίσκεται δεξιά από κάθε επιλογή. Σε κάθε αλλαγή που λαμβάνει χώρα στην ανωτέρω φόρμα, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να επιβεβαιώνει και να αποθηκεύει / σώζει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού που βρίσκεται δεξιά από κάθε επιλογή.» ορίζει το ποιες είναι οι ενέργειες στις επιλεγμένες ουρές για τις οποίες και επιθυμεί να ενημερώνεται με email.

Σε κάθε αλλαγή που λαμβάνει χώρα στην ανωτέρω φόρμα, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να επιβεβαιώνει και να αποθηκεύει / σώζει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού που βρίσκεται δεξιά από κάθε επιλογή.

5.7.3. Διάφορα

Με το πάτημα της επιλογής «Miscellaneous» ο χρήστης μπαίνει στη φόρμα που παρουσιάζεται στην εικόνα που ακολουθεί.

Skin	<input type="text" value="Default (Slim)"/>	Select your preferred layout for the software.	<input checked="" type="checkbox"/>
Overview Refresh Time	<input type="text" value="5 minutes"/>	If enabled, the different overviews (Dashboard, LockedView, QueueView) will automatically refresh after the specified time.	<input checked="" type="checkbox"/>
Screen after new ticket	<input type="text" value="Create Ticket"/>	Configure which screen should be shown after a new ticket has been created.	<input checked="" type="checkbox"/>

Εικόνα 5-19: Διάφορα

Στη φόρμα αυτή ο χρήστης μπορεί να προβεί σε:

- **Αλλαγή του θέματος (skin):** Οι πράκτορες (agents) μπορούν να επιλέξουν από μια ποικιλία διαθέσιμων θεμάτων για να αλλάξουν την εμφάνιση του frontend του OTRS. Αυτό τους επιτρέπει να προσαρμόσουν την οπτική παρουσίαση της πλατφόρμας στα προσωπικά τους γούστα ή στις απαιτήσεις της οργάνωσης.
- **Ρύθμιση της συχνότητας ανανέωσης των ενημερώσεων:** Οι agents μπορούν να καθορίσουν πόσο συχνά θα ανανεώνονται οι διάφορες οθόνες του OTRS (π.χ. πίνακας εργαλείων, λίστα ουρών κλπ.). Αυτό τους επιτρέπει να ενημερώνονται για νέα εισερχόμενα tickets ή άλλες αλλαγές στον επιθυμητό ρυθμό.
- **Επιλογή της οθόνης που θα εμφανίζεται μετά τη δημιουργία ενός ticket:** Οι agents μπορούν να ορίσουν ποια οθόνη θα εμφανίζεται αυτόματα μετά τη δημιουργία ενός νέου ticket. Αυτό μπορεί να είναι η λεπτομερής προβολή του ticket, η λίστα των ουρών ή οποιαδήποτε άλλη επιλεγμένη οθόνη.

Σε κάθε αλλαγή που λαμβάνει χώρα στην ανωτέρω φόρμα, ο πράκτορας (agent) θα πρέπει να επιβεβαιώνει και να αποθηκεύει / σώζει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού που βρίσκεται δεξιά από κάθε επιλογή.

5.8. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 5

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιες από τις παρακάτω είναι βασικές αρμοδιότητες ενός agent στο OTRS;

- A) Μόνο η παραλαβή δελτίων (tickets)
- B) Παραλαβή και διαχείριση δελτίων, επικοινωνία με πελάτες, επίλυση προβλημάτων και κλείσιμο δελτίων
- C) Μόνο η επικοινωνία με πελάτες
- D) Μόνο η παρακολούθηση της απόδοσης

Ερώτηση 2

Για να δημιουργήσει κάποιος έναν νέο agent στο OTRS, σε ποια κατηγορία του Admin μενού πρέπει να πλοηγηθεί;

- A) System Configuration
- B) Ticket Settings
- C) Users, Groups & Roles

Ερώτηση 3

Πώς μπορεί ένας agent να αλλάξει την εικόνα του avatar του στο OTRS;

- A) Ανεβάζοντας μια εικόνα απευθείας στο σύστημα
- B) Με την εγγραφή του στο gravatar.com
- C) Ζητώντας από τον διαχειριστή να την αλλάξει
- D) Δεν είναι δυνατή η αλλαγή avatar

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Email Accounts στο OTRS

6.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν πως χειριζόμαστε τα emails στο OTRS Community Edition



Προσοχή! Η διαδικασία απαιτεί στοιχεία email accounts τα οποία θα πρέπει να σας έχουν δοθεί από το διαχειριστή του συστήματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (emails) που έχετε στο Φορέα σας. Στο OTRS Community Edition υποστηρίζονται όλες οι γνωστοί διαφορετικοί τύποι διακομιστών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email servers).

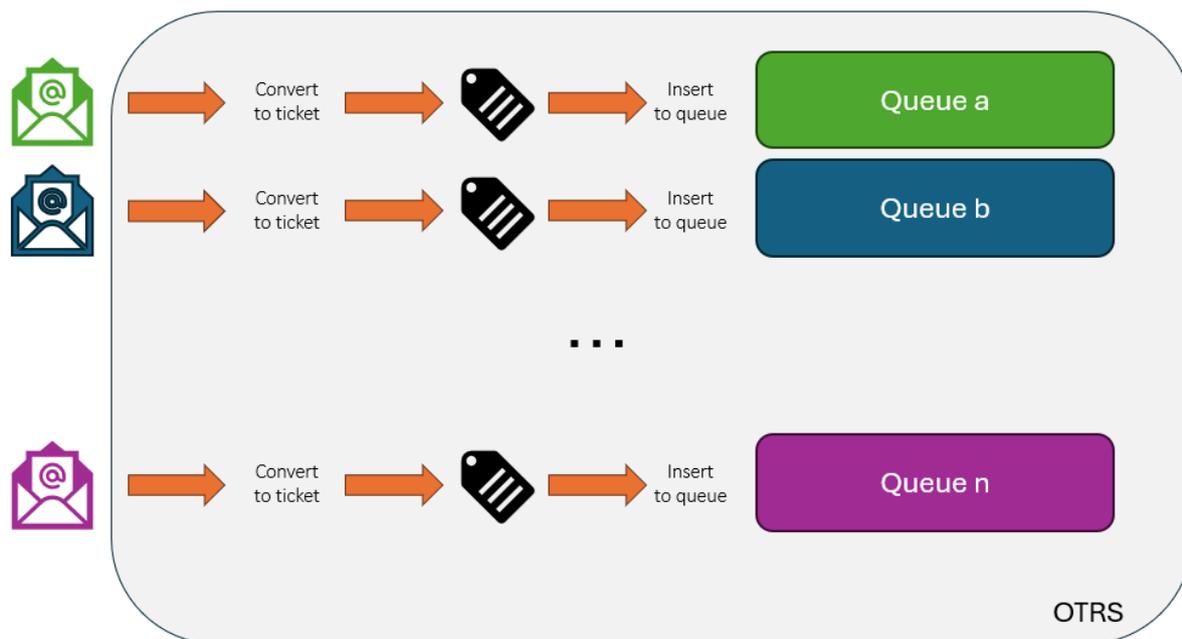
Υπάρχουν δύο βήματα για την καταχώρηση ενός νέου email στο OTRS Community Edition. Πρόκειται για τα παρακάτω και θα τα εξετάσουμε και τα δύο στο παρόν κεφάλαιο:

- Postmaster Mail Accounts
- Email addresses

6.2. Η σημασία χρήσης των email στο OTRS Community Edition

Κάθε ένα διακριτό σύστημα που καλείστε να υποστηρίξετε μέσω του συστήματος OTRS Community Edition, θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από το δικό του email. Πρόκειται για το email στο οποίο θα είναι υποχρεωμένοι οι χρήστες να απευθύνονται, εάν θέλουν να θέσουν ένα ερώτημα στην υπηρεσία σας και το ερώτημα αυτό να μετουσιωθεί σε ticket προς την Ομάδα Υποστήριξης.

Όσα ξεχωριστά συστήματα υποστήριξης έχετε, τόσα διακριτά emails πρέπει να διαθέτετε. Ακόμη και εάν θέλετε οι χρήστες σας να θέτουν τα ερωτήματά τους μέσω διαδικτυακής φόρμας για την καταγραφή των προβλημάτων / ερωτήσεων, η φόρμα αυτή στην ουσία θα πρέπει να υλοποιηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να επεξεργάζεται την υποβολή/καταχώρηση του αιτήματος του χρήστη και να καταλήγει σε αποστολή email στο κατάλληλο email account στο σύστημα υποστήριξης.



Εικόνα 6-1: Emails και Ουρές

Με τη χρήση της παραπάνω διακριτότητας σε ότι αφορά τα emails όπως φαίνεται και στην εικόνα επιτυγχάνεται μία κατηγοριοποίηση των αιτημάτων υποστήριξης σε καθαρές «ουρές» κάθε μία εκ των οποίων ασχολείται με διακριτή θεματική. Εάν αντιθέτως είχαμε μόνο μία ουρά υποστήριξης και μόνο ένα email, είναι προφανές ότι θα είχαμε σε ένα μόνο σημείο μαζεμένα τα ερωτήματα για το σύνολο των διαφορετικών συστημάτων που διατηρούμε στην υπηρεσία μας.

Στο παρόν κεφάλαιο θα δούμε πως διαχειριζόμαστε τα emails στο OTRS Community Edition.

6.3. Postmaster Mail Accounts στο OTRS Community Edition

6.3.1. Περιγραφή λειτουργικότητας

Η επιλογή "Postmaster Mail Accounts" στο OTRS Community Edition αποτελεί κρίσιμο κομμάτι για την ενσωμάτωση του συστήματος με την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Μέσω αυτής της λειτουργίας, το OTRS **μπορεί να λαμβάνει και να επεξεργάζεται emails, μετατρέποντάς τα αυτόματα σε δελτία (tickets)** ή απαντήσεις σε υπάρχοντα δελτία (tickets).

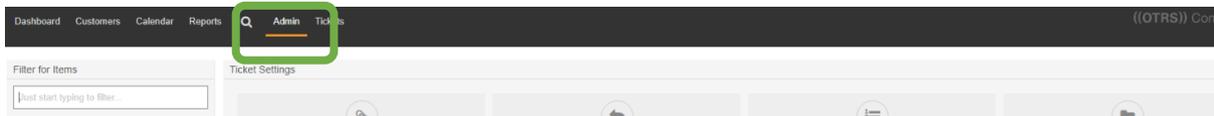
Οι βασικές λειτουργίες της λειτουργικότητας είναι:

- **Λήψη emails:** Το OTRS μπορεί να συνδεθεί με ένα ή περισσότερα email accounts (π.χ. Gmail, Yahoo, εταιρικό email) και να "κατεβάζει" τα emails που αυτά λαμβάνουν.
- **Δημιουργία δελτίων (tickets):** Τα εισερχόμενα emails μπορούν αυτόματα να μετατραπούν σε νέα tickets, με βάση κανόνες που ορίζετε.
- **Ενημέρωση δελτίων (tickets):** Οι απαντήσεις σε emails που σχετίζονται με υπάρχοντα δελτία (tickets) μπορούν να προστεθούν αυτόματα στο ιστορικό του ticket.
- **Διαχείριση πολλαπλών λογαριασμών:** Μπορείτε να ρυθμίσετε διαφορετικούς λογαριασμούς email για διαφορετικές ουρές ή τμήματα του φορέα σας.

6.3.2. Πλοήγηση στα υφιστάμενα email accounts – Τροποποίηση email account

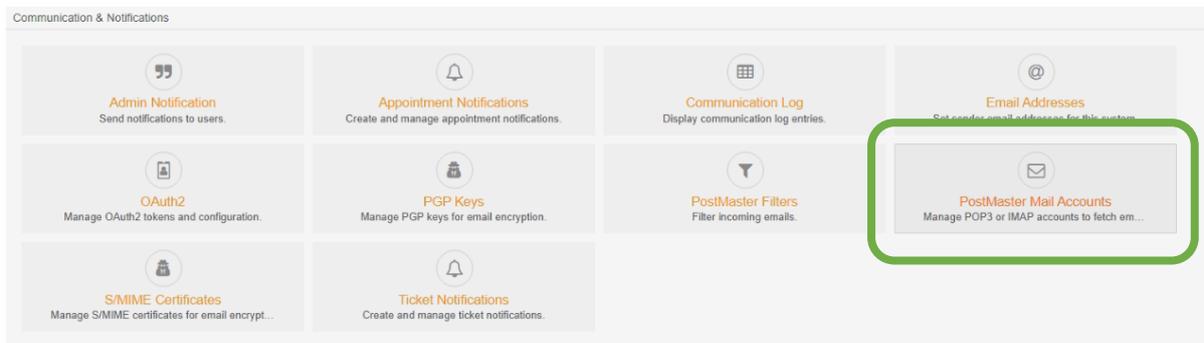
Για να ρυθμίσετε ένα νέο email account στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-2: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

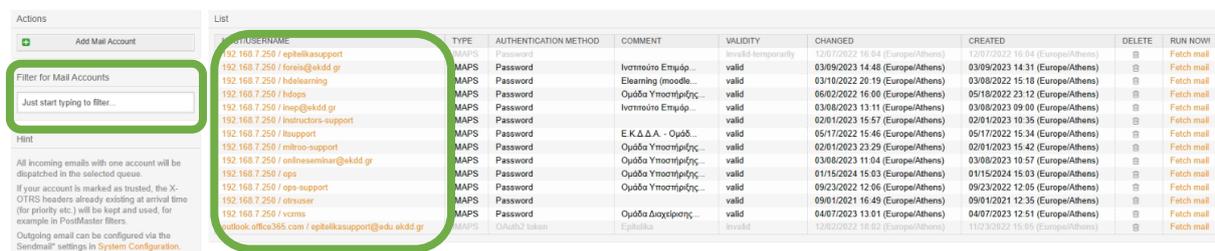
Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζεται πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Postmaster Mail Accounts» στην ενότητα «Communication & Notification» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-3: Επιλογή Postmaster Mail Accounts

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλα τα emails που υπάρχουν καταχωρισμένα στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Ο χρήστης επιλέγει το email που τον ενδιαφέρει από την λίστα των διαθέσιμων emails, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Mail Accounts».



Εικόνα 6-4: Λίστα emails στο διαχειριστικό περιβάλλον

Με το πάτημα πάνω σε οποιοδήποτε από τα emails, εμφανίζεται η φόρμα με τα στοιχεία του, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Τύπος (IMAP, IMAPS, IMAPTLS, POP3, POP3S, POP3TLS)

- Authentication method (password, OAuth2 token)
- Username / Password του λογαριασμού email
- Διακομιστής email
- Αν είναι έμπιστος λογαριασμός ή όχι [E1]
- Dispatching επιλογή μέσω της οποίας μπορείτε να δρομολογείτε emails σε διαφορετικές ουρές με βάση το περιεχόμενο του θέματός τους
- Validity σχετικά με το εάν ένα email παραμένει ενεργό στο σύστημα ή όχι.
- Σχόλια επεξηγηματικά σχετικά με το τι εξυπηρετεί στο σύστημα το συγκεκριμένο email

[E1]

Η επιλογή "Trusted" στο OTRS, στα Postmaster Mail Accounts, παίζει σημαντικό ρόλο στην ασφάλεια και την αυτοματοποίηση του συστήματος. Ενεργοποιώντας την επιλογή "Trusted" για έναν συγκεκριμένο λογαριασμό email, ουσιαστικά "εμπιστεύεστε" τον αποστολέα των emails που λαμβάνονται από αυτόν τον λογαριασμό.

Τι σημαίνει αυτό στην πράξη;

Όταν ένα email προέρχεται από έναν "trusted" λογαριασμό, το OTRS θα επεξεργάζεται **όλα** τα headers του email, συμπεριλαμβανομένων των **X-OTRS headers**. Αυτά τα ειδικά headers μπορούν να περιέχουν οδηγίες για το OTRS, όπως:

- **Αυτόματη ρύθμιση πεδίων:** Ορισμός προτεραιότητας, κατάστασης, ή άλλων πεδίων του ticket.
- **Εκχώρηση σε συγκεκριμένη ουρά ή πράκτορα:** Δρομολόγηση του ticket σε συγκεκριμένο τμήμα ή υπάλληλο.
- **Εκτέλεση ενεργειών:** Κλείσιμο του ticket, προσθήκη σχολίων, ή αποστολή ειδοποιήσεων.

Γιατί είναι σημαντική η επιλογή "Trusted";

- **Ασφάλεια:** Εάν δεν εμπιστεύεστε τον αποστολέα, η ενεργοποίηση του "Trusted" μπορεί να επιτρέψει σε κακόβουλους χρήστες να αποστείλουν manipulate tickets ή να εκτελέσουν ανεπιθύμητες ενέργειες.
- **Αυτοματοποίηση:** Για "trusted" λογαριασμούς, μπορείτε να αυτοματοποιήσετε πολλές διαδικασίες χρησιμοποιώντας X-OTRS headers, βελτιώνοντας την απόδοση και μειώνοντας τον χρόνο επεξεργασίας.

Πότε να χρησιμοποιήσετε την επιλογή "Trusted";

- **Εσωτερική επικοινωνία:** Εάν ο λογαριασμός email χρησιμοποιείται για επικοινωνία μεταξύ τμημάτων ή υπαλλήλων του φορέα σας.
- **Αξιόπιστοι συνεργάτες:** Εάν λαμβάνετε emails από αξιόπιστους συνεργάτες ή συστήματα που έχουν ρυθμιστεί σωστά.

Συμβουλές:

- **Χρησιμοποιήστε με προσοχή:** Ενεργοποιήστε το "Trusted" μόνο για λογαριασμούς που εμπιστεύεστε πλήρως.
 - **Τεκμηριώστε τις ρυθμίσεις σας:** Καταγράψτε ποιους λογαριασμούς έχουν οριστεί ως "trusted" και γιατί.
 - **Ελέγξτε τα X-OTRS headers:** Βεβαιωθείτε ότι τα X-OTRS headers που λαμβάνετε από "trusted" λογαριασμούς είναι ασφαλή και δεν περιέχουν κακόβουλο κώδικα.
-

Edit Mail Account

* Type:

* Authentication method:

* Username:

* Password:

* Host:
Example: mail.example.com

IMAP Folder:
Only modify this if you need to fetch mail from a different folder than INBOX.

* Trusted:

* Dispatching:

* Validity:

Comment:

or or

Εικόνα 6-5: Στοιχεία ενός group

Στο σημείο αυτό μπορείτε να προβείτε και σε αλλαγή των ανωτέρω στοιχείων του email. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save and finish»

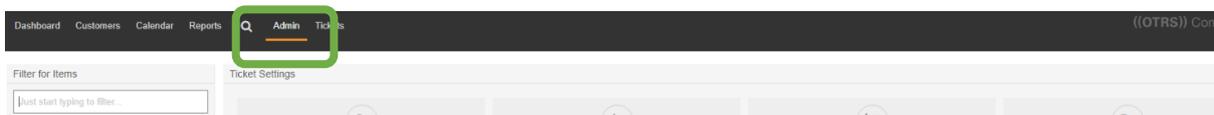
6.3.3. Καταχώριση νέου email



Προσοχή! Η διαδικασία απαιτεί στοιχεία email account τα οποία θα πρέπει να σας έχουν δοθεί από το διαχειριστή του συστήματος emails που έχετε στο Φορέα σας. Στο OTRS Community Edition υποστηρίζονται όλες οι γνωστοί διαφορετικοί τύποι email servers.

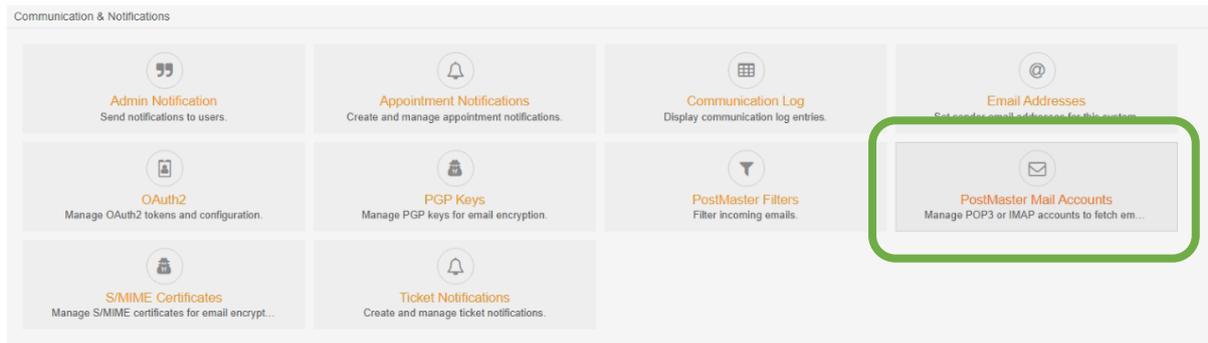
Υπάρχουν δύο βήματα για την καταχώριση ενός νέου email στο OTRS Community Edition. Για να ρυθμίσετε ένα νέο email account στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-6: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζετε πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Postmaster Mail Accounts» στην ενότητα «Communication & Notification» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



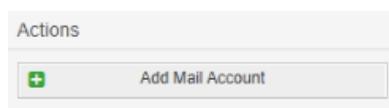
Εικόνα 6-7: Επιλογή Postmaster Mail Accounts

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλα τα διαθέσιμα emails που υπάρχουν στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

HOST/USERNAME	TYPE	AUTHENTICATION METHOD	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE	RUN NOW!
192.168.7.250 / epikalkasupport	IMAPS	Password		invalid temporarily	12/07/2022 16:04 (Europe/Athens)	12/07/2022 16:04 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / forsis@ekdd.gr	IMAPS	Password	Ινστιτούτο Επιμόρφ...	valid	03/09/2023 14:48 (Europe/Athens)	03/09/2023 14:31 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / hdslearning	IMAPS	Password	Εκπαίδευση Innoval...	valid	03/16/2022 20:19 (Europe/Athens)	03/02/2022 15:10 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / hdsops	IMAPS	Password	Ομάδα Υποστήριξης...	valid	06/02/2022 16:00 (Europe/Athens)	05/18/2022 23:12 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / inop@ekdd.gr	IMAPS	Password	Ινστιτούτο Επιμόρφ...	valid	03/08/2023 13:11 (Europe/Athens)	03/08/2023 09:00 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / instructors-support	IMAPS	Password		valid	02/01/2023 15:57 (Europe/Athens)	02/01/2023 10:35 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / itsupport	IMAPS	Password	Ε.Κ.Δ.Δ.Α. - Ομάδ...	valid	05/17/2022 15:46 (Europe/Athens)	05/17/2022 15:34 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / mitros-support	IMAPS	Password	Ομάδα Υποστήριξης...	valid	02/01/2023 23:29 (Europe/Athens)	02/01/2023 15:42 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / onlineseminar@ekdd.gr	IMAPS	Password	Ομάδα Υποστήριξης...	valid	03/02/2023 11:04 (Europe/Athens)	03/02/2023 10:57 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / ops	IMAPS	Password	Ομάδα Υποστήριξης...	valid	01/15/2024 15:03 (Europe/Athens)	01/15/2024 15:03 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / ops-support	IMAPS	Password	Ομάδα Υποστήριξης...	valid	09/23/2022 12:06 (Europe/Athens)	09/23/2022 12:05 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / otrouser	IMAPS	Password		valid	09/01/2021 16:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 12:35 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
192.168.7.250 / vcms	IMAPS	Password	Ομάδα Διαχείρισης...	valid	04/07/2023 13:01 (Europe/Athens)	04/07/2023 12:51 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail
outlook.office365.com / epikalkasupport@edu.ekdd.gr	IMAPS	OAuth2 token	Επιτακτα	invalid	12/07/2022 16:02 (Europe/Athens)	11/23/2022 15:05 (Europe/Athens)	<input type="checkbox"/>	Fetch mail

Εικόνα 6-8: Λίστα emails στο διαχειριστικό περιβάλλον

Για την προσθήκη ενός email account, πατάτε το κουμπί «Add Mail Account» στην φόρμα πλοήγησης στη λίστα των email accounts

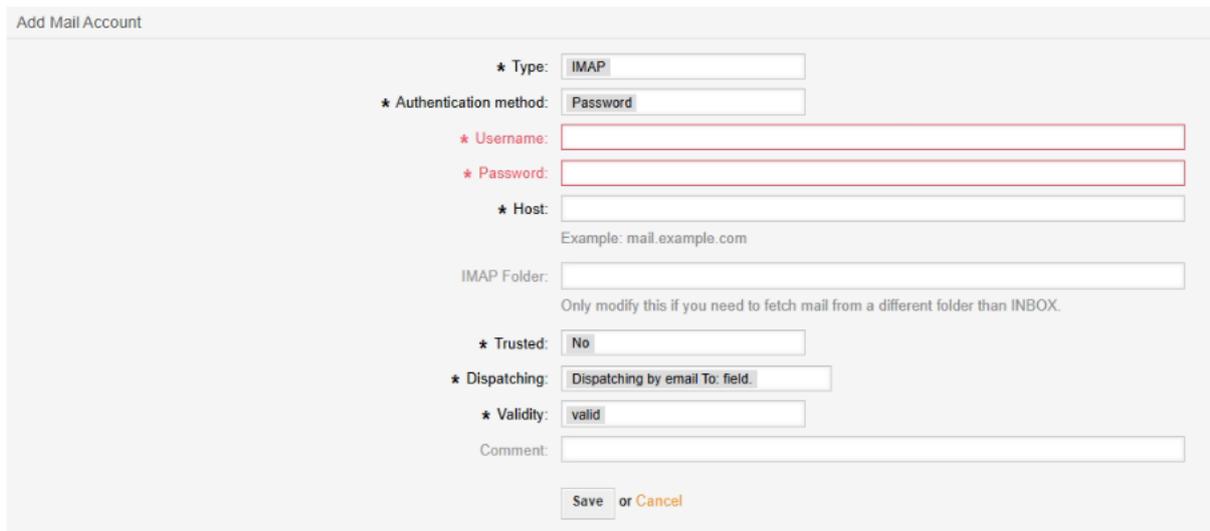


Εικόνα 6-9: Προσθήκη email account

Με το πάτημα του κουμπιού εμφανίζεται άδεια φόρμα για την εισαγωγή των στοιχείων του νέου email account, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Τύπος (IMAP, IMAPS, IMAPTLS, POP3, POP3S, POP3TLS)
- Authentication method (password, OAuth2 token)
- Username / Password του λογαριασμού email
- Διακομιστής email
- Αν είναι έμπιστος λογαριασμός ή όχι [E1]
- Dispatching επιλογή μέσω της οποίας μπορείτε να δρομολογείτε emails σε διαφορετικές ουρές με βάση το περιεχόμενο του θέματός τους
- Validity σχετικά με το εάν ένα email παραμένει ενεργό στο σύστημα ή όχι.

- Σχόλια επεξηγηματικά σχετικά με το τι εξυπηρετεί στο σύστημα το συγκεκριμένο email



Εικόνα 6-10: Προσθήκη ενός email account

Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save».

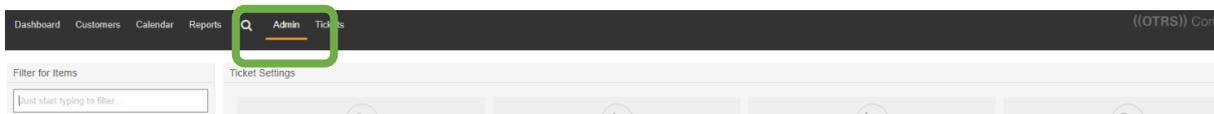
6.4. Email Addresses

Αφού έχουμε ολοκληρώσει με επιτυχία την καταχώρηση ενός νέου email στην επιλογή «Postmaster Email Accounts» όπως περιγράψαμε και πριν, θα πρέπει να καταχωρήσουμε το νέο αυτό email και στο σύστημα OTRS Community Edition.

6.4.1. Πλοήγηση στα υφιστάμενα emails – Τροποποίηση email

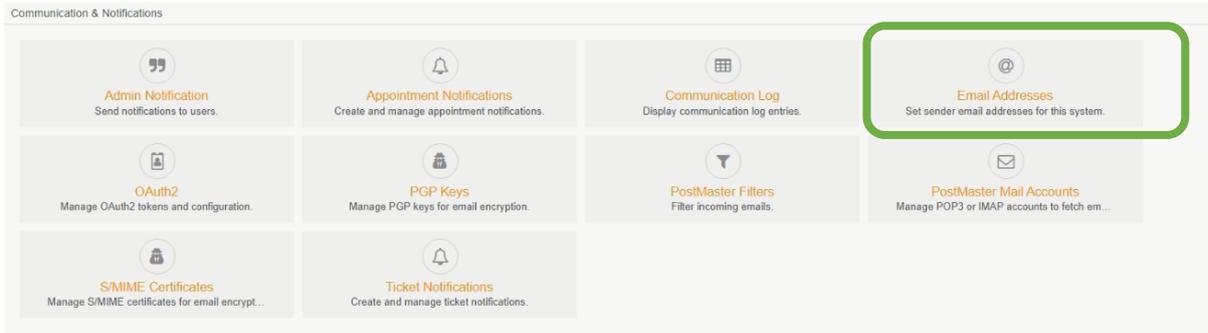
Για να ρυθμίσετε ένα νέο email account στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-11: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

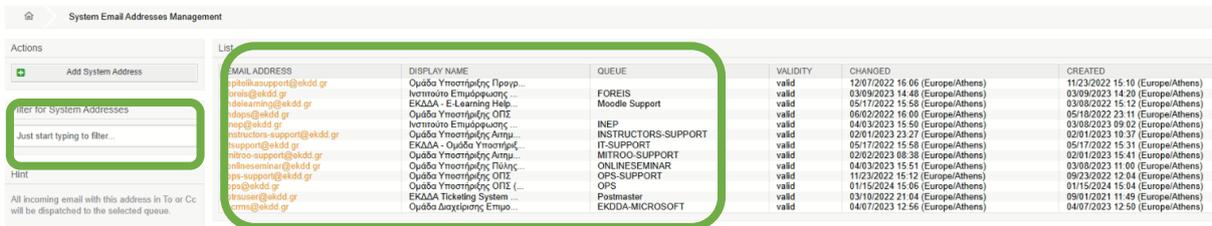
Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζετε πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Postmaster Mail Accounts» στην ενότητα «Communication & Notification» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-12: Επιλογή email addresses

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλα τα emails που υπάρχουν καταχωρισμένα στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

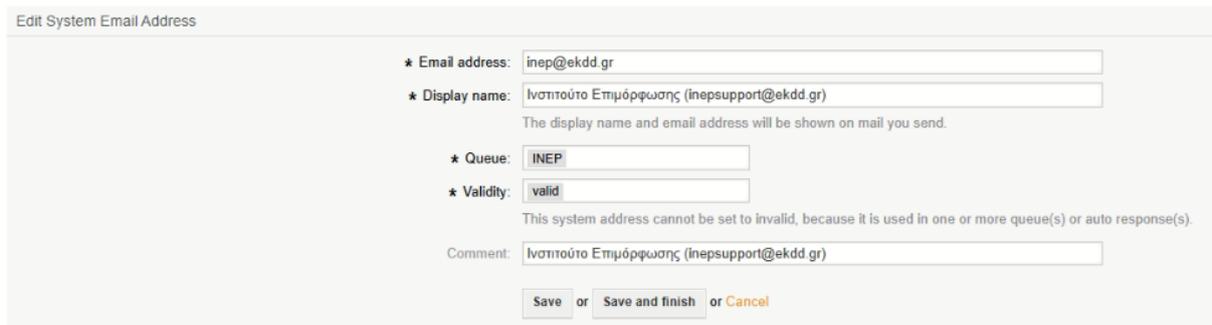
Ο χρήστης επιλέγει το email που τον ενδιαφέρει από την λίστα των διαθέσιμων emails, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Mail Accounts».



Εικόνα 6-13: Λίστα emails στο διαχειριστικό περιβάλλον

Με το πάτημα πάνω σε οποιοδήποτε από τα email, εμφανίζεται η φόρμα με τα στοιχεία του, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Email Address
- Κείμενο με το οποίο θα εμφανίζεται το mail στο mailbox ενός χρήστη όταν αυτός λαμβάνει mail από το σύστημα
- Ουρά ([Queue](#)) με την οποία «δένει» το mail αυτό και στην οποία θα καταλήγει το email ως ticket του συστήματος
- Validity σχετικά με το εάν ένα email παραμένει ενεργό στο σύστημα ή όχι.



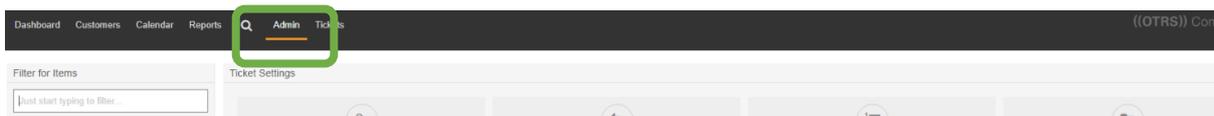
Εικόνα 6-14: Στοιχεία ενός group

Στο σημείο αυτό μπορείτε να προβείτε και σε αλλαγή των ανωτέρω στοιχείων του email. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save and finish»

6.4.2. Καταχώριση νέου email

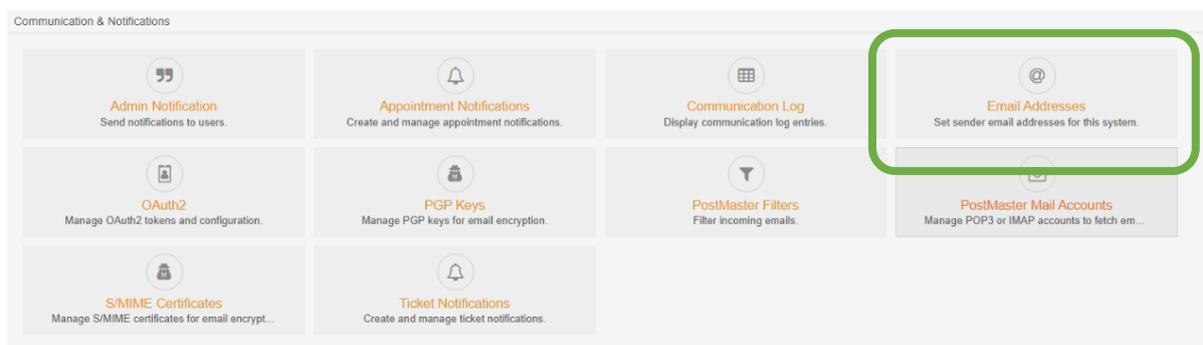
Υπάρχουν δύο βήματα για την καταχώριση ενός νέου email στο OTRS Community Edition. Για να ρυθμίσετε ένα νέο email account στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-15: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζετε πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Email Addresses» στην ενότητα «Communication & Notification» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



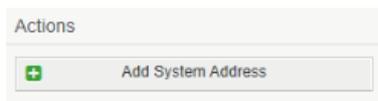
Εικόνα 6-16: Επιλογή Postmaster Mail Accounts

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλα τα διαθέσιμα emails που υπάρχουν στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

EMAIL ADDRESS	DISPLAY NAME	QUEUE	VALIDITY	CHANGED	CREATED
epitelikasupport@ekdd.gr	Ομάδα Υποστήριξης Προγρ...	FOREIS	valid	12/07/2022 16:06 (Europe/Athens)	11/23/2022 15:10 (Europe/Athens)
lora@ekdd.gr	Ινστιτούτο Επιμόρφωσης ...	Moodle Support	valid	03/09/2023 14:48 (Europe/Athens)	03/09/2023 14:20 (Europe/Athens)
info@ekdd.gr	ΕΚΔΔΑ - e-Learning Help...		valid	05/17/2022 15:58 (Europe/Athens)	03/08/2023 15:12 (Europe/Athens)
lida@ekdd.gr	Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ		valid	06/02/2022 16:00 (Europe/Athens)	05/18/2022 23:11 (Europe/Athens)
in@ekdd.gr	Ινστιτούτο Επιμόρφωσης ...		valid	04/03/2023 15:50 (Europe/Athens)	03/08/2023 09:02 (Europe/Athens)
instructorsupport@ekdd.gr	Ομάδα Υποστήριξης Αιτηρ...	INSTRUCTORS-SUPPORT	valid	02/01/2023 23:27 (Europe/Athens)	02/01/2023 10:37 (Europe/Athens)
lsvr@ekdd.gr	ΕΚΔΔΑ - Ομάδα Υποστήριξ...	IT-SUPPORT	valid	05/17/2022 15:58 (Europe/Athens)	05/17/2022 15:31 (Europe/Athens)
lsvr@ekdd.gr	Ομάδα Υποστήριξης Αιτηρ...	MITROO-SUPPORT	valid	02/02/2023 08:38 (Europe/Athens)	02/01/2023 15:41 (Europe/Athens)
lsvr@ekdd.gr	Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ	ONLINESEMINAR	valid	11/23/2022 15:12 (Europe/Athens)	09/23/2022 12:04 (Europe/Athens)
ops-support@ekdd.gr	Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (L...	OPS-SUPPORT	valid	01/15/2024 15:06 (Europe/Athens)	01/15/2024 15:04 (Europe/Athens)
ops@ekdd.gr	ΕΚΔΔΑ Ticketing System ...	Postmaster	valid	03/10/2022 21:04 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
vcms@ekdd.gr	Ομάδα Διαχείρισης Επιμο...	EKDDA-MICROSOFT	valid	04/07/2023 12:56 (Europe/Athens)	04/07/2023 12:50 (Europe/Athens)

Εικόνα 6-17: Λίστα emails στο διαχειριστικό περιβάλλον

Για την προσθήκη ενός email, πατάτε το κουμπί «Add System Address» στην φόρμα πλοήγησης στη λίστα των emails



Εικόνα 6-18: Προσθήκη email account

Με το πάτημα του κουμπιού εμφανίζεται άδεια φόρμα για την εισαγωγή των στοιχείων του νέου email, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Email Address
- Κείμενο με το οποίο θα εμφανίζεται το mail στο mailbox ενός χρήστη όταν αυτός λαμβάνει mail από το σύστημα
- Ουρά (Queue) με την οποία «δένει» το mail αυτό και στην οποία θα καταλήγει το email ως ticket του συστήματος
- Validity σχετικά με το εάν ένα email παραμένει ενεργό στο σύστημα ή όχι.



Προσοχή! Η ουρά στο σημείο αυτό δημιουργίας του email, μπορεί να μην έχει δημιουργηθεί στο βήμα αυτό. Στην περίπτωση αυτή, κάνουμε χρήση μίας οποιασδήποτε άλλης ουράς και πάμε στο επόμενο βήμα για να δημιουργήσουμε ουρά και να την αντιστοιχίσουμε με το νέο μας email.

A screenshot of a web form titled 'Add System Email Address'. The form contains several input fields: 'Email address', 'Display name', 'Queue' (with a dropdown menu showing 'EKDDA-MICROSOFT'), 'Validity' (with a dropdown menu showing 'valid'), and 'Comment'. Below the fields are 'Save' and 'Cancel' buttons. A note below the 'Queue' and 'Validity' fields states: 'The display name and email address will be shown on mail you send.'

Εικόνα 6-19: Προσθήκη ενός email account

Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save».

6.5. Postmaster Filters

6.5.1. Περιγραφή λειτουργικότητας

Τα Postmaster Filters στο OTRS Community Edition αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο για την αυτοματοποιημένη επεξεργασία εισερχόμενων emails. Λειτουργούν σαν "έξυπνοι κανόνες" που αναλύουν τα emails και με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, εκτελούν διάφορες ενέργειες.

Σκοπός:

- **Κατηγοριοποίηση:** Κατηγοριοποίηση των emails με βάση το θέμα, τον αποστολέα, το περιεχόμενο κ.λπ.
- **Δρομολόγηση:** Αυτόματη δρομολόγηση των emails στις κατάλληλες ουρές.
- **Προτεραιοποίηση:** Ανάθεση προτεραιότητας στα δελτία (tickets) με βάση την σημαντικότητα του email.
- **Αυτόματες απαντήσεις:** Αποστολή προκαθορισμένων απαντήσεων σε συγκεκριμένα emails.
- **Εξαγωγή πληροφοριών:** Εξαγωγή πληροφοριών από τα emails και συμπλήρωση πεδίων στα δελτία (tickets).

Τεχνικά Χαρακτηριστικά:

- **Κριτήρια φιλτραρίσματος:** Τα φίλτρα μπορούν να βασίζονται σε διάφορα κριτήρια, όπως:
 - Headers του email (π.χ., Subject, From, To)
 - Σώμα του email (π.χ., λέξεις-κλειδιά, κανονικές εκφράσεις)
 - Συνημμένα αρχεία
- **Ενέργειες:** Τα φίλτρα μπορούν να εκτελούν διάφορες ενέργειες, όπως:
 - Δημιουργία νέου ticket
 - Ενημέρωση υπάρχοντος ticket
 - Αλλαγή κατάστασης ticket
 - Ανάθεση σε agent ή ουρά
 - Αποστολή email απάντησης
 - Εκτέλεση command
- **Κανονικές εκφράσεις:** Υποστήριξη κανονικών εκφράσεων για πιο σύνθετο φιλτράρισμα.
- **Μεταβλητές:** Χρήση μεταβλητών για δυναμική συμπλήρωση πεδίων.
- **Προτεραιότητα:** Ορισμός προτεραιότητας για τα φίλτρα, ώστε να εκτελούνται με συγκεκριμένη σειρά.

Διαχείριση Postmaster Filters:

- **Admin Interface:** Τα Postmaster Filters διαχειρίζονται μέσω του Admin interface του OTRS, στην ενότητα "**Postmaster Filters**".
- **Δημιουργία/Επεξεργασία:** Μπορείτε να δημιουργήσετε νέα φίλτρα ή να επεξεργαστείτε υπάρχοντα, ορίζοντας τα κριτήρια και τις ενέργειες.
- **Ενεργοποίηση/Απενεργοποίηση:** Μπορείτε να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε φίλτρα ανά πάσα στιγμή.

- **Λογικά αρχεία:** Τα Postmaster Filters καταγράφουν τις ενέργειές τους σε λογικά αρχεία, για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό σφαλμάτων.

Παραδείγματα:

- **Αυτόματη απάντηση:** Δημιουργία ενός φίλτρου που απαντά αυτόματα σε emails με θέμα "Out of Office".
- **Δρομολόγηση δελτίων (tickets):** Δημιουργία ενός φίλτρου που δρομολογεί τα emails από συγκεκριμένους αποστολείς σε συγκεκριμένες ουρές.
- **Εξαγωγή πληροφοριών:** Δημιουργία ενός φίλτρου που εξάγει τον αριθμό παραγγελίας από το σώμα του email και τον συμπληρώνει στο αντίστοιχο πεδίο του ticket.

Τα Postmaster Filters στο OTRS Community Edition προσφέρουν ένα ευέλικτο και ισχυρό μηχανισμό για την αυτοματοποίηση της επεξεργασίας εισερχόμενων emails, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και την οργάνωση της ομάδας υποστήριξης.

6.5.2. Διαχείριση Postmaster Filters

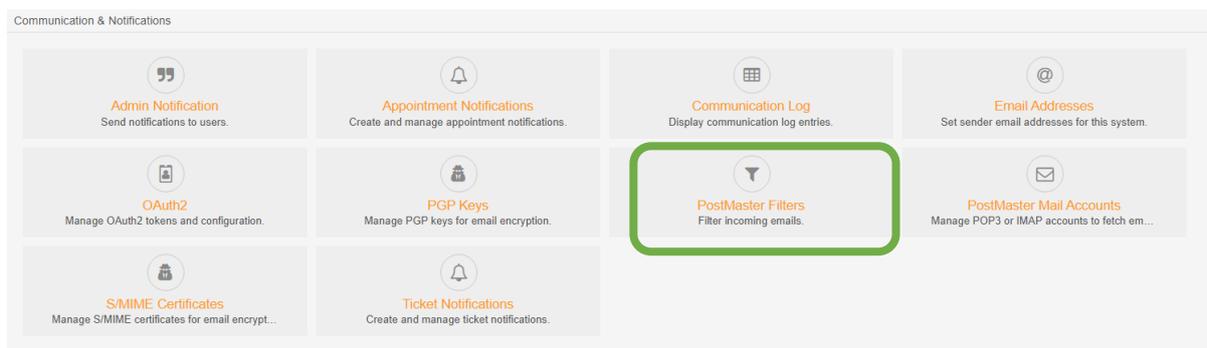
Για να ρυθμίσετε τα συγκεκριμένα φίλτρα στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-20: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

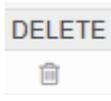
Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζεται πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «PostMaster Filters» στην ενότητα «Communication & Notification» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 6-21: Επιλογή Postmaster Filters από το κεντρικό μενού

Ανοίγει η φόρμα πλοήγησης στα υφιστάμενα φίλτρα και ο χρήστης μπορεί να πλοηγηθεί σε αυτά με το πάτημα πάνω στο όνομά τους ή να προσθέσει καινούργιο φίλτρο με το πάτημα του κουμπιού

«Add PostMaster Filter» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Επίσης μπορεί να

σβήσει ένα φίλτρο με το πάτημα του κουμπιού 



Εικόνα 6-22: Λίστα φίλτρων

Τεχνικά Χαρακτηριστικά:

- **Κριτήρια φιλτραρίσματος:** Τα φίλτρα μπορούν να βασίζονται σε διάφορα κριτήρια, όπως:
 - Headers του email (π.χ., Subject, From, To)
 - Σώμα του email (π.χ., λέξεις-κλειδιά, κανονικές εκφράσεις)
 - Συνημμένα αρχεία
- **Ενέργειες:** Τα φίλτρα μπορούν να εκτελούν διάφορες ενέργειες, όπως:
 - Δημιουργία νέου ticket
 - Ενημέρωση υπάρχοντος ticket
 - Αλλαγή κατάστασης ticket
 - Ανάθεση σε agent ή ουρά
 - Αποστολή email απάντησης
 - Εκτέλεση command
- **Κανονικές εκφράσεις:** Υποστήριξη κανονικών εκφράσεων για πιο σύνθετο φιλτράρισμα.
- **Μεταβλητές:** Χρήση μεταβλητών για δυναμική συμπλήρωση πεδίων.
- **Προτεραιότητα:** Ορισμός προτεραιότητας για τα φίλτρα, ώστε να εκτελούνται με συγκεκριμένη σειρά.

Διαχείριση Postmaster Filters:

- **Admin Interface:** Τα Postmaster Filters διαχειρίζονται μέσω του Admin interface του OTRS, στην ενότητα "**Postmaster Filters**".
- **Δημιουργία/Επεξεργασία:** Μπορείτε να δημιουργήσετε νέα φίλτρα ή να επεξεργαστείτε υπάρχοντα, ορίζοντας τα κριτήρια και τις ενέργειες.
- **Ενεργοποίηση/Απενεργοποίηση:** Μπορείτε να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε φίλτρα ανά πάσα στιγμή.

- **Λογικά αρχεία:** Τα Postmaster Filters καταγράφουν τις ενέργειές τους σε λογικά αρχεία, για την παρακολούθηση και τον εντοπισμό σφαλμάτων.

The screenshot displays the 'Postmaster Filter Management' interface for editing a filter named 'mailer-daemon@mail.eikdd.gr'. The interface is divided into several sections:

- Actions:** Includes a 'Go to overview' button.
- Hint:** Provides instructions on how to dispatch or filter incoming emails based on email headers, matching using Regular Expressions. It explains how to match email addresses using `EMAILADDRESS-info@example.com` in the 'From: To or Cc:' fields, and how to use named captures (e.g., `{hostname}`) in the 'Set action' field.
- Filter Condition (AND Condition):** A list of search header fields. The first field is 'From' with the value 'mailer-daemon@mail.eikdd.gr'. Each field has a 'Negate' checkbox to its right.
- Set Email Headers:** A list of 'Set email header' fields. The first field is 'X-OTRS-Queue' with the value 'Junk'. Each field has a 'with value:' input field to its right.

Εικόνα 6-23: Στοιχεία φίλτρου

6.6. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 6

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιος είναι ο βασικός κανόνας σχετικά με τον αριθμό των email accounts που πρέπει να διαθέτει ένας οργανισμός στο OTRS Community Edition;

- A) Ένα email account για όλα τα συστήματα υποστήριξης
- B) Τόσα διακριτά emails όσα τα ξεχωριστά συστήματα που καλείται να υποστηρίξει
- C) Δύο email accounts, ένα για εσωτερική και ένα για εξωτερική επικοινωνία
- D) Ο αριθμός των email accounts δεν επηρεάζει τη λειτουργία του συστήματος

Ερώτηση 2

Ποια από τις παρακάτω επιλογές αποτελεί υποχρεωτικό πεδίο κατά την καταχώρηση ενός νέου email στην ενότητα "Email Addresses";

- A) Comment (Σχόλια)
- B) Queue (Ουρά)
- C) Display name (Κείμενο εμφάνισης)
- D) Priority (Προτεραιότητα)

Ερώτηση 3

Τι σημαίνει η επιλογή "Trusted" στα Postmaster Mail Accounts;

- A) Ότι το email account έχει δυνατό password
- B) Ότι το OTRS θα επεξεργάζεται όλα τα headers του email, συμπεριλαμβανομένων των X-OTRS headers
- C) Ότι το email account ανήκει στον διαχειριστή του συστήματος
- D) Ότι το email account έχει SSL encryption

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Ουρές (Queues)

7.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

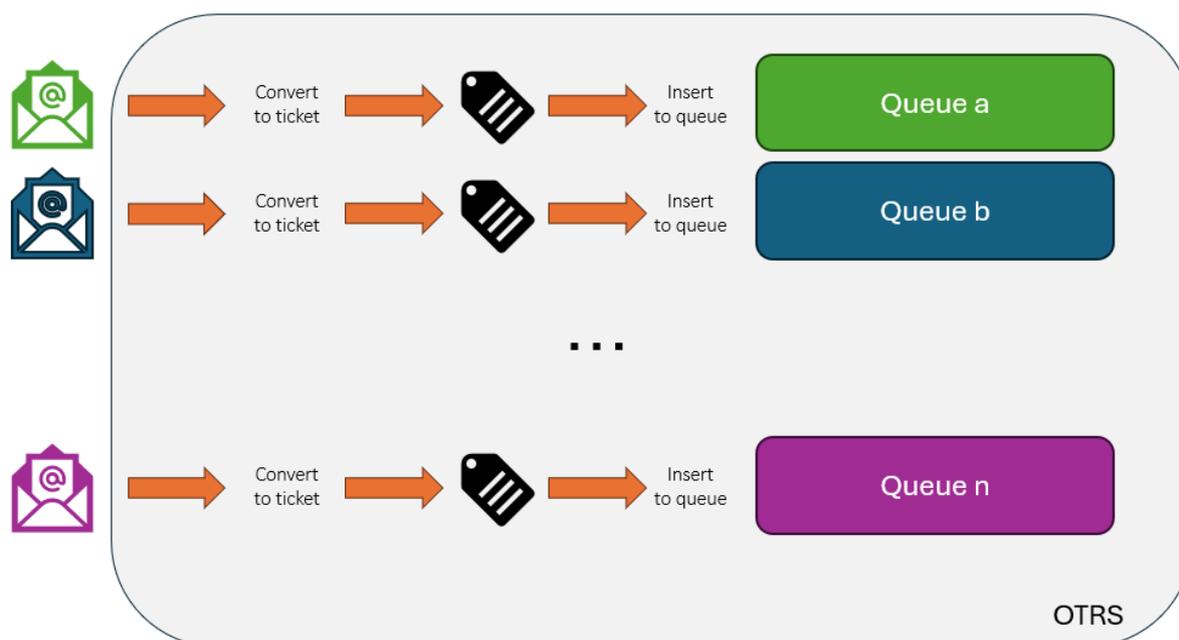
Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν πως χειριζόμαστε τις ουρές (queues) στο OTRS Community Edition.

7.2. Η σημασία χρήσης των ουρών στο OTRS Community Edition

Κάθε ένα διακριτό σύστημα που καλείστε να υποστηρίξετε μέσω του συστήματος OTRS Community Edition, θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από την δική του **ουρά**. Πρόκειται για το χώρο στο OTRS Community Edition στον οποίο καταχωρίζονται όλα τα tickets του συστήματος υποστήριξης που αφορούν συγκεκριμένη λειτουργικότητα / υποσύστημα.

Στο ΕΚΔΔΑ για παράδειγμα, υπάρχει διακριτή ουρά για τα ερωτήματα που αφορούν το Μητρώο του Διδακτικού Προσωπικού (των Εισηγητών σε επιμορφωτικά προγράμματα), από την ουρά που αφορά τα ερωτήματα των Εκπαιδευομένων μας. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνουμε καλύτερη οργάνωση των ερωτημάτων, ενώ μπορούμε να αναθέσουμε και τον αντίστοιχο υπάλληλο για να απαντήσει στις ουρές αυτές.

Όπως προαναφέραμε, όσες ξεχωριστές ουρές έχουμε, τόσα διακριτά emails πρέπει να διαθέτουμε.



Εικόνα 7-1: Emails και Ουρές

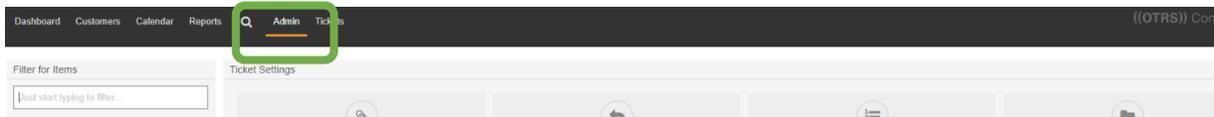
Με τη χρήση της παραπάνω διακριτότητας όπως φαίνεται και στην εικόνα επιτυγχάνεται μία κατηγοριοποίηση των αιτημάτων υποστήριξης σε καθαρές «ουρές» κάθε μία εκ των οποίων ασχολείται με διακριτή θεματική.

Στο παρόν κεφάλαιο θα δούμε πως διαχειριζόμαστε τις ουρές στο OTRS Community Edition.

7.3. Πλοήγηση στις ουρές – Τροποποίηση ουράς

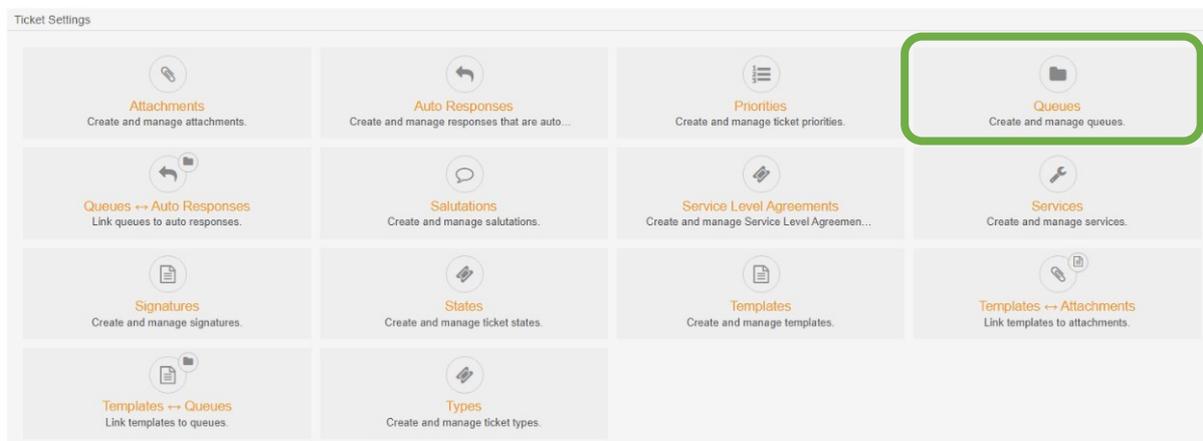
Για να ρυθμίσετε ένα νέο email account στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 7-2: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

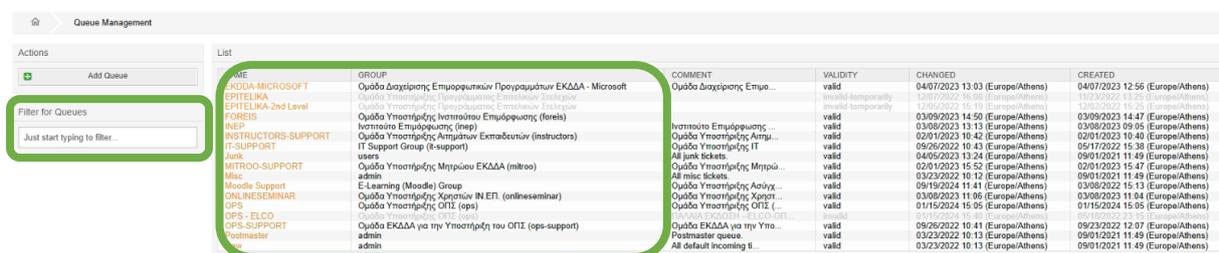
Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζετε πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Queues» στην ενότητα «Ticket Settings» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 7-3: Επιλογή Queues

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλες τις ουρές που υπάρχουν καταχωρισμένες στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Ο χρήστης επιλέγει την ουρά που τον ενδιαφέρει από την λίστα των διαθέσιμων ουρών, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Queues».



Εικόνα 7-4: Λίστα ουρών στο διαχειριστικό περιβάλλον

Με το πάτημα πάνω σε οποιαδήποτε ουρά, εμφανίζεται η φόρμα με τα στοιχεία της, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Όνομα ουράς

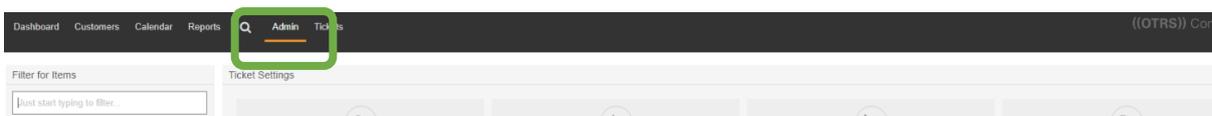
- Υπο-ουρά άλλης ουράς
- Ομάδα (Group) που έχει πρόσβαση στην ουρά και δικαιώματα σε αυτήν
- Επιλογές απάντησης. Συνήθως διαλέγουμε την επιλογή “possible” ώστε οι απαντήσεις της ομάδας υποστήριξης να καταγράφονται με την μορφή αλληλουχίας συζήτησης (thread) και όχι ως διακριτά δελτία (tickets) (κάτι που αποτελεί εναλλακτική επιλογή)
- Κλείδωμα ticket μετά από το ενδιαφέρον ενός χρήστη να απαντήσει σε αυτό. Η σωστή επιλογή είναι ΝΑΙ ώστε τα δελτία (tickets) να χρεώνονται στον χρήστη του συστήματος που θέλησε να ασχοληθεί με αυτά και να αναμένουν την ολοκλήρωσή τους πριν κλείσουν
- Salutation. Αυτόματο πρόθεμα που θα μπαίνει στο κείμενο της απάντησης κάθε φορά που ο χρήστης θέλει να στείλει μια απάντηση.
- Validity σχετικά με το εάν η ουρά παραμένει ενεργή στο σύστημα ή όχι.

Εικόνα 7-5: Στοιχεία μίας ουράς

Στο σημείο αυτό μπορείτε να προβείτε και σε αλλαγή των ανωτέρω στοιχείων της ουράς. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save and finish»

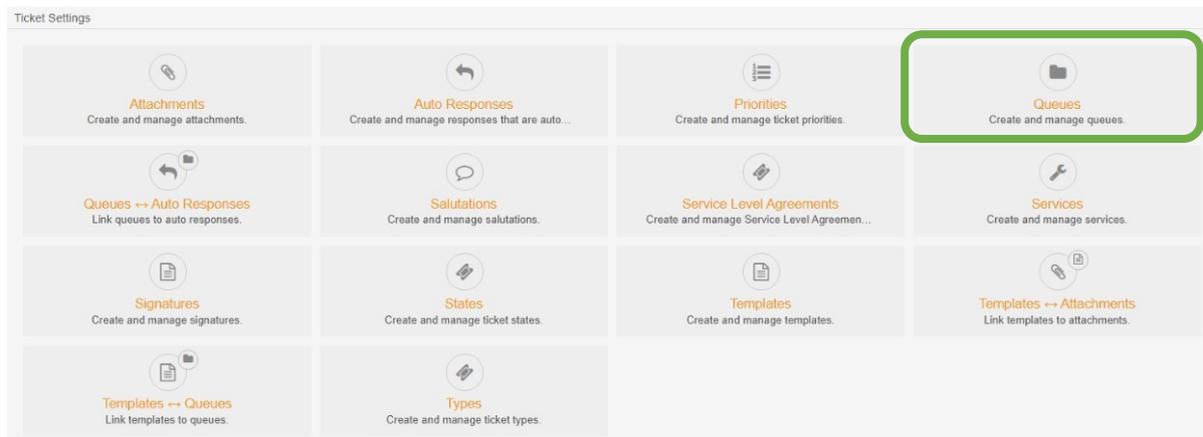
7.4. Καταχώριση νέας Ουράς

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 7-6: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζεται πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Queues» στην ενότητα «Ticket Settings» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 7-7: Επιλογή Queues

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλες τις ουρές που υπάρχουν καταχωρισμένες στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Ο χρήστης επιλέγει την ουρά που τον ενδιαφέρει από την λίστα των διαθέσιμων ουρών, ή προβαίνει σε προσθήκη καινούριας χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Add Queue».

NAME	GROUP	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
EKDDA-MICROSOFT	Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	Ομάδα διαχείρισης Επιμο...	valid	04/07/2023 13:03 (Europe/Athens)	04/07/2023 12:56 (Europe/Athens)
EPITELIKA	Επιτελική Ομάδα Υποστήριξης Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης	Επιτελική Ομάδα Υποστήριξης Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης	valid	03/09/2023 14:29 (Europe/Athens)	03/09/2023 14:27 (Europe/Athens)
FOREIS	Ομάδα Υποστήριξης Ιστοσώλου Επιμόρφωσης (foreis)	Ιστοσώλο Επιμόρφωσης ...	valid	03/09/2023 13:13 (Europe/Athens)	03/09/2023 09:05 (Europe/Athens)
INEP	Ομάδα Υποστήριξης Απαιτήσεων Εκπαιδευτών (Instructors)	Ινστιτούτο Επιμόρφωσης ...	valid	02/01/2023 10:42 (Europe/Athens)	02/01/2023 10:40 (Europe/Athens)
INSTRUCTORS-SUPPORT	Ομάδα Υποστήριξης Απαιτήσεων Εκπαιδευτών (Instructors)	Ομάδα Υποστήριξης Απαι...	valid	02/01/2023 10:42 (Europe/Athens)	02/01/2023 10:40 (Europe/Athens)
IT-SUPPORT	IT Support Group (it-support)	Ομάδα Υποστήριξης IT	valid	09/26/2022 10:43 (Europe/Athens)	09/17/2022 15:30 (Europe/Athens)
Junk	users	All junk tickets	valid	04/05/2023 13:24 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
MITROO-SUPPORT	Ομάδα Υποστήριξης Μητρώου ΕΚΔΔΑ (mitroo)	Ομάδα Υποστήριξης Μητρώ...	valid	02/01/2023 15:52 (Europe/Athens)	02/01/2023 15:47 (Europe/Athens)
Misc	admin	All misc tickets	valid	03/23/2022 10:12 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
Moodle Support	E-Leaning (Moodle) Group	Ομάδα Υποστήριξης Ασύγχ...	valid	09/19/2024 11:41 (Europe/Athens)	03/08/2022 15:13 (Europe/Athens)
ONLINESEMINAR	Ομάδα Υποστήριξης Χρηστών IN EP. (onlineseminar)	Ομάδα Υποστήριξης Χρησ...	valid	03/08/2023 11:06 (Europe/Athens)	03/08/2023 11:04 (Europe/Athens)
OPS	Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (ops)	Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (...)	valid	01/15/2024 15:05 (Europe/Athens)	01/15/2024 15:05 (Europe/Athens)
OPS - ELCO	Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ (ops-support)	Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υπο...	valid	09/26/2022 10:41 (Europe/Athens)	09/23/2022 12:07 (Europe/Athens)
OPS-SUPPORT	admin	Postmaster queue	valid	03/23/2022 10:13 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
Postmaster	admin	All default incoming fi...	valid	03/23/2022 10:13 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
Raw	admin		valid		

Εικόνα 7-8: Λίστα ουρών στο διαχειριστικό περιβάλλον

Με το πάτημα της ανωτέρω επιλογής, εμφανίζεται η φόρμα εισαγωγής των στοιχείων της ουράς, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Όνομα ουράς
- Υπο-ουρά άλλης ουράς
- Ομάδα ([Group](#)) που έχει πρόσβαση στην ουρά και δικαιώματα σε αυτήν
- Επιλογές απάντησης. Συνήθως διαλέγουμε την επιλογή “possible” ώστε οι απαντήσεις της ομάδας υποστήριξης να καταγράφονται με την μορφή αλληλουχίας συζήτησης (thread) και όχι ως διακριτά δελτία (tickets) (κάτι που αποτελεί εναλλακτική επιλογή)
- Κλείδωμα ticket μετά από το ενδιαφέρον ενός χρήστη να απαντήσει σε αυτό. Η σωστή επιλογή είναι ΝΑΙ ώστε τα δελτία (tickets) να χρεώνονται στον χρήστη του συστήματος που θέλησε να ασχοληθεί με αυτά και να αναμένουν την ολοκλήρωσή τους πριν κλείσουν.

- Salutation. Αυτόματο πρόθεμα που θα μπαίνει στο κείμενο της απάντησης κάθε φορά που ο χρήστης θέλει να στείλει μια απάντηση.
- Validity σχετικά με το εάν η ουρά παραμένει ενεργή στο σύστημα ή όχι.

* Name:
 Sub-queue of:
 * Group:
 Unlock timeout minutes:
0 = no unlock - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
 If an agent locks a ticket and does not close it before the unlock timeout has passed, the ticket will unlock and will become available for other agents.

Escalation - first response time (minutes): (Notify by)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
 If there is not added a customer contact, either email-external or phone, to a new ticket before the time defined here expires, the ticket is escalated.

Escalation - update time (minutes): (Notify by)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
 If there is an article added, such as a follow-up via email or the customer portal, the escalation update time is reset. If there is no customer contact, either time defined here expires, the ticket is escalated.

Escalation - solution time (minutes): (Notify by)
0 = no escalation - 24 hours = 1440 minutes - Only business hours are counted.
 If the ticket is not set to closed before the time defined here expires, the ticket is escalated.

* Follow up Option:
Specifies if follow up to closed tickets would re-open the ticket, be rejected or lead to a new ticket.

* Ticket lock after a follow up:
If a ticket is closed and the customer sends a follow up the ticket will be locked to the old owner.

* System address:
Will be the sender address of this queue for email answers.

Default sign key:
To use a sign key, PGP keys or S/MIME certificates need to be added with identifiers for selected queue system address.

* Salutation:
The salutation for email answers.

* Signature:
The signature for email answers.

Calendar:
 * Validity:
 Comment:

or

Εικόνα 7-9: Προσθήκη μίας ουράς

Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save».

7.5. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 7

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιος είναι ο κύριος σκοπός των ουρών (queues) στο OTRS Community Edition;

- A) Να κατηγοριοποιούν τα αιτήματα υποστήριξης σε διακριτές θεματικές ενότητες
- B) Να αποθηκεύουν προσωρινά τα emails πριν τη διαγραφή τους
- C) Να δημιουργούν backup των tickets
- D) Να ελέγχουν την ταχύτητα απόκρισης των agents

Ερώτηση 2

Ποιο από τα παρακάτω πεδία ΔΕΝ είναι διαθέσιμο στη φόρμα δημιουργίας/επεξεργασίας μιας ουράς;

- A) Όνομα ουράς
- B) Group (Ομάδα που έχει πρόσβαση)
- C) Email address
- D) Salutation (Αυτόματο πρόθεμα απάντησης)

Ερώτηση 3

Ποια είναι η συνιστώμενη επιλογή για το πεδίο "Follow up Option" κατά τη δημιουργία μιας ουράς;

- A) "new ticket" ώστε κάθε απάντηση να δημιουργεί νέο ticket
- B) "reject" ώστε να απορρίπτονται οι απαντήσεις
- C) "possible" ώστε οι απαντήσεις να καταγράφονται ως thread
- D) "ignore" ώστε να αγνοούνται οι επόμενες απαντήσεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Διαχείριση των δελτίων (tickets)

8.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στη κατανόηση εκ μέρους του εκπαιδευόμενου, του τρόπου με τον οποίο γίνεται η δημιουργία, διαχείριση, καταμερισμός και απάντηση των δελτίων (tickets) στο σύστημα υποστήριξης OTRS Community Edition.

8.2. Καταγράφοντας ένα νέο ticket

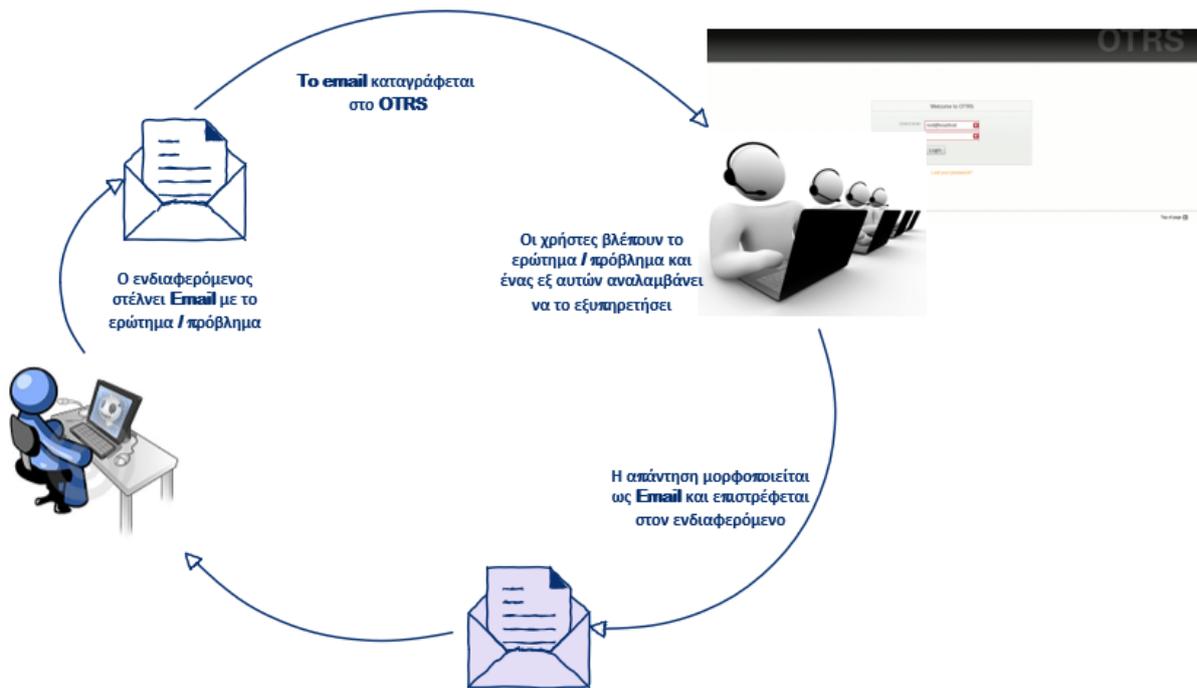
Βασικός στόχος λειτουργίας ενός συστήματος υποστήριξης OTRS Community Edition, είναι η δημιουργία δελτίων (tickets) από την ανάγνωση emails που φτάνουν σε αυτό. Έτσι, έχοντας προχωρήσει στη σύνδεση ενός email με μια ουρά στο OTRS Community Edition, έχουμε διασφαλίσει ότι το σύνολο των emails τα οποία θα αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους χρήστες σε αυτό το email, **θα καταλήγουν ως δελτία (tickets) στην συγκεκριμένη ουρά.**

Στο OTRS Community Edition, η μετατροπή των emails σε δελτία (tickets) γίνεται αυτόματα μέσω ενός "Scheduled Job" που ονομάζεται "[Postmaster Mail Account](#)". Αυτό το job τρέχει περιοδικά στο παρασκήνιο και ελέγχει τους λογαριασμούς email που έχουν ρυθμιστεί στο OTRS για νέα μηνύματα.

Ο τρόπος λειτουργίας του περιγράφεται στην σχετική ενότητα, αλλά συνοπτικά είναι το παρακάτω:

1. **Λήψη emails:** Το job συνδέεται στους λογαριασμούς email (π.χ., POP3 ή IMAP) και λαμβάνει τα νέα μηνύματα.
2. **Ανάλυση emails:** Τα emails αναλύονται για να εξαχθούν πληροφορίες όπως ο αποστολέας, το θέμα, το περιεχόμενο και τυχόν συνημμένα.
3. **Δημιουργία δελτίων (tickets):** Με βάση τις πληροφορίες που εξαγονται, το job δημιουργεί νέα δελτία (tickets) στο OTRS.
4. **Κατηγοριοποίηση και δρομολόγηση:** Τα δελτία (tickets) κατηγοριοποιούνται και δρομολογούνται στις κατάλληλες ουρές, με βάση κανόνες που έχουν οριστεί (π.χ., Postmaster Filters).

Η διαδικασία περιγράφεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Ο ενδιαφερόμενος χρήστης συντάσσει το ερώτημά του ή τον προβληματισμό του με τη μορφή email. Εν συνεχεία προχωράει στην αποστολή του ερωτήματος στο email address που έχει ενεργοποιηθεί για τον σκοπό του συστήματος υποστήριξης OTRS Community Edition. Το email αυτό διαβάζεται από τον scheduler του OTRS Community Edition και εισάγεται στο σύστημα με τη μορφή ενός ticket. Επιπροσθέτως, καθώς το email είναι δεμένο με συγκεκριμένη ουρά εξυπηρέτησης, το ticket αυτό καταγράφεται στην ουρά αυτή και είναι διαθέσιμο για εξυπηρέτηση.

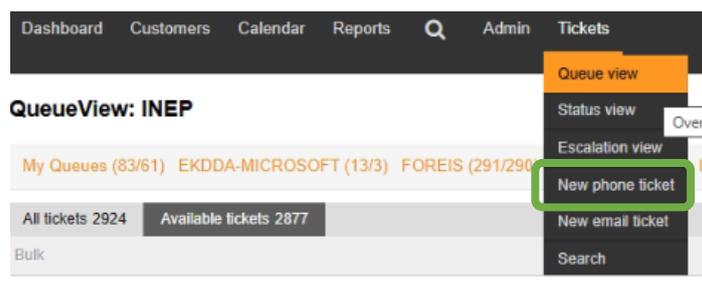


Εικόνα 8-1: Διαδικασία δημιουργίας και απάντησης ενός ticket

8.3. Τηλεφωνικά δελτία (tickets)

Το OTRS Community Edition ως πλατφόρμα υποστήριξης, δίνει στους πράκτορες (agents) τη δυνατότητα να καταγράφουν και τηλεφωνικά δελτία (tickets), δηλαδή ερωτήματα ή προβλήματα που προκύπτουν μετά από τηλεφωνική επικοινωνία με τους χρήστες.

Η επιλογή καταγραφής ενός τηλεφωνικού δελτίου (ticket) στο σύστημα υποστήριξης, γίνεται από το διαχειριστικό μενού και πιο συγκεκριμένα από την επιλογή «Tickets» -- «New phone ticket», όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 8-2: New phone ticket

Με το πάτημα του σχετικού συνδέσμου, ανοίγει η φόρμα καταγραφής του δελτίου (ticket), όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

The image shows a web form for creating a ticket. It includes the following fields and elements:

- * Type:** A text input field.
- * Customer user:** A text input field.
- Customer ID:** A text input field with a "Select" button to its right.
- * To queue:** A text input field.
- Owner:** A text input field with a refresh icon to its right.
- * Subject:** A text input field.
- Options:** A dropdown menu currently showing "[Customer user]".
- * Text:** A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, table, undo, redo, and search. Below the toolbar are dropdowns for "Format", "Font", and "Size", followed by icons for text color, background color, source code, and other text formatting options.
- Attachments:** A large rectangular area with a download icon and the text "Click to select files or just drop them here."
- Next ticket state:** A dropdown menu with "open" selected.
- Pending date:** A date and time picker showing "12 / 02 / 2024" and "17 : 32".
- For all pending* states:** A label for the pending date field.
- Priority:** A dropdown menu with "3 normal" selected.
- Time units (work units):** A text input field.
- Create:** A button with a checkmark icon.

Εικόνα 8-3: Φόρμα καταγραφής τηλεφωνικού δελτίου (ticket)

Η παραπάνω φόρμα, χαρακτηρίζεται από τα παρακάτω πεδία:

- **Type:** Ο τύπος του δελτίου. Λαμβάνει τιμές από διαθέσιμη λίστα τιμών
- **Customer user:** Ο πελάτης τον οποίο αφορά το ticket
- **To queue:** Η ουρά στην οποία καταχωρίζεται το ερώτημα βάσει του είδους του προβλήματος που περιγράφει. Πρόκειται για επιλογή από το σύνολο των υφιστάμενων ουρών στο σύστημα υποστήριξης
- **Owner:** Ο πράκτορας (agent) στον οποίο καταχωρίζεται το αίτημα για να το διαχειριστεί
- **Subject:** Το θέμα του δελτίου (ticket)
- **Text:** Το κείμενο του δελτίου (ticket)
- **Attachments.** Πιθανά επισυναπτόμενα αρχεία

- **Next ticket state:** επόμενη κατάσταση του δελτίου (ticket)
- **Priority:** προτεραιότητα του δελτίου (ticket)
- **Time units:** ορίζει τη μονάδα μέτρησης για τη διάρκεια της τηλεφωνικής κλήσης δηλαδή αν η διάρκεια καταγράφεται σε λεπτά ή σε ώρες.

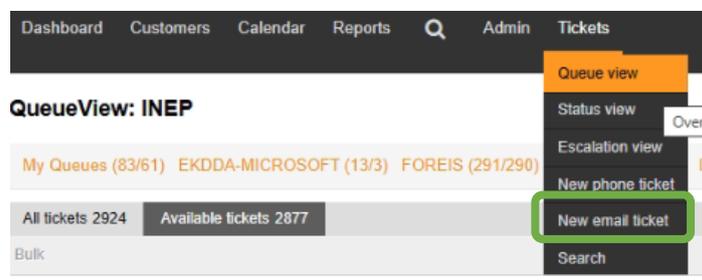


Σημείωση! Από τη στιγμή που ένας πράκτορας (agent) δημιουργήσει ένα τηλεφωνικό δελτίο (ticket), αυτό δεν διαφοροποιείται εν συνεχεία σε τίποτα από τα δελτία (tickets) που δημιουργούνται από την λήψη ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ενώ ο χειρισμός τους, ακολουθεί ακριβώς την ίδια λογική με αυτά.

8.4. Χειροκίνητη καταγραφή δελτίου (tickets) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Υπάρχουν περιπτώσεις όπου πρέπει να επικοινωνήσει κάποιος πράκτορας (agent) με έναν πελάτη (customer) χωρίς όμως ο δεύτερος να έχει στείλει κάποιο δελτίο (ticket) στο σύστημα υποστήριξης OTRS Community Edition.

Στην περίπτωση αυτή πρέπει να γίνει αποστολή ενός email που να καταγράφει το λόγο της επικοινωνίας. Η επιλογή αποστολής ενός τέτοιου email στο σύστημα υποστήριξης, γίνεται από το διαχειριστικό μενού και πιο συγκεκριμένα από την επιλογή «Tickets» -- «New email ticket», όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 8-4: New email ticket

Με το πάτημα του σχετικού συνδέσμου, ανοίγει η φόρμα καταγραφής του email, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

* Type:

* From queue:

* To customer user: 

Cc: 

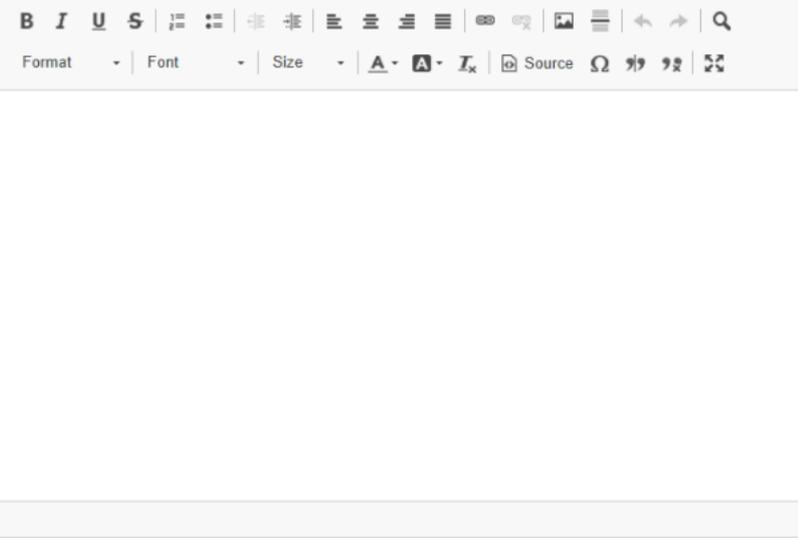
Bcc: 

Customer ID: 

Owner: 

* Subject:

Options: [Customer user]

* Text: 

Signature:

Attachments: 
Click to select files or just drop them here.

Next ticket state:

Pending date: / /  - :

For all pending* states.

Priority:

Ticket Deadline: / / 

Time units (work units):



Εικόνα 8-5: Φόρμα καταγραφής τηλεφωνικού δελτίου (ticket)

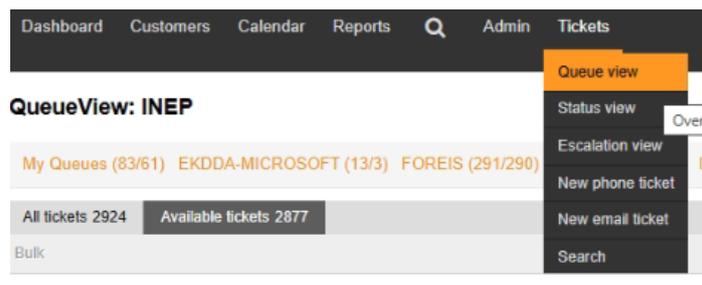
Η παραπάνω φόρμα, χαρακτηρίζεται από τα παρακάτω πεδία:

- **Type:** Ο τύπος του δελτίου. Λαμβάνει τιμές από διαθέσιμη λίστα τιμών
- **From Queue:** Η ουρά από την οποία φεύγει η απάντηση
- **To Customer user:** Ο πελάτης (customer) στον οποίο στέλνεται το email

- **Owner:** Ο πράκτορας (agent) στον οποίο στέλνει το αίτημα και αναλαμβάνει τη διαχείρισή του
- **Subject:** Το θέμα του email
- **Text:** Το κείμενο του email
- **Signature:** Υπογραφή της ομάδας υποστήριξης
- **Attachments.** Πιθανά επισυναπτόμενα αρχεία
- **Next ticket state:** επόμενη κατάσταση του δελτίου (ticket)
- **Priority:** προτεραιότητα του δελτίου (ticket)
- **Pending Data:** ημερομηνία στην οποία αναμένουμε κάποια απάντηση.

8.5. Διαχείριση λίστας δελτίων (tickets)

Οι πράκτορες (agents) του συστήματος OTRS Community Edition μπορούν να προσπελάσουν τα διαθέσιμα δελτία (tickets), μέσω του συστήματος OTRS Community Edition από το διαχειριστικό μενού και πιο συγκεκριμένα από την επιλογή «Tickets», όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 8-6: Menu tickets

Υπάρχουν πολλοί τρόποι ο χρήστης να προσπελάσει τα διαθέσιμα δελτία (tickets), αλλά ο πιο απλός όλων, είναι μέσω της επιλογής «Queue View» που είναι και η πρώτη επιλογή στο ανωτέρω μενού. Στην επιλογή αυτή ο χρήστης **βλέπει το σύνολο των ουρών** στις οποίες έχει δικαιώματα πρόσβασης και μπορεί να **επιλέξει οποιανδήποτε εξ αυτών**, για να δει τα δελτία (tickets) τα οποία υπάρχουν καταχωρισμένα σε αυτήν ως εκκρεμότητες. Όπως φαίνεται στην εικόνα που ακολουθεί, ο χρήστης έχει πρόσβαση σε ένα σύνολο ουρών.



Εικόνα 8-7: Ουρές διαθέσιμες για το χρήστη

Αρκεί να πατήσει πάνω σε ένα εξ αυτών, ώστε να εμφανιστούν τα δελτία (tickets) για την ουρά αυτή. Για παράδειγμα το πάτημα στην ουρά **FOREIS**, οδηγεί στην παρουσίαση των αντιστοίχων διαθέσιμων δελτίων (tickets).

My Queues (83/61) EKDDA-MICROSOFT (13) FOREIS (291/290) EP (2924/2877) INSTRUCTORS-SUPPORT (22) IT-SUPPORT (104/98) Junk (259) MITROO-SUPPORT (34) Moodle Support (11/9) ONLINESEMINAR (5)

All tickets 291 Available tickets 290

Bulk

		TICKET#	▲AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024062184000364	162 d 6 h	Προσωπικό Δήμος Καλαβρύτων	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024062584000348	158 d 8 h	Γραφείο Προσωπικού	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024062784000862	156 d 4 h	Vaya Papanikolaou	Ερώτημα σχετικά με τη δυνατότητα πραγματοποίησης σεμιναρίων από το ΕΚΔΔΑ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070184000622	152 d 8 h	Zafeiro Dandini	Fwd: Re: ΕΓΓΡΑΦΟ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΡΟΛΩΝ ΓΙΑ ΕΚΔΔΑ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070184000971	152 d 5 h	Ερετσιο Κέρκυρας	ΑΠΟΔΟΣΗ ΡΟΛΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070284000668	151 d 10 h	ΑΠΥΣΔΕ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	FW: ΟΡΙΣΜΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070284000077	151 d 10 h	ΑΠΥΣΔΕ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	FW: ΟΡΙΣΜΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070384000342	150 d 8 h	mary@nealonia.gr	Ορισμός υπευθύνου για την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων εισαγωγικής εκπαίδευσης για το Δήμο Νέας ...	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070884002261	145 d 10 h	ΕΛΕΝΗ ΠΡΙΜΙΚΙΡΗ	ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΡΟΛΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ	new	unlock	FOREIS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	☆	2024070884002699	145 d 5 h	gen_gram@navy.mil.gr	Εκπαίδευση/Απόδοση Ρόλου Υπεύθυνου Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας Υποβολής Αιτημάτων Εκπαίδευσης Για Οργα...	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 normal	2024070984001223	144 d 4 h	gen_b5i@navy.mil.gr	ΥΠΕΘΑ_ΓΕΝ_Β5_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ_ΑΠΟΔΟΣΗ ΡΟΛΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕ...	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071084000169	143 d 9 h	Maria Giagia	Σχετικά με την εισαγωγική εκπαίδευση νεοδιοριζόμενων υπαλλήλων στον Δήμο Πάργας .	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071084000267	143 d 9 h	Προσωπικό Δήμος Καλαβρύτων	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071084000614	143 d 4 h	ΔΗΜΟΣ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ , ΤΜΗΜΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΕΓΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ ΣΤΟ ΕΚΔΔΑ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071184000167	142 d 9 h	ΔΗΜΟΣ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ , ΤΜΗΜΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΔΗΜΟΣ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	new	unlock	FOREIS

Εικόνα 8-8: Παρουσίαση των δελτίων (tickets) συγκεκριμένης ουράς

Τα πεδία που περιγράφονται για τα δελτία (tickets) στη φόρμα αυτή, είναι:

- **Ticke#:** Ο μοναδικός αριθμός του ticket (π.χ., 2023120110000042).
- **Age:** Χρόνος που το συγκεκριμένο ticket βρίσκεται σε αναμονή για απάντηση
- **Sender:** Αποστολέας του μηνύματος
- **Title:** Το θέμα του ticket, που συνοψίζει το αίτημα του πελάτη.
- **State:** Η τρέχουσα κατάσταση του ticket (π.χ., "Νέο").
- **Lock:** Αν το ticket είναι ανοιχτό ή κλειστό.
- **Queue:** Η ουρά στην οποία ανήκει το ticket (π.χ., "Τεχνική Υποστήριξη").
- **Owner:** Ο agent στον οποίο έχει ανατεθεί το ticket.
- **Priority:** Η προτεραιότητα του ticket (π.χ., "Υψηλή", "Κανονική", "Χαμηλή").
- **Customer:** Ο πελάτης που υπέβαλε το ticket.

Κάθε πράκτορας (agent) του συστήματος υποστήριξης OTRS Community Edition που έχει πρόσβαση στην συγκεκριμένη ουρά, μπορεί να επιλέξει να δει το ticket που επιθυμεί. Μέσω της επιλογής

All tickets 291

Available tickets 290

δε, μπορεί να έχει πρόσβαση στο σύνολο των δελτίων (tickets)

(All tickets) που αφορούν και τα ανοιχτά και τα κλειστά, ή στο σύνολο μόνο των διαθέσιμων tickets (Available tickets), δηλαδή αυτών που είναι ανοιχτά και αναμένουν απάντηση από τους πράκτορες του συστήματος.



Σημείωση! Όλα τα δελτία (tickets) όταν εισέρχονται στο σύστημα για πρώτη φορά, καταχωρίζονται σε κατάσταση «**ΑΝΟΙΧΤΟ**» και

παραμένουν στην κατάσταση αυτή, μέχρι κάποιος πράκτορας (agent) του συστήματος να το επιλέξει. Εάν κάποιος πράκτορας (agent) του συστήματος υποστήριξης OTRS Community Edition επιλέξει να απαντήσει σε κάποιο ticket, **αυτόματα το ticket αυτό από την κατάσταση ανοιχτό, περνάει στην κατάσταση «ΚΛΕΙΔΩΜΕΝΟ» και “δένεται” με τον συγκεκριμένο πράκτορα (agent).** Παραμένουν δε στην κατάσταση αυτή, μέχρι ο πράκτορας (agent) του συστήματος υποστήριξης να απαντήσει στο ticket και να προχωρήσει στο κλείσιμό του.

Στη φάση που ένα ticket είναι «ΚΛΕΙΔΩΜΕΝΟ», παραμένει στη δικαιοδοσία του πράκτορα (agent) που επέλεξε να το απαντήσει και ως εκ τούτου κανείς άλλος εκ των διαθέσιμων πρακτόρων δεν μπορεί να το επεξεργαστεί. Μπορεί όμως κανείς μέσω της επιλογής «All tickets» να δει το σύνολο των δελτίων (tickets), δηλαδή και τα ανοιχτά και τα κλειστά (για την περίπτωση πχ που θέλει να δει τι ακριβώς απάντησε κάποιος άλλος πράκτορας σε κάποια παρόμοια περίπτωση ή να δει εάν κάποιο ticket που τον ενδιαφέρει το έχει ήδη πάρει για απάντηση κάποιος άλλος πράκτορας.

Η φόρμα παρουσίασης των δελτίων (tickets) υποστηρίζει **paging** και ως εκ τούτου ο πράκτορας (agents) μπορεί να πλοηγηθεί στις διαθέσιμες σελίδες (εάν φυσικά υπάρχουν περισσότερες της μίας) από την σχετική επιλογή.

A screenshot of a pagination control in a web interface. It displays the text "1-35 of 290 - Page: 1 2 3 4 5 >> >|". The numbers 1 through 5 are underlined, indicating the current page range. There are also symbols for "previous" (>>) and "next" (>|).

Εικόνα 8-9: Υποστήριξη paging

Η φόρμα παρουσίασης των δελτίων (tickets) επιτρέπει επίσης στο χρήστη εύκολα να προβεί σε **ταξινόμηση** των δελτίων, απλά πατώντας πάνω στα πεδία της φόρμας που διαθέτουν δίπλα από το όνομά τους το εικονίδιο του τριγώνου, όπως για παράδειγμα το πεδίο ▲AGE

Με το πάτημα του πεδίου, η ταξινόμηση αλλάζει φορά (από φθίνουσα σε αύξουσα), όπως και το αντίστοιχο εικονίδιο στο πεδίο ▼AGE

8.6. Διαφορετικοί τρόποι παρουσίασης των δελτίων (tickets) στη λίστα

Στο OTRS Community Edition υπάρχουν τρεις (3) διαφορετικοί τρόποι παρουσίασης των δελτίων (tickets). Αυτοί οι Small, Medium και Large και μπορεί κανείς να εναλλάσσεται σε αυτούς με το πάτημα της επιλογής



Εικόνα 8-10: Small, Medium και Large

Στη Small επιλογή, τα διαθέσιμα tickets εμφανίζονται σε μία σειρά το ένα κάτω από το άλλο, και ο πράκτορας (agent) μπορεί να καταλάβει το θέμα τους μόνο από τον τίτλο τους και μάλιστα μόνο από το μέρος του τίτλου που εμφανίζεται στη φόρμα.

My Queues (83/61) EKDDA-MICROSOFT (13/3) FOREIS (291/290) INEP (2924/2877) INSTRUCTORS-SUPPORT (22) IT-SUPPORT (104/98) Junk (259) MITROO-SUPPORT (34) Moodle Support (11/9) ONLINESEMINAR (5)									
All tickets 291 Available tickets: 290									
Bulk									
		TICKET#	▲AGE	SENDER	TITLE	STATE	LOCK	QUEUE	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024062184000364	162 d 6 h	Προσωπικό Δήμος Καλαβρύτων	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024062584000348	158 d 8 h	Γραφείο Προσωπικού	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024062784000862	156 d 4 h	Vaya Papanikolaou	Ερώτημα σχετικά με τη δυνατότητα πραγματοποίησης σεμιναρίων από το ΕΚΔΔΑ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070184000622	152 d 8 h	Zafeiro Dandini	Fwd: Re: ΕΓΓΡΑΦΟ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΡΟΛΩΝ ΓΙΑ ΕΚΔΔΑ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070184000971	152 d 5 h	Ερετσιο Κέρκυρας	ΑΠΟΔΟΣΗ ΡΟΛΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070284000668	151 d 10 h	ΑΠΥΣΔΕ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	FW: ΟΡΙΣΜΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070284000077	151 d 10 h	ΑΠΥΣΔΕ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	FW: ΟΡΙΣΜΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070384000342	150 d 8 h	mary@nealonia.gr	Ορισμός υπευθύνου για την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων εισαγωγικής εκπαίδευσης για το Διμο Νέας ...	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070884002261	145 d 10 h	ΕΛΕΝΗ ΠΡΙΜΙΚΙΡΗ	ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΡΟΛΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ	new	unlock	FOREIS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024070884002699	145 d 5 h	gen_gram@navy.mil.gr	Εκπαίδευση/Απόδοση Ρόλου Υπεύθυνου Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας Υποβολής Αιτημάτων Εκπαίδευσης Για Οργα...	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 normal	2024070984001223	144 d 4 h	gen_b5i@navy.mil.gr	ΥΠΕΘΑ_GEN_B5_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ_ΑΠΟΔΟΣΗ ΡΟΛΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕ...	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071084000169	143 d 9 h	Maria Giagia	Σχετικά με την εισαγωγική εκπαίδευση νεοδιοριζόμενων υπαλλήλων στον Δήμο Πάργας .	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071084000267	143 d 9 h	Προσωπικό Δήμος Καλαβρύτων	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071084000614	143 d 4 h	ΔΗΜΟΣ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ , ΤΜΗΜΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΕΓΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ ΣΤΟ ΕΚΔΔΑ	new	unlock	FOREIS
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2024071184000167	142 d 9 h	ΔΗΜΟΣ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ , ΤΜΗΜΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	ΔΗΜΟΣ ΙΣΤΙΑΙΑΣ - ΑΙΔΗΨΟΥ ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ	new	unlock	FOREIS

Εικόνα 8-11: Small παρουσίαση των δελτίων (tickets)

Σε περίπτωση που ο πράκτορας (agent) επιλέξει την Medium επιλογή, μπορεί να δει τα ίδια στοιχεία με την Small παρουσίαση αλλά με τα πεδία πιο διευρυμένα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

All tickets 291 Available tickets: 290									
Bulk Order by "Age" (ascending) 1:35 of 290 - Page: 1 2 3 4 5 >> S M L									
Ticket#2024113084000131 – Εργαλείο Διαχείρισης Θυμού για Παιδιά									
Sender	Age	Queue	Customer ID	First Response Time					
☆ Kids Anger Management Toolkit	1 h 55 m	FOREIS	info@europeanangermanagementassociation.com						
Created	State	Type	Update Time						
11/30/2024 17:10:07 (Europe/Athens)	new	Unclassified							
Subject	Owner	Lock	Solution Time						
Εργαλείο Διαχείρισης Θυμού για Παι...	Admin OTRS	unlock							
Ticket#2024113084000033 – Publish in our conference Proceedings (IEEE CPS / Springer / AIP/ IOP...) and extended versions in ISI/Scopus/EI Compendex Journals.									
Sender	Age	Queue	Customer ID	First Response Time					
☆ Prof. Nikos E. Mastorakis, Prof ...	12 h 25 m	FOREIS	Mastor@tu-sofia.bg						
Created	State	Type	Update Time						
11/30/2024 06:40:02 (Europe/Athens)	new	Unclassified							
Subject	Owner	Lock	Solution Time						
Publish in our conference Proceed...	Admin OTRS	unlock							
Ticket#2024112984000385 – Γίνε Πιστοποιημένος Εκπαιδευτής Διαχείρισης Θυμού									
Sender	Age	Queue	Customer ID	First Response Time					
☆ EAMA - European Anger Management ...	1 d 8 h	FOREIS	info@europeanangermanagementassociation.com						
Created	State	Type	Update Time						
11/29/2024 10:10:07 (Europe/Athens)	new	Unclassified							
Subject	Owner	Lock	Solution Time						
Γίνε Πιστοποιημένος Εκπαιδευτής Δ...	Admin OTRS	unlock							

Εικόνα 8-12: Medium παρουσίαση των δελτίων (tickets)

Τέλος στην Large παρουσίαση των δελτίων (tickets), ο πράκτορας (agent) μπορεί να διαβάσει το σύνολο του μηνύματος του ticket, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, it displays 'All tickets 291' and 'Available tickets 290'. Below this, there are options for 'Bulk' and 'Order by "Age" (ascending)'. The main content area shows a ticket titled 'Ticket#2024113084000131 - Εργαλείο Διαχείρισης Θυμού για Παιδιά' with a status of 'FOREIS' and 'State new'. The ticket was created on 11/30/2024 at 17:10:07 (Europe/Athens) and is owned by 'Admin OTRS'. The customer ID is 'info@europeanangermanagementassocia...' and the type is 'Unclassified'. The message body contains text in Greek, including a greeting, an introduction to the 'Kids Anger Management Toolkit', and a link to the product page.

Εικόνα 8-13: Large παρουσίαση των δελτίων (tickets)

8.7. Η φόρμα του δελτίου (ticket)

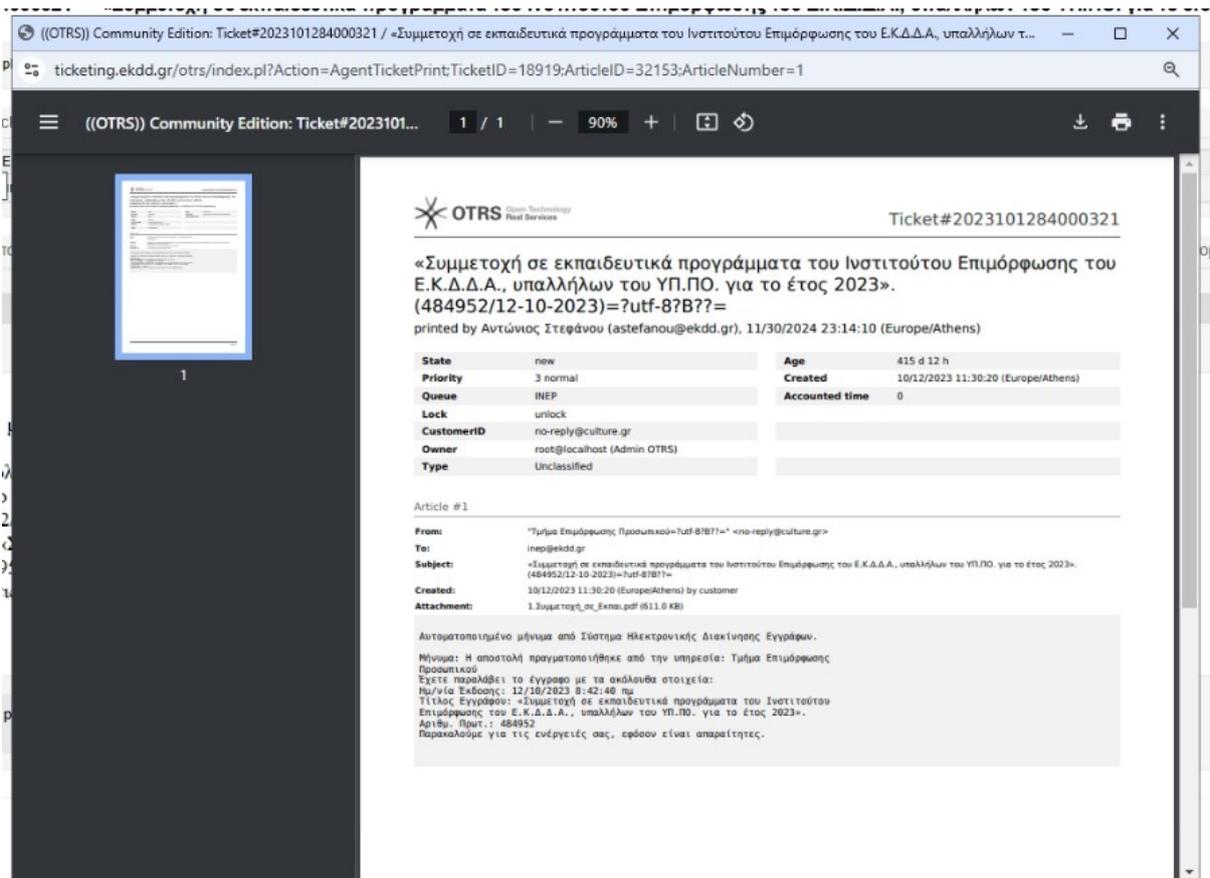
Όταν ένας agent βλέπει τη φόρμα ενός ticket στο OTRS Community Edition, έχει στη διάθεσή του μια πληθώρα επιλογών για την αποτελεσματική διαχείριση και επίλυση του αιτήματος. Ας δούμε αναλυτικά τις βασικές κατηγορίες και επιλογές όπως αυτές αποτυπώνονται και στην εικόνα που ακολουθεί.

The screenshot shows a ticket form in OTRS Community Edition. The ticket ID is 'Ticket#2023101284000321' and the subject is '«Συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α., υπαλλήλων του ΥΠ.ΠΟ. για το έτος 2023». (484952/12-10-2023)=?utf-8?B?=?'. The form includes a navigation bar with options like 'Back', 'Print', 'Priority', 'People', 'Communication', 'Pending', 'Close', and 'Miscellaneous'. Below this is an 'Article Overview' table with columns for 'NO.', 'SENDER', 'VIA', 'SUBJECT', and 'CREATED'. The main content area shows the ticket details, including the sender 'Τμήμα Επιμόρφωσης Προσωπικού=?utf-8?B?=?', the subject, and the creation date '10/12/2023 11:30 (Europe/Athens)'. There is a message body with the text 'Αυτοματοποιημένο μήνυμα από Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων.' and a list of details: 'Μήνυμα: Η αποστολή πραγματοποιήθηκε από την υπηρεσία: Τμήμα Επιμόρφωσης Προσωπικού Έχετε παραλάβει το έγγραφο με τα ακόλουθα στοιχεία: Ημ/νία Έκδοσης: 12/10/2023 8:42:40 πμ Τίτλος Εγγράφου: «Συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα του Ινστιτούτου Επιμόρφωσης του Ε.Κ.Δ.Δ.Α., υπαλλήλων του ΥΠ.ΠΟ. για το έτος 2023». Αριθμ. Πρωτ.: 484952 Παρακαλούμε για τις ενέργειές σας, εφόσον είναι απαραίτητες.' At the bottom, there is a download link for '1 Συμμετοχή_σε_Εκπα.pdf' (Unknown - 611.0 KB).

Εικόνα 8-14: Φόρμα παρουσίασης ενός δελτίου (ticket)

Σε ότι αφορά το ίδιο το περιεχόμενο του ερωτήματος, ο πράκτορας (agent) πέραν της δυνατότητας να αναγνώσει το ίδιο το περιεχόμενο του μηνύματος, μπορεί να κάνει τα παρακάτω:

- **Print:** Εκτύπωση του δελτίου (ticket), όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί



Εικόνα 8-15: Τυπώνοντας δελτίο (ticket)

- **Split:** Λειτουργία που επιτρέπει στην πράκτορα (agent) να χωρίσει ένα δελτίο (ticket) σε δύο ή περισσότερα ξεχωριστά δελτία (tickets), πράγμα ιδιαίτερα χρήσιμο όταν το δελτίο (ticket) περιέχει πολλαπλά ζητήματα ή αιτήματα που χρήζουν διαφορετικής αντιμετώπισης από τον πράκτορα (agent).
- **Bounce:** Επιστροφή του ticket στον αποστολέα, που αποτελεί σπάνια περίπτωση όταν μήνυμα δεν είναι καθόλου κατανοητό.
- **Πρώθηση (Forward):** Πρώθηση του ticket σε άλλον agent ή ουρά ή σε κάποιο τρίτο email.

Σε ότι αφορά το ίδιο το δελτίο (ticket), ο πράκτορας (agent) πέραν του συστήματος, μπορεί να κάνει τα παρακάτω:

- **Back:** Επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη / φόρμα
- **Priority:** Αλλαγή της προτεραιότητας του μηνύματος

The image shows a screenshot of the OTRS Ticket Settings form. A dropdown menu for 'Priority' is open, displaying five options: '1 very low', '2 low', '3 normal' (which is highlighted), '4 high', and '5 very high'. Below the dropdown, there is a section for 'Add Article' with a '*Subject' field.

Εικόνα 8-16: Προτεραιότητα δελτίου (ticket)

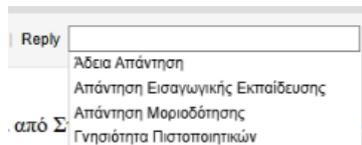
- **People.** Πολύ σημαντική επιλογή καθώς μπορεί να αλλάξει τον owner δηλαδή τον πράκτορα (agent) του δελτίου (ticket). Το ενδεχόμενο αυτό στην καθημερινή παραγωγή είναι εξαιρετικά πιθανό, καθώς πολλές φορές οι πράκτορες (agents) αναλαμβάνουν δελτία (tickets) που όμως δεν γνωρίζουν ή δεν είναι της αρμοδιότητάς τους να τα απαντήσουν, αλλά παραπλανιούνται από το κείμενο το δελτίου (ticket) και το ανοίγουν να το απαντήσουν, κλειδώνοντάς το με τον τρόπο αυτό στον εαυτό τους.
- **Communication.** Στο OTRS, το πεδίο "Communication" στη φόρμα ενός ticket χρησιμοποιείται για την καταγραφή όλων των αλληλεπιδράσεων με τον πελάτη σχετικά με το συγκεκριμένο αίτημα. Είναι ουσιαστικά το ιστορικό επικοινωνίας που επιτρέπει στον πράκτορα (agent) να παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματος και να έχει μια πλήρη εικόνα της επικοινωνίας με τον πελάτη. Τα υπομενού "Note", "Phone call outbound" και "Email outbound" είναι διαφορετικοί τύποι επικοινωνίας που μπορεί να καταγράψει στο πεδίο "Communication". Πιο συγκεκριμένα
 - **Note:** Εδώ μπορεί να προσθέσει εσωτερικές σημειώσεις σχετικά με το ticket. Αυτές οι σημειώσεις είναι ορατές μόνο στους agents και δεν αποστέλλονται στον πελάτη. Μπορεί να τις χρησιμοποιήσει για να καταγράψει σημαντικές πληροφορίες, παρατηρήσεις, ή επόμενα βήματα για την επίλυση του αιτήματος.
 - **Phone call outbound:** Χρησιμοποιείται για να καταγράψει μια εξερχόμενη τηλεφωνική κλήση προς τον πελάτη. Μπορείτε να καταχωρήσει την ημερομηνία, την ώρα, τη διάρκεια της κλήσης, και μια περίληψη της συνομιλίας.
 - **Email outbound:** Χρησιμοποιείται για να καταγράψει ένα εξερχόμενο email προς τον πελάτη. Το OTRS μπορεί να συνδεθεί με πλατφόρμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, ώστε να μπορεί να στέλνει και να λαμβάνει emails απευθείας από την πλατφόρμα.
- **Εκκρεμότητα (Pending):** Ορισμός του ticket σε κατάσταση **εκκρεμότητας**, μέχρι να ληφθούν πρόσθετες πληροφορίες ή να ολοκληρωθούν ενέργειες.
- **Κλείσιμο (Close):** Κλείσιμο του ticket, επιλέγοντας λόγο κλεισίματος και προσθέτοντας τυχόν τελικές σημειώσεις.
- **Miscellaneous:** Πρόκειται για ένα σύνολο επιλογών, όπως:
 - **Lock:** Κλείδωμα του δελτίου ώστε να μην μπορεί να ασχοληθεί κάποιος άλλος πράκτορας (agent) με αυτό
 - **History:** παρουσίαση του συνόλου της ιστορικότητας του δελτίου (ticket)

- **Link:** Σύνδεση με άλλο δελτίο (ticket)
- **Merge:** Συγχώνευση με άλλο δελτίο (ticket)
- **New appointment:** Νέο ραντεβού που προκύπτει από τις απαιτήσεις του δελτίου (ticket)

Η πλέον σημαντική όμως επιλογή στη φόρμα διαχείρισης του δελτίου (ticket) είναι η επιλογή **Reply**. Μέσω της επιλογής αυτής, ο πράκτορας (agent) έχοντας αποφασίσει ότι μπορεί και γνωρίζει να απαντήσει στο συγκεκριμένο δελτίο (ticket), μπαίνει σε περιβάλλον απάντησης, όπου και συντάσσει την όποια απάντηση επιθυμεί.



Σημείωση! Στο πεδίο Reply, default απάντηση είναι η «**Άδεια Απάντηση**». Εάν επιλεγεί από τον πράκτορα (agent) η άδεια απάντηση, ο πράκτορας (agent) πρέπει να συντάξει μία απάντηση από μηδενική αφετηρία και να γράψει ότι κρίνει καλύτερο. Εάν πρόκειται όμως για περίπτωση δελτίου (ticket) που επαναλαμβάνεται, συμφέρει να υπάρχει μία έτοιμη απάντηση που μπορεί να την επικαλείται άμεσα και εύκολα, χωρίς να πρέπει να ξαναγράφει τα ίδια κείμενα. Στην περίπτωση αυτή ο πράκτορας (agent) μπορεί να κάνει χρήση της λειτουργικότητας του [προτύπου \(template\)](#) και να συντάξει την απάντησή του ως πρότυπο. Στην περίπτωση αυτή, το πρότυπο θα εμφανίζεται μαζί με την άδεια απάντηση και ο πράκτορας (agent) θα μπορεί να διαλέξει όποια απάντηση κρίνει, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Σημείωση! Από τη στιγμή που ένας πράκτορας (agent) απαντήσει ένα δελτίο (ticket) **γίνεται αυτόματα και ο owner του δελτίου (ticket) αυτού**. Έτσι, σε περίπτωση κατά την οποία ο ενδιαφερόμενος επανέλθει στην ερώτησή του (απαντώντας στο email που έλαβε), το νέο αυτό δελτίο (ticket), θεωρείται συνέχεια του προηγούμενου και ως εκ τούτου **κλειδώνει στα δελτία (tickets) του πράκτορα που το χειρίστηκε τελευταία φορά και δεν εμφανίζεται διαθέσιμο σε άλλους χρήστες**.

8.8. Κλειστά δελτία (tickets)

Στο OTRS, τα "locked tickets" είναι αιτήματα που έχουν κλειδωθεί από έναν agent. Αυτό σημαίνει ότι κανένας άλλος agent δεν μπορεί να επεξεργαστεί ή να τροποποιήσει το ticket μέχρι να το ξεκλειδώσει ο agent που το κλείδωσε αρχικά.

Ένας agent μπορεί να κλειδώσει ένα ticket με διάφορους τρόπους:

- **Χειροκίνητα:** Ο agent μπορεί να επιλέξει να κλειδώσει ένα ticket κάνοντας κλικ στο κουμπί "Lock" στη φόρμα του ticket.
- **Αυτόματα:** Το OTRS μπορεί να ρυθμιστεί ώστε να κλειδώνει αυτόματα ένα ticket όταν ένας agent το ανοίγει για επεξεργασία.

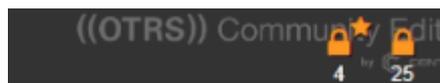
Οι λόγοι που κλειδώνονται τα tickets είναι:

- **Αποφυγή διενέξεων:** Όταν δύο ή περισσότεροι agents εργάζονται ταυτόχρονα στο ίδιο ticket, υπάρχει κίνδυνος να γίνουν αλλαγές που αναιρούν η μία την άλλη. Το κλείδωμα του ticket αποτρέπει αυτό το πρόβλημα.
- **Διασφάλιση ακεραιότητας:** Το κλείδωμα του ticket διασφαλίζει ότι μόνο ένας agent μπορεί να κάνει αλλαγές σε ένα δεδομένο χρόνο, διατηρώντας έτσι την ακεραιότητα των δεδομένων.
- **Εστίαση:** Επιτρέπει στον agent να εστιάσει στην επίλυση του αιτήματος χωρίς να ανησυχεί για παρεμβολές από άλλους agents.

Τα δελτία (tickets) ξεκλειδώνονται:

- **Χειροκίνητα:** Ο agent που κλείδωσε το ticket μπορεί να το ξεκλειδώσει κάνοντας κλικ στο κουμπί "Unlock".
- **Αυτόματα:** Το OTRS μπορεί να ρυθμιστεί ώστε να ξεκλειδώνει αυτόματα ένα ticket μετά από ένα καθορισμένο χρονικό διάστημα ή όταν ο agent κλείσει το παράθυρο του browser.
- **Διοικητής:** Ένας διαχειριστής του συστήματος OTRS μπορεί να ξεκλειδώσει οποιοδήποτε ticket.

Τα κλειδωμένα tickets εμφανίζονται με ένα ειδικό εικονίδιο (συνήθως ένα λουκέτο) στη λίστα των tickets όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί:



Εικόνα 8-17: Κλειδωμένα δελτία (tickets)

Είναι σημαντικό οι agents να ξεκλειδώνουν τα tickets όταν τελειώνουν με αυτά, ώστε να μην εμποδίζουν άλλους agents να εργαστούν σε αυτά. Επίσης, οι διαχειριστές του συστήματος πρέπει να παρακολουθούν τα κλειδωμένα tickets και να τα ξεκλειδώνουν όταν είναι απαραίτητο.

8.9. Μαζική επεξεργασία δελτίων (tickets)

Υπάρχουν περιπτώσεις όπου απαιτείται **μαζική επεξεργασία** των δελτίων (tickets). Μία τέτοια περίπτωση είναι όταν έχουμε λάβει περισσότερα του ενός δελτία (tickets), που δεν αφορούν την ουρά αλλά βρίσκονται σε αυτήν εκ παραδρομής και πρέπει να μετακινηθούν σε κάποια άλλη. Είναι προφανές ότι στην περίπτωση αυτή δεν είναι παραγωγικό για τον πράκτορα (agent) να μετακινεί τα δελτία (tickets) ένα προς ένα. Οπότε μπορεί να κάνει χρήση της λειτουργικότητας «Bulk» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

All tickets 9		Available tickets 9	
Bulk			
<input type="checkbox"/>			TICKET#
<input type="checkbox"/>		☆	2024120184000014
<input checked="" type="checkbox"/>			2024120184000023
<input checked="" type="checkbox"/>		☆	2024120184000041
<input type="checkbox"/>		☆	2024120184000051
<input checked="" type="checkbox"/>		☆	2024120184000069
<input checked="" type="checkbox"/>		☆	2024120184000078
<input type="checkbox"/>		☆	2024120184000167
<input type="checkbox"/>		☆	2024120184000247
<input type="checkbox"/>		☆	2024120184000274

Εικόνα 8-18: Μαζική επεξεργασία

Εν συνεχεία και αφού πατήσει το «Bulk», ανοίγει η φόρμα μαζικής επεξεργασίας, στην οποία ο πράκτορας (agent) μπορεί να αλλάξει τα στοιχεία των επιλεγμένων δελτίων (tickets) ως προς την κατάσταση (next state), τις ημερομηνίες που αναμένεται να ολοκληρωθούν τα δελτία (tickets), τον τύπο τους (type), την ουρά στην οποία βρίσκονται (queue), τον αρμόδιο για την διεκπεραίωσή τους (owner), την προτεραιότητά τους (priority), καθώς και να τα συγχωνεύσει (merge) ή να τα συνδέσει (link together ή link to parent), καθώς και να τα ξεκλειδώσει εάν είναι κλειδωμένα (unlock).

The following tickets were locked: 2024120184000023, 2024120184000041, 2024120184000069, 2024120184000078.

Ticket Bulk Action
The ticket has been locked. [Undo & close](#)

▶ Add Note

▶ Send Email

Next state:

Pending date: / / - :

For all pending* states.

Type:

Queue:

Owner:

Priority:

Merge: Merge to Ticket#: Merge to oldest

Link together:

Link to parent:

Unlock tickets:

Εικόνα 8-19: Φόρμα μαζικής επεξεργασίας

8.10. Status View

Η επιλογή "Status Views" στο OTRS Community Edition σας επιτρέπει να βλέπετε τα tickets που βρίσκονται σε συγκεκριμένες καταστάσεις. Είναι ένα ισχυρό εργαλείο για την παρακολούθηση και διαχείριση των tickets, καθώς σας δίνει μια γρήγορη επισκόπηση των tickets που απαιτούν την προσοχή σας.

Πώς να βρείτε την επιλογή "Status Views":

1. Συνδεθείτε στο OTRS ως πράκτορας.
2. Στο κύριο μενού, επιλέξτε "Tickets" -> "Status Views".

Τι μπορείτε να κάνετε με τις "Status Views":

- **Προβολή tickets ανά κατάσταση:** Μπορείτε να δείτε όλα τα tickets που βρίσκονται σε μια συγκεκριμένη κατάσταση, όπως "Νέα", "Ανοιχτά", "Σε εκκρεμότητα", "Κλειστά επιτυχώς", "Κλειστά ανεπιτυχώς", κλπ.
- **Φιλτράρισμα tickets:** Μπορείτε να φιλτράρετε τα tickets με βάση διάφορα κριτήρια, όπως ουρά, προτεραιότητα, υπεύθυνος, ημερομηνία δημιουργίας, κλπ.
- **Ταξινόμηση tickets:** Μπορείτε να ταξινομήσετε τα tickets με βάση διάφορα κριτήρια, όπως αριθμό ticket, προτεραιότητα, ημερομηνία δημιουργίας, κλπ.
- **Εκτέλεση ενεργειών:** Μπορείτε να εκτελέσετε μαζικές ενέργειες στα tickets, όπως αλλαγή κατάστασης, ανάθεση σε πράκτορα, κλείσιμο, κλπ.

Πλεονεκτήματα:

- **Γρήγορη επισκόπηση:** Παρέχει μια γρήγορη επισκόπηση των tickets που βρίσκονται σε συγκεκριμένες καταστάσεις.
- **Εύκολη παρακολούθηση:** Διευκολύνει την παρακολούθηση των tickets που απαιτούν την προσοχή σας.
- **Αποτελεσματική διαχείριση:** Βοηθά στην αποτελεσματική διαχείριση των tickets, επιτρέποντας την εκτέλεση μαζικών ενεργειών.
- **Προσαρμογή:** Μπορείτε να προσαρμόσετε τις "Status Views" στις ανάγκες σας, δημιουργώντας προβολές με συγκεκριμένα φίλτρα και κριτήρια ταξινόμησης.

8.11. Escalation View

Δεν παρέχεται στο Community Edition.

8.12. Αναζήτηση δελτίων (tickets)

Η φόρμα αναζήτησης στο OTRS Community Edition είναι ένα ισχυρό εργαλείο που σας επιτρέπει να εντοπίζετε γρήγορα και εύκολα τα tickets που χρειάζεστε. Προσφέρει μια ποικιλία από κριτήρια αναζήτησης και φίλτρα, ώστε να μπορείτε να περιορίσετε τα αποτελέσματα και να βρείτε ακριβώς αυτό που ψάχνετε.

Βασικά στοιχεία της φόρμας αναζήτησης:

- **Πεδίο κειμένου:** Εισάγετε λέξεις-κλειδιά που σχετίζονται με το ticket που αναζητάτε, όπως θέμα, περιγραφή, αριθμό ticket ή όνομα πελάτη.
- **Αναπτυσσόμενα μενού:** Επιλέξτε από προκαθορισμένες επιλογές για κριτήρια όπως κατάσταση, προτεραιότητα, ουρά, υπηρεσία ή χρονικό διάστημα.
- **Ημερομηνίες:** Ορίστε ένα εύρος ημερομηνιών για να βρείτε tickets που δημιουργήθηκαν ή ενημερώθηκαν σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- **Λογικοί τελεστές:** Χρησιμοποιήστε τελεστές όπως AND, OR και NOT για να συνδυάσετε κριτήρια αναζήτησης και να περιορίσετε τα αποτελέσματα.
- **Προχωρημένες επιλογές:** Για πιο σύνθετες αναζητήσεις, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε προχωρημένα φίλτρα, όπως αναζήτηση σε δυναμικά πεδία, συνδυασμούς κριτηρίων, ή αναζήτηση σε συνημμένα αρχεία.
- **Αποθήκευση αναζητήσεων:** Αποθηκεύστε τις συχνές αναζητήσεις σας για γρήγορη πρόσβαση στο μέλλον.
- **Προβολή αποτελεσμάτων:** Τα αποτελέσματα εμφανίζονται σε μια λίστα με δυνατότητα ταξινόμησης και φιλτραρίσματος.

Search

Templates

Search template:

Filters in use

Fulltext:

Additional filters

Add another attribute:

Output:

- Ticket Number
- Title
- Attachment Name
- Bcc
- Body
- Cc
- From
- Subject
- To
- CustomerID (complex search)
- CustomerID (exact match)
- Assigned to Customer User Login (complex search)
- Assigned to Customer User Login (exact match)
- Accessible to Customer User Login (exact match)
- State
- Priority
- Lock
- Queue
- Created in Queue
- Type
- Owner
- Created by
- Ticket Last Change Time (before/after)
- Ticket Last Change Time (between)
- Ticket Change Time (before/after)
- Ticket Change Time (between)
- Ticket Close Time (before/after)
- Ticket Close Time (between)
- Ticket Create Time (before/after)
- Ticket Create Time (between)

Εικόνα 8-20: Φόρμα αναζήτησης

Η φόρμα αναζήτησης στο OTRS Community Edition σας παρέχει μια ευρεία γκάμα από **attributes** για να βρείτε τα tickets που σας ενδιαφέρουν. Ας δούμε αναλυτικά τα διαθέσιμα attributes:

Βασικά Attributes:

- **Αριθμός Ticket (Ticket Number):** Ο μοναδικός αριθμός που αναγνωρίζει κάθε ticket.
- **Θέμα (Subject):** Η σύντομη περιγραφή του θέματος του ticket.
- **Κατάσταση (State):** Η τρέχουσα κατάσταση του ticket (π.χ., ανοιχτό, κλειστό, σε εκκρεμότητα).
- **Προτεραιότητα (Priority):** Η σπουδαιότητα του ticket (π.χ., υψηλή, μεσαία, χαμηλή).

- **Ουρά (Queue):** Η ουρά στην οποία έχει ανατεθεί το ticket.
- **Υπηρεσία (Service):** Η υπηρεσία που σχετίζεται με το ticket.
- **Τύπος Ticket (Type):** Η κατηγορία του ticket (π.χ., incident, problem, change).
- **Πελάτης (Customer):** Ο πελάτης που υπέβαλε το ticket.
- **Δημιουργός (Created By):** Ο χρήστης που δημιούργησε το ticket.
- **Εκχωρημένο σε (Owner):** Ο χρήστης στον οποίο έχει ανατεθεί το ticket.
- **Υπεύθυνος (Responsible):** Ο χρήστης που είναι υπεύθυνος για την επίλυση του ticket.

Χρονικά Attributes:

- **Ημερομηνία Δημιουργίας (Created):** Η ημερομηνία και ώρα δημιουργίας του ticket.
- **Ημερομηνία Τελευταίας Ενημέρωσης (Last Updated):** Η ημερομηνία και ώρα της τελευταίας ενημέρωσης του ticket.
- **Ημερομηνία Κλεισίματος (Closed):** Η ημερομηνία και ώρα κλεισίματος του ticket.

Επιπλέον Attributes:

- **SLA:** Η Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών που σχετίζεται με το ticket.
- **Δυναμικά Πεδία (Dynamic Fields):** Προσαρμοσμένα πεδία που έχουν οριστεί για την αποθήκευση επιπλέον πληροφοριών.
- **Συνημμένα (Attachments):** Αρχεία που έχουν επισυναφθεί στο ticket.

8.13. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 8

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Πώς δημιουργούνται αυτόματα τα tickets στο OTRS Community Edition;

- A) Μόνο χειροκίνητα από τους agents
- B) Από ένα "Scheduled Job" που ονομάζεται "Postmaster Mail Account" που ελέγχει περιοδικά τα email accounts
- C) Μόνο μέσω διαδικτυακής φόρμας
- D) Αποκλειστικά από τηλεφωνικές κλήσεις

Ερώτηση 2

Τι συμβαίνει όταν ένας agent επιλέξει να απαντήσει σε ένα ticket που βρίσκεται σε κατάσταση "ΑΝΟΙΧΤΟ";

- A) Το ticket διαγράφεται αυτόματα
- B) Το ticket μετατρέπεται σε κατάσταση "ΚΛΕΙΔΩΜΕΝΟ" και δένεται με τον συγκεκριμένο agent
- C) Το ticket παραμένει ανοιχτό για όλους τους agents
- D) Το ticket κλείνει οριστικά

Ερώτηση 3

Ποια είναι η διαφορά μεταξύ των επιλογών "New phone ticket" και "New email ticket";

- A) Το "New phone ticket" καταγράφει τηλεφωνικά αιτήματα, ενώ το "New email ticket" δημιουργεί email προς τον πελάτη
- B) Δεν υπάρχει καμία διαφορά στη λειτουργικότητά τους
- C) Το "New phone ticket" στέλνει αυτόματα SMS, το "New email ticket" στέλνει email
- D) Το "New phone ticket" είναι μόνο για εσωτερική χρήση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Ομάδες (Groups)

9.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι θα:

- Μάθουν τι ακριβώς είναι οι Ομάδες (groups) στο OTRS Community Edition
- Γνωρίσουν πως μπορούν να δημιουργήσουν και γενικότερα να διαχειριστούν πράκτορες (agents)

Όπως αναφέραμε σε προγενέστερο σημείο του εκπαιδευτικού υλικού, κατά την δημιουργία οι χρήστες πρέπει να καταχωρίζονται σε συγκεκριμένο ή συγκεκριμένα groups.

Στο OTRS Community Edition, οι ομάδες (groups) είναι ένα βασικό στοιχείο για την οργάνωση και τη διαχείριση των χρηστών και των δικαιωμάτων τους. Σκεφτείτε τις ομάδες σαν "τμήματα" μέσα στο Φορέα σας, όπου κάθε ομάδα έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες και πρόσβαση σε πληροφορίες.

Παραδείγματα χρήσης ομάδων:

- Η ομάδα "Τεχνική Υποστήριξη" έχει πρόσβαση σε όλα τα δελτία που αφορούν τεχνικά προβλήματα.
- Η ομάδα "Πωλήσεις" έχει πρόσβαση σε δελτία που αφορούν παραγγελίες και ερωτήσεις πελατών.
- Η ομάδα "Διαχείριση" έχει πρόσβαση σε όλα τα δελτία και μπορεί να παρακολουθεί την απόδοση του συστήματος.

Μερικοί από τους λόγους που χρησιμοποιούμε groups στο OTRS Community Edition είναι:

- **Οργάνωση:** Οι ομάδες βοηθούν στην οργάνωση των χρηστών, διευκολύνοντας την ανάθεση εργασιών και την παρακολούθηση της προόδου.
- **Διαχείριση δικαιωμάτων:** Μπορείτε να ορίσετε δικαιώματα σε επίπεδο ομάδας, ελέγχοντας την πρόσβαση σε ουρές, δελτία, και άλλα στοιχεία του συστήματος.
- **Αυτοματοποίηση:** Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ομάδες για την αυτοματοποίηση εργασιών, όπως η δρομολόγηση δελτίων και η αποστολή ειδοποιήσεων.

Σχετικά με την χρήση των groups, ισχύουν τα παρακάτω:

- **Δημιουργία ομάδων:** Μπορείτε να δημιουργήσετε όσες ομάδες χρειάζεστε, με ονόματα που αντικατοπτρίζουν τις αρμοδιότητές τους (π.χ. "Τεχνική Υποστήριξη", "Πωλήσεις").
- **Προσθήκη χρηστών:** Κάθε χρήστης μπορεί να ανήκει σε μία ή περισσότερες ομάδες.
- **Ορισμός δικαιωμάτων:** Μπορείτε να ορίσετε δικαιώματα σε επίπεδο ομάδας, όπως η δυνατότητα να δημιουργούν, να επεξεργάζονται ή να κλείνουν δελτία σε συγκεκριμένες ουρές.

Συμβουλή: Σχεδιάστε προσεκτικά τη δομή των ομάδων σας, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του φορέα σας.



Συμβουλή! Ο σχεδιασμός των ομάδων στο OTRS Community Edition πρέπει να γίνεται με προσοχή, ώστε από τη μία μεριά να μην πλατειάζουμε και από την άλλη να διασφαλίζουμε ότι το σύνολο των διαφορετικών ομάδων χρηστών που έχουμε στην παραγωγή μας αποτυπώνεται πλήρως στο σύστημα υποστήριξης.

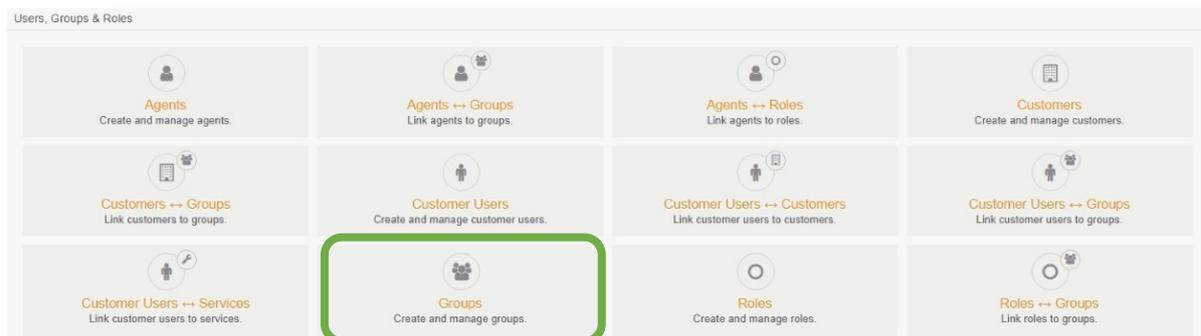
9.2. Πλοήγηση στις Ομάδες (Group) – Τροποποίηση Ομάδας

Για την πλοήγηση στις ομάδες του OTRS Community Edition θα πρέπει να έχετε ρόλο διαχειριστή. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 9-1: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

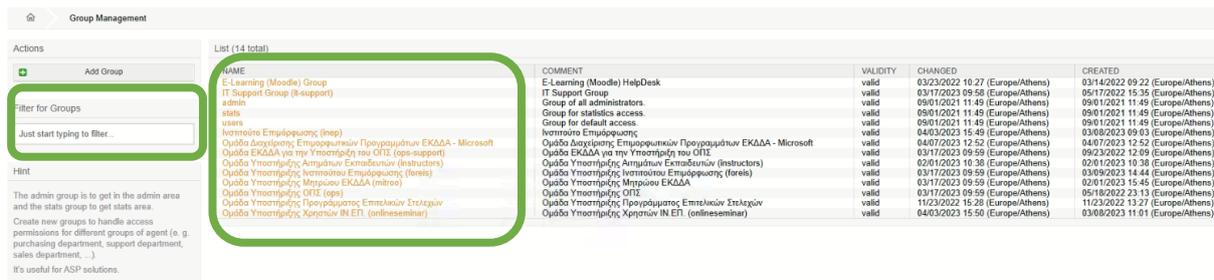
Εν συνεχεία, πατάτε την επιλογή Groups στη λίστα των επιλογών στο διαχειριστικό περιβάλλον.



Εικόνα 9-2: Επιλογή groups στο διαχειριστικό περιβάλλον

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλα τα διαθέσιμα Groups που υπάρχουν στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

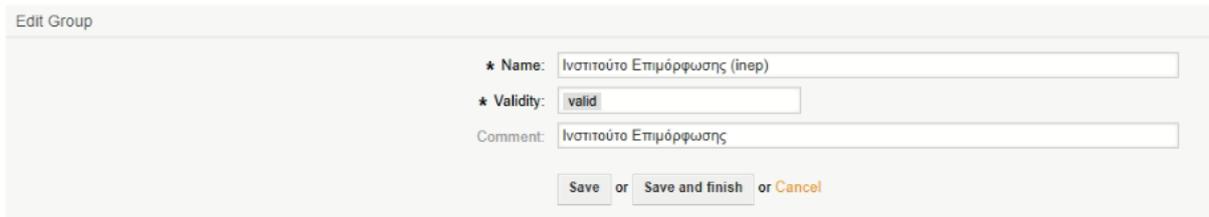
Ο χρήστης επιλέγει το Group που τον ενδιαφέρει από την λίστα των διαθέσιμων groups, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Groups».



Εικόνα 9-3: Λίστα groups στο διαχειριστικό περιβάλλον

Με το πάτημα πάνω σε οποιοδήποτε από τα Groups, εμφανίζεται η φόρμα με τα στοιχεία του, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Όνομα (Name) του group
- Validity δηλαδή αν το Groups παραμένει ενεργό στο σύστημά μας ή για οποιονδήποτε λόγο δεν είναι πια ενεργό
- Σχόλιο επεξηγηματικό του ποιος είναι ο σκοπός της δημιουργίας του συγκεκριμένου group.

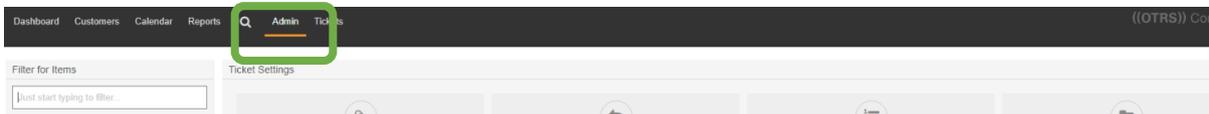


Εικόνα 9-4: Στοιχεία ενός group

Στο σημείο αυτό μπορείτε να προβείτε και σε αλλαγή των ανωτέρω στοιχείων του group. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save and finish»

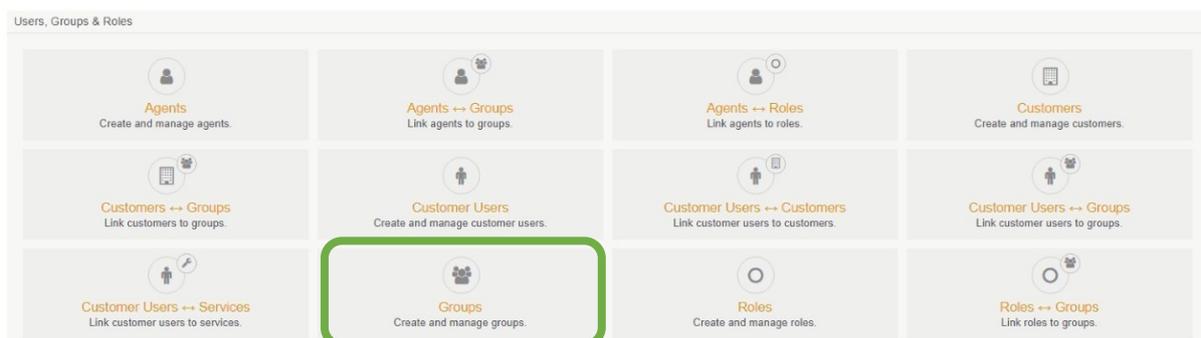
9.3. Δημιουργία Ομάδας (Group)

Για την δημιουργία νέας ομάδας θα πρέπει να έχετε ρόλο διαχειριστή. Η δημιουργία της νέας ομάδας γίνεται με πλοήγηση στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 9-5: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Εν συνεχεία, πατάτε την επιλογή Groups στη λίστα των επιλογών στο διαχειριστικό περιβάλλον.



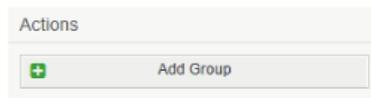
Εικόνα 9-6: Επιλογή groups στο διαχειριστικό περιβάλλον

Εμφανίζεται στο χρήστη η λίστα με όλα τα διαθέσιμα Groups που υπάρχουν στο σύστημά σας όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
E-Learning (Moodle) Group	E-Learning (Moodle) HelpDesk	valid	03/23/2022 10:27 (Europe/Athens)	03/14/2022 09:22 (Europe/Athens)
IT Support Group	IT Support Group	valid	03/17/2023 09:58 (Europe/Athens)	05/17/2022 15:35 (Europe/Athens)
Group of all administrators	Group of all administrators	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
Group for statistics access	Group for statistics access	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
Group for default access	Group for default access	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
admins	admins	valid	04/03/2023 15:45 (Europe/Athens)	03/08/2023 09:03 (Europe/Athens)
users	users	valid	04/07/2023 12:52 (Europe/Athens)	04/07/2023 12:52 (Europe/Athens)
Κατηγορία Επιμόρφωσης (Inep)	Κατηγορία Επιμόρφωσης	valid	03/17/2023 09:59 (Europe/Athens)	09/23/2022 12:09 (Europe/Athens)
Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	valid	02/10/2023 10:38 (Europe/Athens)	02/10/2023 10:38 (Europe/Athens)
Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ (ops-support)	Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ	valid	03/17/2023 09:59 (Europe/Athens)	03/09/2023 14:44 (Europe/Athens)
Ομάδα Υποστήριξης Αιτητών Εκπαίδευσης (Instructors)	Ομάδα Υποστήριξης Αιτητών Εκπαίδευσης (Instructors)	valid	03/17/2023 09:59 (Europe/Athens)	02/01/2023 15:45 (Europe/Athens)
Ομάδα Υποστήριξης Εκπαιδευτικών (Instructors)	Ομάδα Υποστήριξης Εκπαιδευτικών (Instructors)	valid	03/17/2023 09:59 (Europe/Athens)	05/18/2022 23:13 (Europe/Athens)
Ομάδα Υποστήριξης Εκπαιδευτικών Επιμόρφωσης (Inep)	Ομάδα Υποστήριξης Εκπαιδευτικών Επιμόρφωσης (Inep)	valid	11/23/2022 15:28 (Europe/Athens)	11/23/2022 13:27 (Europe/Athens)
Ομάδα Υποστήριξης Μηνιαίου ΕΚΔΔΑ (Intra)	Ομάδα Υποστήριξης Μηνιαίου ΕΚΔΔΑ	valid	04/03/2023 15:50 (Europe/Athens)	03/08/2023 11:51 (Europe/Athens)
Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (ops)	Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ	valid		
Ομάδα Υποστήριξης Προγράμματος Επιτελικών Στελεχών	Ομάδα Υποστήριξης Προγράμματος Επιτελικών Στελεχών	valid		
Ομάδα Υποστήριξης Χρήστων IN.ETI. (onlineSeminar)	Ομάδα Υποστήριξης Χρήστων IN.ETI. (onlineSeminar)	valid		

Εικόνα 9-7: Λίστα groups στο διαχειριστικό περιβάλλον

Για την προσθήκη ενός Group, πατάτε το κουμπί «Add Group» στην φόρμα πλοήγησης στη λίστα των groups



Εικόνα 9-8: Προσθήκη group

Με το πάτημα του κουμπιού εμφανίζεται άδεια φόρμα για την εισαγωγή των στοιχείων του νέου group, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Τα στοιχεία που καταχωρίζονται στη φόρμα είναι τα παρακάτω:

- Όνομα (Name) του group
- Validity δηλαδή αν το Group παραμένει ενεργό στο σύστημά μας η για οποιονδήποτε λόγο δεν είναι πια ενεργό
- Σχόλιο επεξηγηματικό του ποιος είναι ο σκοπός της δημιουργίας του συγκεκριμένου group.

Add Group

★ Name:

★ Validity:

Comment:

or

Εικόνα 9-9: Προσθήκη ενός group

Στο σημείο αυτό μπορείτε να προβείτε και σε αλλαγή των ανωτέρω στοιχείων του group. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save»

9.4. Ομάδες του OTRS Community Edition

Πέραν των groups που δημιουργούνται από τους διαχειριστές του συστήματος, υπάρχει και ένα σύνολο προ-εγκατεστημένων ομάδων που υπάρχουν στο OTRS Community Edition. Ακολουθεί περιγραφή των ομάδων αυτών.

9.4.1. Group "admin"

Στο OTRS Community Edition, η ομάδα "admin" είναι η πιο ισχυρή ομάδα χρηστών. Τα μέλη της έχουν πλήρη πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες και τις ρυθμίσεις του συστήματος.

Συγκεκριμένα, οι χρήστες που ανήκουν στην ομάδα "admin" μπορούν να:

- **Διαχειρίζονται χρήστες, ομάδες και ρόλους:** Μπορούν να δημιουργούν, να διαγράψουν και να τροποποιούν λογαριασμούς χρηστών, να ορίζουν δικαιώματα πρόσβασης και να διαχειρίζονται ομάδες και ρόλους.
- **Διαμορφώνουν τις ρυθμίσεις του συστήματος:** Έχουν πρόσβαση σε όλες τις ρυθμίσεις του OTRS, όπως οι ρυθμίσεις email, οι ρυθμίσεις ειδοποιήσεων, η διαμόρφωση της βάσης δεδομένων κ.λπ.
- **Διαχειρίζονται ουρές:** Μπορούν να δημιουργούν, να διαγράψουν και να τροποποιούν ουρές, να ορίζουν κανόνες δρομολόγησης και να διαχειρίζονται τις ρυθμίσεις των ουρών.
- **Προβάλλουν και να διαχειρίζονται όλα τα δελτία (tickets):** Έχουν πρόσβαση σε όλα τα δελτία (tickets), ανεξάρτητα από την ουρά ή τον agent που τους έχουν ανατεθεί. Μπορούν να τα επεξεργάζονται, να τα προωθούν, να τα κλείνουν και να τα διαγράφουν.
- **Εγκαθιστούν και να διαχειρίζονται πακέτα:** Μπορούν να εγκαθιστούν πρόσθετα πακέτα και modules για να επεκτείνουν τις λειτουργίες του OTRS.
- **Χρησιμοποιούν το module στατιστικών:** Έχουν πρόσβαση σε όλα τα στατιστικά στοιχεία του συστήματος και μπορούν να δημιουργούν αναφορές.

Σημαντικό:



Προσοχή! Η ομάδα "admin" έχει μεγάλη ισχύ, επομένως είναι σημαντικό να περιορίσετε την πρόσβαση σε αυτήν την ομάδα μόνο σε αξιόπιστους χρήστες.

9.4.2. Group "stats"

Στο OTRS Community Edition, το group "stats" παίζει σημαντικό ρόλο στη διαχείριση των χρηστών και την πρόσβασή τους σε συγκεκριμένες λειτουργίες.

Η ομάδα "stats" ελέγχει την πρόσβαση στο module στατιστικών του OTRS. Οι χρήστες που ανήκουν σε αυτήν την ομάδα μπορούν να:

- Προβάλλουν στατιστικά στοιχεία για τα δελτία (tickets), όπως τον αριθμό των ανοιχτών tickets, τον μέσο χρόνο επίλυσης, την απόδοση των πρακτόρων (agents) κ.λπ.
- Δημιουργούν αναφορές με βάση τα στατιστικά στοιχεία.
- Προσαρμόζουν τις αναφορές και τα γραφήματα.

Συνήθως, διαχειριστές και υπεύθυνοι ομάδων ανήκουν στην ομάδα "stats" για να έχουν μια πλήρη εικόνα της απόδοσης του συστήματος υποστήριξης.

9.4.3. Group "users"

Στο OTRS Community Edition, το group "users" παίζει σημαντικό ρόλο στη διαχείριση των χρηστών και την πρόσβασή τους σε συγκεκριμένες λειτουργίες.

Η ομάδα "users" είναι μια βασική ομάδα στην οποία θα πρέπει να ανήκουν όλοι οι πράκτορες (agents). Οι χρήστες που ανήκουν στην ομάδα "users" έχουν πρόσβαση στις βασικές λειτουργίες του συστήματος ticket, όπως:

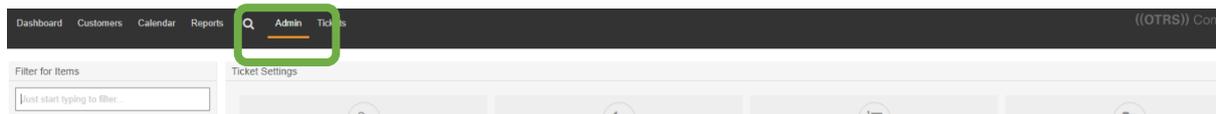
- Δημιουργία και διαχείριση tickets.
- Απάντηση σε πελάτες.
- Προώθηση tickets σε άλλους πράκτορες (agents) ή ουρές.
- Κλείσιμο tickets.

9.5. Πράκτορες (agents) to Groups

Οι πράκτορες (agents) που βρίσκονται καταχωρισμένοι στο OTRS Community Edition μπορούν να καταχωριστούν σε συγκεκριμένο group με χρήση σχετικής λειτουργικότητας όπως αυτή περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο.

Για να ρυθμίσετε μια καταχώρηση ενός agent σε συγκεκριμένο group στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 9-10: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζετε πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Agents -- Groups» στην ενότητα «Users, Groups & Roles» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



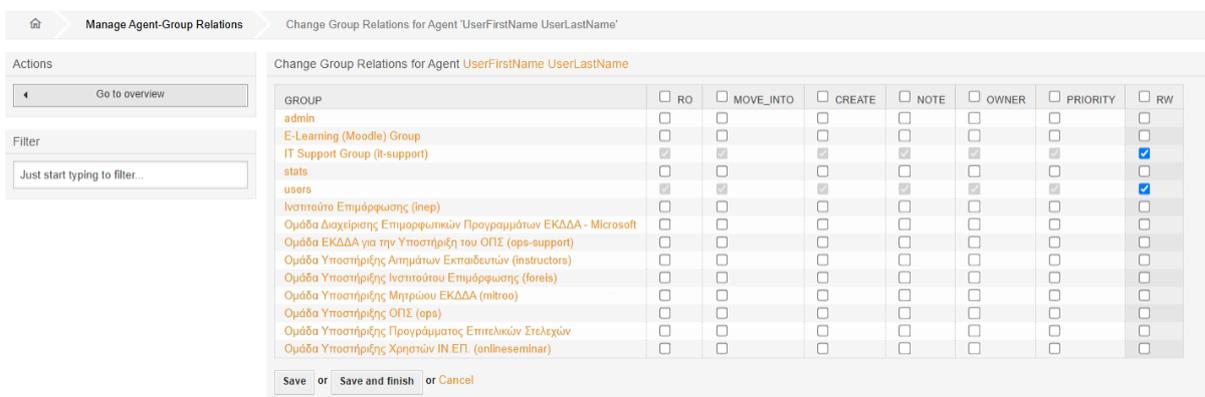
Εικόνα 9-11: Επιλογή Agents -- Groups

Με το πάτημα της επιλογής, εμφανίζεται στο χρήστη λίστα με όλους τους πράκτορες (agents) που υπάρχουν καταχωρισμένα στο σύστημά σας καθώς και με όλα τα groups, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Ο χρήστης επιλέγει τον agent στο οποίο θέλει να δει ή να αλλάξει τα groups στα οποία αυτός ανήκει από την λίστα των διαθέσιμων agents, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Agents».

Στη περίπτωση αυτή εμφανίζεται φόρμα με το σύνολο των διαθέσιμων groups, με επιλεγμένα αυτά στα οποία ανήκει ο πράκτορας (agent) τον οποίον έχετε επιλέξει. Στην εικόνα που ακολουθεί, ο πράκτορας (agent) demouser ανήκει στο ρόλο του it-support.



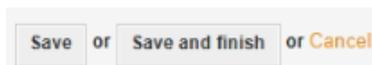
Εικόνα 9-12: Groups στα οποία ανήκει ο χρήστης demouser

Εάν στην παραπάνω εικόνα δεν γίνει επιλογή του agent αλλά ενός group, τότε εμφανίζονται σε πλήρη αντιστοιχία με την προηγούμενη εικόνα, το σύνολο των πρακτόρων (agents) ώστε να μπορείτε να δείτε το ποιοι πράκτορες (agents) ανήκουν στο group αυτό, αλλά και πολύ εύκολα να μπορείτε να προσθέσετε μαζικά πράκτορες (agents) στο group αυτό, εφόσον φυσικά αυτό επιθυμείτε.

RO	MOVE_INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	RW
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

Εικόνα 9-13: Πράκτορες (agents) που ανήκουν στο group it-support

Σε περίπτωση αλλαγών στις ανωτέρω εικόνες, μπορείτε πολύ εύκολα να αποθηκεύετε στις αλλαγές σας, με το πάτημα των κουμπιών «save» ή «save and finish»



9.6. Διαφορά Ρόλων με Groups

Οι ρόλοι καθορίζουν τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών, ενώ οι ομάδες χρησιμοποιούνται για να ομαδοποιήσετε χρήστες με παρόμοια δικαιώματα.

Μπορείτε να τροποποιήσετε τα δικαιώματα που σχετίζονται με κάθε ομάδα, ανάλογα με τις ανάγκες σας.

Ο πρωτεύων διαχειριστής (root@localhost) προστίθεται στις ομάδες "stats" και "users" με πλήρη δικαιώματα (rw) από προεπιλογή.

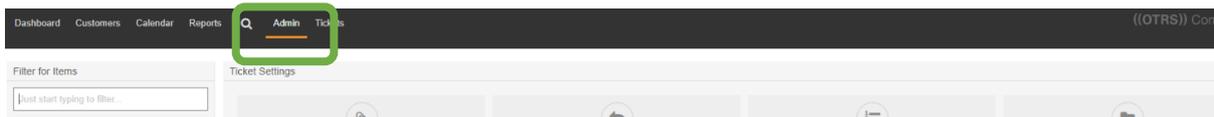
9.7. Συσχέτιση Roles με Groups

Όπως προαναφέραμε, οι ρόλοι καθορίζουν τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών, ενώ οι ομάδες χρησιμοποιούνται για να ομαδοποιήσετε χρήστες με παρόμοια δικαιώματα.

Στο OTRS Community Edition παρέχεται η δυνατότητα για διασύνδεση μεταξύ ρόλων και groups. Οι ρόλοι που βρίσκονται καταχωρισμένοι στο OTRS Community Edition μπορούν να συνδεθούν με συγκεκριμένο group, με χρήση σχετικής λειτουργικότητας όπως αυτή περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο.

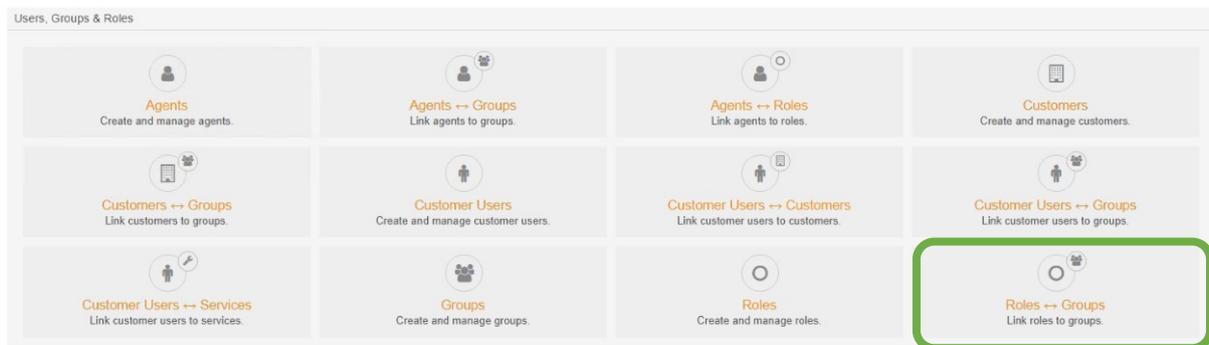
Για να ρυθμίσετε μια καταχώρηση ενός ρόλου σε συγκεκριμένο group στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



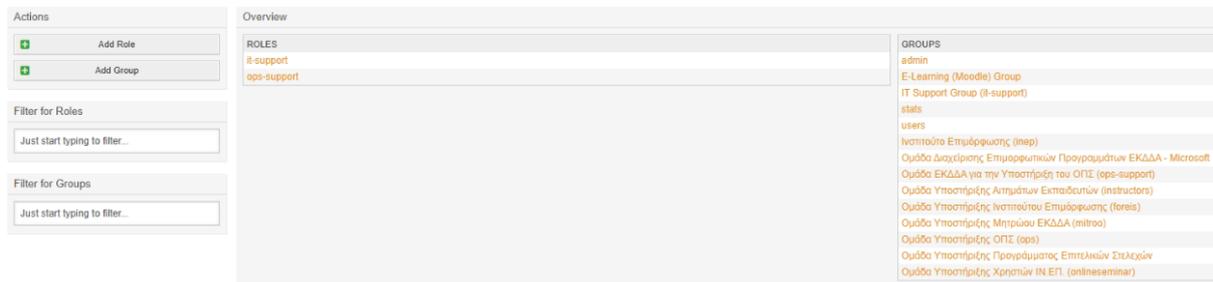
Εικόνα 9-14: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζεται πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Roles -- Groups» στην ενότητα «Users, Groups & Roles» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 9-15: Επιλογή Roles -- Groups

Με το πάτημα της επιλογής, εμφανίζεται στο χρήστη λίστα με όλους τους ρόλους που υπάρχουν καταχωρισμένοι στο σύστημά σας καθώς και με όλα τα groups, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Ο χρήστης επιλέγει τον ρόλο στο οποίο θέλει να δει ή να αλλάξει τα groups στα οποία αυτός ανήκει από την λίστα των διαθέσιμων ρόλων, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Roles».

Στη περίπτωση αυτή εμφανίζεται φόρμα με το σύνολο των διαθέσιμων groups, με επιλεγμένα αυτά στα οποία ανήκει ο ρόλος τον οποίον έχετε επιλέξει. Στην εικόνα που ακολουθεί, ο ρόλος it-support ανήκει στο group του it-support.

Manage Role-Group Relations > Change Group Relations for Role 'it-support'

Actions
Go to overview

Filter
Just start typing to filter...

Hint
Select the role/group permissions. If nothing is selected, then there are no permissions in this group (tickets will not be available for the role).

Change Group Relations for Role **it-support**

GROUP	RO	MOVE_INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	RW
admin	<input type="checkbox"/>						
E-Learning (Moodle) Group	<input type="checkbox"/>						
IT Support Group (it-support)	<input checked="" type="checkbox"/>						
stats	<input type="checkbox"/>						
users	<input type="checkbox"/>						
Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (Inep)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Διαχείρισης Επισορφμικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ (ops-support)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Υποστήριξης Αιτημάτων Εκπαιδευτών (Instructors)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Υποστήριξης Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (foreis)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Υποστήριξης Μητρώου ΕΚΔΔΑ (mltroo)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (ops)	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Υποστήριξης Προγράμματος Επιτελικών Στελεχών	<input type="checkbox"/>						
Ομάδα Υποστήριξης Χρηστών ΙΝ.ΕΠ. (onlineseminar)	<input type="checkbox"/>						

Save or Save and finish or Cancel

Reference

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

note
Permissions to add notes to tickets in this group/queue.

owner
Permissions to change the owner of tickets in this group/queue.

priority
Permissions to change the ticket priority in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Εικόνα 9-16: Groups στα οποία ανήκει ο χρήστης demouser

Εάν στην παραπάνω εικόνα δεν γίνει επιλογή του ρόλου αλλά ενός group, τότε εμφανίζονται σε πλήρη αντιστοιχία με την προηγούμενη εικόνα, το σύνολο των ρόλων ώστε να μπορείτε να δείτε το ποιο ρόλο ανήκουν στο group αυτό, αλλά και πολύ εύκολα να μπορείτε να προσθέσετε μαζικά ρόλους στο group αυτό, εφόσον φυσικά αυτό επιθυμείτε.

Manage Role-Group Relations > Change Role Relations for Group 'IT Support Group (it-support)'

Actions
Go to overview

Filter
Just start typing to filter...

Hint
Select the role/group permissions. If nothing is selected, then there are no permissions in this group (tickets will not be available for the role).

Change Role Relations for Group **IT Support Group (it-support)**

ROLE	RO	MOVE_INTO	CREATE	NOTE	OWNER	PRIORITY	RW
it-support	<input type="checkbox"/>						
ops-support	<input type="checkbox"/>						

Save or Save and finish or Cancel

Reference

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

move_into
Permissions to move tickets into this group/queue.

create
Permissions to create tickets in this group/queue.

note
Permissions to add notes to tickets in this group/queue.

owner
Permissions to change the owner of tickets in this group/queue.

priority
Permissions to change the ticket priority in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Εικόνα 9-17: Πράκτορες (agents) που ανήκουν στο group it-support

Σε περίπτωση αλλαγών στις ανωτέρω εικόνες, μπορείτε πολύ εύκολα να αποθηκεύετε τις αλλαγές σας, με το πάτημα των κουμπιών «save» ή «save and finish»

Save or Save and finish or Cancel

Σημειώνεται ότι παράλληλα με τη διασύνδεση, θα πρέπει να δηλωθούν και τα **δικαιώματα**, βάσει του πίνακα δικαιωμάτων που ακολουθεί.

<code>ro</code>	Πρόσβαση μόνο για διάβασμα στα δελτία (tickets) του group/queue
<code>move_into</code>	Δικαιώματα για μετακίνηση δελτίων (tickets) του group/queue
<code>create</code>	Δικαιώματα για δημιουργία δελτίων (tickets) του group/queue
<code>note</code>	Δικαιώματα για προσθήκη σημειώσεων στα δελτία (tickets) του group/queue
<code>owner</code>	Δικαιώματα αλλαγής του owner των δελτίων (tickets) του group/queue
<code>priority</code>	Δικαιώματα αλλαγής της προτεραιότητας ενός ticket του group/queue
<code>rw</code>	Πλήρη δικαιώματα (read and write access) στα δελτία (tickets) του group/queue

Πίνακας 9-1: Δικαιώματα

9.8. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 9

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιος είναι ο κύριος ρόλος των ομάδων (groups) στο OTRS Community Edition;

- A) Να δημιουργούν αυτόματα tickets
- B) Να οργανώνουν χρήστες και να διαχειρίζονται δικαιώματα πρόσβασης
- C) Να στέλνουν email στους πελάτες
- D) Να δημιουργούν αναφορές στατιστικών

Ερώτηση 2

Ποια από τις παρακάτω προ-εγκατεστημένες ομάδες του OTRS έχει πλήρη πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος;

- A) users
- B) stats
- C) admin
- D) support

Ερώτηση 3

Τι σημαίνει το δικαίωμα "ro" όταν ανατίθεται σε έναν χρήστη για ένα group;

- A) Πλήρη δικαιώματα ανάγνωσης και εγγραφής
- B) Πρόσβαση μόνο για διάβασμα στα tickets του group
- C) Δικαίωμα διαγραφής tickets
- D) Δικαίωμα δημιουργίας νέων ομάδων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: Ticket Settings

10.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι:

- Θα μάθουν τι είναι τα salutations,
- Θα μάθουν τι είναι τα signatures,
- Θα μάθουν τι είναι τα πρότυπα (templates) ,
- Θα μάθουν πως να χρησιμοποιούν με τρόπο αυτοματοποιημένο attachments.

10.2. Χαιρετισμοί (Salutations)

10.2.1. Δημιουργία Salutation

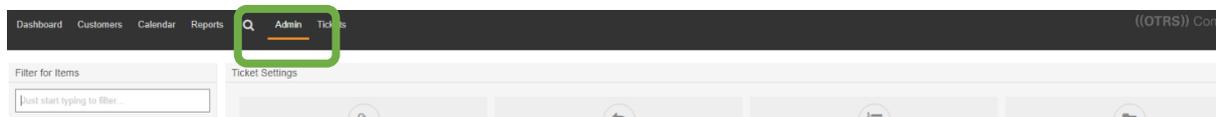
Οι χαιρετισμοί (salutations) στο OTRS είναι προκαθορισμένες φόρμες χαιρετισμού που χρησιμοποιούνται στην **αρχή των μηνυμάτων email** που αποστέλλονται από το σύστημα. Αποτελούν σημαντικό στοιχείο της επαγγελματικής επικοινωνίας και μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα με τις ανάγκες του οργανισμού.

Όταν για παράδειγμα είναι επιθυμητό όταν απαντάτε στις ερωτήσεις των χρηστών, η απάντησή σας να εκκινεί **αυτόματα** με μία έκφραση σαν την παρακάτω (ή οποιαδήποτε άλλη θελήσετε), θα χρειαστεί να δημιουργήσετε ένα salutation

```
Αγαπητή/έ κυρία/ε <<<Όνοματεπώνυμο Ερωτώντα>>>  
...
```

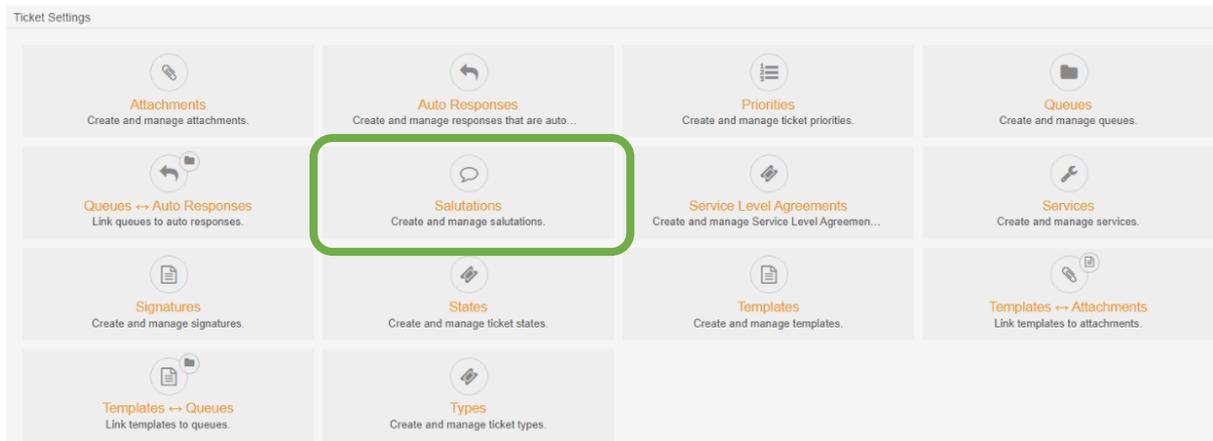
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των Salutations του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-1: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγετε την επιλογή **Salutations**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



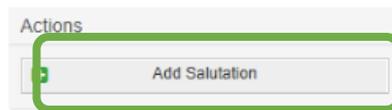
Εικόνα 10-2: Επιλογή salutations από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των salutations που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

NAME	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED
empty salutation		valid	06/06/2024 10:11 (Europe/Athens)	06/06/2024 10:10 (Europe/Athens)
system standard salutation (en)	Standard Salutation.	valid	12/15/2023 09:09 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)

Εικόνα 10-3: Λίστα salutations

Για την προσθήκη ενός νέου salutation, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Salutation»



Εικόνα 10-4: Προσθήκη salutation

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει όποιο κείμενο επιθυμεί και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

Add Salutation

* Name:

* Salutation: **B I U S** |
 Format - | Font - | Size - | | Source

* Validity:

Comment:

or

Hint

You can use the following tags:

<OTRS_OWNER_*>
 Ticket owner options (e. g. <OTRS_OWNER_UserFirstname>).

<OTRS_RESPONSIBLE_*>
 Ticket responsible options (e. g. <OTRS_RESPONSIBLE_UserFirstname>).

<OTRS_CURRENT_*>
 Options of the current user who requested this action (e. g. <OTRS_CURRENT_UserFirstname>).

<OTRS_TICKET_*>
 Options of the ticket data (e. g. <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).

<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>
 Options of the current customer user data (e. g. <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>).

<OTRS_CONFIG_*>
 Config options (e. g. <OTRS_CONFIG_HttpType>).

Example salutation:

Dear <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>,
 Thank you for your request.

Εικόνα 10-5: Συμπλήρωση στοιχείων salutation και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Name: Όνομα χαιρετισμού
- Salutation: Το κείμενο του χαιρετισμού
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό
- Comment: Προαιρετικά σχόλια

Στο κείμενο επίσης μπορούμε να προσθέσουμε και [μεταβλητές](#) με δυναμικό περιεχόμενο, όπως για παράδειγμα:

- <OTRS_CUSTOMER_TITLE>: Τίτλος πελάτη
- <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>: Όνομα πελάτη
- <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>: Επώνυμο πελάτη
- <OTRS_CUSTOMER_EMAIL>: Email πελάτη
- <OTRS_OWNER_FIRSTNAME>: Όνομα agent

- <OTRS_OWNER_LASTNAME>: Επώνυμο agent

Ετσι για παράδειγμα μπορούμε να δημιουργήσουμε τους παρακάτω χαιρετισμούς:

Επίσημος Χαιρετισμός
Αξιότιμε/η κ. <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>, ...
Τυπικός Χαιρετισμός
Αγαπητέ/ή κ. <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>, ...
Φιλικός Χαιρετισμός
Καλημέρα σας <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>, ...

Τα salutations μπορούν να συνδεθούν τόσο με τα [πρότυπα](#), όσο και με τις [ουρές](#).

10.2.2. Καλές πρακτικές

Καλές πρακτικές κατά την δημιουργία των salutations είναι οι παρακάτω:

- Διατηρήστε τη συνέπεια στο ύφος
- Προσαρμόστε το επίπεδο επισιμότητας ανάλογα με το κοινό
- Χρησιμοποιήστε προεπισκόπηση πριν την αποθήκευση
- Μη χρησιμοποιείτε πολύ μεγάλους χαιρετισμούς
- Αποφύγετε υπερβολικά οικείο ύφος
- Ελέγχετε τη σωστή χρήση των μεταβλητών
- Μη χρησιμοποιείτε ειδικούς χαρακτήρες που μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα κωδικοποίησης

10.2.3. Διαθέσιμες μεταβλητές για Salutations στο OTRS Community Edition

Μεταβλητές Πελάτη			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_CUSTOMER_TITLE>	Τίτλος πελάτη	Αξιότιμε <OTRS_CUSTOMER_TITLE>	Αξιότιμε Δρ.
<OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>	Μικρό όνομα πελάτη	Αγαπητέ <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>	Αγαπητέ Γιώργο
<OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>	Επώνυμο πελάτη	κ. <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>	κ. Παπαδόπουλε

<OTRS_CUSTOMER_EMAIL>	Διεύθυνση email πελάτη	(<OTRS_CUSTOMER_EMAIL>)	(g.papadopoulos@example.com)
<OTRS_CUSTOMER_REALNAME>	Πλήρες όνομα πελάτη	Αγαπητέ <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>	Αγαπητέ Γιώργο Παπαδόπουλε
<OTRS_CUSTOMER_ID>	Μοναδικό αναγνωριστικό πελάτη στο σύστημα	ID: <OTRS_CUSTOMER_ID>	ID: C123456
<OTRS_CUSTOMER_COMPANY>	Εταιρεία πελάτη	Προς <OTRS_CUSTOMER_COMPANY>	Προς Example Corp

Μεταβλητές Agent			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_OWNER_FIRSTNAME>	Μικρό όνομα αρμόδιου agent	Με <OTRS_OWNER_FIRSTNAME> εκτίμηση,	Με εκτίμηση, Μαρία
<OTRS_OWNER_LASTNAME>	Επώνυμο αρμόδιου agent	<OTRS_OWNER_LASTNAME>	Κωνσταντίνου
<OTRS_OWNER_EMAIL>	Email αρμόδιου agent	<OTRS_OWNER_EMAIL>	m.konstantinou@support.gr
<OTRS_OWNER_USERFIRSTNAME>	Μικρό όνομα τρέχοντος χρήστη	<OTRS_OWNER_USERFIRSTNAME>	Μαρία
<OTRS_OWNER_USERLASTNAME>	Επώνυμο τρέχοντος χρήστη	<OTRS_OWNER_USERLASTNAME>	Κωνσταντίνου

Μεταβλητές Ημερομηνίας/Ώρας			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_CURRENT_DATE>	Τρέχουσα ημερομηνία	<OTRS_CURRENT_DATE>	22-11-2024
<OTRS_CURRENT_DATETIME>	Τρέχουσα ημερομηνία και ώρα	<OTRS_CURRENT_DATETIME>	22-11-2024 15:30
<OTRS_CURRENT_TIME>	Τρέχουσα ώρα	<OTRS_CURRENT_TIME>	15:30:45
<OTRS_CURRENT_DAY>	Τρέχουσα ημέρα	<OTRS_CURRENT_DAY>	22
<OTRS_CURRENT_MONTH>	Τρέχων μήνας	<OTRS_CURRENT_MONTH>	11
<OTRS_CURRENT_YEAR>	Τρέχον έτος	<OTRS_CURRENT_YEAR>	2024

Μεταβλητές Συστήματος			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_TICKET_NUMBER>	Αριθμός ticket	Ticket #<OTRS_TICKET_NUMBER>	Ticket #2024112201
<OTRS_QUEUE>	Όνομα ουράς Ουρά	<OTRS_QUEUE>	Ουρά: Τεχνική Υποστήριξη
<OTRS_TICKET_ID>	Μοναδικό ID ticket ID	<OTRS_TICKET_ID>	ID: 12345
<OTRS_DEPARTMENT>	Τμήμα	Τμήμα: <OTRS_DEPARTMENT>	Τμήμα: IT Support

Μεταβλητές Φορέα			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_CONFIG_FQDN>	Πλήρες όνομα domain συστήματος	<OTRS_CONFIG_FQDN>	support.example.com
<OTRS_CONFIG_ContentType>	Τύπος HTTP σύνδεσης	<OTRS_CONFIG_ContentType>	https
<OTRS_COMPANY_NAME>	Όνομα εταιρείας υποστήριξης	<OTRS_COMPANY_NAME>	Example Support Team

Σενάριο	Παράδειγμα Χρήσης	Αποτέλεσμα
Επίσημος Χαιρετισμός	Αξιότιμε <OTRS_CUSTOMER_TITLE> <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>,	Αξιότιμε Δρ. Παπαδόπουλε,
Φιλικός Χαιρετισμός	Αγαπητέ <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>,	Αγαπητέ Γιώργο,
Υπογραφή Agent	Με εκτίμηση, <OTRS_OWNER_FIRSTNAME> <OTRS_OWNER_LASTNAME> <OTRS_DEPARTMENT>	Με εκτίμηση, Μαρία Κωνσταντίνου IT Support
Πλήρης Αναφορά Ticket	Ticket: #<OTRS_TICKET_NUMBER> Ημερομηνία: <OTRS_CURRENT_DATE> Τμήμα: <OTRS_DEPARTMENT>	Ticket: #2024112201 Ημερομηνία: 22-11-2024 Τμήμα: IT Support

10.3. Υπογραφές (Signatures)

10.3.1. Δημιουργία Signature

Οι υπογραφές (Signatures) στο OTRS είναι προκαθορισμένες φόρμες χαιρετισμού που χρησιμοποιούνται στο **τέλος των μηνυμάτων email** που αποστέλλονται από το σύστημα. Αποτελούν σημαντικό στοιχείο της επαγγελματικής επικοινωνίας και μπορούν να προσαρμοστούν ανάλογα με τις ανάγκες του οργανισμού.

Όταν για παράδειγμα θέλετε όταν απαντάτε στις ερωτήσεις των χρηστών, η απάντησή σας να κλείνει **αυτόματα** με μία έκφραση σαν την παρακάτω (ή οποιαδήποτε άλλη θελήσουμε εμείς), θα χρειαστεί να δημιουργήσετε ένα Signature

```
Με εκτίμηση  
--  
Ομάδα Υποστήριξης Συστήματος
```

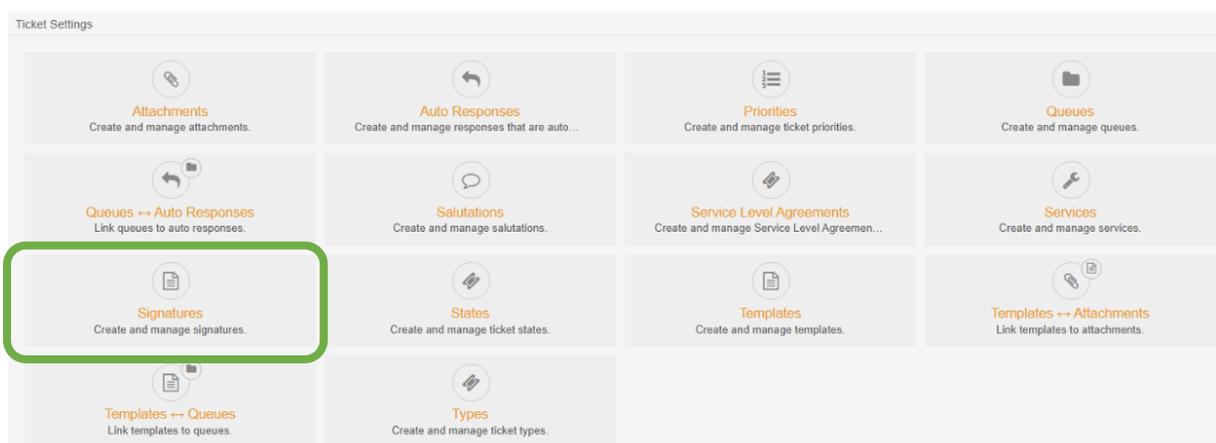
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των Signatures του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγήστε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-6: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή Signatures, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-7: Επιλογή Signatures από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των Signatures που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

- Name: Όνομα signature
- Signature: Το κείμενο του χαιρετισμού
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό
- Comment: Προαιρετικά σχόλια

Στο κείμενο επίσης μπορούμε να προσθέσουμε και [μεταβλητές](#) με δυναμικό περιεχόμενο, όπως για παράδειγμα:

- <OTRS_CUSTOMER_TITLE>: Τίτλος πελάτη
- <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>: Όνομα πελάτη
- <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>: Επώνυμο πελάτη
- <OTRS_CUSTOMER_EMAIL>: Email πελάτη
- <OTRS_OWNER_FIRSTNAME>: Όνομα agent
- <OTRS_OWNER_LASTNAME>: Επώνυμο agent

Τα Signature μπορούν να συνδεθούν τόσο με τα [πρότυπα](#), όσο και με τις [ουρές](#).

10.3.2. Καλές πρακτικές

Καλές πρακτικές κατά την δημιουργία των Signatures είναι οι παρακάτω:

- Διατηρήστε τη συνέπεια στο ύφος
- Προσαρμόστε το επίπεδο επιστημότητας ανάλογα με το κοινό
- Χρησιμοποιήστε προεπισκόπηση πριν την αποθήκευση
- Μη χρησιμοποιείτε πολύ μεγάλους χαιρετισμούς
- Αποφύγετε υπερβολικά οικεία ύφος
- Ελέγχετε τη σωστή χρήση των μεταβλητών
- Μη χρησιμοποιείτε ειδικούς χαρακτήρες που μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα κωδικοποίησης

10.3.3. Διαθέσιμες μεταβλητές για Signatures στο OTRS Community Edition

Μεταβλητές Πελάτη			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_CUSTOMER_TITLE>	Τίτλος πελάτη	Αξιότιμε <OTRS_CUSTOMER_TITLE>	Αξιότιμε Δρ.
<OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>	Μικρό όνομα πελάτη	Αγαπητέ <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>	Αγαπητέ Γιώργο
<OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>	Επώνυμο	κ.	κ. Παπαδόπουλε

	πελάτη	<OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>	
<OTRS_CUSTOMER_EMAIL>	Διεύθυνση email πελάτη	(<OTRS_CUSTOMER_EMAIL>)	(g.papadopoulos@example.com)
<OTRS_CUSTOMER_REALNAME>	Πλήρες όνομα πελάτη	Αγαπητέ <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>	Αγαπητέ Γιώργο Παπαδόπουλε
<OTRS_CUSTOMER_ID>	Μοναδικό αναγνωριστικό πελάτη στο σύστημα	ID: <OTRS_CUSTOMER_ID>	ID: C123456
<OTRS_CUSTOMER_COMPANY>	Εταιρεία πελάτη	Προς <OTRS_CUSTOMER_COMPANY>	Προς Example Corp

Μεταβλητές Agent			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_OWNER_FIRSTNAME>	Μικρό όνομα αρμόδιου agent	Με <OTRS_OWNER_FIRSTNAME> εκτίμηση,	Με εκτίμηση, Μαρία
<OTRS_OWNER_LASTNAME>	Επώνυμο αρμόδιου agent	<OTRS_OWNER_LASTNAME>	Κωνσταντίνου
<OTRS_OWNER_EMAIL>	Email αρμόδιου agent	<OTRS_OWNER_EMAIL>	m.konstantinou@support.gr
<OTRS_OWNER_USERFIRSTNAME>	Μικρό όνομα τρέχοντος χρήστη	<OTRS_OWNER_USERFIRSTNAME>	Μαρία
<OTRS_OWNER_USERLASTNAME>	Επώνυμο τρέχοντος χρήστη	<OTRS_OWNER_USERLASTNAME>	Κωνσταντίνου

Μεταβλητές Ημερομηνίας/Ώρας			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_CURRENT_DATE>	Τρέχουσα ημερομηνία	<OTRS_CURRENT_DATE>	22-11-2024
<OTRS_CURRENT_DATETIME>	Τρέχουσα ημερομηνία και ώρα	<OTRS_CURRENT_DATETIME>	22-11-2024 15:30
<OTRS_CURRENT_TIME>	Τρέχουσα ώρα	<OTRS_CURRENT_TIME>	15:30:45
<OTRS_CURRENT_DAY>	Τρέχουσα ημέρα	<OTRS_CURRENT_DAY>	22
<OTRS_CURRENT_MONTH>	Τρέχων μήνας	<OTRS_CURRENT_MONTH>	11

<OTRS_CURRENT_YEAR>	Τρέχον έτος	<OTRS_CURRENT_YEAR>	2024
---------------------	-------------	---------------------	------

Μεταβλητές Συστήματος			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_TICKET_NUMBER>	Αριθμός ticket	Ticket #<OTRS_TICKET_NUMBER>	Ticket #2024112201
<OTRS_QUEUE>	Όνομα ουράς Ουρά	<OTRS_QUEUE>	Ουρά: Τεχνική Υποστήριξη
<OTRS_TICKET_ID>	Μοναδικό ID ticket ID	<OTRS_TICKET_ID>	ID: 12345
<OTRS_DEPARTMENT>	Τμήμα	Τμήμα: <OTRS_DEPARTMENT>	Τμήμα: IT Support

Μεταβλητές Φορέα			
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα Χρήσης	Παράδειγμα Εξόδου
<OTRS_CONFIG_FQDN>	Πλήρες όνομα domain συστήματος	<OTRS_CONFIG_FQDN>	support.example.com
<OTRS_CONFIG_HttpType>	Τύπος HTTP σύνδεσης	<OTRS_CONFIG_HttpType>	https
<OTRS_COMPANY_NAME>	Όνομα εταιρείας υποστήριξης	<OTRS_COMPANY_NAME>	Example Support Team

Σενάριο	Παράδειγμα Χρήσης	Αποτέλεσμα
Επίσημος Χαιρετισμός	Αξιότιμε <OTRS_CUSTOMER_TITLE> <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>,	Αξιότιμε Δρ. Παπαδόπουλε,
Φιλικός Χαιρετισμός	Αγαπητέ <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>,	Αγαπητέ Γιώργο,
Υπογραφή Agent	Με εκτίμηση, <OTRS_OWNER_FIRSTNAME> <OTRS_OWNER_LASTNAME> <OTRS_DEPARTMENT>	Με εκτίμηση, Μαρία Κωνσταντίνου IT Support
Πλήρης Αναφορά Ticket	Ticket: #<OTRS_TICKET_NUMBER> Ημερομηνία: <OTRS_CURRENT_DATE> Τμήμα: <OTRS_DEPARTMENT>	Ticket: #2024112201 Ημερομηνία: 22-11-2024 Τμήμα: IT Support

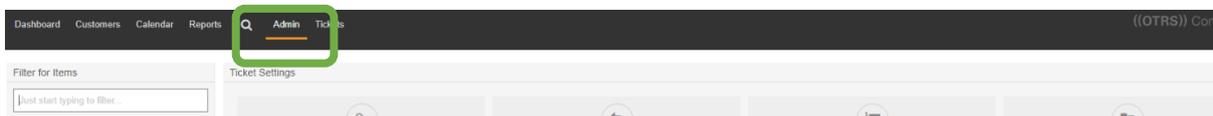
10.4. Επισυναπτόμενα (Attachments)

Στο OTRS Community Edition μπορούμε να έχουμε και αρχεία, τα οποία να επισυνάπτουμε αυτοματοποιημένα στις απαντήσεις μας. Ας σκεφτούμε για παράδειγμα μια απάντηση σε ένα συχνό ερώτημα των χρηστών του συστήματός μας το οποίο απαιτεί την επισύναψη ενός εγχειριδίου χρήσης. Κάθε φορά που θα απαντάμε σε αντίστοιχα ερωτήματα των χρηστών, θα πρέπει να επισυνάπτουμε και το εγχειρίδιο αυτό.

Παρότι το OTRS Community Edition επιτρέπει κατά την δημιουργία μίας απάντησης σε ένα ticket την επισύναψη βοηθητικών αρχείων, η αυτοματοποιημένη επισύναψη σε περιπτώσεις που αυτό μπορεί να γίνεται, διευκολύνει την εργασία των πρακτόρων (agents) και επιταχύνει το χρόνο σύνταξης μίας απάντησης.

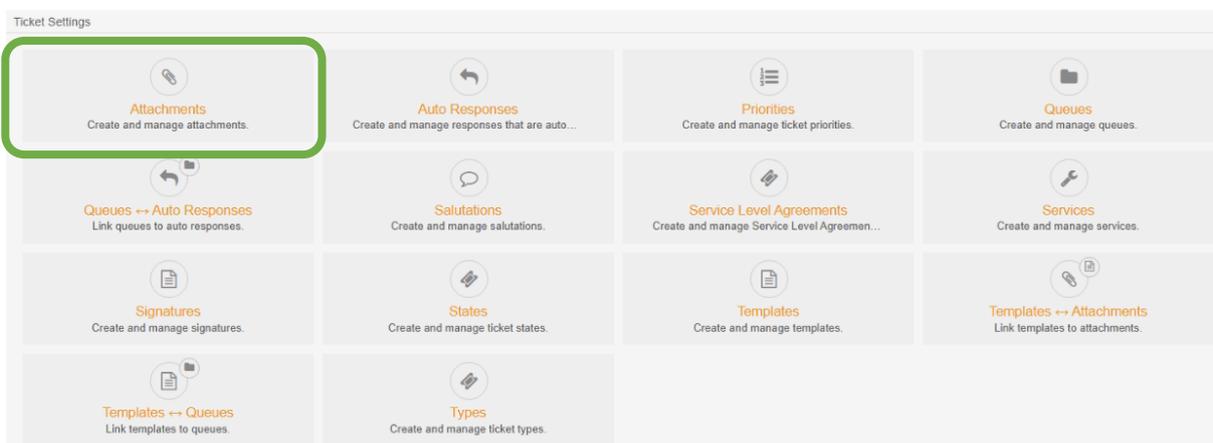
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των attachments του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-11: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή Attachments, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



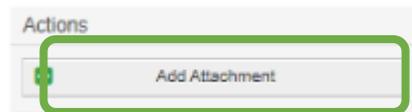
Εικόνα 10-12: Επιλογή attachments από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των attachments που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



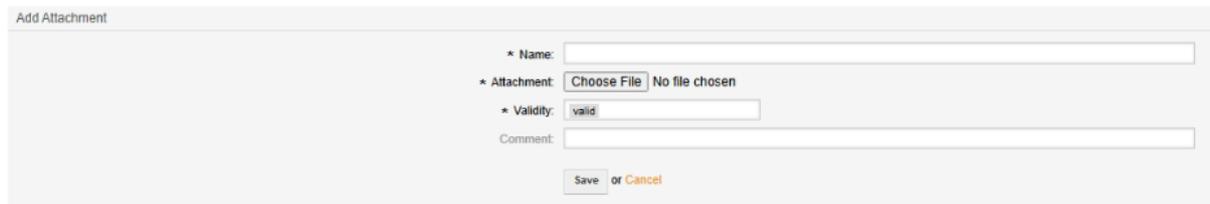
Εικόνα 10-13: Λίστα attachments

Για την προσθήκη ενός νέου attachment, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Attachment»



Εικόνα 10-14: Προσθήκη attachment

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής ανεβάζει όποιο αρχείο επιθυμεί και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

A screenshot of a web form titled 'Add Attachment'. The form contains several input fields: a text field for 'Name', a file selection field for 'Attachment' with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text, a dropdown menu for 'Validity' currently set to 'valid', and a text area for 'Comment'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Save' and 'Cancel'.

Εικόνα 10-15: Συμπλήρωση στοιχείων attachment και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Name: Όνομα
- Attachment: Το αρχείο
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό
- Comment: Προαιρετικά σχόλια

Τα salutation μπορούν να συνδεθούν και με τα [πρότυπα](#).

10.5. Πρότυπα (Templates)

10.5.1. Λειτουργικότητα

Τα πρότυπα (templates) στο OTRS Community Edition είναι προκαθορισμένα κείμενα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αυτοματοποίηση και την τυποποίηση της επικοινωνίας. Σκεφτείτε τα σαν "έτοιμα" μηνύματα που μπορείτε να προσαρμόσετε και να χρησιμοποιήσετε σε διάφορες περιπτώσεις, όπως:

- **Αυτόματες απαντήσεις:** Απαντήσεις σε εισερχόμενα emails ή αιτήματα.
- **Ειδοποιήσεις:** Ειδοποιήσεις προς πράκτορες ή πελάτες για αλλαγές στα δελτία (tickets).
- **Συνημμένα:** Προσθήκη τυποποιημένων κειμένων σε emails ή δελτία (tickets).

Πλεονεκτήματα χρήσης πρότυπα (templates):

- **Εξοικονόμηση χρόνου:** Δεν χρειάζεται να γράφετε το ίδιο κείμενο ξανά και ξανά.
- **Τυποποίηση:** Διασφαλίζει ότι όλοι οι πράκτορες χρησιμοποιούν την ίδια γλώσσα και ύφος.
- **Μείωση λαθών:** Ελαχιστοποιεί την πιθανότητα γραμματικών ή ορθογραφικών λαθών.

- **Βελτίωση της εξυπηρέτησης:** Παρέχει γρήγορες και επαγγελματικές απαντήσεις.

Τύποι προτύπων (templates):

- Text modules: Απλά κείμενα που μπορούν να εισαχθούν σε emails ή δελτία (tickets).
- Email πρότυπα (templates): Πρότυπα για την αποστολή emails.
- Auto responses: Αυτόματες απαντήσεις σε εισερχόμενα emails.
- Follow-ups: Αυτόματες ειδοποιήσεις για υπενθυμίσεις ή ενημερώσεις.

10.5.2. Παραδείγματα χρήσης

Ακολουθούν παραδείγματα χρήσης των προτύπων (templates) στο OTRS Community Edition.

Παράδειγμα αυτόματης απάντησης. Μπορεί να αντιστοιχιστεί σε συγκεκριμένη ουρά μηνυμάτων και να βοηθάει το χρήστη να απαντά γρήγορα και εύκολα χωρίς να χρειάζεται να αντιγράψει κείμενο ή να το γράφει ξανά, απλώς επιλέγοντας το template που ταιριάζει ανά περίπτωση.

```
Αγαπητέ/ή [Όνομα Πελάτη],  
Λάβαμε το αίτημά σας και θα το εξετάσουμε το συντομότερο δυνατό.  
Με εκτίμηση,  
Η ομάδα υποστήριξης
```

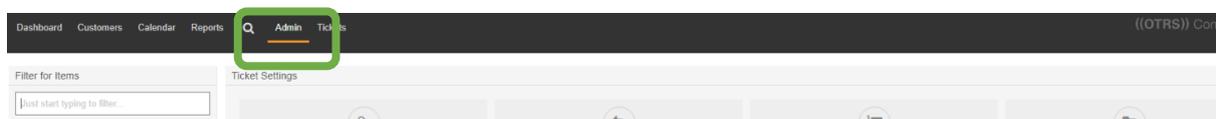
Παράδειγμα ειδοποίησης σε περίπτωση κατά την οποία πρέπει να γίνει escalation του μηνύματος. Πρόκειται για τις περιπτώσεις όπου ο χρήστης αδυνατεί να απαντήσει ένα ερώτημα και θέλει να το προωθήσει στην τεχνική υπηρεσία του φορέα ή κάπου αλλού.

```
Αγαπητέ/ή [Όνομα Πράκτορα],  
Το ticket [Αριθμός Ticket] έχει κλιμακωθεί σε εσάς.  
Παρακαλούμε, εξετάστε το το συντομότερο δυνατό.  
Με εκτίμηση,  
Το σύστημα OTRS
```

10.5.3. Δημιουργία template

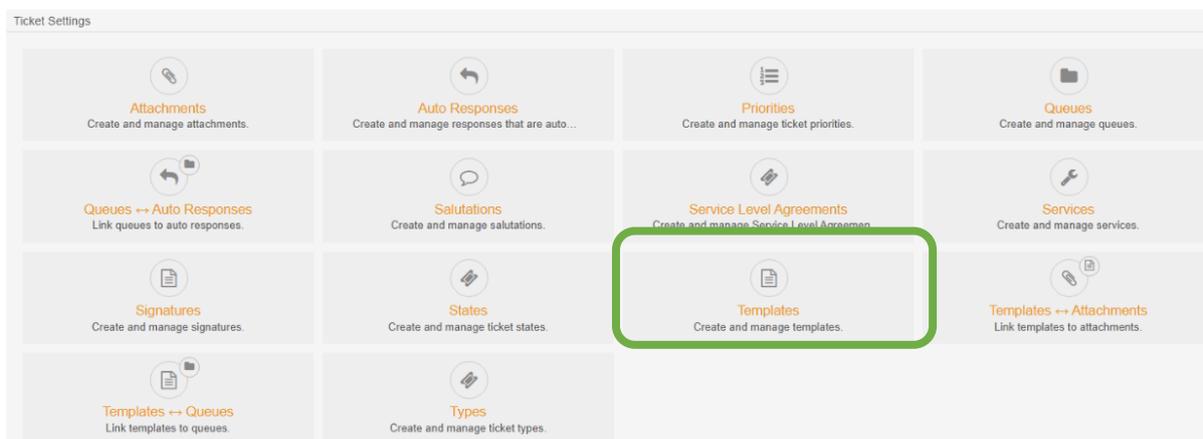
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των προτύπων (templates) του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-16: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή Templates, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-17: Επιλογή salutations από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των προτύπων (templates) που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Template Management

Actions

- Add Template

Filter for Templates

Just start typing to filter...

Hint

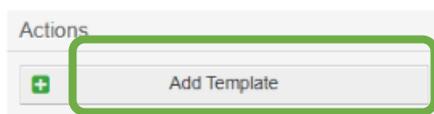
A template is a default text which helps your agents to write faster tickets, answers or forwards.

Attention: Don't forget to add new templates to queues

TYPE	NAME	ATTACHMENTS	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	DELETE
Answer	[OPS] - Έγινε η αλλαγή	0		valid	12/14/2023 09:46 (Europe/Athens)	12/14/2023 09:42 (Europe/Athens)	
Answer	[OPS] - Απαγορεύει πρόβλημα διαρρύθμισης	0		valid	07/28/2023 10:08 (Europe/Athens)	07/28/2023 10:07 (Europe/Athens)	
Answer	[OPS] - Ελέγξτε τα στοιχεία στην Απαγορεύση	0		valid	11/29/2023 09:00 (Europe/Athens)	07/28/2023 10:58 (Europe/Athens)	
Answer	[VCMIS] - Απάντηση Αιτήματος για MOS	0		valid	03/13/2024 10:57 (Europe/Athens)	03/13/2024 10:56 (Europe/Athens)	
Answer	[VCMIS] - Δεν έχει ολοκληρωθεί το σεμινάριο	0		valid	06/13/2023 09:14 (Europe/Athens)	06/13/2023 08:59 (Europe/Athens)	
Answer	[VCMIS]-Σας έχει αποσταλεί ηλεκτρονικό μήνυμα με voucher	1		valid	07/09/2023 12:17 (Europe/Athens)	06/13/2023 08:58 (Europe/Athens)	
Answer	[VCRMIS] Το voucher έχει λήξει	0		valid	10/02/2023 09:22 (Europe/Athens)	10/02/2023 09:22 (Europe/Athens)	
Answer	Αόρατα Απάντηση	0		valid	03/23/2022 10:35 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	
Answer	Αιτήματα αιτιάς ticketing	0		valid	05/25/2022 11:01 (Europe/Athens)	05/25/2022 09:58 (Europe/Athens)	
Answer	Απάντηση Εισαγωγικής Εκπαίδευσης	0		valid	09/21/2023 12:26 (Europe/Athens)	09/21/2023 12:26 (Europe/Athens)	
Answer	Απάντηση Μοριοδότησης	0		valid	09/21/2023 12:27 (Europe/Athens)	09/21/2023 12:27 (Europe/Athens)	
Answer	Γνησιότητα Πιστοποίησης	0		valid	03/09/2023 14:18 (Europe/Athens)	03/09/2023 14:18 (Europe/Athens)	
Answer	Επικαιροποίηση στοιχείων στην πλατφόρμα onlineseminar	0		valid	10/10/2022 12:44 (Europe/Athens)	10/10/2022 12:27 (Europe/Athens)	
Answer	Νέος κωδικός για πρόσβαση στο moodle	0		valid	05/25/2022 11:01 (Europe/Athens)	05/11/2022 13:03 (Europe/Athens)	
Answer	Ξεχάσατε τον κωδικό σας;	0		valid	03/24/2022 09:19 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	
Answer	Προώθηση στο onlineseminar@ekdd.gr	0		valid	10/13/2022 12:15 (Europe/Athens)	10/13/2022 12:15 (Europe/Athens)	
Answer	Το αίτημά σας έχει κανοποιηθεί	0		valid	10/18/2022 10:00 (Europe/Athens)	10/18/2022 10:00 (Europe/Athens)	
Answer	Το πρόβλημα έχει επιλυθεί	0		valid	10/12/2022 11:57 (Europe/Athens)	10/12/2022 11:57 (Europe/Athens)	

Εικόνα 10-18: Λίστα templates

Για την προσθήκη ενός νέου template, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Template»



Εικόνα 10-19: Προσθήκη template

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής ορίζει τον **τύπο** του template που δημιουργεί και μπορεί να συντάξει όποιο κείμενο επιθυμεί κάνοντας χρήση του σχετικού κειμενογράφου. Με την ολοκλήρωση του κειμένου που αφορά το template, αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

Εικόνα 10-20: Συμπλήρωση στοιχείων salutation και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Type: Αφορά τους διαφορετικούς τύπους του template, που μπορεί να είναι:
 - Απάντηση
 - Δημιουργία
 - Email
 - Προώθηση
 - Σημείωση
 - Τηλεφωνικό ticket
- Name: Το όνομα του template, το οποίο χρησιμοποιείται εν συνεχεία για τον εντοπισμό του template και ως εκ τούτου πρέπει να είναι χαρακτηριστικό του template
- Template: Το κείμενο του χαιρετισμού
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό
- Comment: Προαιρετικά σχόλια

Επιπλέον συμβουλές:

- Μπορείτε να κάνε χρήση HTML tags για να μορφοποιήσετε το κείμενο των προτύπων (templates).
- Τα πρότυπα (templates) εντοπίζονται από τους χρήστες με το όνομά τους. Ως εκ τούτου είναι σημαντικό να δοθεί σε ένα template ένα όνομα το οποίο να είναι χαρακτηριστικό και αναγνωριστικό του σκοπού του.
- Τεκμηριώστε τα πρότυπα (templates) για να διευκολύνετε τους πράκτορες.

- Δοκιμάστε τα πρότυπα (templates) πριν τα χρησιμοποιήσετε σε πραγματικά δελτία (tickets).

10.5.4. Attachments σε Πρότυπα (templates)

Μία από τις σημαντικές παραμέτρους ενός template, είναι και η δυνατότητα αυτόματης επισύναψης attachments στο κείμενο του template. Με τον τρόπο αυτό όχι μόνο απαντάμε στο ερώτημα του χρήστη, αλλά ταυτόχρονα μπορούμε να του επισυνάψουμε οδηγίες, θεσμικό πλαίσιο και γενικότερα οτιδήποτε κρίνουμε ότι μπορεί να τεκμηριώσει καλύτερα την απάντησή μας.

Αναλυτική παρουσίαση των attachments μπορείτε να δείτε στο σχετική [ενότητα](#).

10.5.5. Χρήση μεταβλητών σε ένα template

Στο κείμενο ενός template επίσης μπορούμε να προσθέσουμε και [μεταβλητές](#) με δυναμικό περιεχόμενο, όπως για παράδειγμα:

Παράδειγμα χρήσης:

Αγαπητέ/ή %CustomerUserFirstName,

Λάβαμε το αίτημά σας με αριθμό %TicketNumber και θέμα "%TicketSubject".

Ένας agent θα επικοινωνήσει μαζί σας σύντομα.

Με εκτίμηση,

Η ομάδα υποστήριξης

10.5.6. Διαθέσιμες μεταβλητές για Πρότυπα (templates)

Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα
%CustomerCompanyName	Επωνυμία πελάτη	Acme Corp
%CustomerUserLogin	Όνομα χρήστη πελάτη	john.doe
%CustomerUserFirstName	Όνομα χρήστη πελάτη	Γιάννης
%CustomerUserLastName	Επώνυμο χρήστη πελάτη	Παπαδόπουλος
%CustomerUserEmail	Email χρήστη πελάτη	[αφαιρέθηκε η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου]
%TicketID	Αριθμός Ticket	2012112210000042
%TicketNumber	Αριθμός Ticket (μορφοποιημένος)	#2012112210000042
%TicketSubject	Θέμα Ticket	Πρόβλημα με τον εκτυπωτή
%TicketState	Κατάσταση Ticket	new
%TicketPriority	Προτεραιότητα Ticket	3 normal
%TicketQueue	Ουρά Ticket	Υποστήριξη
%TicketOwnerID	ID κατόχου Ticket	123
%TicketOwner	Όνομα κατόχου Ticket	Agent A
%TicketResponsibleID	ID υπεύθυνου Ticket	456
%TicketResponsible	Όνομα υπεύθυνου	Agent B

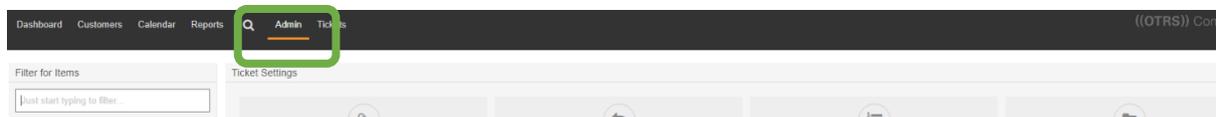
Μεταβλητή	Περιγραφή	Παράδειγμα
	Ticket	
%TicketCreateTime	Ημερομηνία/ώρα δημιουργίας Ticket	2024-11-22 10:00:00
%TicketChangeTime	Ημερομηνία/ώρα τελευταίας αλλαγής Ticket	2024-11-22 11:00:00
%TicketDynamicField_FieldName	Τιμή δυναμικού πεδίου	(π.χ. %TicketDynamicField_OperatingSystem -> Windows 10)
%ArticleSenderType	Τύπος αποστολέα άρθρου	customer
%ArticleSender	Όνομα αποστολέα άρθρου	Γιάννης Παπαδόπουλος
%ArticleBody	Σώμα άρθρου	(κείμενο του άρθρου)
%ArticleCreateTime	Ημερομηνία/ώρα δημιουργίας άρθρου	2024-11-22 10:15:00
%EmailSubject	Θέμα email	Απάντηση στο αίτημά σας
%EmailBody	Σώμα email	(κείμενο του email)
%ConfigItem_KeyName	Τιμή στοιχείου ρύθμισης	(π.χ. %ConfigItem_CompanyName -> Acme Corp)

Σημειώνεται ότι ο πίνακας αυτός δεν είναι εξαντλητικός. Υπάρχουν πολλές άλλες μεταβλητές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε, ανάλογα με τις ανάγκες σας. Για να χρησιμοποιήσετε μια μεταβλητή σε ένα template, απλώς πληκτρολογήστε το όνομά της μέσα σε %.

10.6. Διασύνδεση Template με Ουρά

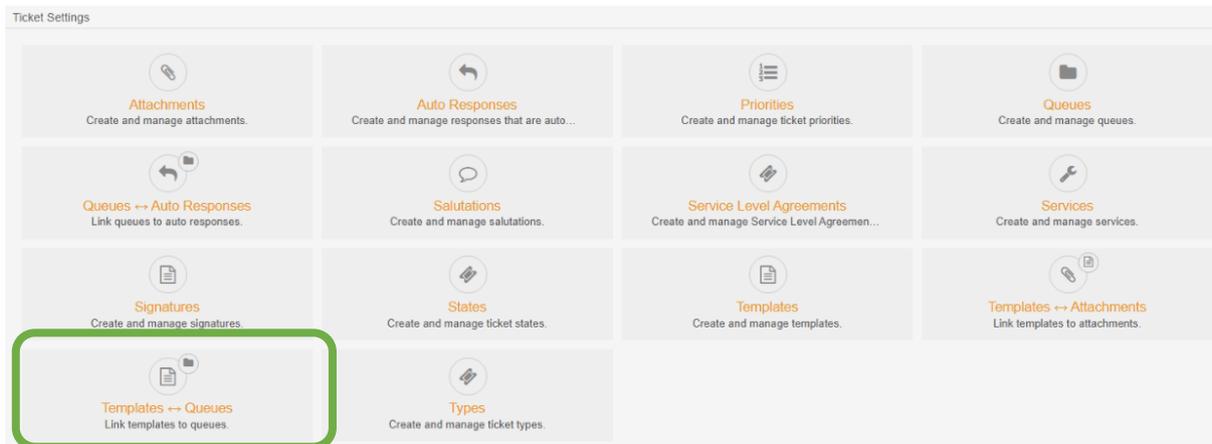
Για να διασυνδέσει κάποιος ένα template με μία ουρά του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



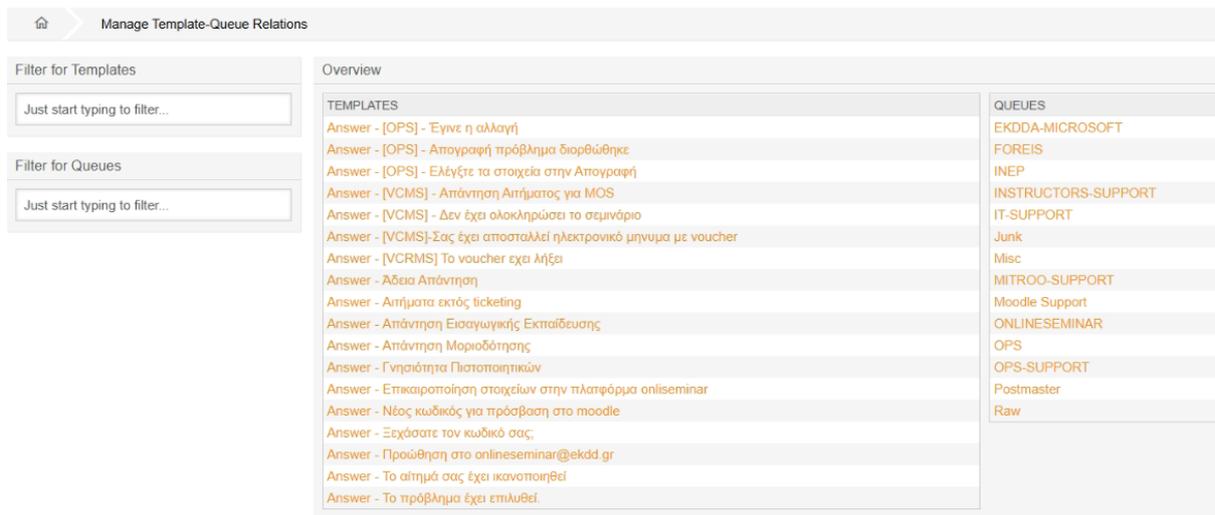
Εικόνα 10-21: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή «Templates - Queues», όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-22: Επιλογή Templates to Queues από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των προτύπων (templates) που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-23: Λίστα templates και Queues

Μπορείτε να επιλέξετε ένα template και να ζητήσετε να σχετιστεί με μία ή περισσότερες ουρές, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Change Queue Relations for Template Answer - Αιτήματα εκτός ticketing

QUEUE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
EKDDA-MICROSOFT	<input type="checkbox"/>
FOREIS	<input type="checkbox"/>
INEP	<input type="checkbox"/>
INSTRUCTORS-SUPPORT	<input type="checkbox"/>
IT-SUPPORT	<input checked="" type="checkbox"/>
Junk	<input type="checkbox"/>
Misc	<input type="checkbox"/>
MITROO-SUPPORT	<input type="checkbox"/>
Moodle Support	<input checked="" type="checkbox"/>
ONLINESEMINAR	<input type="checkbox"/>
OPS	<input type="checkbox"/>
OPS-SUPPORT	<input type="checkbox"/>
Postmaster	<input type="checkbox"/>
Raw	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Εικόνα 10-24: Συσχέτιση επιλεγμένου template με ουρά

Μπορείτε αντίστοιχα να επιλέξετε μία ουρά και να ζητήσετε να σχετιστεί με ένα ή περισσότερα πρότυπα (templates), όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Change Template Relations for Queue IT-SUPPORT

TEMPLATE	<input type="checkbox"/> ACTIVE
Answer - [OPS] - Έγινε η αλλαγή	<input type="checkbox"/>
Answer - [OPS] - Απογραφή πρόβλημα διορθώθηκε	<input type="checkbox"/>
Answer - [OPS] - Ελέγξτε τα στοιχεία στην Απογραφή	<input type="checkbox"/>
Answer - [VCMS] - Απάντηση Αιτήματος για MOS	<input type="checkbox"/>
Answer - [VCMS] - Δεν έχει ολοκληρώσει το σεμινάριο	<input type="checkbox"/>
Answer - [VCMS]-Σας έχει αποσταλλεί ηλεκτρονικό μήνυμα με voucher	<input type="checkbox"/>
Answer - [VCRMS] Το voucher έχει λήξει	<input type="checkbox"/>
Answer - Άδεια Απάντηση	<input checked="" type="checkbox"/>
Answer - Αιτήματα εκτός ticketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Answer - Απάντηση Εισαγωγικής Εκπαίδευσης	<input type="checkbox"/>
Answer - Απάντηση Μοριοδότησης	<input type="checkbox"/>
Answer - Γνησιότητα Πιστοποιητικών	<input type="checkbox"/>
Answer - Επικαιροποίηση στοιχείων στην πλατφόρμα onliseseminar	<input type="checkbox"/>
Answer - Νέος κωδικός για πρόσβαση στο moodle	<input type="checkbox"/>
Answer - Ξεχάσατε τον κωδικό σας,	<input type="checkbox"/>
Answer - Προώθηση στο onlineseminar@ekdd.gr	<input type="checkbox"/>
Answer - Το αίτημά σας έχει ικανοποιηθεί	<input checked="" type="checkbox"/>
Answer - Το πρόβλημα έχει επιλυθεί.	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Εικόνα 10-25: Συσχέτιση επιλεγμένης ουράς με πρότυπα (templates)

10.7. Επισυναπτόμενα (Attachments)

10.7.1. Λειτουργικότητα

Τα attachments (συνημμένα) στο OTRS Community Edition παίζουν σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική διαχείριση των δελτίων (tickets) και την επικοινωνία με τους πελάτες. Δείτε μερικές από τις βασικές χρήσεις τους:

1. Παροχή Πληροφοριών:

- **Screenshots:** Οι πράκτορες (agents) μπορούν να επισυνάψουν screenshots που δείχνουν πως αντιμετωπίζεται το πρόβλημα του χρήστη.
- **Έγγραφα:** Εγχειρίδια, αρχεία θεσμικού πλαισίου ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο που σχετίζεται με το αίτημα υποστήριξης.

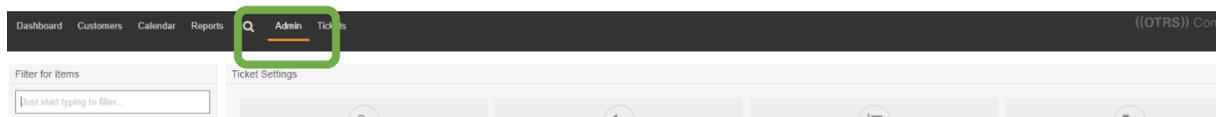
Διαχείριση Attachments:

- **Μέγιστο μέγεθος:** Ο διαχειριστής μπορεί να ορίσει το μέγιστο επιτρεπόμενο μέγεθος για τα attachments.
- **Επιτρεπόμενοι τύποι αρχείων:** Μπορούν να περιοριστούν οι τύποι αρχείων που επιτρέπονται για λόγους ασφαλείας.
- **Προβολή και λήψη:** Οι πράκτορες (agents) και οι πελάτες μπορούν να προβάλλουν και να κατεβάζουν τα attachments.

10.7.2. Προσθήκη Attachment

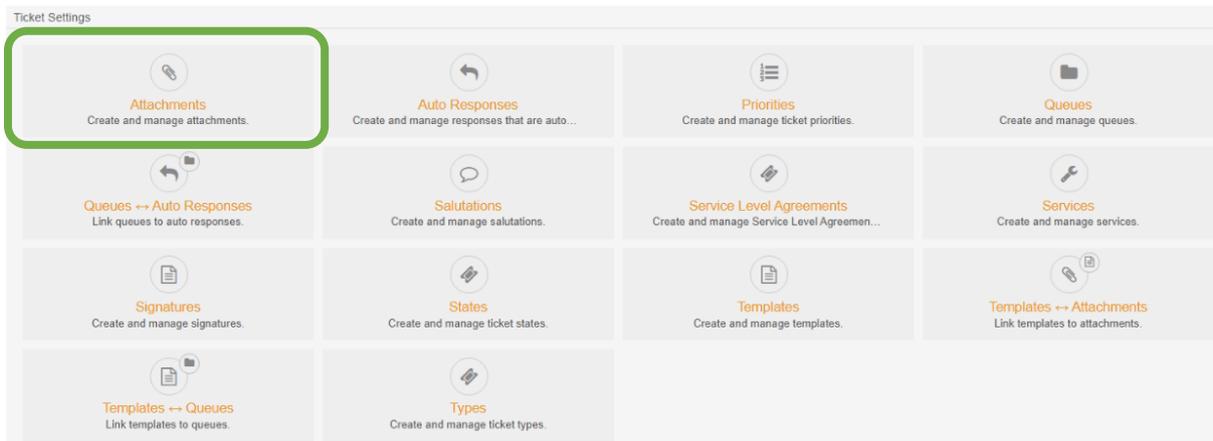
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των Attachments του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγήστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-26: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή **Attachments**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



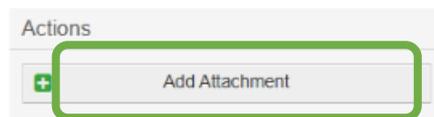
Εικόνα 10-27: Επιλογή attachments από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των attachments που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-28: Λίστα attachments

Για την προσθήκη ενός νέου attachment, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Attachment»



Εικόνα 10-29: Προσθήκη attachment

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει όποιο αρχείο επιθυμεί και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

The screenshot shows the 'Add Attachment' form with the following fields:

- * Name:
- * Attachment: No file chosen
- * Validity:
- Comment:

Buttons: or

Εικόνα 10-30: Συμπλήρωση στοιχείων attachment και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Name: Όνομα του επισυναπτόμενου

- Attachment: Το αρχείο του επισυναπτόμενου
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό
- Comment: Προαιρετικά σχόλια

Τα attachments μπορούν να συνδεθούν με τα [πρότυπα](#), ώστε το πρότυπο πέραν της όποιας απάντησης να στέλνει και αρχεία στο χρήστη που έθεσε το ερώτημα.

10.8. Προτεραιότητα δελτία (tickets) (Priority)

10.8.1. Λειτουργικότητα

Στο OTRS Community Edition, το "Priority" (προτεραιότητα) είναι ένα χαρακτηριστικό που σας επιτρέπει να **καθορίσετε τη σπουδαιότητα ενός ticket**. Με απλά λόγια, δείχνει πόσο επείγον είναι ένα αίτημα και πόσο γρήγορα πρέπει να αντιμετωπιστεί.

Γιατί είναι χρήσιμη το Priority των δελτίων (tickets);

- **Οργάνωση:** Βοηθά στην οργάνωση των δελτίων (tickets), ώστε οι πράκτορες (agents) να επικεντρώνονται στα πιο επείγοντα.
- **Διαχείριση χρόνου:** Διευκολύνει την κατανομή του χρόνου και των πόρων με βάση τη σημαντικότητα των αιτημάτων.
- **Εξυπηρέτηση πελατών:** Επιτρέπει την ταχύτερη επίλυση των πιο κρίσιμων προβλημάτων των πελατών.

Πώς λειτουργεί η Priority;

- **Επίπεδα:** Το OTRS σας επιτρέπει να ορίσετε διαφορετικά επίπεδα προτεραιότητας (π.χ. "Χαμηλή", "Κανονική", "Υψηλή", "Επείγουσα").
- **Οπτική αναπαράσταση:** Συνήθως, κάθε επίπεδο προτεραιότητας αντιστοιχεί σε ένα χρώμα (π.χ. πράσινο, κίτρινο, πορτοκαλί, κόκκινο) για εύκολη αναγνώριση.
- **Ταξινόμηση:** Τα δελτία (tickets) ταξινομούνται στις ουρές με βάση την προτεραιότητά τους, με τα πιο επείγοντα να εμφανίζονται πρώτα.

Πώς να ορίσετε την Priority:

- **Κατά τη δημιουργία:** Όταν δημιουργείτε ένα νέο ticket, μπορείτε να επιλέξετε την κατάλληλη προτεραιότητα από ένα αναπτυσσόμενο μενού.
- **Κατά την επεξεργασία:** Μπορείτε να αλλάξετε την προτεραιότητα ενός ticket αργότερα, εάν χρειαστεί.

Επιπλέον λειτουργίες:

- **Αυτόματη ανάθεση:** Μπορείτε να ρυθμίσετε το OTRS να αναθέτει αυτόματα προτεραιότητα στα δελτία (tickets) με βάση συγκεκριμένα κριτήρια (π.χ. αποστολέας, θέμα).

- **Κλιμάκωση:** Μπορείτε να ρυθμίσετε το OTRS να κλιμακώνει αυτόματα δελτία (tickets) με υψηλή προτεραιότητα σε συγκεκριμένους πράκτορες ή ομάδες.
- **SLA:** Μπορείτε να συνδέσετε την προτεραιότητα με Service Level Agreements (SLA), ώστε να διασφαλίσετε ότι τα δελτία (tickets) αντιμετωπίζονται εντός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων.

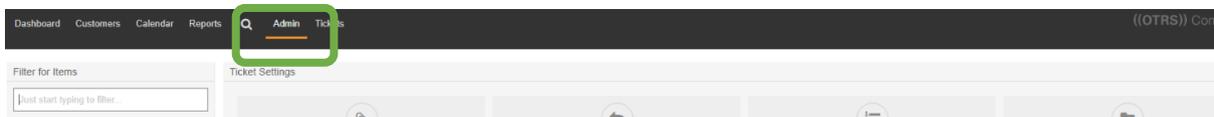
Συμβουλές:

- **Ορίστε σαφή κριτήρια:** Καθορίστε με σαφήνεια τα κριτήρια για κάθε επίπεδο προτεραιότητας, ώστε να μην υπάρχει σύγχυση.
- **Εκπαιδεύστε τους πράκτορες:** Βεβαιωθείτε ότι όλοι οι πράκτορες κατανοούν τη σημασία της προτεραιότητας και τον τρόπο ώστε να τη χρησιμοποιούν σωστά.
- **Παρακολουθείτε την απόδοση:** Χρησιμοποιήστε αναφορές για να παρακολουθείτε την απόδοση της ομάδας σας στην αντιμετώπιση δελτίων (tickets) με διαφορετικά επίπεδα προτεραιότητας.

10.8.2. Προσθήκη Priority

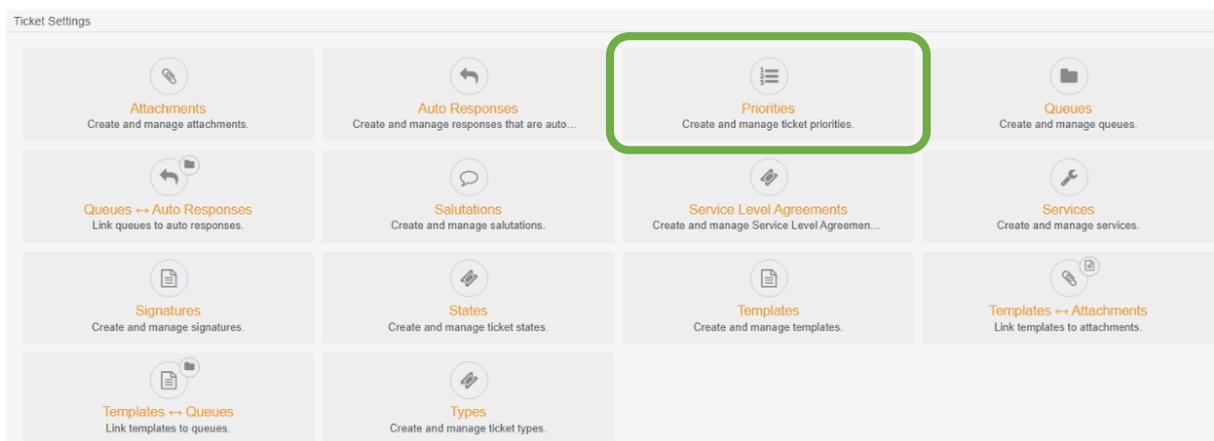
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των Priorities του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



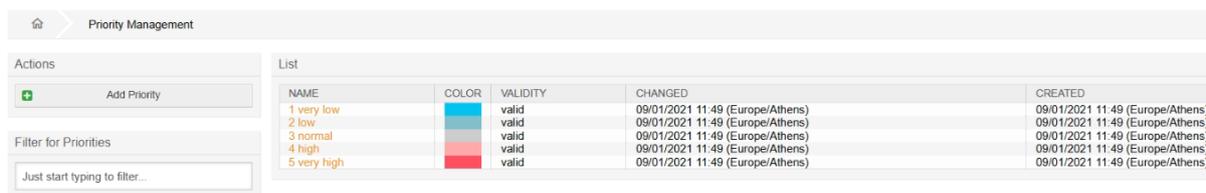
Εικόνα 10-31: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή **Priorities**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-32: Επιλογή attachments από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των priorities που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

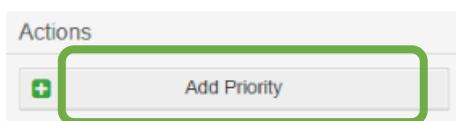


The screenshot shows the 'Priority Management' interface. On the left, there is an 'Actions' section with an 'Add Priority' button and a 'Filter for Priorities' section with a search input. The main area is a table with the following data:

NAME	COLOR	VALIDITY	CHANGED	CREATED
1 very low	light blue	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
2 low	medium blue	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
3 normal	grey	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
4 high	red	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
5 very high	dark red	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)

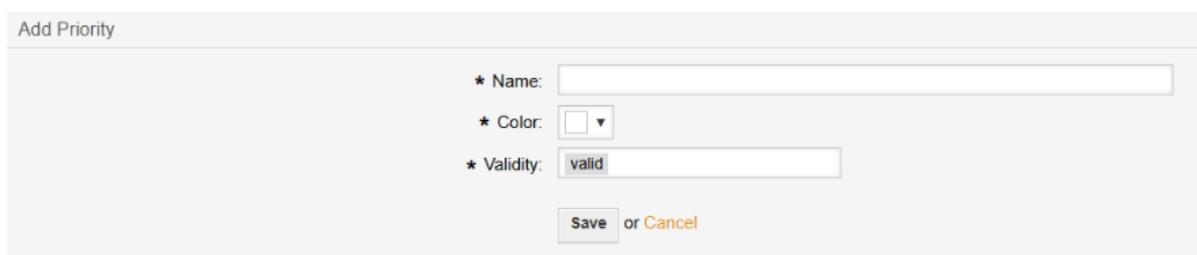
Εικόνα 10-33: Λίστα priorities

Για την προσθήκη ενός νέου attachment, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Priority»



Εικόνα 10-34: Προσθήκη priority

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία που θέλει και να αποθηκεύσει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».



The screenshot shows the 'Add Priority' form. It contains three required fields: '* Name:' with a text input, '* Color:' with a dropdown menu, and '* Validity:' with a text input containing the value 'valid'. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Εικόνα 10-35: Συμπλήρωση στοιχείων priority και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Name: Όνομα προτεραιότητας
- Color: Χρώμα προτεραιότητας
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό

10.9. Τύποι των δελτίων (tickets) (Types)

10.9.1. Λειτουργικότητα

Στο OTRS Community Edition, οι τύποι (types) των δελτίων (tickets) είναι μια λειτουργία που σας επιτρέπει να κατηγοριοποιήσετε τα δελτία (tickets) με βάση τη φύση του αιτήματος. Ουσιαστικά, είναι σαν ετικέτες που βοηθούν στην οργάνωση, την ανάλυση και την παρακολούθηση των αιτημάτων.

Γιατί να χρησιμοποιήσετε τύπους tickets;

- **Κατηγοριοποίηση:** Διευκολύνει την κατηγοριοποίηση των δελτίων (tickets) και την αναγνώριση των διαφορετικών ειδών αιτημάτων.
- **Οργάνωση:** Βοηθά στην καλύτερη οργάνωση των ουρών και την δρομολόγηση των δελτίων (tickets) στους κατάλληλους πράκτορες.
- **Αναφορές:** Επιτρέπει τη δημιουργία αναφορών με βάση τους τύπους δελτίων (tickets), για να εντοπίσετε τάσεις και προβλήματα.
- **Αυτοματοποίηση:** Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τους τύπους δελτίων (tickets) για να αυτοματοποιήσετε ενέργειες, όπως η αποστολή ειδοποιήσεων ή η κλιμάκωση δελτίων (tickets).

Παραδείγματα τύπων δελτίων (tickets):

- **Πρόβλημα:** Για δελτία (tickets) που αφορούν τεχνικά προβλήματα.
- **Αίτημα:** Για δελτία (tickets) που αφορούν αιτήματα για νέες υπηρεσίες ή πληροφορίες.
- **Παράπονο:** Για δελτία (tickets) που αφορούν παράπονα πελατών.

Χρήση τύπων δελτίων (tickets):

Μόλις ορίσετε τους τύπους δελτίων (tickets), μπορείτε να τους χρησιμοποιήσετε κατά τη δημιουργία ή την επεξεργασία ενός ticket. Επιπλέον, μπορείτε να φιλτράρετε και να ομαδοποιήσετε δελτία (tickets) με βάση τον τύπο τους.

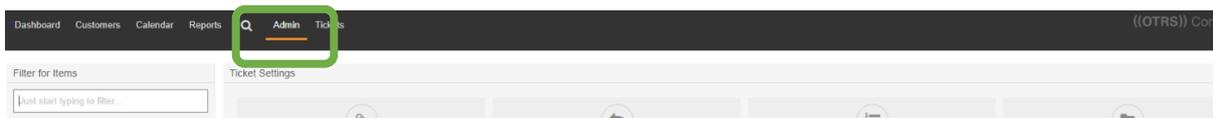
Συμβουλές:

- **Σχεδιασμός:** Σχεδιάστε προσεκτικά τους τύπους δελτίων (tickets) που θα χρησιμοποιήσετε, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του φορέα σας.
- **Ονοματολογία:** Χρησιμοποιήστε σαφή και περιγραφικά ονόματα για τους τύπους δελτίων (tickets).
- **Τεκμηρίωση:** Τεκμηριώστε τους τύπους δελτίων (tickets) για να διευκολύνετε τους πράκτορες.

10.9.2. Λειτουργικότητα

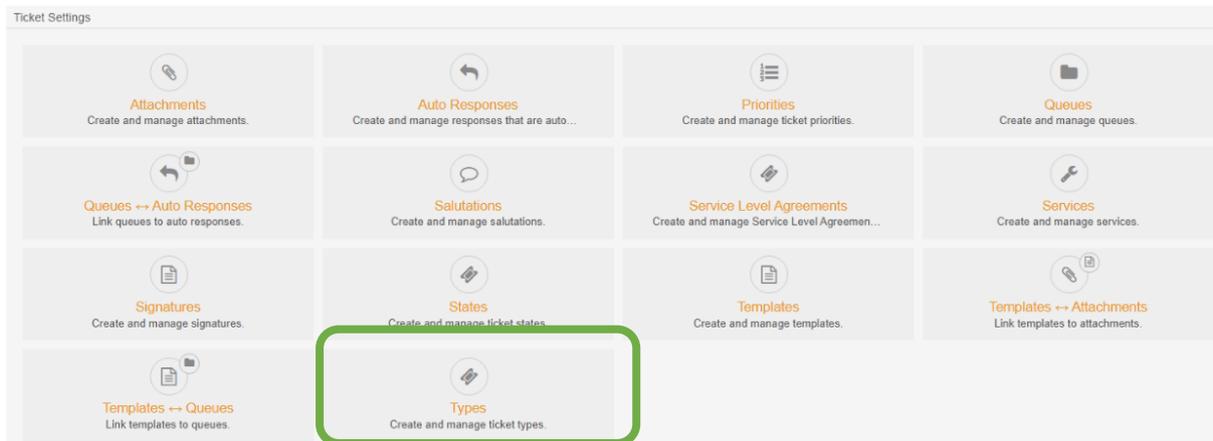
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των τύπων (types) του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείτε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-36: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή **Types**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



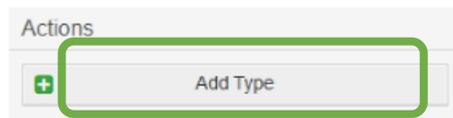
Εικόνα 10-37: Επιλογή types από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των types που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-38: Λίστα types

Για την προσθήκη ενός νέου type, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Type»



Εικόνα 10-39: Προσθήκη type

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία για το νέο τύπο ενώ αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».



Εικόνα 10-40: Συμπλήρωση στοιχείων type και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Name: Όνομα τύπου
- Validity: Ενεργό/Ανενεργό

10.10. Κατάσταση των δελτίων (tickets) (States)

10.10.1. Λειτουργικότητα

Το status (κατάσταση) ενός ticket στο OTRS Community Edition είναι ένα χαρακτηριστικό που δείχνει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η επεξεργασία του. Σκεφτείτε το σαν μια ετικέτα που περιγράφει την τρέχουσα κατάσταση του αιτήματος.

Γιατί είναι σημαντικό το status;

- **Οργάνωση:** Βοηθά στην οργάνωση και την παρακολούθηση των δελτίων (tickets), δίνοντας μια γρήγορη εικόνα για το ποια αιτήματα χρειάζονται άμεση προσοχή.
- **Επικοινωνία:** Ενημερώνει τους πράκτορες και τους πελάτες για την πορεία του αιτήματος.
- **Αυτοματοποίηση:** Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αυτοματοποίηση ενεργειών, όπως η αποστολή ειδοποιήσεων ή η κλιμάκωση του ticket.

Προεπιλεγμένες καταστάσεις στο OTRS:

- **New (Νέο):** Το ticket μόλις δημιουργήθηκε και δεν έχει ανατεθεί σε κάποιον πράκτορα.
- **Open (Ανοιχτό):** Το ticket έχει ανατεθεί και βρίσκεται σε επεξεργασία.
- **Pending reminder (Εκκρεμεί υπενθύμιση):** Έχει οριστεί υπενθύμιση για το ticket.
- **Pending auto close+ (Εκκρεμεί αυτόματο κλείσιμο+):** Το ticket θα κλείσει αυτόματα μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- **Pending auto close- (Εκκρεμεί αυτόματο κλείσιμο-):** Το ticket θα κλείσει αυτόματα μετά από ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, αλλά θα θεωρηθεί ως "αποτυχημένο".
- **Closed successful (Κλειστό επιτυχώς):** Το ticket έχει επιλυθεί επιτυχώς.
- **Closed unsuccessful (Κλειστό ανεπιτυχώς):** Το ticket έχει κλείσει, αλλά δεν έχει επιλυθεί.
- **Merged (Συγχωνευμένο):** Το ticket έχει συγχωνευθεί με ένα άλλο ticket.
- **Removed (Αφαιρεμένο):** Το ticket έχει διαγραφεί.

Πώς αλλάζει το status;

Το status ενός ticket μπορεί να αλλάξει:

- **Χειροκίνητα:** Από έναν πράκτορα.
- **Αυτόματα:** Μέσω κανόνων ή αυτοματοποιημένων ενεργειών.

Παραδείγματα:

- Ένας πελάτης υποβάλλει ένα νέο αίτημα. Το status του ticket είναι αρχικά "New".
- Ένας πράκτορας αναλαμβάνει το ticket. Το status αλλάζει σε "Open".
- Ο πράκτορας επιλύει το πρόβλημα του πελάτη. Το status αλλάζει σε "Closed successful".

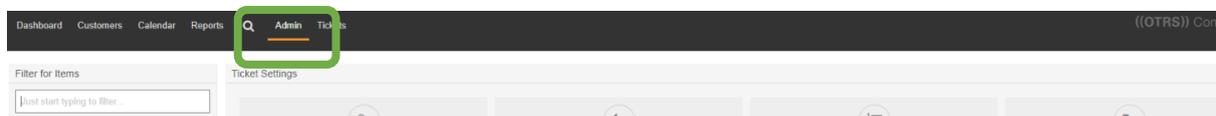
Σημαντικές σημειώσεις:

- Μπορείτε να **προσαρμόσετε** τις καταστάσεις των δελτίων (tickets) ανάλογα με τις ανάγκες του φορέα σας.
- Μπορείτε να **φιλτράρετε** τα δελτία (tickets) με βάση το status για να βρείτε γρήγορα τα αιτήματα που χρειάζονται προσοχή.
- Η **κατάσταση** ενός ticket είναι ένα σημαντικό μέρος της **αναφοράς** και της **ανάλυσης** των δεδομένων του OTRS.

10.10.2. Προσθήκη κατάστασης

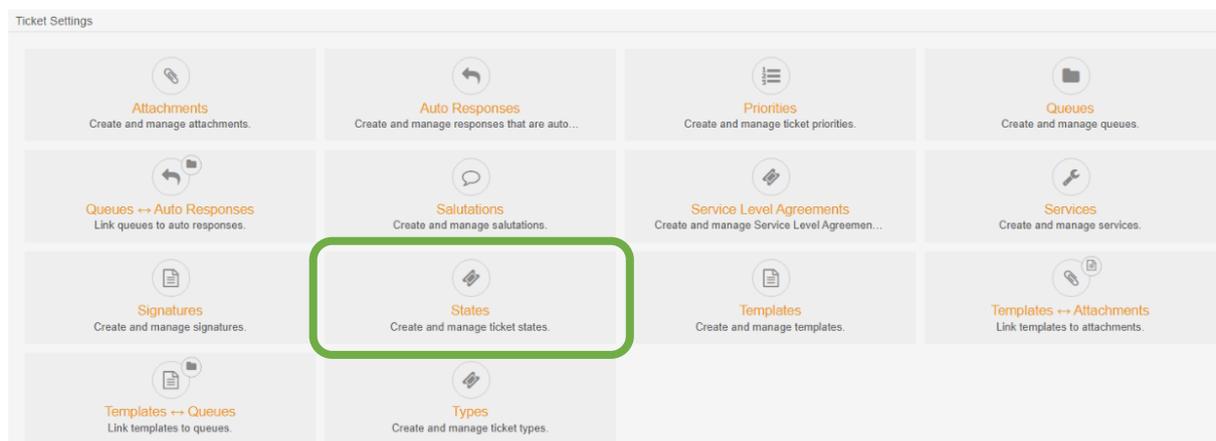
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των Priorities του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγήστε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-41: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή States, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



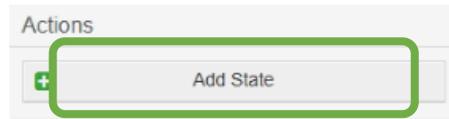
Εικόνα 10-42: Επιλογή states από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των states που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Actions	List																																																												
<input type="button" value="Add State"/>																																																													
Filter for States																																																													
<input type="text" value="Just start typing to filter..."/>																																																													
Hint																																																													
	<table border="1"><thead><tr><th>NAME</th><th>TYPE</th><th>COMMENT</th><th>VALIDITY</th><th>CHANGED</th><th>CREATED</th></tr></thead><tbody><tr><td>closed successful</td><td>closed</td><td>Ticket is closed ...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>closed unsuccessful</td><td>closed</td><td>Ticket is closed ...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>merged</td><td>merged</td><td>State for merged ...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>new</td><td>new</td><td>New ticket create...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>open</td><td>open</td><td>Open tickets</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>pending auto close+</td><td>pending auto</td><td>Ticket is pending...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>pending auto close-</td><td>pending auto</td><td>Ticket is pending...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>pending reminder</td><td>pending reminder</td><td>Ticket is pending...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>removed</td><td>removed</td><td>Customer removed ...</td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr></tbody></table>	NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	closed successful	closed	Ticket is closed ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	closed unsuccessful	closed	Ticket is closed ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	merged	merged	State for merged ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	new	new	New ticket create...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	open	open	Open tickets	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	pending auto close+	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	pending auto close-	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	pending reminder	pending reminder	Ticket is pending...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	removed	removed	Customer removed ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED																																																								
closed successful	closed	Ticket is closed ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
closed unsuccessful	closed	Ticket is closed ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
merged	merged	State for merged ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
new	new	New ticket create...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
open	open	Open tickets	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
pending auto close+	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
pending auto close-	pending auto	Ticket is pending...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
pending reminder	pending reminder	Ticket is pending...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								
removed	removed	Customer removed ...	valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																																																								

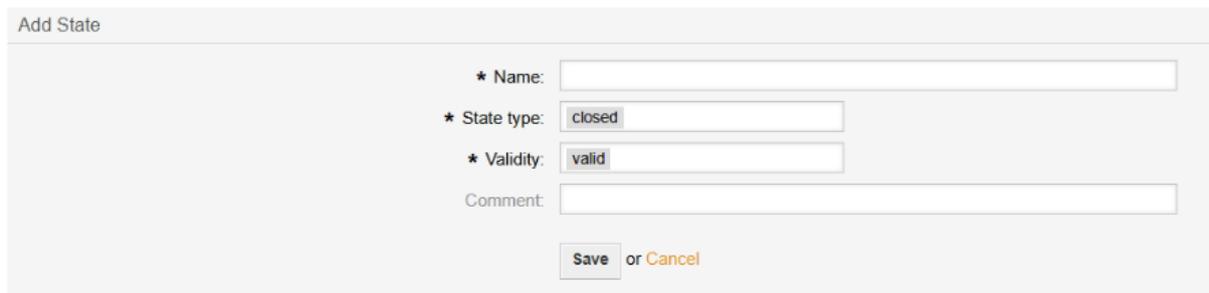
Εικόνα 10-43: Λίστα states

Για την προσθήκη ενός νέου state, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add State»



Εικόνα 10-44: Προσθήκη state

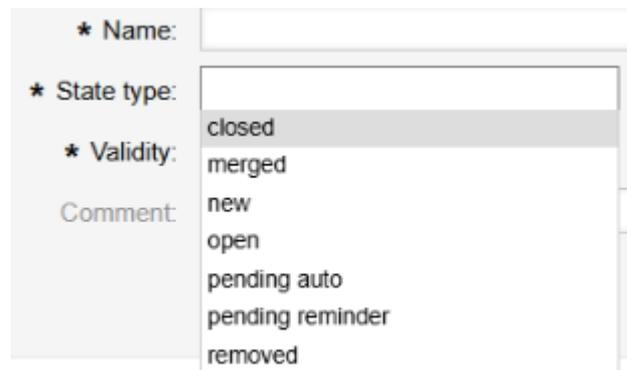
Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία για τη νέα κατάσταση και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

A screenshot of a web form titled 'Add State'. The form contains four input fields: '* Name:' (empty), '* State type:' (with 'closed' selected), '* Validity:' (with 'valid' selected), and 'Comment:' (empty). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Save' and 'Cancel'.

Εικόνα 10-45: Συμπλήρωση στοιχείων state και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Name: Όνομα κατάστασης
- State type: τύπος κατάστασης όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί



- Validity: Ενεργό/Ανενεργό

10.11. Αυτόματες Απαντήσεις (Auto responses)

10.11.1. Λειτουργικότητα

Οι Αυτόματες Απαντήσεις (Auto Responses) στο OTRS Community Edition είναι μια πολύ χρήσιμη λειτουργία που σου επιτρέπει να στέλνεις αυτόματα emails στους πελάτες σου όταν λαμβάνεις ένα νέο αίτημα (ticket) ή όταν συμβαίνει κάποια συγκεκριμένη ενέργεια σε ένα υπάρχον ticket.

Σκοπός χρήσης της λειτουργικότητας:

- **Επιβεβαίωση λήψης:** Να ενημερώνεις τους πελάτες ότι έλαβες το αίτημά τους και ότι κάποιος θα το εξετάσει σύντομα.
- **Παροχή πληροφοριών:** Να δίνεις βασικές πληροφορίες, όπως τον αριθμό του ticket ή έναν σύνδεσμο για να παρακολουθήσουν την πορεία του.
- **Οδηγίες:** Να καθοδηγείς τους πελάτες για τα επόμενα βήματα ή να τους ζητάς να παράσχουν επιπλέον πληροφορίες.
- **Διαχείριση προσδοκιών:** Να ενημερώνεις για τον εκτιμώμενο χρόνο απάντησης ή να τους προτείνεις εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας.

Πλεονεκτήματα:

- **Άμεση ανταπόκριση:** Οι πελάτες λαμβάνουν άμεσα μια απάντηση, ακόμα και εκτός ωραρίου λειτουργίας.
- **Βελτίωση της εξυπηρέτησης:** Δείχνει στους πελάτες ότι τα αιτήματά τους είναι σημαντικά και ότι τα επεξεργάζεσαι.
- **Εξοικονόμηση χρόνου:** Απελευθερώνει τους πράκτορες από την αποστολή επαναλαμβανόμενων μηνυμάτων.
- **Τυποποίηση:** Διασφαλίζει ότι όλοι οι πελάτες λαμβάνουν ομοιόμορφες και επαγγελματικές απαντήσεις.

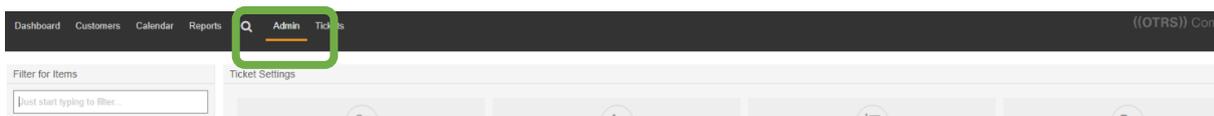
Πώς λειτουργούν:

- **Σύνδεση με triggers:** Τα Autoresponses συνδέονται με triggers (κανόνες) που ορίζεις στο OTRS.
- **Εκτέλεση ενεργειών:** Όταν ένα trigger ενεργοποιείται (π.χ. δημιουργία νέου ticket), στέλνεται η αντίστοιχη αυτόματη απάντηση.
- **Προσαρμογή:** Μπορείς να προσαρμόσεις το κείμενο των autoresponses, να προσθέσεις μεταβλητές (π.χ. όνομα πελάτη, αριθμό ticket) και να μορφοποιήσεις το μήνυμα με HTML.

10.11.2. Προσθήκη Auto Response

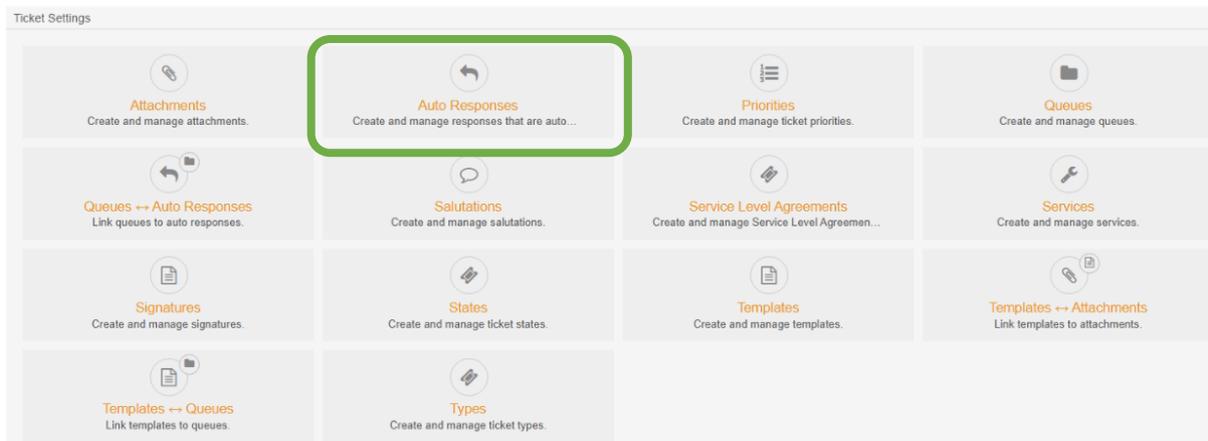
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των auto responses του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγηίστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-46: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή Auto Responses, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-47: Επιλογή Auto Responses από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των Auto Responses που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Actions	List																														
<input type="checkbox"/> Add Auto Response																															
Filter for Auto Responses																															
Just start typing to filter...																															
	<table border="1"><thead><tr><th>NAME</th><th>TYPE</th><th>COMMENT</th><th>VALIDITY</th><th>CHANGED</th><th>CREATED</th></tr></thead><tbody><tr><td>default follow-up (after a ticket follow-up has been added)</td><td>auto follow up</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)</td><td>auto reject</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)</td><td>auto reply/new ticket</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>default reply (after new ticket has been created)</td><td>auto reply</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr></tbody></table>	NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED																										
default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										
default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										
default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										
default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										

Εικόνα 10-48: Λίστα Auto Responses

Για την προσθήκη ενός νέου state, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Auto Response»



Εικόνα 10-49: Προσθήκη Auto Response

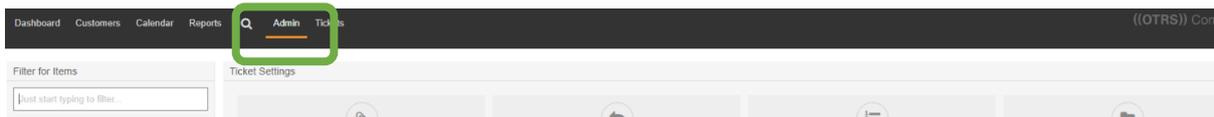
Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία για το Auto Response και να αποθηκεύσει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

10.11.3. Σύνδεση Ουρών (Queues) με Αυτόματες Απαντήσεις (Auto Responses)

Στο OTRS Community Edition παρέχεται η δυνατότητα για διασύνδεση μεταξύ Ουρών (Queues) και Αυτόματων Απαντήσεων (Auto Responses).

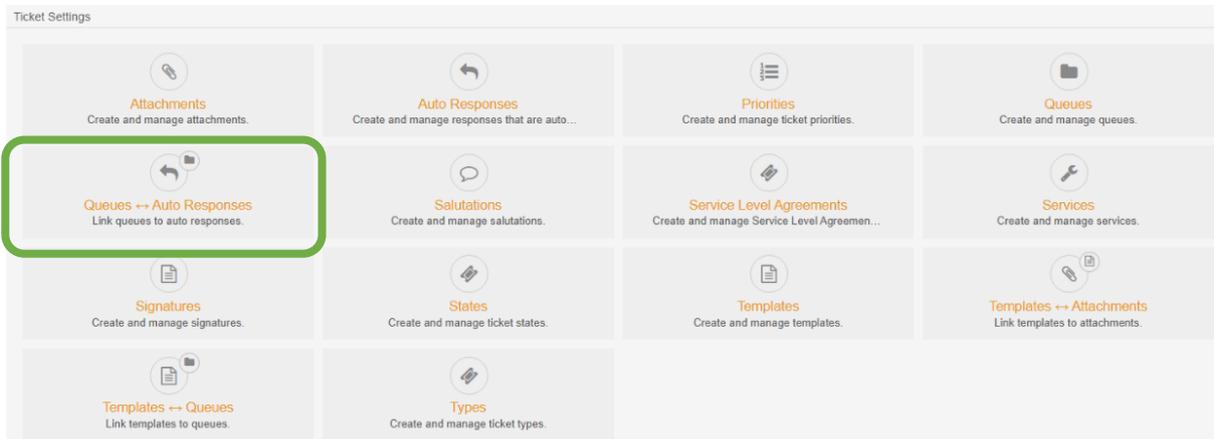
Για να ρυθμίσετε την εν λόγω σύνδεση στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



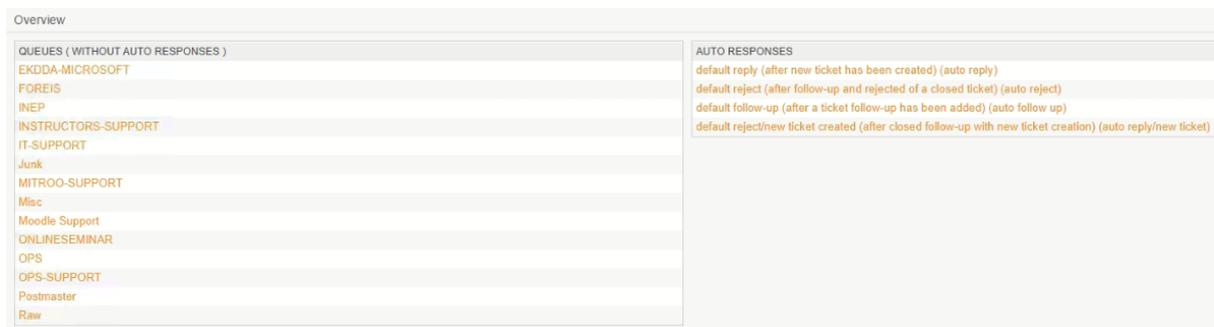
Εικόνα 10-50: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή Queues ↔ Auto Responses, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-51: Επιλογή Auto Responses από τον πίνακα ελέγχου

Με το πάτημα της επιλογής, εμφανίζεται στο χρήστη λίστα με όλες τις Ουρές (Queues) που υπάρχουν καταχωρισμένα στο σύστημά σας καθώς και με όλες τις Αυτόματες Απαντήσεις (Auto Responses), όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Ο χρήστης επιλέγει την ουρά (queue) στην οποία θέλει να δει ή να αλλάξει τις αυτόματες απαντήσεις (auto responses), ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Queues».

Στη περίπτωση αυτή εμφανίζεται φόρμα με το σύνολο των διαθέσιμων αυτόματων απαντήσεων (auto responses), με επιλεγμένα αυτά στα οποία ανήκει η ουρά (queue) την οποία έχετε επιλέξει. Στην εικόνα που ακολουθεί, φαίνεται η ουρά του it-support.

Change Auto Response Relations for Queue **IT-SUPPORT**

auto reply:

auto reject:

auto follow up:

auto reply/new ticket:

auto remove:

or or

Εικόνα 10-52: Αυτόματες απαντήσεις (auto responses για την ουρά it-support)

Σε ότι αφορά την ουρά, αυτόματες απαντήσεις μπορούν να προστεθούν στις ακόλουθες επιλογές.

Auto Reply:

- **Πότε αποστέλλεται:** Όταν ένα νέο email φτάνει σε μια ουρά και δεν αποτελεί απάντηση σε ένα υπάρχον ticket.
- **Σκοπός:** Ενημέρωση του αποστολέα ότι το αίτημά του έχει παραληφθεί και θα διεκπεραιωθεί.
- **Περιεχόμενο:** Συνήθως περιλαμβάνει ένα μήνυμα ευχαριστίας, πληροφορίες για τον αναμενόμενο χρόνο απάντησης και πιθανώς έναν αριθμό ticket.

Auto Reject:

- **Πότε αποστέλλεται:** Όταν ένα email φτάνει σε μια ουρά και η ρύθμιση "Follow up Option" της ουράς είναι "reject".
- **Σκοπός:** Απόρριψη του email και ενημέρωση του αποστολέα ότι δεν μπορεί να δημιουργηθεί ticket από αυτό το email.
- **Περιεχόμενο:** Συνήθως περιλαμβάνει ένα μήνυμα που εξηγεί τον λόγο απόρριψης και πιθανές εναλλακτικές για την υποβολή αιτήματος.

Auto Follow Up:

- **Πότε αποστέλλεται:** Όταν ένα email φτάνει σε μια ουρά και η ρύθμιση "Follow up Option" της ουράς είναι "possible".
- **Σκοπός:** Ενημέρωση του αποστολέα ότι το email του έχει προστεθεί ως απάντηση σε ένα υπάρχον ticket.
- **Περιεχόμενο:** Συνήθως περιλαμβάνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης και πληροφορίες για το ticket.

Auto Reply/New Ticket:

- **Πότε αποστέλλεται:** Όταν ένα email φτάνει σε μια ουρά και η ρύθμιση "Follow up Option" της ουράς είναι "new ticket".
- **Σκοπός:** Ενημέρωση του αποστολέα ότι το email του έχει δημιουργήσει ένα νέο ticket.

- **Περιεχόμενο:** Συνήθως περιλαμβάνει ένα μήνυμα επιβεβαίωσης και πληροφορίες για το νέο ticket.

10.12. Υπηρεσίες (Services)

10.12.1. Λειτουργικότητα

Στο OTRS Community Edition, οι Υπηρεσίες (**Services**) είναι ένα τρόπος κατηγοριοποίησης και οργάνωσης των υπηρεσιών που παρέχει ο φορέας σας. Σκεφτείτε τα σαν "ετικέτες" που μπορείτε να συνδέσετε με τα δελτία (tickets) για να τα ομαδοποιήσετε και να τα διαχειριστείτε πιο αποτελεσματικά.

Γιατί να χρησιμοποιήσετε Services;

- **Κατηγοριοποίηση:** Διαχωρίζουν τα αιτήματα ανάλογα με την υπηρεσία που αφορούν (π.χ. "Τεχνική Υποστήριξη", "Πωλήσεις", "Λογιστήριο").
- **Οργάνωση:** Βοηθούν στην καλύτερη οργάνωση και διαχείριση των αιτημάτων.
- **Ανάθεση:** Διευκολύνουν την ανάθεση αιτημάτων σε συγκεκριμένες ομάδες ή πράκτορες που ειδικεύονται σε κάθε υπηρεσία.
- **Αναφορές:** Επιτρέπουν την δημιουργία αναφορών με βάση τις υπηρεσίες, για να παρακολουθείτε την απόδοση και τον όγκο των αιτημάτων ανά υπηρεσία.
- **SLA:** Μπορούν να συνδεθούν με SLAs (Service Level Agreements) για να ορίσετε διαφορετικές προθεσμίες για κάθε υπηρεσία.

Πώς λειτουργούν τα Services;

1. **Δημιουργία Services:** Ορίζετε τις υπηρεσίες που παρέχετε (π.χ. "Τεχνική Υποστήριξη", "Πωλήσεις").
2. **Σύνδεση με Customers:** Συνδέετε τις υπηρεσίες με τους πελάτες σας (Customers). Έτσι, κάθε πελάτης βλέπει μόνο τις υπηρεσίες που τον αφορούν.
3. **Επιλογή σε δελτία (tickets):** Όταν δημιουργείται ένα νέο ticket, επιλέγετε την υπηρεσία που αυτό αφορά.
4. **Δρομολόγηση & Ανάθεση:** Μπορείτε να ρυθμίσετε το OTRS να δρομολογεί αυτόματα τα δελτία (tickets) σε συγκεκριμένες ουρές ή πράκτορες με βάση την υπηρεσία.

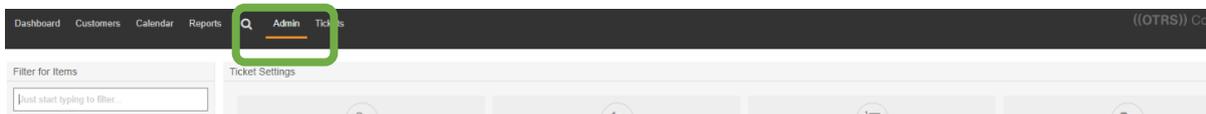
Παράδειγμα:

Ένας πελάτης υποβάλλει ένα αίτημα για τεχνική υποστήριξη. Επιλέγετε την υπηρεσία "Τεχνική Υποστήριξη" στο ticket. Το OTRS δρομολογεί αυτόματα το ticket στην ουρά "Τεχνική Υποστήριξη" και το αναθέτει σε έναν διαθέσιμο πράκτορα από την ομάδα τεχνικής υποστήριξης.

10.12.2. Προσθήκη Υπηρεσιών services

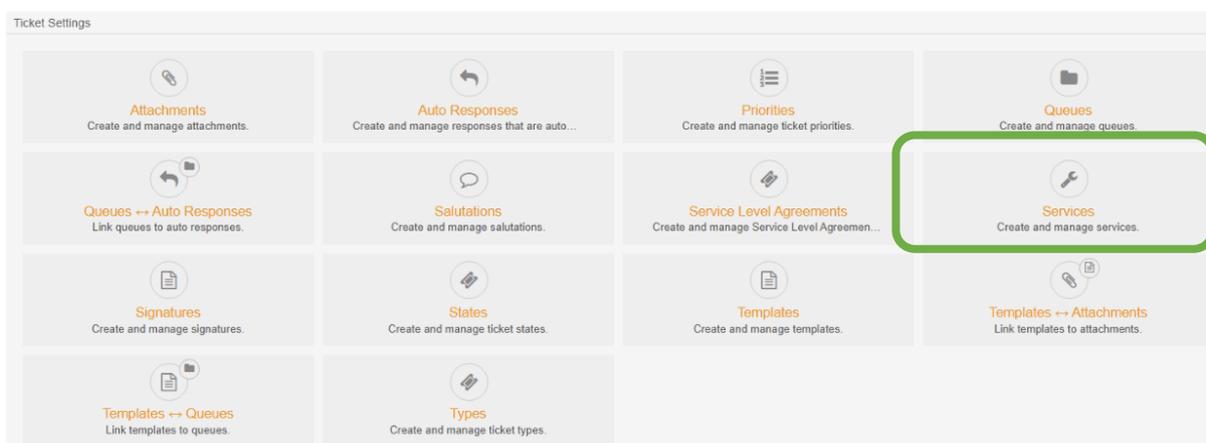
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των υπηρεσιών (services) του συστήματος, θα πρέπει κανείς να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείτε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-53: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή Services, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



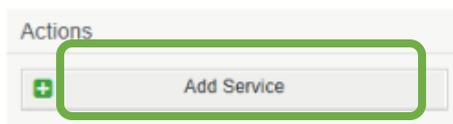
Εικόνα 10-54: Επιλογή services από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των υπηρεσιών (services) που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Actions	List																														
<input type="button" value="Add Auto Response"/>																															
Filter for Auto Responses																															
<input type="text" value="Just start typing to filter..."/>																															
	<table border="1"><thead><tr><th>NAME</th><th>TYPE</th><th>COMMENT</th><th>VALIDITY</th><th>CHANGED</th><th>CREATED</th></tr></thead><tbody><tr><td>default follow-up (after a ticket follow-up has been added)</td><td>auto follow up</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)</td><td>auto reject</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)</td><td>auto reply/new ticket</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr><tr><td>default reply (after new ticket has been created)</td><td>auto reply</td><td></td><td>valid</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td><td>09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)</td></tr></tbody></table>	NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED	default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)
NAME	TYPE	COMMENT	VALIDITY	CHANGED	CREATED																										
default follow-up (after a ticket follow-up has been added)	auto follow up		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										
default reject (after follow-up and rejected of a closed ticket)	auto reject		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										
default reject/new ticket created (after closed follow-up with new ticket creation)	auto reply/new ticket		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										
default reply (after new ticket has been created)	auto reply		valid	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)	09/01/2021 11:49 (Europe/Athens)																										

Εικόνα 10-55: Λίστα Auto Responses

Για την προσθήκη ενός νέου service, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add Service»



Εικόνα 10-56: Προσθήκη Service

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία για την υπηρεσία (service) και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

The screenshot shows a web form titled 'Add Service'. It contains the following fields and controls:

- A text input field labeled '* Service:'.
- A text input field labeled 'Sub-service of:'.
- A dropdown menu labeled '* Validity:' with the word 'valid' selected.
- A text input field labeled 'Comment:'.
- At the bottom, there are two buttons: 'Save' and 'Cancel'.

Εικόνα 10-57: Συμπλήρωση στοιχείων υπηρεσίας (service) και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- Service: Όνομα της υπηρεσίας (service)
- Sub-service of: υπηρεσία εντός άλλης υπηρεσίας
- Validity: Ενεργή/Ανενεργή υπηρεσία
- Comment: σχόλια και περιγραφή για το auto response

10.13. Service Level Agreement (SLA)

10.13.1. Λειτουργικότητα

Τα Service Level Agreements (SLAs) στο OTRS Community Edition είναι συμβόλαια που καθορίζουν το αναμενόμενο επίπεδο υπηρεσιών που παρέχετε στους πελάτες σας. Ουσιαστικά, είναι ένα σύνολο από **δεσμεύσεις** σχετικά με την απόδοση και την ποιότητα των υπηρεσιών σας.

Τι καθορίζουν τα SLAs;

- **Χρόνος απόκρισης:** Πόσο γρήγορα θα απαντάτε στα αιτήματα των πελατών.
- **Χρόνος επίλυσης:** Πόσο χρόνο θα χρειάζεστε για να επιλύσετε τα προβλήματα.
- **Διαθεσιμότητα:** Πότε θα είναι διαθέσιμες οι υπηρεσίες σας.
- **Επίπεδα υποστήριξης:** Τι είδους υποστήριξη παρέχετε (π.χ. τηλεφωνική, email, chat).
- **Ευθύνες:** Ποιες είναι οι ευθύνες σας και ποιες οι ευθύνες του πελάτη.

Γιατί είναι σημαντικά τα SLAs;

- **Διαφάνεια:** Καθορίζουν σαφείς προσδοκίες για τους πελάτες σας.
- **Εμπιστοσύνη:** Δημιουργούν ένα πλαίσιο εμπιστοσύνης μεταξύ εσάς και των πελατών σας.
- **Υπευθυνότητα:** Σας βοηθούν να παρακολουθείτε την απόδοσή σας και να τηρείτε τις δεσμεύσεις σας.
- **Βελτίωση:** Σας δίνουν τη δυνατότητα να εντοπίζετε αδυναμίες και να βελτιώνετε τις υπηρεσίες σας.

Πώς χρησιμοποιούνται τα SLAs στο OTRS;

- **Δημιουργία SLAs:** Μπορείτε να δημιουργήσετε διαφορετικά SLAs για διαφορετικούς πελάτες ή υπηρεσίες.
- **Σύνδεση με δελτία (tickets):** Κάθε ticket μπορεί να συνδεθεί με ένα SLA. Το OTRS παρακολουθεί αυτόματα τον χρόνο και σας ειδοποιεί εάν πλησιάζει η προθεσμία.
- **Κλιμάκωση:** Εάν δεν τηρηθεί η προθεσμία ενός SLA, το ticket μπορεί να κλιμακωθεί αυτόματα σε έναν προϊστάμενο ή σε μια άλλη ομάδα.
- **Αναφορές:** Το OTRS παρέχει αναφορές για την παρακολούθηση της απόδοσης των SLAs.

Παράδειγμα:

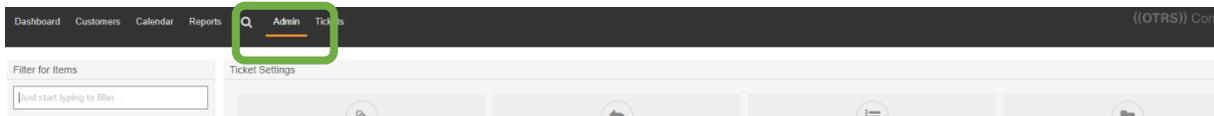
Ένα SLA για την υποστήριξη πελατών μπορεί να ορίζει ότι:

- Θα απαντάτε σε όλα τα αιτήματα εντός 1 ώρας.
- Θα επιλύετε όλα τα προβλήματα χαμηλής προτεραιότητας εντός 24 ωρών.
- Θα επιλύετε όλα τα προβλήματα υψηλής προτεραιότητας εντός 4 ωρών.

10.13.2. Προσθήκη SLA

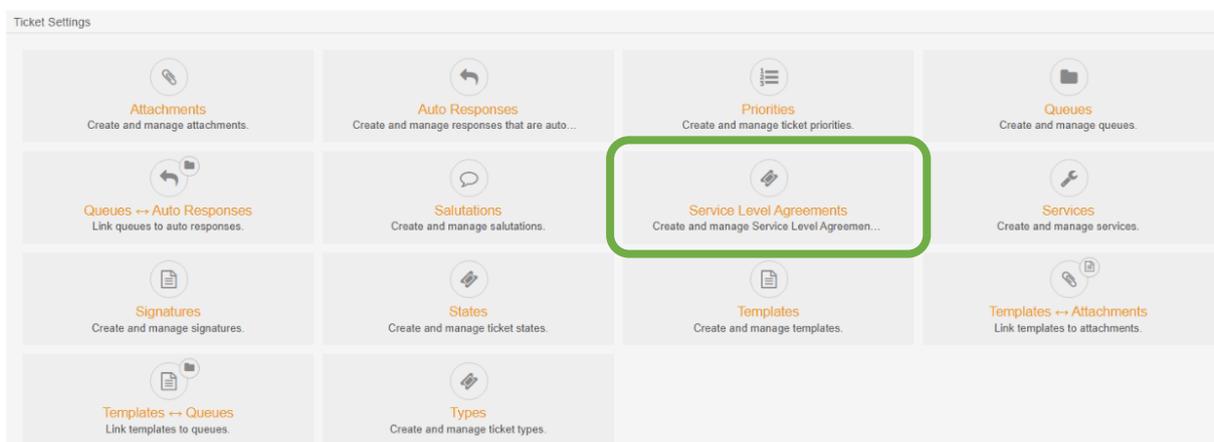
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των SLAs του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγήστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 10-58: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

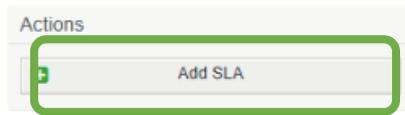
Στην κατηγορία «Ticket Settings» επιλέγει την επιλογή **Service Level Agreements**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 10-59: Επιλογή Service Level Agreements από τον πίνακα ελέγχου

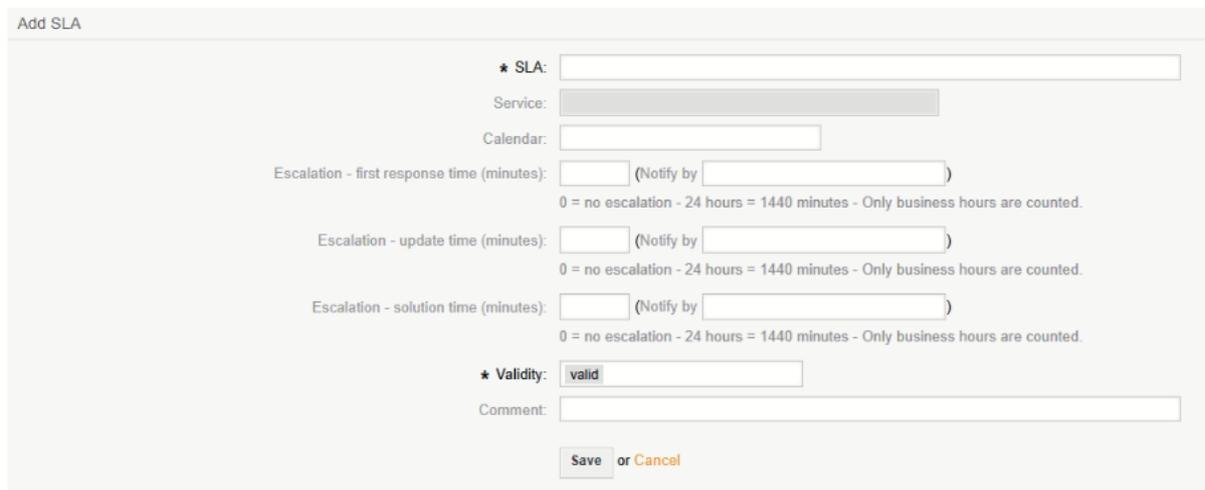
Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των SLA που είναι καταχωρισμένα στο σύστημα υποστήριξης.

Για την προσθήκη ενός νέου service, ο χρήστης πατάει το κουμπί «Add SLA»



Εικόνα 10-60: Προσθήκη SLA

Στη φόρμα που ανοίγει, ο διαχειριστής μπορεί να καταχωρίσει τα στοιχεία για το SLA και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

A screenshot of the 'Add SLA' form. The form includes the following fields: a text input for '* SLA:', a dropdown for 'Service:', a dropdown for 'Calendar:', three rows for 'Escalation' (first response time, update time, and solution time) each with a numeric input and a '(Notify by ...)' dropdown, a dropdown for '* Validity:' with 'valid' selected, and a text input for 'Comment:'. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Εικόνα 10-61: Συμπλήρωση στοιχείων SLA και αποθήκευση

Σε ότι αφορά τα στοιχεία της φόρμας, αυτά είναι:

- **Όνομα:** Το όνομα του SLA (π.χ. «Υποστήριξη Χρηστών», «Πωλήσεις», κλπ).
- **Service:** Όνομα της υπηρεσίας (service) με την οποία συσχετίζεται το SLA
- **Ημερολόγιο Υπηρεσίας:** Επιλέξτε το ημερολόγιο που θα χρησιμοποιηθεί για τον υπολογισμό των χρόνων SLA. Μπορείτε να δημιουργήσετε διαφορετικά ημερολόγια για να λάβετε υπόψη αργίες, Σαββατοκύριακα ή άλλες ειδικές περιπτώσεις.
- **Χρόνος Πρώτης Απάντησης:** Ο μέγιστος χρόνος (σε λεπτά) που επιτρέπεται για την πρώτη απάντηση σε ένα ticket πριν αυτό γίνει escalate .
- **Χρόνος Ενημέρωσης:** Ο μέγιστος χρόνος (σε λεπτά) που επιτρέπεται μεταξύ των ενημερώσεων σε ένα ticket πριν αυτό γίνει escalate.
- **Χρόνος Επίλυσης:** Ο μέγιστος χρόνος (σε λεπτά) που επιτρέπεται για την επίλυση ενός ticket πριν αυτό γίνει escalate.
- **Έγκυρο:** Ενεργοποιεί ή απενεργοποιεί το SLA.
- **Περιγραφή:** Μια σύντομη περιγραφή του SLA.

Ειδικότερα σε ότι αφορά την επιλογή "Escalation - First Response Time (minutes): (Notify by ...)" (αλλά και τις υπόλοιπες που σχετίζονται με escalation) είναι μια ρύθμιση που σχετίζεται με τα Service Level Agreements (SLAs) και την κλιμάκωση (escalation) των δελτίων (tickets) στο OTRS Community Edition. Ας αναλύσουμε τα επιμέρους στοιχεία:

- **Escalation:** Αναφέρεται στην αυτόματη διαδικασία κλιμάκωσης ενός ticket σε περίπτωση που δεν τηρηθούν οι προθεσμίες που ορίζονται στο SLA.
- **First Response Time:** Είναι ο μέγιστος χρόνος (σε λεπτά) που επιτρέπεται να περάσει από τη δημιουργία ενός ticket μέχρι την πρώτη απάντηση από έναν πράκτορα.
- **(Notify by ...):** Αυτό το μέρος ορίζει το ποσοστό του χρόνου "First Response Time" όταν θα σταλεί μια ειδοποίηση.

Παράδειγμα:

Έστω ότι έχουμε ένα SLA με "Escalation - First Response Time (minutes): 120 (Notify by 80%)".

Αυτό σημαίνει ότι ο μέγιστος χρόνος απόκρισης είναι **120 λεπτά** (2 ώρες).

Μια ειδοποίηση θα σταλεί όταν περάσει το **80%** αυτού του χρόνου, δηλαδή στα **96 λεπτά** (1 ώρα και 36 λεπτά).



Σημείωση! Στο OTRS η ρύθμιση "Escalation - First Response Time (minutes): (Notify by ...)" **δεν στέλνει απευθείας email**. Αντίθετα, **ενεργοποιεί ένα event** (γεγονός) στο OTRS, το οποίο μπορεί στη συνέχεια να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή ειδοποιήσεων.

10.14. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 10

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποια από τις παρακάτω μεταβλητές χρησιμοποιείται για να εμφανίσει το επώνυμο του πελάτη σε ένα salutation;

- A) <OTRS_CUSTOMER_FIRSTNAME>
- B) <OTRS_CUSTOMER_EMAIL>
- C) <OTRS_CUSTOMER_REALNAME>
- D) <OTRS_CUSTOMER_LASTNAME>

Ερώτηση 2

Σε ποιο σημείο των email μηνυμάτων χρησιμοποιούνται οι Signatures στο OTRS;

- A) Στην αρχή των μηνυμάτων
- B) Στο τέλος των μηνυμάτων
- C) Στο θέμα του μηνύματος
- D) Στα συνημμένα αρχεία

Ερώτηση 3

Ποιο είναι το μέγιστο μέγεθος χαρακτήρων για κάθε memory edit στο memory_user_edits tool;

- A) 100 χαρακτήρες
- B) 200 χαρακτήρες
- C) 500 χαρακτήρες
- D) 1000 χαρακτήρες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: Πελάτες (Customers)

11.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι θα:

- Μάθουν τι ακριβώς είναι οι πελάτες (customers)
- Γνωρίσουν πως μπορούν να δημιουργήσουν και γενικότερα να διαχειριστούν πελάτες (customers)

11.2. Τι είναι ο customer στο OTRS

Στο OTRS, ο όρος "customer" μπορεί να αναφέρεται σε δύο διαφορετικά πράγματα:

11.2.1. Πελάτης (Customer)

Αυτή είναι η γενική έννοια του πελάτη. Αναφέρεται σε μια οργάνωση, εταιρεία ή αρχή που αλληλεπιδρά με την ομάδα υποστήριξης. Σκεφτείτε το σαν τον λογαριασμό της εταιρείας "Παράδειγμα Α.Ε." στο σύστημα. Ουσιαστικά, είναι μια **οντότητα** που ομαδοποιεί τους χρήστες που ανήκουν σε αυτήν την εταιρεία.

11.2.2. Χρήστης Πελάτη (Customer User)

Αυτός είναι ο πραγματικός χρήστης που ανήκει σε έναν πελάτη. Είναι το άτομο που υποβάλλει τα αιτήματα υποστήριξης (tickets) και αλληλεπιδρά με τους πράκτορες (agents). Σκεφτείτε το σαν τον "Αντώνη Στεφάνου" που εργάζεται στην "Παράδειγμα Α.Ε." και στέλνει ένα email για να ζητήσει βοήθεια.

11.2.3. Διαφορές

Οι διαφορές μεταξύ των δύο παραπάνω όρων είναι:

- Ο Πελάτης (Customer) είναι η οντότητα (π.χ., εταιρεία), ενώ ο Χρήστης Πελάτη (Customer User) είναι το άτομο.
- Ο Πελάτης (Customer) δεν έχει δυνατότητα σύνδεσης στο σύστημα, ενώ ο Χρήστης Πελάτη (Customer User) έχει.
- Ο Χρήστης Πελάτη (Customer User) μπορεί να ανήκει σε έναν ή περισσότερους Πελάτες.

11.2.4. Τι μπορεί να κάνει ένας Customer user;

Ένας customer user μπορεί:

- Να υποβάλλει δελτία (tickets).
- Να παρακολουθεί την πρόοδο των δελτίων (tickets) του.

- Να επικοινωνεί με τους πράκτορες (agents) μέσω του OTRS.
- Να διαχειρίζεται τα προσωπικά του στοιχεία.

11.2.5. Πώς διαχειρίζεστε τους customers και τους customer users στο OTRS;

Μπορείτε να διαχειριστείτε τους Πελάτες και τους Χρήστες Πελατών μέσω του Admin interface του OTRS, στην ενότητα "Users, Groups & Roles":

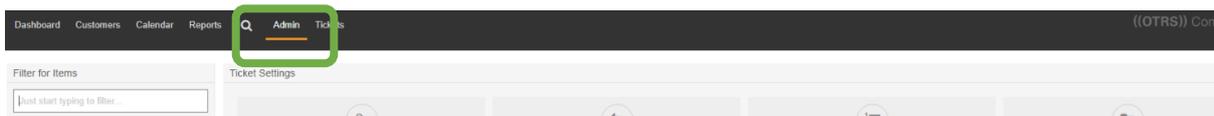
- Customers: Εδώ μπορείτε να δημιουργήσετε, να επεξεργαστείτε ή να διαγράψετε Πελάτες.
- Customer Users: Εδώ μπορείτε να δημιουργήσετε, να επεξεργαστείτε ή να διαγράψετε Χρήστες Πελατών και να τους συνδέσετε με τους αντίστοιχους Πελάτες.

11.3. Πελάτης (Customer)

11.3.1. Προσθήκη Χρήστη Πελάτη (Customer User)

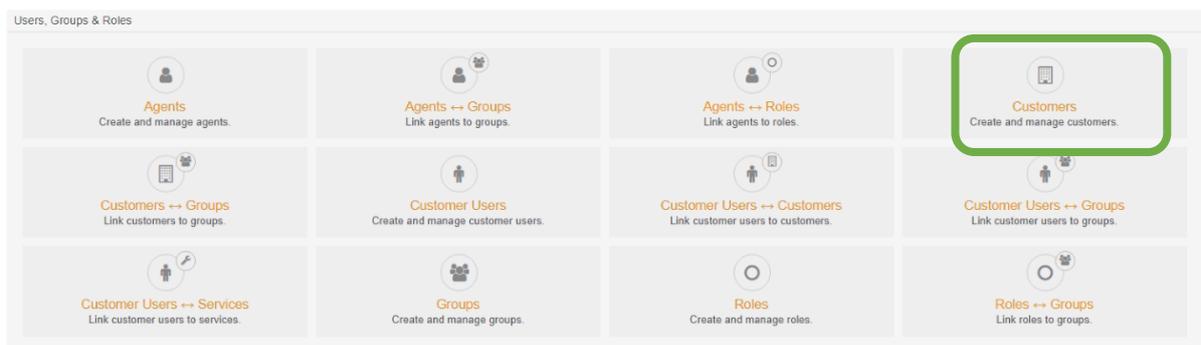
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των πελατών (Customers) του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγήστε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



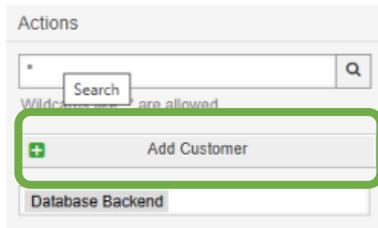
Εικόνα 11-1: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή Customers, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-2: Επιλογή customer από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, πατάει το κουμπί «Add Customer»



Εικόνα 11-3: Προσθήκη customer

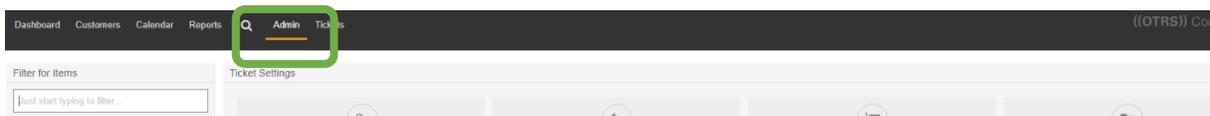
Τέλος, ο διαχειριστής συμπληρώνει στα στοιχεία του στη φόρμα που ανοίγει και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

Εικόνα 11-4: Συμπλήρωση στοιχείων customer και αποθήκευση

11.3.2. Πλοήγηση στη Λίστα των Πελατών (Customers)

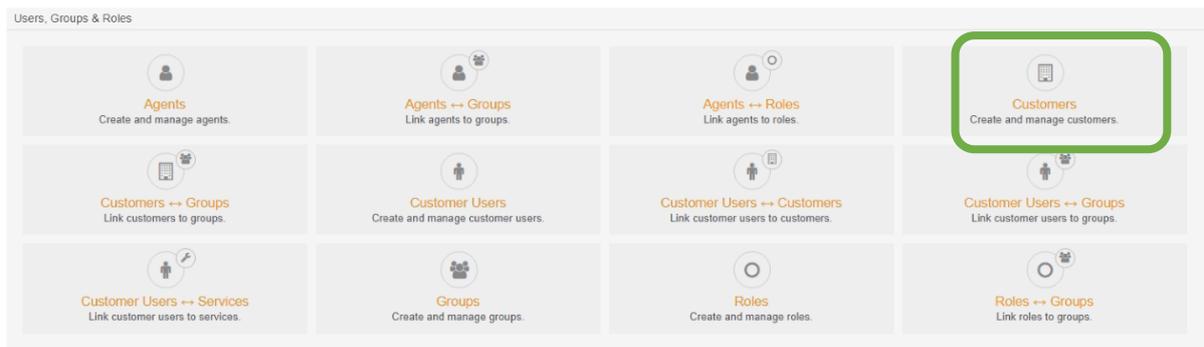
Για την πλοήγηση στη λίστα των Πελατών (Customers), θα πρέπει κανείς να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 11-5: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή **Customers**, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



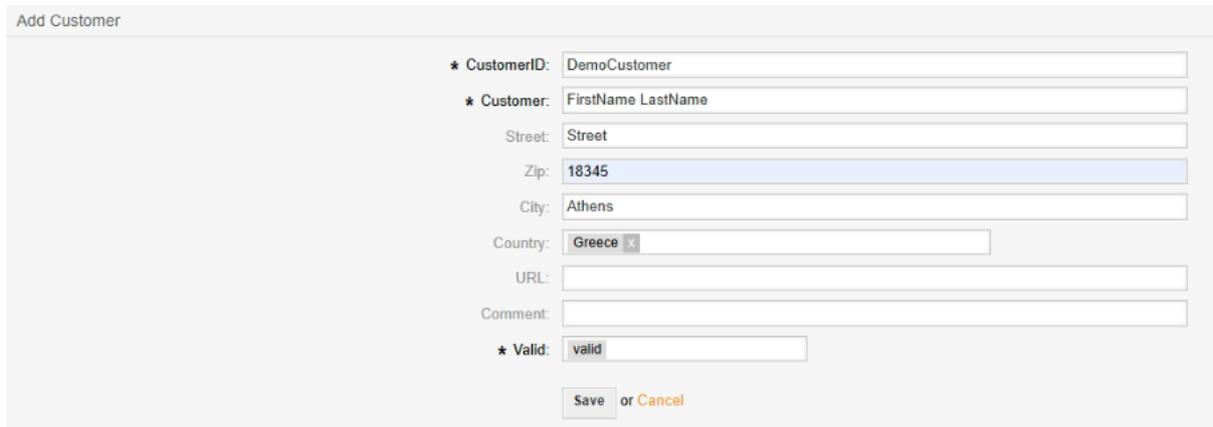
Εικόνα 11-6: Επιλογή customer από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζεται το σύνολο των καταχωρισμένων στο σύστημα υποστήριξης OTRS Community Edition Customers.



Εικόνα 11-7: Λίστα customers

Μπορείτε να επιλέξετε όποιον Customer επιθυμείτε και να δείτε ή να αλλάξετε τα στοιχεία του, απλώς με ένα πάτημα στο όνομά του, οπότε και ανοίγει η φόρμα με τα στοιχεία του customer, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-8: Προβολή ή αλλαγή στοιχείων customer και αποθήκευση

Σε περίπτωση αλλαγών στις ανωτέρω εικόνες, μπορείτε πολύ εύκολα να αποθηκεύετε στις αλλαγές σας, με το πάτημα των κουμπιών «save» ή «save and finish»

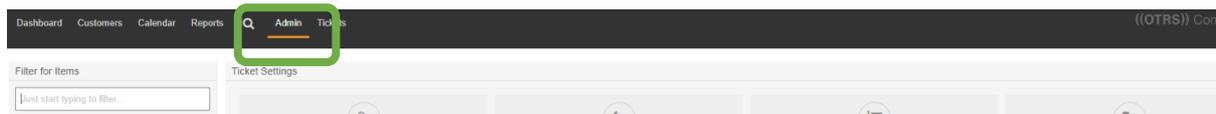


11.3.3. Customers to Groups

Οι customers που βρίσκονται καταχωρισμένοι στο OTRS Community Edition μπορούν να καταχωριστούν σε συγκεκριμένο group με χρήση σχετικής λειτουργικότητας όπως αυτή περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο.

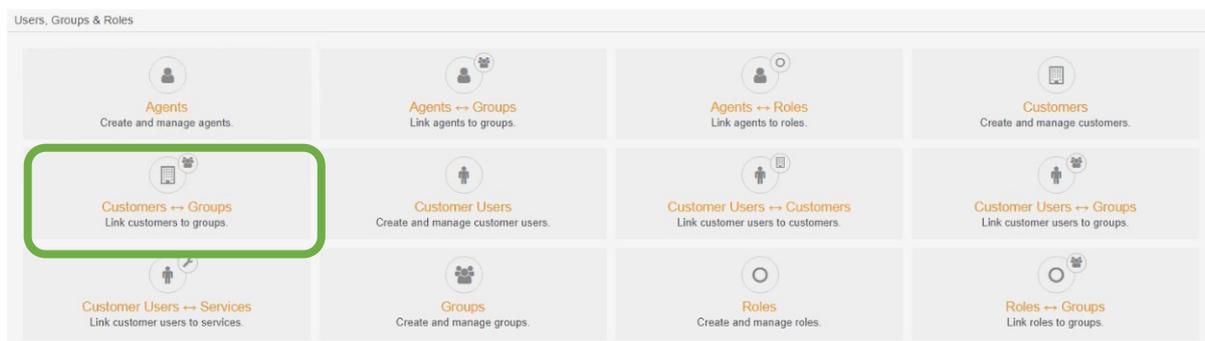
Για να ρυθμίσετε μια καταχώρηση ενός customer σε συγκεκριμένο group στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-9: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζετε πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Customers -- Groups» στην ενότητα «Users, Groups & Roles» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-10: Επιλογή Customer -- Groups

Με το πάτημα της επιλογής, εμφανίζεται στο χρήστη λίστα με όλους τους customers που υπάρχουν καταχωρισμένα στο σύστημά σας καθώς και με όλα τα groups, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-11: Επιλογή Customer -- Groups

Ο χρήστης επιλέγει τον customer στον οποίο θέλει να δει ή να αλλάξει τα groups στα οποία αυτός ανήκει από την λίστα των διαθέσιμων customers. Εναλλακτικά προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Groups».

Στη περίπτωση αυτή εμφανίζεται φόρμα με το σύνολο των διαθέσιμων groups, με επιλεγμένα αυτά στα οποία ανήκει ο customer τον οποίον έχετε επιλέξει. Στην εικόνα που ακολουθεί, ο agents demouser ανήκει στο group του it-support.

Change Group Relations for Customer **FirstName LastName**

GROUP	SAME CUSTOMER	
	RO	RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Learning (Moodle) Group	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Support Group (it-support)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (Inep)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ (ops-support)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Αιτημάτων Εκπαιδευτών (instructors)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (foreis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Μητρώου ΕΚΔΔΑ (mitroo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (ops)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Προγράμματος Επιτελικών Στελεχών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Χρηστών ΙΝ.ΕΠ. (onlineseminar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Customer Default Groups:

GROUPS

users

No changes can be made to these groups.

Reference

Same Customer
Gives customer users group based access to tickets from customer users of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer user).

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Εικόνα 11-12: Groups στα οποία ανήκει ο χρήστης demouser

Εάν στην παραπάνω εικόνα δεν γίνει επιλογή του customer αλλά ενός group τότε εμφανίζεται, σε πλήρη αντιστοιχία με την προηγούμενη εικόνα, το σύνολο των Πελατών (Customers) ώστε να μπορείτε να δείτε το ποιοι customers ανήκουν στο group αυτό, αλλά και πολύ εύκολα να μπορείτε να προσθέσετε μαζικά customers στο group αυτό, εφόσον φυσικά κάτι τέτοιο είναι επιθυμητό.

Change Customer Relations for Group **IT Support Group (it-support)**

CUSTOMER (1)	SAME CUSTOMER	
	RO	RW
DemoCustomer FirstName LastName	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Reference

Same Customer
Gives customer users group based access to tickets from customer users of the same customer (ticket CustomerID is a CustomerID of the customer user).

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

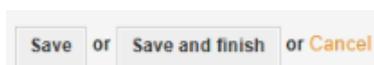
Εικόνα 11-13: Customers που ανήκουν στο group it-support

Ο διαχειριστής στο σημείο αυτό, μπορεί να επιλέξει τόσο τα groups στα οποία ο customer θα μπορεί να συμμετέχει, όσο και τις δυνατότητες που θα έχει σε αυτά, σύμφωνα με τον πίνακα δικαιωμάτων που ακολουθεί.

ro	Πρόσβαση μόνο για διάβασμα στα δελτία (tickets) του group/queue
rw	Πλήρη δικαιώματα (read and write access) στα δελτία (tickets) του group/queue

Πίνακας 11-1: Δικαιώματα

Σε περίπτωση αλλαγών στις ανωτέρω εικόνες, μπορείτε πολύ εύκολα να αποθηκεύσετε τις αλλαγές σας, με το πάτημα των κουμπιών «save» ή «save and finish»

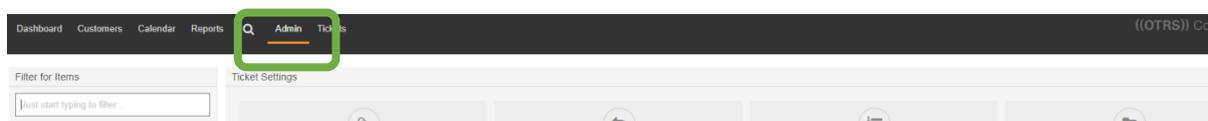


11.4. Χρήστης Πελάτη (Customer User)

11.4.1. Προσθήκη Χρήστη Πελάτη (Customer User)

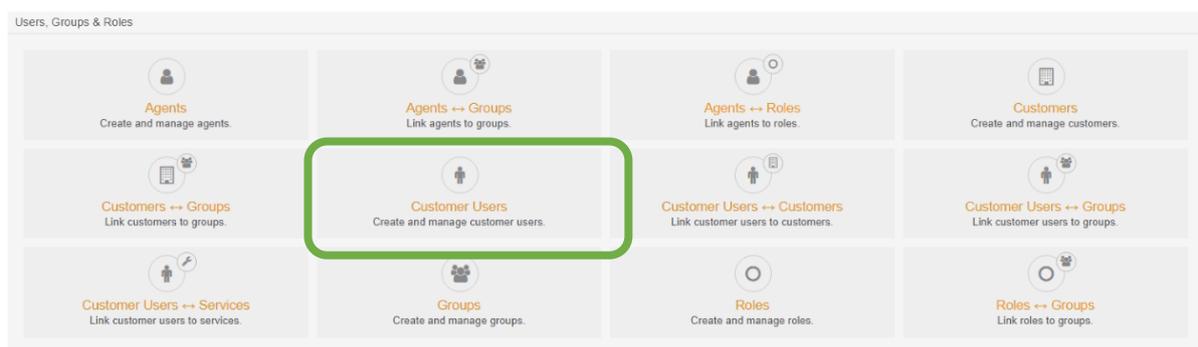
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των χρηστών πελατών (Customer Users) του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



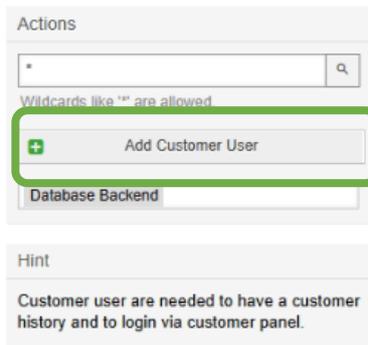
Εικόνα 11-14: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή Customer Users, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-15: Επιλογή customer user από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, πατάει το κουμπί «Add Customer»



Εικόνα 11-16: Προσθήκη customer

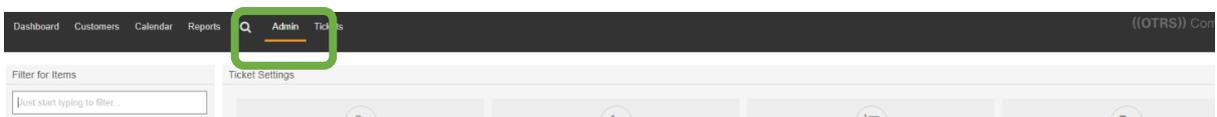
Τέλος, ο διαχειριστής συμπληρώνει στα στοιχεία του στη φόρμα που ανοίγει και αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».

Εικόνα 11-17: Συμπλήρωση στοιχείων customer user και αποθήκευση

11.4.2. Πλοήγηση στη Λίστα των Χρηστών Πελατών (Customer Users)

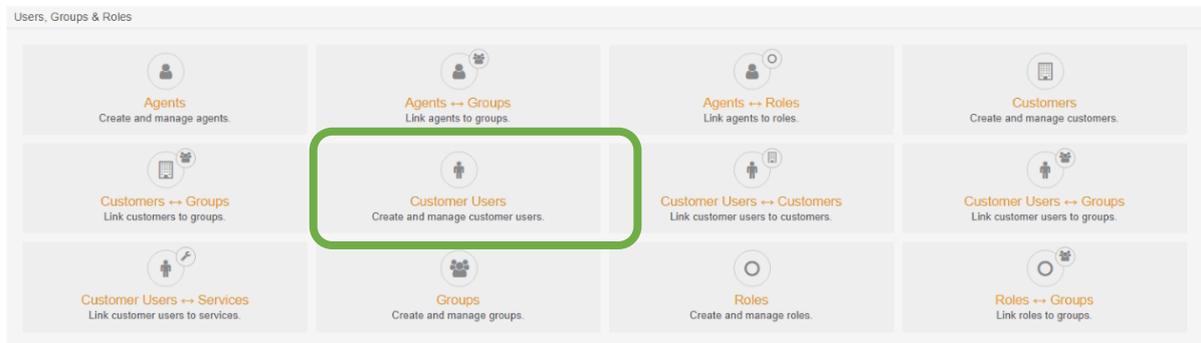
Για την πλοήγηση στη λίστα των Χρηστών Πελατών (Customer Users), θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή **Admin** του κεντρικού μενού.



Εικόνα 11-18: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή Customer Users, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-19: Επιλογή customer από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζεται το σύνολο των καταχωρισμένων στο σύστημα υποστήριξης OTRS Community Edition Customer Users.

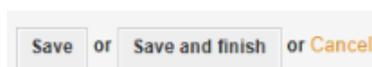


Εικόνα 11-20: Λίστα customer users

Μπορείτε να επιλέξετε όποιον Χρήστη Πελάτη (Customer User) επιθυμείτε και να δείτε ή να αλλάξετε τα στοιχεία του, απλώς με ένα πάτημα στο όνομά του, οπότε και ανοίγει η φόρμα με τα στοιχεία του Χρήστη Πελάτη (Customer User), όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Εικόνα 11-21: Προβολή ή αλλαγή στοιχείων customer user και αποθήκευση

Σε περίπτωση αλλαγών στις ανωτέρω εικόνες, μπορείτε πολύ εύκολα να αποθηκεύετε στις αλλαγές σας, με το πάτημα των κουμπιών «save» ή «save and finish»

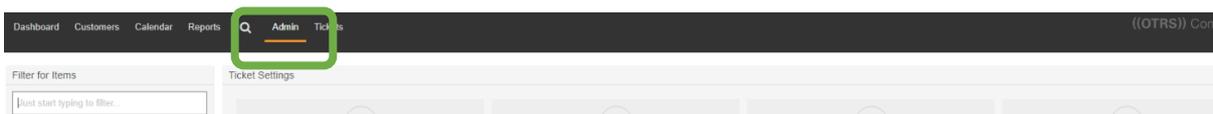


11.4.3. Customer Users to Groups

Οι Χρήστες Πελάτες (Customer Users) που βρίσκονται καταχωρισμένοι στο OTRS Community Edition μπορούν να καταχωριστούν σε συγκεκριμένο group με χρήση σχετικής λειτουργικότητας όπως αυτή περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο.

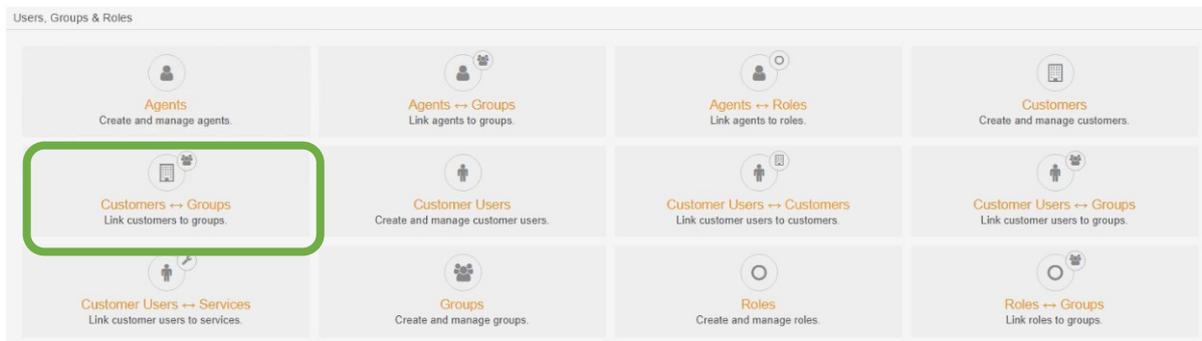
Για να ρυθμίσετε μια καταχώρηση ενός customer user σε συγκεκριμένο group στο OTRS Community Edition θα πρέπει να προβείτε στα ακόλουθα βήματα.

Αρχικά θα πρέπει να συνδεθείτε στο OTRS ως διαχειριστής. Η πλοήγηση γίνεται στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-22: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στη διαχειριστική καρτέλα που εμφανίζεται πρέπει να επιλέξετε την επιλογή «Customer Users -- Groups» στην ενότητα «Users, Groups & Roles» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-23: Επιλογή Customer -- Groups

Με το πάτημα της επιλογής, εμφανίζεται στο χρήστη λίστα με όλους τους customer users που υπάρχουν καταχωρισμένα στο σύστημά σας καθώς και με όλα τα groups, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-24: Επιλογή Customer Users -- Groups

Ο χρήστης επιλέγει τον customer user στον οποίο θέλει να δει ή να αλλάξει τα groups στα οποία αυτός ανήκει, από την λίστα των διαθέσιμων customer users, ή προβαίνει σε αναζήτηση χρησιμοποιώντας την σχετική επιλογή «Filter for Groups».

Στη περίπτωση αυτή εμφανίζεται φόρμα με το σύνολο των διαθέσιμων groups, με επιλεγμένα αυτά στα οποία ανήκει ο customer user τον οποίον έχετε επιλέξει. Στην εικόνα που ακολουθεί, ο agents demoCustomer ανήκει στο group του it-support.

Actions

Go to overview

Edit Customer User Default Groups

These groups are automatically assigned to all customer users. You can manage these groups via the configuration setting "CustomerGroupAlwaysGroups".

Filter for Groups

Just start typing to filter...

Hint

Select the customer user - group permissions. If nothing is selected, then there are no permissions in this group (tickets will not be available for the customer user).

Change Group Relations for Customer User **Mr DemoFirstName DemoLastName (demoCustomeUser)**

GROUP	RO	RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-Learning (Moodle) Group	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Support Group (it-support)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (Inep)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Διαχείρισης Επιμορφωτικών Προγραμμάτων ΕΚΔΔΑ - Microsoft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα ΕΚΔΔΑ για την Υποστήριξη του ΟΠΣ (ops-support)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Αιτημάτων Εκπαιδευτών (instructors)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Ινστιτούτου Επιμόρφωσης (foreis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Μητρώου ΕΚΔΔΑ (mitroo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης ΟΠΣ (ops)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Προγράμματος Επιτελικών Στελεχών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ομάδα Υποστήριξης Χρηστών ΙΝ.ΕΠ. (onlineseminar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

Customer User Default Groups:

GROUPS

users

No changes can be made to these groups.

Reference

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Εικόνα 11-25: Groups στα οποία ανήκει ο χρήστης demoCustomer

Εάν στην παραπάνω εικόνα δεν γίνει επιλογή του customer user αλλά ενός group, τότε εμφανίζονται σε πλήρη αντιστοιχία με την προηγούμενη εικόνα, το σύνολο των customer users ώστε να μπορείτε να δείτε το ποιοι customer users ανήκουν στο group αυτό, αλλά και πολύ εύκολα να μπορείτε να προσθέσετε μαζικά customer users στο group αυτό, εφόσον φυσικά αυτό επιθυμείτε.

Actions

Go to overview

*

Wildcards like "*" are allowed.

Hint

Select the customer user - group permissions. If nothing is selected, then there are no permissions in this group (tickets will not be available for the customer user).

Change Customer User Relations for Group **IT Support Group (it-support)**

CUSTOMER USER (1)	RO	RW
Mr DemoFirstName DemoLastName <demoCustomeUser@somewhere.com> (DemoCustomer)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Save or Save and finish or Cancel

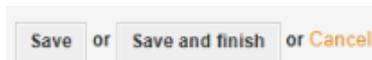
Reference

ro
Read only access to the ticket in this group/queue.

rw
Full read and write access to the tickets in this group/queue.

Εικόνα 11-26: Customers που ανήκουν στο group it-support

Σε περίπτωση αλλαγών στις ανωτέρω εικόνες, μπορείτε πολύ εύκολα να αποθηκεύετε στις αλλαγές σας, με το πάτημα των κουμπιών «save» ή «save and finish»



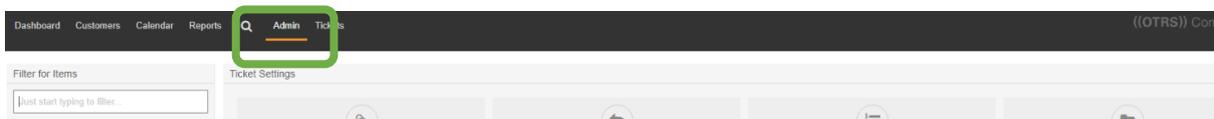
11.5. Customer User to Customers

Όπως προαναφέραμε, οι Customers για το σύστημα υποστήριξης είναι οι οντότητες που σχετίζονται με το φορέα μας. Θα μπορούσε να φανταστεί κανείς ότι είναι Εταιρείες που αλληλοεπιδρούν με το σύστημά μας. Αντίθετα ο Customer User είναι στην πραγματικότητα ένα φυσικό πρόσωπο, το οποίο με τη σειρά του αλληλοεπιδρά με το σύστημα υποστήριξης.

Είναι προφανές ότι υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ των δύο αυτών επιλογών. Ένας Customer μπορεί να έχει έναν ή περισσότερους Customer Users. Αυτή η σχέση πρέπει να οριστεί στο OTRS Community Edition. Ο τρόπος που γίνεται αυτό ακολουθεί.

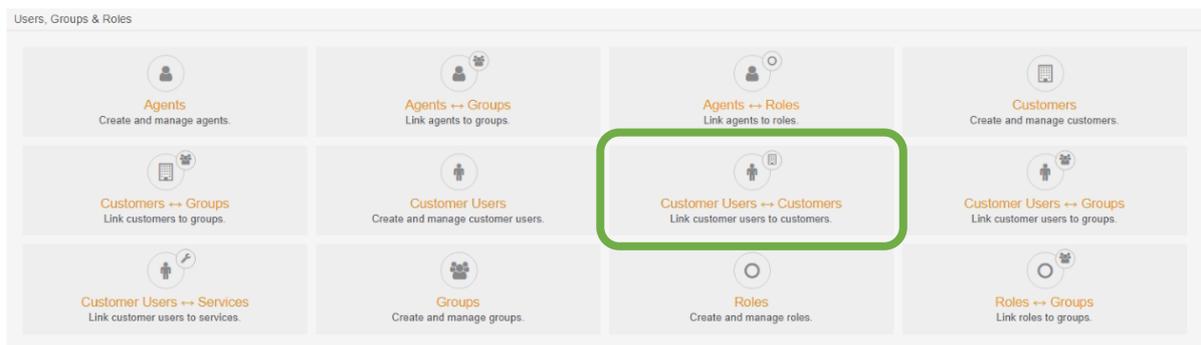
Για να πλοηγηθεί κανείς στη λίστα των συνδέσεων Customers με Customer Users του συστήματος, θα πρέπει να εισέλθει στο σύστημα με δικαιώματα **διαχειριστή**.

Εν συνεχεία πλοηγείστε στην επιλογή Admin του κεντρικού μενού.



Εικόνα 11-27: Επιλογή admin από το κεντρικό μενού

Στην κατηγορία «Users, Groups & Roles» επιλέγει την επιλογή «Customer Users -- Customers», όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



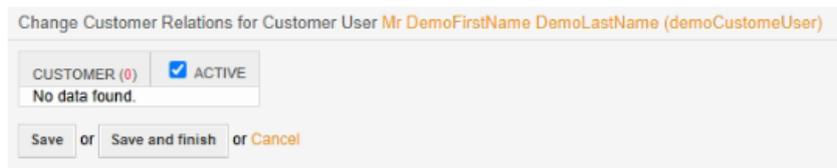
Εικόνα 11-28: Επιλογή Customer Users -- Customers από τον πίνακα ελέγχου

Στη φόρμα που ανοίγει, εμφανίζονται το σύνολο των Customer Users και Customers και επιλέγοντας κάποιον εξ αυτών, μπορείτε να προχωρήσετε στις επιθυμητές συνδέσεις.



Εικόνα 11-29: Λίστα Customer Users -- Customers από τον πίνακα ελέγχου

Τέλος, ο διαχειριστής διασυνδέει στη φόρμα που ανοίγει τους Customer Users και τους Customers ενώ αποθηκεύει την εγγραφή πατώντας το κουμπί «Save».



Εικόνα 11-30: Συμπλήρωση στοιχείων customer και αποθήκευση

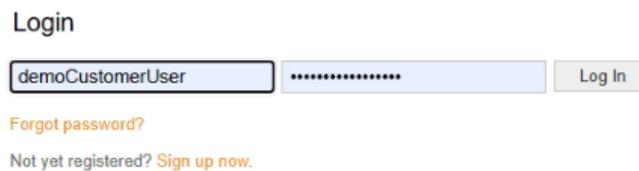
11.6. Περιβάλλον του Πελάτη (Customer)

11.6.1. Είσοδος ως πελάτης (customer)

Για να μπει κανείς ως πελάτης και να υποβάλει τα αιτήματά του για υποστήριξη, θα πρέπει να πληρηθεί στο παρακάτω σύνδεσμο.

<http://<your-otrs-server>/otrs/customer.pl>

Στο σύνδεσμο αυτό εμφανίζεται οθόνη Login, όπως αυτή που παρουσιάζεται στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 11-31: Customer Login

Σε αυτή τη φόρμα ο πελάτης (customer) καλείται να δώσει τα στοιχεία σύνδεσής του (username / password) για να εισέλθει στο σύστημα.

11.6.2. Ξέχασα το κωδικό μου

Σε περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης (customer) έχει ξεχάσει το κωδικό του, μπορεί να αιτηθεί την επανέκδοσή του με τη χρήση της λειτουργικότητας «Forgot password». Στην περίπτωση αυτή, αποστέλλεται με email στο λογαριασμό του χρήστη ένας σύνδεσμος, μέσω του οποίου μπορεί να πραγματοποιηθεί επανέκδοση του κωδικού του.

11.6.3. Εγγραφή πελάτη (customer)

Η εγγραφή ενός νέου πελάτη στο σύστημα, γίνεται με την κλήση του συνδέσμου «Sign up now» στην αρχική οθόνη του περιβάλλοντος των πελατών.

Με το πάτημα του συνδέσμου αυτού, εμφανίζεται φόρμα εγγραφής ενός νέου χρήστη, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Create Account

Please fill out this form to receive login credentials.

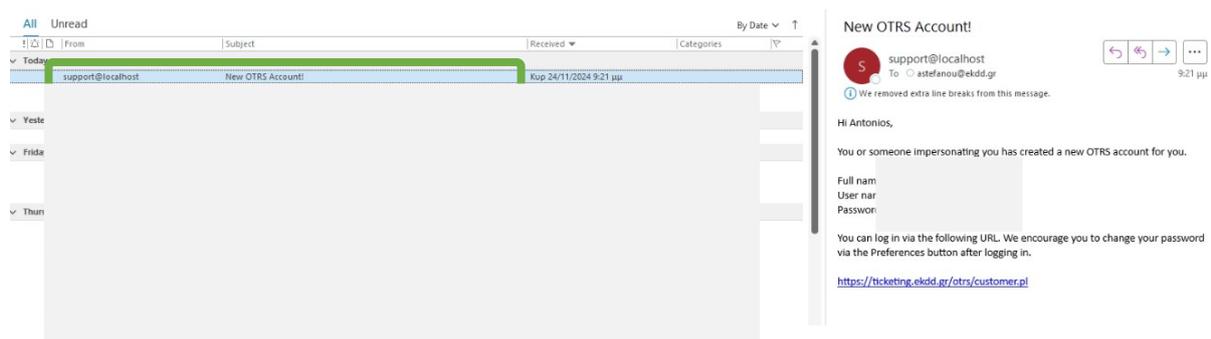
Title or salutation
* Firstname
* Lastname
* Email
Create

Εικόνα 11-32: Customer Login

Στην ανωτέρω φόρμα, ο πελάτης (customer) καλείται να εισάγει τα στοιχεία εγγραφής και πιο συγκεκριμένα:

- Τον τίτλο του πελάτη
- Το όνομά του
- Το επίθετό του
- Το email του

Ο πελάτης στην περίπτωση αυτή λαμβάνει email με τα στοιχεία ενεργοποίησης της εγγραφής του και μπορεί να τα χρησιμοποιήσει στην οθόνη εισόδου, για να εισαχθεί στο σύστημα.



Εικόνα 11-33: email εγγραφής

11.6.4. Περιβάλλον χρήστη ως πελάτης (customer)

Με την είσοδο στο σύστημα ο πελάτης πλοηγείται στο σύνολο των δελτίων (tickets) που έχει υποβάλει στο σύστημα.

Example Company			
Tickets		Preferences	Logout demoCustomerUser demoCustomerUser
All (3) Open (3) Closed (0)			
262411248400205	Τρίτο ερώτημα - Τρίτο ερώτημα	new	0
262411248400198	Δεύτερο ερώτημα - Δεύτερο ερώτημα	new	0 m
262411248400189	Πρώτο ερώτημα - Πρώτο ερώτημα	new	1 m

Εικόνα 11-34: Λίστα υποβληθέντων δελτίων (tickets) από τον συγκεκριμένο πελάτη (customer)

Το περιβάλλον του OTRS Community Edition για τους πελάτες (customers) είναι σχεδιασμένο να είναι απλό, φιλικό προς το χρήστη και να εστιάζει στις βασικές λειτουργίες που χρειάζονται για την υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων υποστήριξης (tickets).

Μέσω του συγκεκριμένου περιβάλλοντος, ο πελάτης (customer) μπορεί να υποβάλλει το ερώτημά του στο σύστημα και μάλιστα σε συγκεκριμένη ουρά (queue).

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

* To:

* Subject:

* Text:

B *I* U ~~S~~ | | | | | | | | | Source |

Format ▾ | Font ▾ | Size ▾ | **A** ▾ **A** ▾ *I*_x | Source

Attachments:

Click to select files or just drop them here.

Priority:

Εικόνα 11-35: Υποβολή αιτήματος

Ας δούμε αναλυτικά τα βασικά στοιχεία που θα δει ένας πελάτης κατά την είσοδό του στο σύστημα:

Κεφαλίδα:

- **Λογότυπο OTRS:** Στην επάνω αριστερή γωνία, εμφανίζεται το λογότυπο του OTRS ή το λογότυπο που έχει ορίσει ο διαχειριστής του συστήματος.
- **Μενού πλοήγησης:** Μια απλοποιημένη γραμμή μενού με βασικές επιλογές όπως "Αρχική", "Tickets", "Προφίλ" και "Αποσύνδεση".
- **Γραμμή αναζήτησης:** Ένα πεδίο αναζήτησης για γρήγορη εύρεση tickets με βάση λέξεις-κλειδιά.
- **Προσωπικό μενού:** Στην επάνω δεξιά γωνία, εμφανίζεται το όνομα του πελάτη και ένα μενού με επιλογές όπως "Προφίλ" και "Αποσύνδεση".

Κεντρική περιοχή:

- **Λίστα δελτία (tickets):** Εμφανίζονται όλα τα δελτία (tickets) που έχει υποβάλει ο πελάτης, με πληροφορίες όπως ο τίτλος, η κατάσταση, η προτεραιότητα και η ημερομηνία δημιουργίας.
- **Δημιουργία νέου ticket:** Ένα κουμπί ή σύνδεσμος για τη δημιουργία νέου ticket.
- **Λεπτομέρειες ticket:** Όταν ο πελάτης επιλέξει ένα ticket, εμφανίζονται οι λεπτομέρειες του, όπως η περιγραφή, το ιστορικό των απαντήσεων και τα συνημμένα αρχεία.

4. Δημιουργία νέου ticket:

- **Φόρμα υποβολής:** Μια απλή φόρμα με πεδία για τον τίτλο, την περιγραφή, την προτεραιότητα και πιθανώς άλλες πληροφορίες που έχει ορίσει ο διαχειριστής.
- **Επισύναψη αρχείων:** Δυνατότητα επισύναψης αρχείων (attachments) στο ticket.

5. Προφίλ:

- **Στοιχεία πελάτη:** Προβολή και επεξεργασία των στοιχείων του πελάτη, όπως το όνομα, η διεύθυνση email και ο κωδικός πρόσβασης.

11.6.5. Προσωπικά στοιχεία πελάτη (customer)

Στην οθόνη αλληλεπίδρασης με το σύστημα, ο πελάτης (customer) μπορεί να πλοηγηθεί στα προσωπικά του στοιχεία με το πάτημα του συνδέσμου «Preferences». Η φόρμα αυτή παρουσιάζεται στην εικόνα που ακολουθεί.

The screenshot shows a web interface for a customer's preferences. At the top, it says 'Example Company' and 'Tickets'. There are links for 'Preferences' and 'Logout demoCustomerUser demoCustomerUser'. The form is divided into several sections:

- Change password:** Includes fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password', with an 'Update' button.
- Interface language:** Includes a 'Language' dropdown menu set to 'English (United States)' and an 'Update' button.
- Time Zone:** Includes a 'Time Zone' dropdown menu set to 'UTC' and an 'Update' button.
- Ticket overview:** Includes a 'Refresh interval' dropdown menu set to 'off' and an 'Update' button.
- Number of displayed tickets:** Includes a 'Tickets per page' dropdown menu set to '25' and an 'Update' button.

Εικόνα 11-36: Προσωπικά στοιχεία πελάτη (customer)

Η φόρμα "Preferences" στο περιβάλλον ενός customer στο OTRS Community Edition επιτρέπει στους πελάτες να διαχειρίζονται τις ρυθμίσεις του λογαριασμού τους και να προσαρμόζουν την εμπειρία τους με το σύστημα.

Η φόρμα έχει τις παρακάτω ενότητες:

- **Προφίλ Χρήστη:**
 - **Γλώσσα:** Επιλογή της γλώσσας της διεπαφής.
 - **Ζώνη ώρας:** Επιλογή της ζώνης ώρας του πελάτη.

- **Αλλαγή Κωδικού Πρόσβασης:**
 - **Τρέχων Κωδικός Πρόσβασης:** Εισαγωγή του τρέχοντος κωδικού πρόσβασης.
 - **Νέος Κωδικός Πρόσβασης:** Εισαγωγή του νέου κωδικού πρόσβασης.
 - **Επιβεβαίωση Νέου Κωδικού Πρόσβασης:** Επαναλαμβανόμενη εισαγωγή του νέου κωδικού πρόσβασης.
- **Λοιπά:**
 - **Εμφάνιση:** Επιλογή του θέματος (skin) της διεπαφής.
 - **Χρόνος Ανανέωσης:** Ορισμός του χρόνου αυτόματης ανανέωσης της σελίδας.

Σημαντικές σημειώσεις:

- Οι διαθέσιμες επιλογές στη φόρμα "Preferences" μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τη ρύθμιση του συστήματος OTRS.
- Οι πελάτες μπορούν να ενημερώνουν τα στοιχεία επικοινωνίας τους και να αλλάζουν τον κωδικό πρόσβασής τους ανά πάσα στιγμή.
- Οι ειδοποιήσεις επιτρέπουν στους πελάτες να παραμένουν ενημερωμένοι για την κατάσταση των δελτίων (tickets) τους.

11.7. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 11

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποια είναι η βασική διαφορά μεταξύ Customer και Customer User στο OTRS;

- A) Δεν υπάρχει διαφορά, είναι το ίδιο πράγμα
- B) Ο Customer είναι η οντότητα (π.χ. εταιρεία), ενώ ο Customer User είναι το άτομο
- C) Ο Customer User είναι διαχειριστής, ενώ ο Customer είναι απλός χρήστης
- D) Ο Customer μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα, ο Customer User όχι

Ερώτηση 2

Τι δικαίωμα έχει ένας customer user με δικαίωμα "ro" σε ένα group;

- A) Δεν έχει κανένα δικαίωμα
- B) Πρόσβαση μόνο για διάβασμα στα tickets του group
- C) Πλήρη δικαιώματα ανάγνωσης και εγγραφής
- D) Μόνο δικαίωμα δημιουργίας νέων tickets

Ερώτηση 3

Πώς μπορεί ένας πελάτης να ζητήσει επανέκδοση κωδικού πρόσβασης στο customer interface;

- A) Στέλνοντας email στον administrator
- B) Χρησιμοποιώντας τη λειτουργία "Forgot password"
- C) Δημιουργώντας νέο λογαριασμό
- D) Καλώντας τηλεφωνικά την υποστήριξη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: Ημερολόγια (Calendars)

12.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι θα:

- Μάθουν τι ακριβώς είναι τα ημερολόγια
- Γνωρίσουν πως μπορούν να δημιουργήσουν και γενικότερα να διαχειριστούν ημερολόγια

12.2. Τι είναι το Calendar στο OTRS

Το Ημερολόγιο (Calendar) στο OTRS είναι ένα εργαλείο που επιτρέπει στους πράκτορες (agents) να διαχειρίζονται ραντεβού, προγραμματισμένες εργασίες και άλλα χρονικά δεσμευμένα συμβάντα, συνδέοντάς τα με τα δελτία (tickets) ή με άλλες λειτουργίες του συστήματος.

Το Ημερολόγιο (Calendar) στο OTRS είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τον προγραμματισμό και την οργάνωση εργασιών, ραντεβού και άλλων συμβάντων. Η ευελιξία του επιτρέπει την προσαρμογή στις ανάγκες κάθε ομάδας υποστήριξης.

12.2.1. Ποιος γράφει στο ημερολόγιο

Στο Ημερολόγιο (Calendar) γράφουν οι παρακάτω:

- **Agents:** Οι πράκτορες (agents) μπορούν να δημιουργούν ραντεβού και να τα συνδέουν με δελτία (tickets) ή άλλες εργασίες.
- **Διαχειριστές:** Οι διαχειριστές έχουν πλήρη πρόσβαση σε όλα τα ημερολόγια (Calendars) και μπορούν να δημιουργούν, να επεξεργάζονται και να διαγράφουν ραντεβού.

12.2.2. Πώς γράφουμε στο ημερολόγιο

Μέσα από ένα ticket. Όταν βλέπετε ένα ticket, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα ραντεβού που σχετίζεται με αυτό, πηγαίνοντας στην καρτέλα "Appointment Calendar" και πατώντας "Add Appointment".

Επίσης μπορείτε να γράψετε από το μενού "**Calendar Overview**". Μπορείτε να πλοηγηθείτε στο "Calendar Overview" από το κύριο μενού και να δημιουργήσετε ένα νέο ραντεβού επιλέγοντας την ημερομηνία και την ώρα.

12.2.3. Ποιος μπορεί να δει το ημερολόγιο

Η ορατότητα ενός ημερολογίου (Calendar) εξαρτάται από τα δικαιώματα πρόσβασης που έχουν οριστεί. Υπάρχουν τα παρακάτω ημερολόγια:

- **Δημόσια ημερολόγια (Calendar):** Ορατά σε όλους τους χρήστες.
- **Ιδιωτικά ημερολόγια (Calendar):** Ορατά μόνο στον κάτοχο του ημερολογίου (Calendar) ή σε συγκεκριμένους χρήστες/ομάδες.

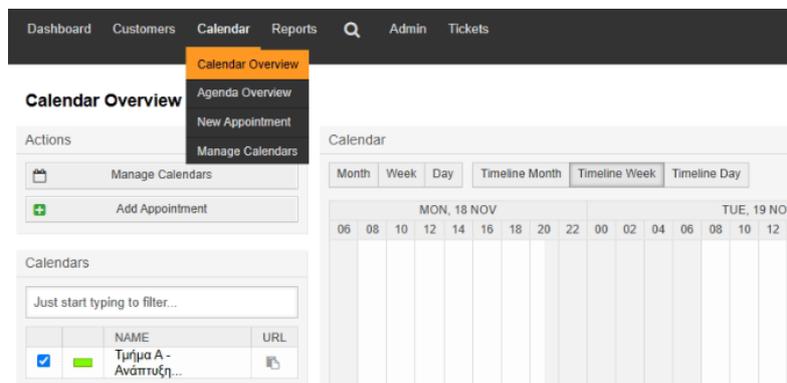
12.2.4. Επιπλέον δυνατότητες

Τα ημερολόγια παρέχουν στον χρήστη τις παρακάτω δυνατότητες:

- **Υπενθυμίσεις:** Μπορείτε να ορίσετε υπενθυμίσεις για τα ραντεβού, ώστε να λαμβάνετε ειδοποιήσεις μέσω email ή στο OTRS.
- **Επαναλαμβανόμενα ραντεβού:** Μπορείτε να δημιουργήσετε ραντεβού που επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- **Σύνδεση με δελτία (tickets):** Μπορείτε να συνδέσετε ραντεβού με δελτία (tickets), ώστε να έχετε μια πλήρη εικόνα των εργασιών που σχετίζονται με ένα ticket.

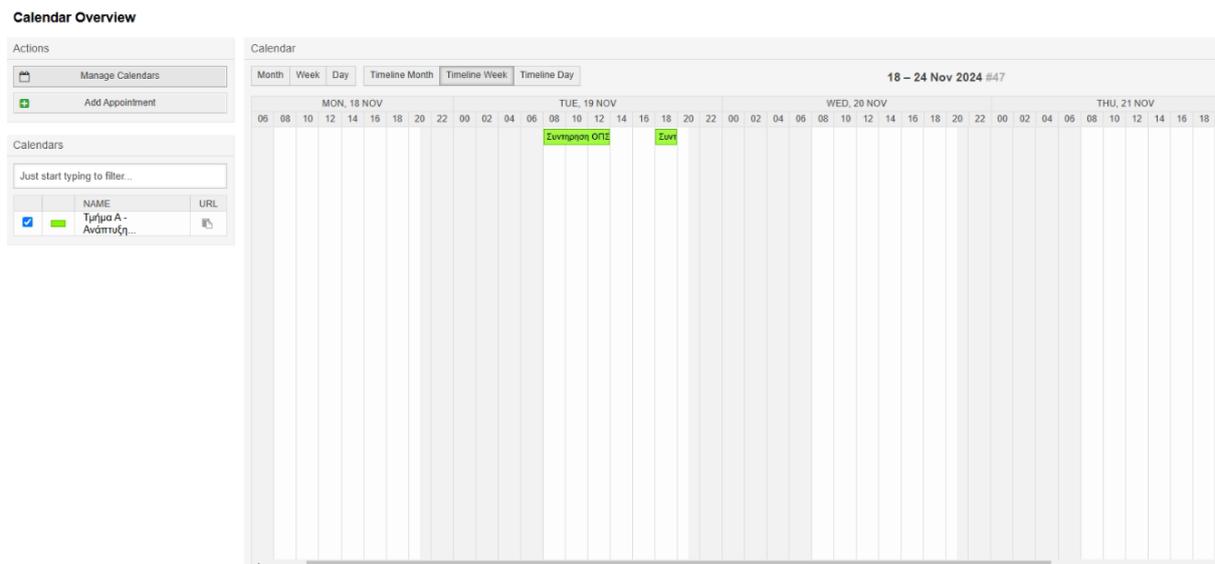
12.3. Επισκόπηση ημερολογίου (Calendar Overview)

Ως χρήστης του συστήματος, έχετε τη δυνατότητα να πλοηγηθείτε στα ημερολόγια του συστήματος υποστήριξης, μέσω της επιλογής «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης, όπως φαίνεται και από την εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 12-1: Επιλογή customer από τον πίνακα ελέγχου

Η πρώτη επιλογή στο σύνδεσμο «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης, αφορά την επισκόπηση ημερολογίου (Calendar Overview).



Η καρτέλα "Calendar Overview" στο OTRS Community Edition προσφέρει μια οπτική επισκόπηση των ραντεβού και των προγραμματισμένων εργασιών που έχουν καταχωρηθεί στα ημερολόγια του συστήματος.

Τι ακριβώς βλέπετε:

- **Εμφάνιση ημερολογίου:** Η κύρια περιοχή της καρτέλας εμφανίζει ένα ημερολόγιο, συνήθως σε μηνιαία προβολή, με τα ραντεβού να εμφανίζονται ως χρωματιστά μπλοκ στις αντίστοιχες ημερομηνίες.
- **Πλοήγηση:** Μπορείτε να πλοηγηθείτε μεταξύ μηνών, εβδομάδων ή ημερών χρησιμοποιώντας τα βέλη ή επιλέγοντας μια συγκεκριμένη ημερομηνία.
- **Λεπτομέρειες ραντεβού:** Όταν κάνετε κλικ σε ένα ραντεβού, εμφανίζονται οι λεπτομέρειες του, όπως ο τίτλος, η περιγραφή, η ώρα έναρξης και λήξης, οι συμμετέχοντες και τυχόν συνδεδεμένα δελτία (tickets).
- **Δημιουργία ραντεβού:** Μπορείτε να δημιουργήσετε νέα ραντεβού απευθείας από το "Calendar Overview", επιλέγοντας την ημερομηνία και την ώρα.
- **Επεξεργασία ραντεβού:** Μπορείτε να επεξεργαστείτε ή να διαγράψετε υπάρχοντα ραντεβού.
- **Φίλτρα:** Μπορείτε να φιλτράρετε τα ραντεβού που εμφανίζονται με βάση το ημερολόγιο, τον agent ή άλλα κριτήρια.
- **Προβολές:** Μπορείτε να αλλάξετε την προβολή του ημερολογίου (π.χ., ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία) ή να επιλέξετε μια προβολή λίστας για τα ραντεβού.

Πρόσθετες λειτουργίες:

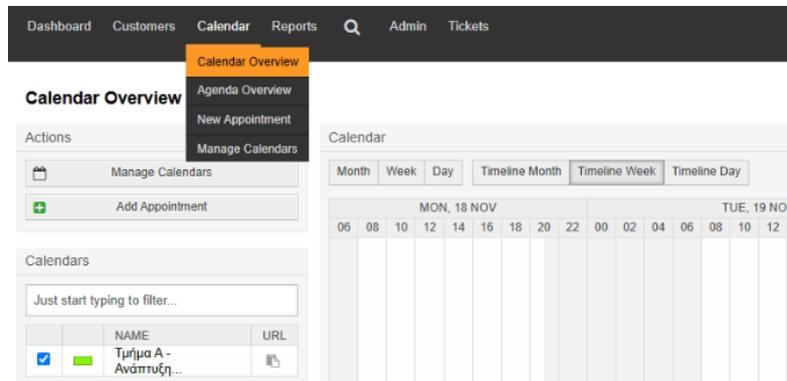
- **Επαναλαμβανόμενα ραντεβού:** Μπορείτε να δημιουργήσετε ραντεβού που επαναλαμβάνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.
- **Υπενθυμίσεις:** Μπορείτε να ορίσετε υπενθυμίσεις για τα ραντεβού, ώστε να λαμβάνετε ειδοποιήσεις μέσω email ή στο OTRS.
- **Σύνδεση με δελτία (tickets):** Μπορείτε να συνδέσετε ραντεβού με δελτία (tickets), ώστε να έχετε μια πλήρη εικόνα των εργασιών που σχετίζονται με ένα ticket.
- **Διαχείριση πόρων:** Μπορείτε να διαχειριστείτε την διαθεσιμότητα πόρων, όπως αίθουσες συσκέψεων ή εξοπλισμό, μέσω του ημερολογίου.

Συνοψίζοντας:

Η τοποθεσία "Calendar Overview" στο OTRS Community Edition παρέχει μια το κεντρικό σημείο για την προβολή, τη δημιουργία και τη διαχείριση ραντεβού και προγραμματισμένων εργασιών, βοηθώντας στην οργάνωση και την αποτελεσματικότητα της ομάδας υποστήριξης.

12.4. Προσθήκη ραντεβού (Appointment)

Ως χρήστης του συστήματος, έχετε τη δυνατότητα να πλοηγηθείτε στα ημερολόγια του συστήματος υποστήριξης, μέσω της επιλογής «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης, όπως φαίνεται και από την εικόνα που ακολουθεί.

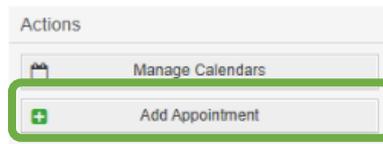


Εικόνα 12-3: Επιλογή customer από τον πίνακα ελέγχου

Στο σύνδεσμο «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης μπορείτε να προσθέσετε ένα νέο ραντεβού (appointment), με το πάτημα του συνδέσμου του μενού «New Appointment», οπότε και ανοίγει η σχετική φόρμα προσθήκης ραντεβού, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Εικόνα 12-4: Προσθήκη ραντεβού

Σημειώνεται ότι αντίστοιχη λειτουργικότητα είναι διαθέσιμη και μέσα στην φόρμα «Calendar Overview», μέσω του κουμπιού που φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 12-5: Προσθήκη ραντεβού (εναλλακτικός τρόπος)

Κατά την προσθήκη ενός ραντεβού, θα πρέπει να εισάγετε τις παρακάτω πληροφορίες:

- **Title:** Ποιο είναι το θέμα του ραντεβού
- **Description:** Αναλυτική περιγραφή στοιχείων που αφορούν το ραντεβού
- **Location:** Προσθήκη της τοποθεσίας του ραντεβού.
- **Calendar:** Καταχώριση του ραντεβού σε συγκεκριμένο ημερολόγιο
- **Data/time:** Ορισμός ημερομηνίας και ώρας ραντεβού
- **Repeat:** Ορισμός εάν το ραντεβού επαναλαμβάνεται (π.χ., κάθε εβδομάδα, κάθε μήνα).
- **Notification:** Υπενθύμιση ραντεβού
- **Link:** Συνδέει το ραντεβού με ένα αίτημα υποστήριξης για καλύτερη οργάνωση και παρακολούθηση.

Η φόρμα ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save», οπότε και τα στοιχεία της φόρμας αποθηκεύονται.

12.5. Διαχείριση ημερολογίων (calendar)

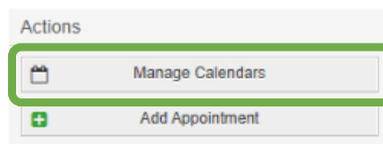
Στο σύνδεσμο «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης μπορείτε να πλοηγηθείτε και στη λίστα των διαθέσιμων ημερολογίων (calendar), με το πάτημα του συνδέσμου του μενού «Manage Calendars», οπότε και ανοίγει η σχετική φόρμα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

A screenshot of a software interface showing a 'Calendars' management page. On the left, there is an 'Actions' menu with 'Calendar Overview', 'Add Calendar', and 'Import Appointments'. The main area displays a table of calendars. The table has columns for NAME, GROUP, VALIDITY, CHANGED, CREATED, EXPORT, DOWNLOAD, and URL. One calendar entry is visible: 'Τμήμα Α - Ανάπτυξης Εφαρμογών' with group 'admin', validity 'valid', changed '2022-03-30 06:41:32', and created '2022-03-30 06:41:32'.

NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
Τμήμα Α - Ανάπτυξης Εφαρμογών	admin	valid	2022-03-30 06:41:32	2022-03-30 06:41:32			

Εικόνα 12-6: Διαχείριση ημερολογίων

Σημειώνεται ότι αντίστοιχη λειτουργικότητα είναι διαθέσιμη και μέσα στην φόρμα «Calendar Overview», μέσω του κουμπιού που φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 12-7: Διαχείριση ημερολογίων (εναλλακτικός τρόπος)

Στη φόρμα αυτή εμφανίζεται το σύνολο των διαθέσιμων ημερολογίων και μπορούμε να επεξεργαστούμε τα στοιχεία τους, πατώντας πάνω στο όνομά τους, οπότε και ανοίγει μία φόρμα όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Εικόνα 12-8: Διαχείριση ημερολογίου

Όπως φαίνεται, για ένα ημερολόγιο μπορείτε να εισάγετε τις παρακάτω πληροφορίες:

- **Calendar name:** Όνομα του ημερολογίου
- **Color:** Χρώμα που έχετε διαλέξει για το ημερολόγιο ώστε να ξεχωρίζουμε τα ραντεβού σε ποιο ημερολόγιο ανήκουν με ευκολία
- **Permission group:** Ποια [groups](#) έχουν πρόσβαση στο ημερολόγιο αυτό. Μπορεί να είναι περισσότερα από ένα.
- **Validity:** Εάν το ημερολόγιο είναι ενεργό ή όχι.

Η φόρμα ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save and Finish», οπότε και τα στοιχεία της φόρμας αποθηκεύονται.

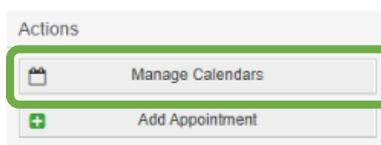
12.6. Προσθήκη ημερολογίου (calendar)

Στο σύνδεσμο «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης μπορείτε να πλοηγηθείτε και στη λίστα των διαθέσιμων ημερολογίων (calendar), με το πάτημα του συνδέσμου του μενού «Manage Calendars», οπότε και ανοίγει η σχετική φόρμα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
Τμήμα Α - Ανάπτυξης Εφαρμογών	admin	valid	2022-03-30 06:41:32	2022-03-30 06:41:32			

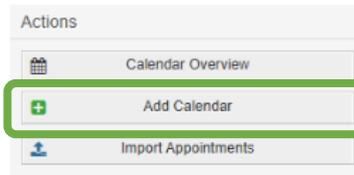
Εικόνα 12-9: Διαχείριση ημερολογίων

Σημειώνεται ότι αντίστοιχη λειτουργικότητα είναι διαθέσιμη και μέσα στην φόρμα «Calendar Overview», μέσω του κουμπιού που φαίνεται παρακάτω.



Εικόνα 12-10: Διαχείριση ημερολογίων (εναλλακτικός τρόπος)

Στη φόρμα αυτή μπορούμε και ζητήσουμε την προσθήκη ενός ημερολογίου, πατώντας το σχετικό κουμπί, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 12-11: Προσθήκη ημερολογίου

A screenshot of a form titled 'Add new Calendar'. The form has a header 'Calendar' and four fields, each with an asterisk indicating it is required: 'Calendar name' (text input), 'Color' (dropdown menu with a yellow square), 'Permission group' (text input with 'admin' selected), and 'Validity' (text input with 'valid' selected).

Εικόνα 12-12: Στοιχεία ημερολογίου

Όπως φαίνεται και στην εικόνα, για την προσθήκη ενός νέου ημερολογίου, θα πρέπει να εισάγετε τις παρακάτω πληροφορίες:

- **Calendar name:** Όνομα του ημερολογίου
- **Color:** Χρώμα που έχετε διαλέξει για το ημερολόγιο ώστε να ξεχωρίζουμε τα ραντεβού σε ποιο ημερολόγιο ανήκουν εύκολα
- **Permission group:** Ποια [groups](#) έχουν πρόσβαση στο ημερολόγιο αυτό. Μπορεί να είναι περισσότερα από ένα.
- **Validity:** Εάν το ημερολόγιο είναι ενεργό ή όχι.

Η φόρμα ολοκληρώνεται με το πάτημα του κουμπιού «Save», οπότε και τα στοιχεία της φόρμας αποθηκεύονται.

12.7. Εισαγωγή (import) ημερολογίου (calendar)

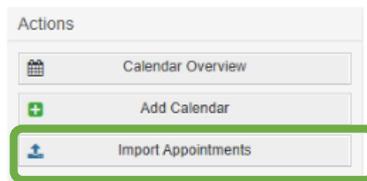
Στο σύνδεσμο «Calendar» από το κεντρικό μενού διαχείρισης μπορείτε να πλοηγηθείτε και στη λίστα των διαθέσιμων ημερολογίων (calendars), με το πάτημα του συνδέσμου του μενού «Manage Calendars», οπότε και ανοίγει η σχετική φόρμα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

A screenshot of a table titled 'Calendars'. The table has columns: NAME, GROUP, VALIDITY, CHANGED, CREATED, EXPORT, DOWNLOAD, and URL. There is one row of data with the following values: NAME: Τμήμα Α - Ανάπτυξης Εφαρμογών, GROUP: admin, VALIDITY: valid, CHANGED: 2022-03-30 06:41:32, CREATED: 2022-03-30 06:41:32, EXPORT: (icon), DOWNLOAD: (icon), URL: (icon).

NAME	GROUP	VALIDITY	CHANGED	CREATED	EXPORT	DOWNLOAD	URL
Τμήμα Α - Ανάπτυξης Εφαρμογών	admin	valid	2022-03-30 06:41:32	2022-03-30 06:41:32	(icon)	(icon)	(icon)

Εικόνα 12-13: Διαχείριση ημερολογίων

Στη φόρμα αυτή μπορούμε και ζητήσουμε την εισαγωγή των ραντεβού ενός ημερολογίου από ένα αρχείο που θα έχει εξαχθεί από κάποιο άλλο ημερολόγιο, πατώντας το σχετικό κουμπί, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 12-14: Import ημερολογίου

Η λειτουργία "Import Calendar" στο OTRS Community Edition σας επιτρέπει να εισάγετε ολόκληρες δομές ημερολογίων ή μεμονωμένα ραντεβού από εξωτερικές πηγές στο σύστημα OTRS. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για:

1. Μεταφορά ημερολογίων:

- Μπορείτε να μεταφέρετε ημερολόγια από άλλες εγκαταστάσεις OTRS ή από άλλα εργαλεία ημερολογίου.
- Αυτό διευκολύνει τη μετεγκατάσταση δεδομένων ή την ενοποίηση ημερολογίων από διαφορετικά συστήματα.

2. Αντίγραφα ασφαλείας:

- Μπορείτε να δημιουργήσετε αντίγραφα ασφαλείας των ημερολογίων σας και να τα αποθηκεύσετε σε εξωτερικό αρχείο.
- Σε περίπτωση απώλειας δεδομένων, μπορείτε να επαναφέρετε τα ημερολόγια σας χρησιμοποιώντας την λειτουργία "Import Calendar".

3. Συγχρονισμός με εξωτερικά ημερολόγια:

- Μπορείτε να εισάγετε ραντεβού από εξωτερικά ημερολόγια, όπως το Google Calendar ή το Outlook Calendar.
- Αυτό επιτρέπει τον συγχρονισμό των ραντεβού σας μεταξύ διαφορετικών πλατφορμών.

Πώς λειτουργεί:

- **Μορφή αρχείου:** Η εισαγωγή ημερολογίων γίνεται μέσω αρχείων YAML (Yet Another Markup Language) για ολόκληρες δομές ημερολογίων ή αρχείων ICS (iCalendar) για μεμονωμένα ραντεβού.
- **Διαδικασία:** Πλοηγηθείτε στο **Admin** -> **Calendars** και χρησιμοποιήστε το widget "Calendar Import" για να επιλέξετε και να ανεβάσετε το αρχείο YAML ή ICS.

Επιλογές:

- **Overwrite existing entities:** Εάν επιλέξετε αυτήν την επιλογή, τα υπάρχοντα ημερολόγια ή ραντεβού θα αντικατασταθούν με τα δεδομένα που εισάγονται.

Η λειτουργία "Import Calendar" στο OTRS Community Edition προσφέρει έναν εύκολο και αποτελεσματικό τρόπο για την εισαγωγή ημερολογίων και ραντεβού από εξωτερικές πηγές, διευκολύνοντας τη μεταφορά δεδομένων, τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και τον συγχρονισμό με άλλα συστήματα.

12.8. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 12

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Ποιοι χρήστες μπορούν να γράφουν στο ημερολόγιο (Calendar) του OTRS Community Edition;

- A) Μόνο οι διαχειριστές
- B) Agents και Διαχειριστές
- C) Μόνο οι πελάτες
- D) Όλοι οι χρήστες χωρίς εξαίρεση

Ερώτηση 2

Ποιες από τις παρακάτω είναι επιπλέον δυνατότητες που παρέχουν τα ημερολόγια στο OTRS;

- A) Υπενθυμίσεις, Επαναλαμβανόμενα ραντεβού, Σύνδεση με tickets
- B) Μόνο υπενθυμίσεις μέσω email
- C) Μόνο δημιουργία ραντεβού
- D) Διαγραφή tickets

Ερώτηση 3

Ποια μορφή αρχείου χρησιμοποιείται για την εισαγωγή ολόκληρων δομών ημερολογίων στο OTRS;

- A) XML
- B) JSON
- C) YAML
- D) CSV

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: Αναφορές (Reports)

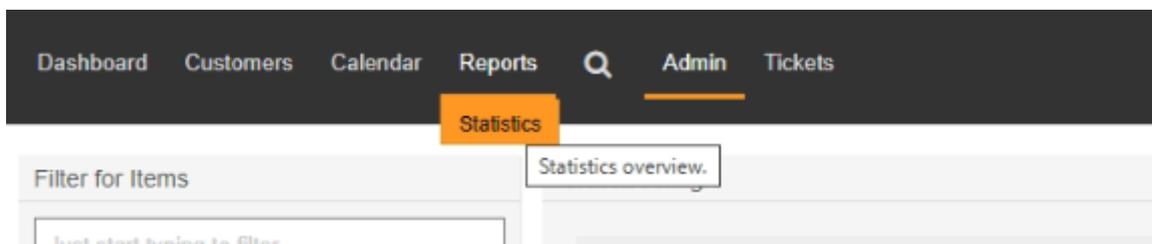
13.1. Εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου

Οι εκπαιδευτικοί στόχοι του παρόντος κεφαλαίου, συνοψίζονται στα κάτωθι σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι:

- Θα μάθουν πως να δημιουργούν και να χειρίζονται τις αναφορές στο OTRS Community Edition.

13.2. Λειτουργικότητα

Το OTRS Community Edition προσφέρει ένα σύνολο από προ-εγκατεστημένες αναφορές τις οποίες μπορείτε να χρησιμοποιήσετε. Οι αναφορές αυτές αφορούν στατιστικά στοιχεία επί των δελτίων (tickets) που έχουν απαντηθεί από το σύστημα. Είναι δε προσπελάσιμες από το διαχειριστικό μενού και πιο συγκεκριμένα από το μονοπάτι «Reports» → «Statistics», όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 13-1: Στατιστικές αναφορές

Η συγκεκριμένη επιλογή οδηγεί στην παρουσίαση του συνόλου των αναφορών που υπάρχουν στο σύστημα υποστήριξης.

ID	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of the most time-consuming tickets	TicketList	Δ	☐	☐
10002	List of tickets created last month	TicketList	Δ	☐	☐
10003	List of tickets closed, sorted by solution time	TicketList	Δ	☐	☐
10004	List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires	TicketList	Δ	☐	☐
10005	List of tickets closed last month	TicketList	Δ	☐	☐
10006	List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires	TicketList	Δ	☐	☐
10007	List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires	TicketList	Δ	☐	☐
10008	New Tickets	TicketList	Δ	☐	☐
10009	Changes of status in a monthly overview	TicketAccumulation	Δ	☐	☐
10010	List of tickets closed, sorted by response time	TicketList	Δ	☐	☐
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	Δ	☐	☐
10012	KPIs	TicketList	Δ	☐	☐
10013	FIFO access overview	FIFOAccess	Δ	☐	☐
10014	Tickets per Owner	TicketList	Δ	☐	☐
10015	All tickets	TicketList	Δ	☐	☐

Εικόνα 13-2: Σύνολο στατιστικών αναφορών

13.3. Προ-εγκατεστημένες Αναφορές

Το OTRS Community Edition προσφέρει μια ποικιλία από προ-εγκατεστημένες αναφορές, ομαδοποιημένες σε διάφορες κατηγορίες:

- **Tickets:** Αναφορές σχετικά με τα δελτία (tickets), όπως ο αριθμός των ανοιχτών δελτίων (tickets), ο μέσος χρόνος επίλυσης, η κατανομή των δελτίων (tickets) ανά ουρά ή agent.
- **Customers:** Αναφορές σχετικά με τους πελάτες, όπως ο αριθμός των πελατών, η κατανομή των δελτίων (tickets) ανά πελάτη, η ικανοποίηση των πελατών.

- **Queues:** Αναφορές σχετικά με τις ουρές, όπως ο αριθμός των δελτίων (tickets) ανά ουρά, ο μέσος χρόνος αναμονής, η απόδοση των agents ανά ουρά.
- **Articles:** Αναφορές σχετικά με τα άρθρα (articles), όπως ο αριθμός των άρθρων ανά ticket, ο μέσος χρόνος απάντησης, η κατανομή των άρθρων ανά agent.
- **Statistics:** Γενικές στατιστικές αναφορές, όπως ο αριθμός των δελτίων (tickets) ανά ημέρα, ο μέσος χρόνος επίλυσης, η απόδοση της ομάδας υποστήριξης.

13.4. Επεξεργασία Αναφοράς

13.4.1. Επεξεργασία αναφοράς

Για το άνοιγμα μίας αναφοράς για επεξεργασία, πρέπει να πατήσετε με το ποντίκι στον σύνδεσμο που υπάρχει πάνω στον κωδικό που την χαρακτηρίζει, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

ID	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10002	List of tickets created last month	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10003	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10004	List of open tickets, sorted by time left until escal...	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10005	List of tickets closed last month	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10006	List of open tickets, sorted by time left until soluti...	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10007	List of open tickets, sorted by time left until respo...	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10008	New Tickets	TicketAccumulation	↓	🗑️	⏮️
10009	Changes of status in a monthly overview	StateAction	↓	🗑️	⏮️
10010	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	↓	🗑️	⏮️
10012	KPIs	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10013	FAQ access overview	FAQAccess	↓	🗑️	⏮️
10014	Tickets per Owner	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️
10015	All tickets	Ticketlist	↓	🗑️	⏮️

Εικόνα 13-3: Επεξεργασία αναφοράς

Με το πάτημα του συνδέσμου, ανοίγει η φόρμα σχεδιασμού / επεξεργασίας της αναφοράς.

General Specification

Statistics Preview

Preview format:

Please note that the preview uses random data and does not consider data filters.

NUMBER	TICKET#	AGE	TITLE	CREATED	LAST CHANGED	CLOSE TIME	QUEUE	STATE	PRIOR
1	2024112984001357	1 h 28 m	Message undeliver...	2024-11-29 19:00:20	2024-11-29 19:00:20		Junk	new	3 norr
2	2024112984001348	1 h 28 m	Message undeliver...	2024-11-29 19:00:19	2024-11-29 19:00:20		Junk	new	3 norr
3	2024112984001339	1 h 38 m	Message undeliver...	2024-11-29 18:50:19	2024-11-29 18:50:20		Junk	new	3 norr
4	2024112984001321	1 h 38 m	πληροφορίες για τ...	2024-11-29 18:50:19	2024-11-29 18:50:20		INEP	new	3 norr
5	2024112984001311	1 h 49 m	Message undeliver...	2024-11-29 18:40:18	2024-11-29 18:40:19		Junk	new	3 norr
6	2024112984001302	2 h 28 m	Message undeliver...	2024-11-29 18:00:19	2024-11-29 18:00:22		Junk	new	3 norr
7	2024112984001295	2 h 39 m	Re: Συμμετοχή σε ...	2024-11-29 17:50:14	2024-11-29 17:50:15		ONLINESEMINAR	new	3 norr
8	2024112984001286	3 h 45 m	Invitation to Jol...	2024-11-29 16:40:09	2024-11-29 16:40:10		INEP	new	3 norr
9	2024112984001277	3 h 59 m	Market Ups & Down...	2024-11-29 16:30:08	2024-11-29 16:30:09		INEP	new	3 norr
10	2024112984001268	5 h 19 m	ΚΩΔΙΚΟΙ Moodle	2024-11-29 15:10:04	2024-11-29 15:10:05		Moodle Support	new	3 norr

Save Statistic

or or

Εικόνα 13-4: Προεπισκόπηση αναφοράς

13.4.2. Πεδία αναφοράς

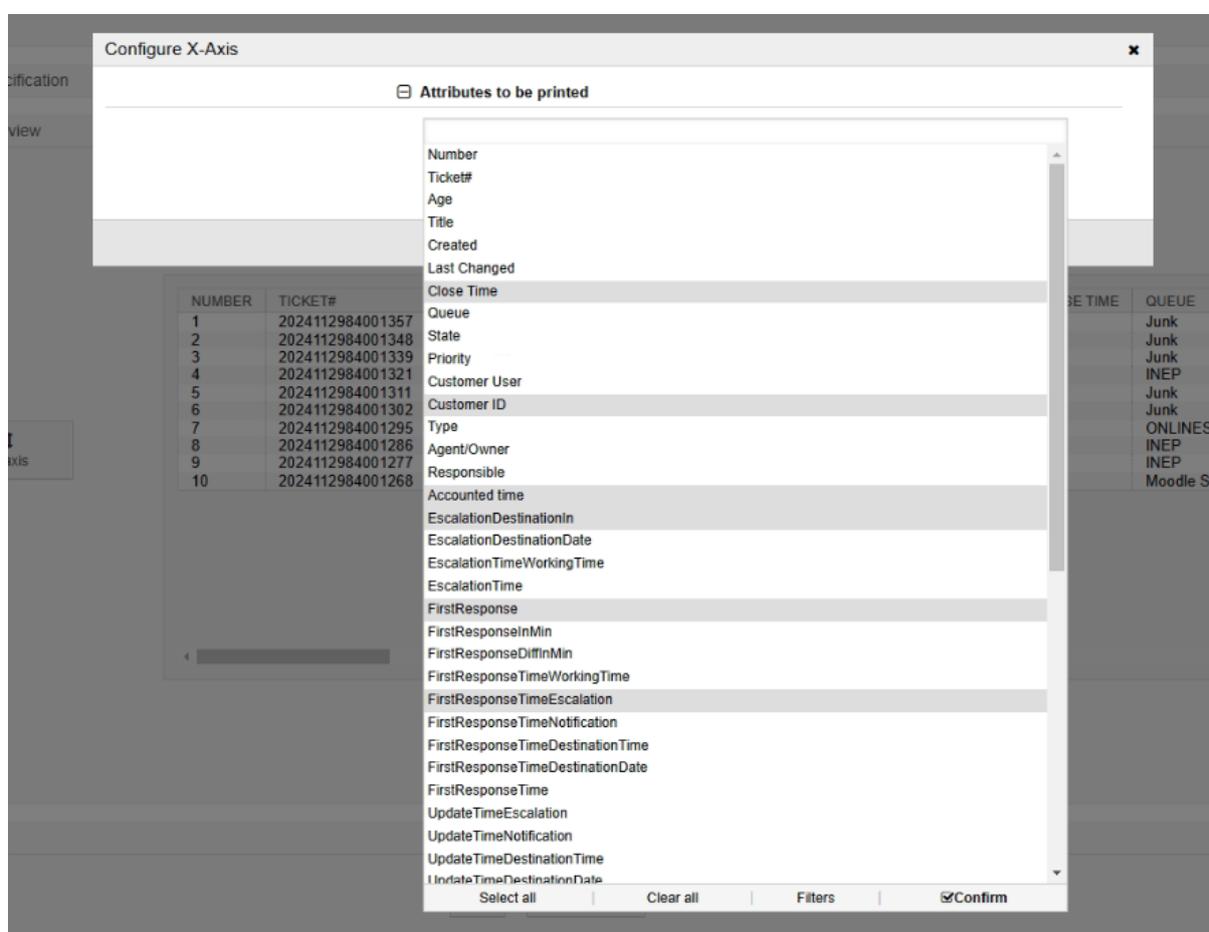
Στον άξονα **X** της αναφοράς μπορεί κανείς να δει τα πεδία που έχουν επιλεγεί να φαίνονται στα πλαίσια της αναφοράς, τα οποία καθώς μπορεί να είναι πολλά και να μην χωράνε στην οθόνη, είναι προσπελάσιμα μέσω μίας μπάρας κύλισης που υπάρχει στο κάτω μέρος των δεδομένων.

Για να δείτε τα πεδία που έχουν επιλεγεί να εμφανιστούν στα πλαίσια της εκτέλεσης της αναφοράς,

θα πρέπει να πατήσετε το κουμπί



Στη φόρμα που εμφανίζεται, μπορεί κανείς να επιλέξει τα πεδία που θέλει να βάλει να εκτυπώνονται στη συγκεκριμένη αναφορά. Αυτό αποτυπώνεται και στην εικόνα που ακολουθεί, με τα γκριζα πεδία να είναι αυτά που έχει επιλέξει ο χρήστης (από το σύνολο των διαθέσιμων πεδίων που παρουσιάζονται στον καταρράκτη) να εμφανιστούν στην αναφορά.



Εικόνα 13-5: Επιλογή πεδίων αναφοράς

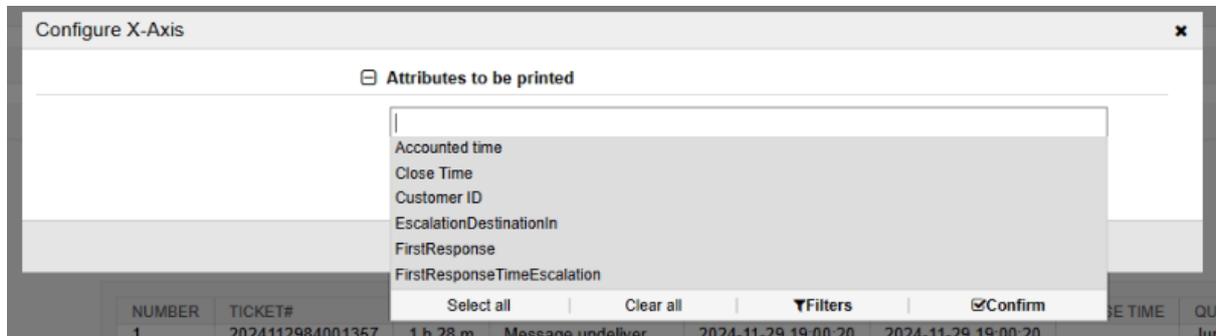
Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα στο σημείο αυτό να επιλέξει το σύνολο των πεδίων πατώντας το κουμπί **Select all** ή να καθαρίσει τις επιλογές του ώστε να εκκινήσει νέα επιλογή πατώντας το κουμπί **Clear all** ενώ με το πέρασμα των επιλογών του επιβεβαιώνει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού **Confirm**

Τέλος με το πάτημα του κουμπιού **Filters** ανοίγει επιλογή

Select all | Clear all | Filters | Confirm

Current selection

με το πάτημα της οποίας εμφανίζονται στο χρήστη μόνο οι επιλεγμένες τιμές, όπως φαίνεται και στην εικόνα η οποία ακολουθεί.



Εικόνα 13-6: Εφαρμόζοντας φίλτρα

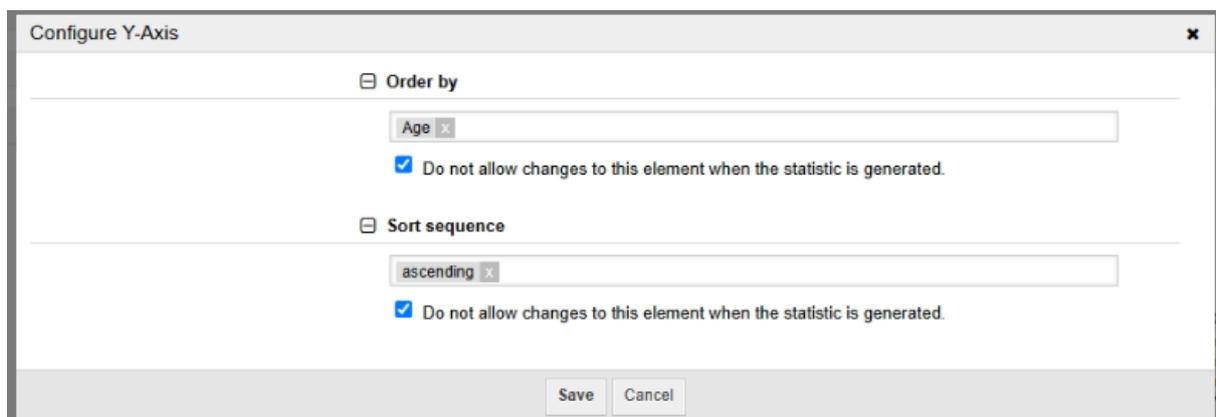
13.4.3. Ταξινόμηση αναφοράς

Στον άξονα **Y** υπάρχουν τα κριτήρια ταξινόμησης των στοιχείων που εμφανίζονται στην αναφορά.

Τέλος στο κέντρο της, η οθόνη στη φόρμα αυτή, λειτουργεί σαν μία προεπισκόπηση των δεδομένων που θα δείτε εφόσον τρέξετε την αναφορά και πλοηγηθείτε στα αποτελέσματά της.

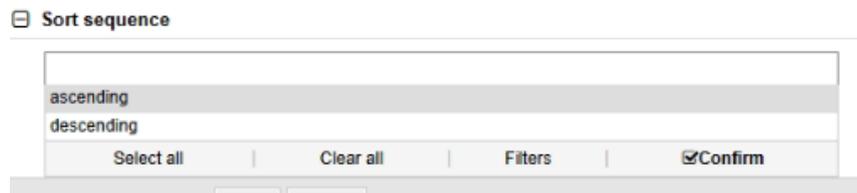
Ο χρήστης επίσης μπορεί να επεξεργαστεί τον τρόπο εμφάνισης των αποτελεσμάτων πατώντας πάνω στο κουμπί  **Y-axis**

Στη φόρμα που εμφανίζεται μπορεί κανείς να δει τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα που έχουν επιλεγεί να εμφανίζονται στην αναφορά, θα παρουσιάζονται στο χρήστη. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, τα δεδομένα θα παρουσιάζονται αυξητικά ως προς την ημερομηνία εγγραφής τους, όπως φαίνεται και την εικόνα που ακολουθεί.



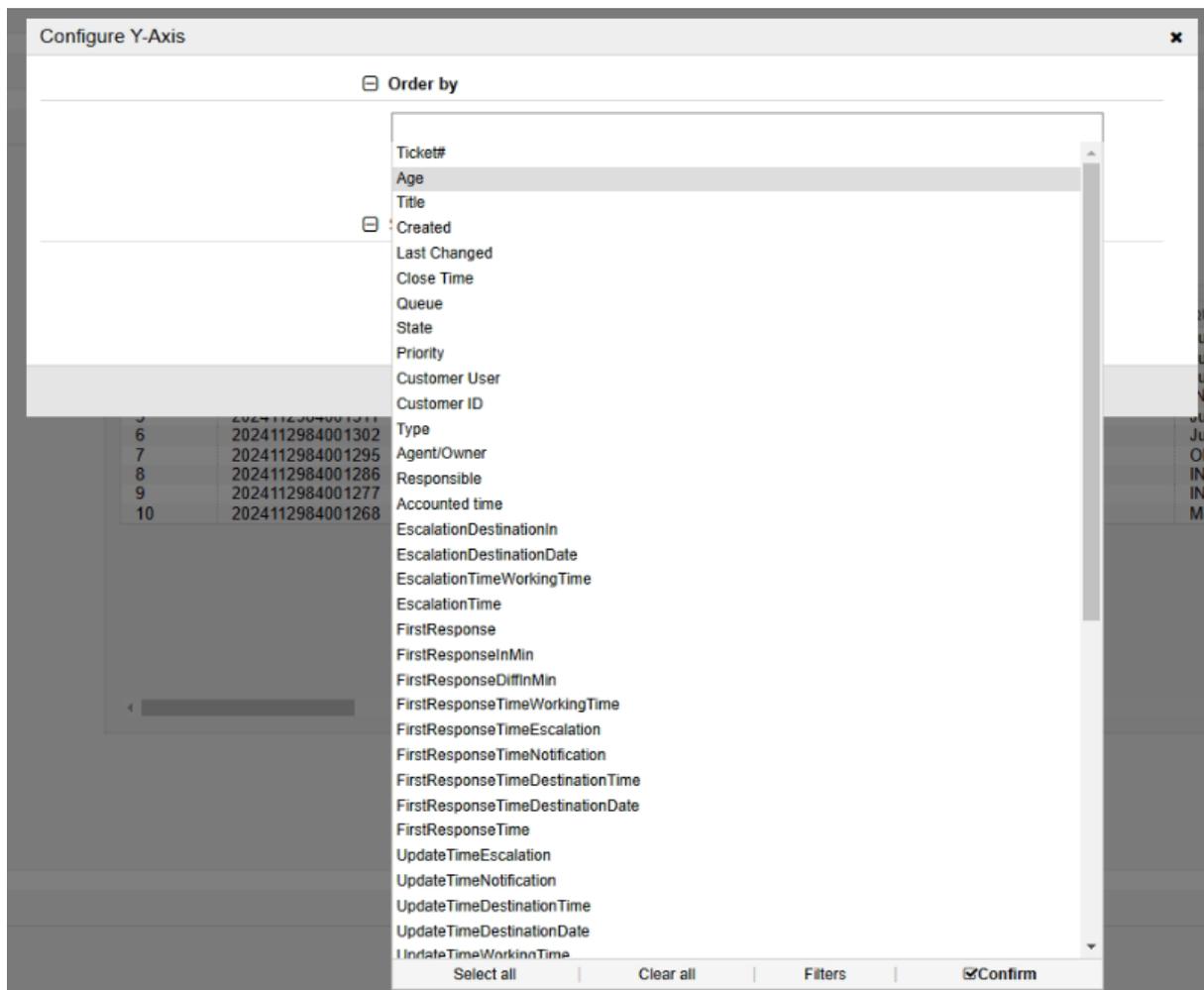
Εικόνα 13-7: Φόρμα παρουσίασης

Ο χρήστης μπορεί να αλλάξει την σειρά εμφάνισης πατώντας μέσα στην επιλογή «Sort sequence» και επιλέγοντας μία από τις δύο επιλογές που φαίνονται παρακάτω.



Εικόνα 13-8: Παρουσίαση με αύξουσα ή φθίνουσα σειρά

Επίσης η ταξινόμηση μπορεί να αφορά και άλλα πεδία εκτός της παλαιότητας, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

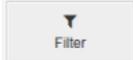


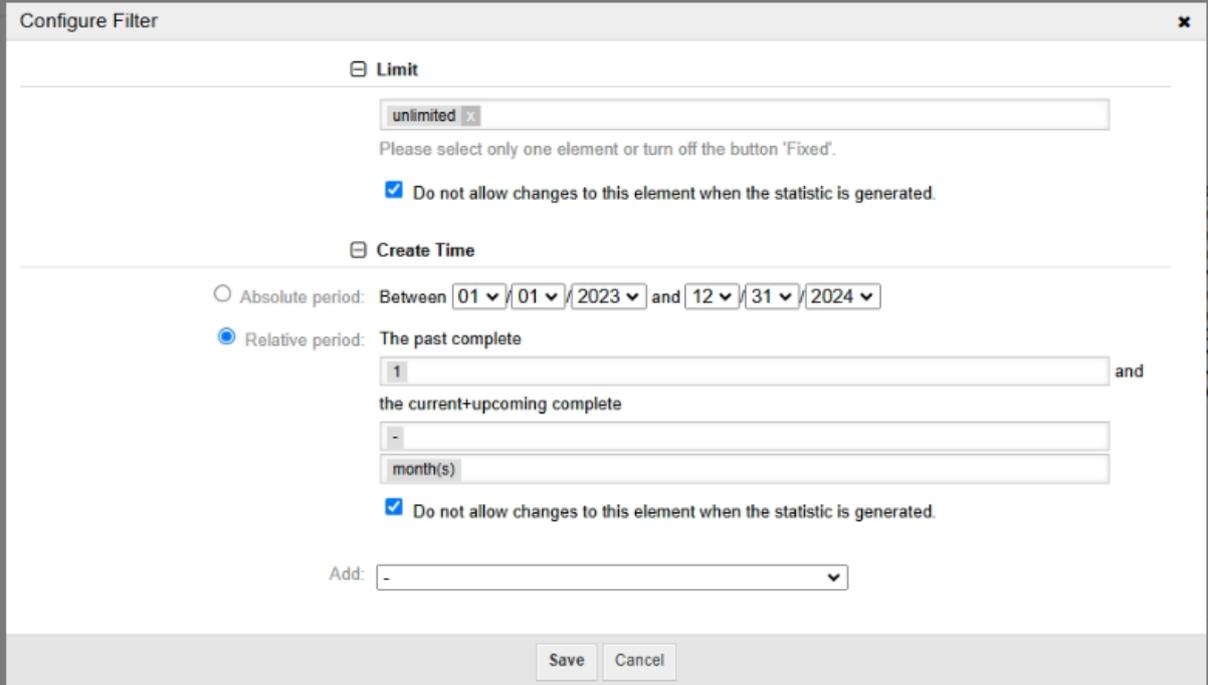
Εικόνα 13-9: Πεδία ως προς τα οποία μπορεί να γίνει η ταξινόμηση

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα στο σημείο αυτό να επιλέξει το σύνολο των πεδίων πατώντας το κουμπί **Select all** ή να καθαρίσει τις επιλογές του ώστε να εκκινήσει νέα επιλογή πατώντας το κουμπί **Clear all** ενώ με το πέρας των επιλογών του επιβεβαιώνει τις επιλογές του με το πάτημα του κουμπιού **Confirm**

13.4.4. Φίλτρα αναφοράς

Ένα σημαντικό σύνολο πληροφορίας σχετικά με την αναφορά ορίζουν τα φίλτρα της αναφοράς. Σε αυτά μπορεί κανείς να ορίσει το σύνολο των εγγραφών που θα παρουσιάζονται στην αναφορά, την χρονική περίοδο που αφορά η αναφορά, κα.

Τα φίλτρα της αναφοράς ενεργοποιούνται με το πάτημα του κουμπιού  οπότε και εμφανίζεται η φόρμα που ακολουθεί.



Εικόνα 13-10: Φίλτρα αναφοράς

Με τα φίλτρα μπορεί ο χρήστης να ορίσει το σύνολο των εγγραφών που θα παρουσιάζονται σε κάθε σελίδα, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 13-11: Paging αναφοράς

Επίσης μπορεί να ορίσει το χρονικό διάστημα της αναφοράς και των στοιχείων που αυτή θα εμφανίζει, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 13-12: Χρονική περίοδος αναφοράς

Τέλος στο OTRS Community Edition, όταν δημιουργείται ένα report, η επιλογή "Relative Period" περιλαμβάνει τα φίλτρα που επιτρέπουν τον ορισμό σχετικού χρονικού διαστήματος για την εξαγωγή δεδομένων. Η σχετικότητα αφορά την τρέχουσα ημερομηνία. Ως εκ τούτου, αντί να ορίζουμε συγκεκριμένες ημερομηνίες έναρξης και λήξης, μπορεί να γίνει χρήση σχετικών περιόδων όπως "Τελευταίες 7 ημέρες" ή "Τρέχον μήνας".

Εικόνα 13-13: Σχετική περίοδος αναφοράς

13.4.5. Γενικά στοιχεία αναφοράς

Ο χρήστης μπορεί να πλοηγηθεί στα γενικά στοιχεία της αναφοράς που βρίσκονται στο πάνω μέρος της φόρμας, ανοίγοντας το παράθυρο με τον τίτλο **General Specification**

Τα γενικά στοιχεία της φόρμας εμφανίζονται όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Εικόνα 13-14: Γενικά στοιχεία αναφοράς

Στα γενικά στοιχεία της αναφοράς υπάρχουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Title:** είναι το όνομα της αναφοράς
- **Description:** περιγραφή της αναφοράς
- **Permissions:** είναι το σύνολο των ομάδων (groups) που υπάρχουν στο σύστημα υποστήριξης τα οποία έχουν δικαίωμα στη χρήση της αναφοράς. Συνήθως υπάρχει το προεγκατεστημένο γκρουπ «stats» στο οποίο ανήκουν όλες οι αναφορές και αναθέτουμε (ή όχι) έκαστο πράκτορα (agent) στο γκρουπ αυτό.
- **Results formats:** η μορφοποίηση που μπορεί να έχει η συγκεκριμένη αναφορά
- **Time zone:** η ζώνη ώρας

- **Create summation row:** παρουσίαση αθροισμάτων ανά γραμμή
- **Create summation column:** παρουσίαση αθροισμάτων ανά στήλη
- **Cache results:** αποθηκεύει τα αποτελέσματα για να επαναχρησιμοποιηθούν
- **Validity:** εάν η αναφορά είναι ενεργή ή όχι

13.5. Τρέχοντας την Αναφορά

Για το άνοιγμα μίας αναφοράς για εκτέλεση, πρέπει να πατήσετε με το ποντίκι στο κουμπί  όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

▲ STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			
10002	List of tickets created last month	Ticketlist			
10003	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10004	List of open tickets, sorted by time left until escal...	Ticketlist			
10005	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10006	List of open tickets, sorted by time left until soluti...	Ticketlist			
10007	List of open tickets, sorted by time left until respo...	Ticketlist			
10008	New Tickets	TicketAccumulation			
10009	Changes of status in a monthly overview	StateAction			
10010	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			
10012	KPIs	Ticketlist			
10013	FAQ access overview	FAQAccess			
10014	Tickets per Owner	Ticketlist			
10015	All tickets	Ticketlist			

Εικόνα 13-15: Άνοιγμα αναφοράς

Με το πάτημα του κουμπιού, ανοίγει η φόρμα της αναφοράς, ώστε ο χρήστης να προβεί στις τελικές παραμετροποιήσεις πριν την εκτέλεση, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

Object: Ticketlist

Description: List of tickets closed last month which required the most time to process. NOTE: Please check the output and configuration of the statistics results you expect. If necessary, change the configuration before using the statistics in a production environment.

Format:

Time Zone:
The selected time periods in the statistic are time zone neutral.

X-axis

Attributes to be printed: Number, Ticket#, Age, Title, Created, Last Changed, Close Time, Queue, State, Priority, Customer User, Customer ID, T... → show more

Y-axis

Order by: Accounted time

Sort sequence: descending

Filter

Limit: 5

Queue: Junk, Misc, Moodle Support, Postmaster, Raw

Close Time: The past complete 1 and the current+upcoming complete 0 month(s)

or

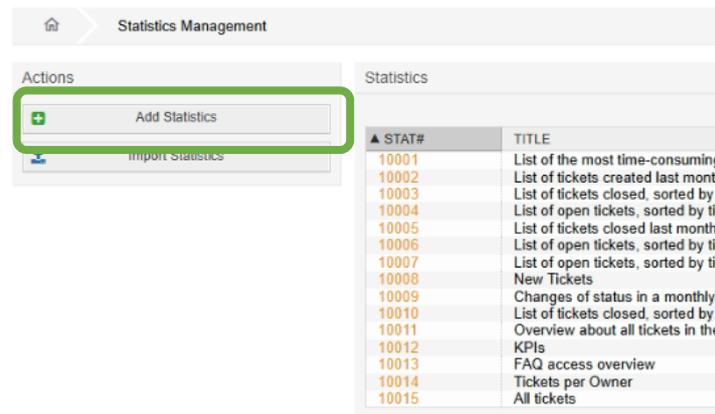
Εικόνα 13-16: Παραμετροποίηση αναφοράς

Στην φόρμα αυτή (βάση και του όποιου σχεδιασμού της φόρμας έχει λάβει χώρα πιο πριν) ο χρήστης μπορεί να επιλέξει το είδος στο οποίο θα εξαχθεί η αναφορά (csv, excel, εκτύπωση, κλπ) καθώς και την ζώνη ώρας.

Για οποιαδήποτε άλλη παραμετροποίηση, ο χρήστης θα πρέπει να προβεί σε σχετική [επεξεργασία](#) της αίτησης.

13.6. Δημιουργία Αναφοράς

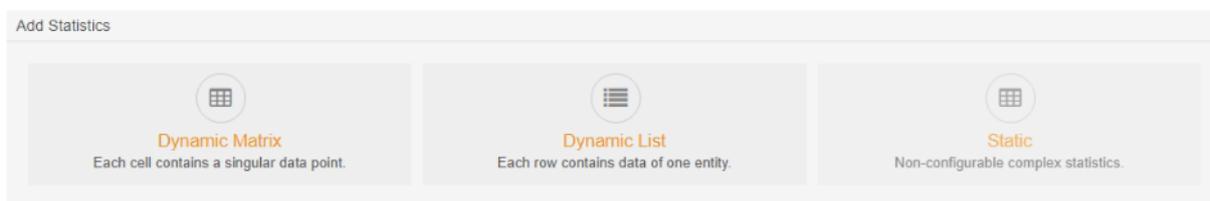
Για την δημιουργία μίας νέας αναφοράς, ο χρήστης θα πρέπει να κάνει χρήση της λειτουργικότητας «Add Statistics» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 13-17: Δημιουργία αναφοράς

Πριν την δημιουργία της αναφοράς, ο χρήστης καλείται να επιλέξει τον τύπο της αναφοράς που τον ενδιαφέρει, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί. Η επιλογή γίνεται μεταξύ των επιλογών:

- Dynamic Matrix
- Dynamic List
- Static



Εικόνα 13-18: Είδος αναφοράς

Κατά τη δημιουργία αναφορών στατιστικών στο OTRS Community Edition, η επιλογή του τύπου πεδίου (Dynamic Matrix, Dynamic List, Static) επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα θα ομαδοποιηθούν και θα παρουσιαστούν στην αναφορά. Ας δούμε τις διαφορές:

Dynamic Matrix:

- **Ομαδοποίηση:** Δημιουργεί έναν πίνακα με δύο διαστάσεις, όπου οι γραμμές και οι στήλες αντιπροσωπεύουν διαφορετικά πεδία.
- **Παράδειγμα:** Μπορείτε να δημιουργήσετε μια Dynamic Matrix που δείχνει τον αριθμό των δελτίων (tickets) ανά ουρά (γραμμές) και κατάσταση (στήλες).
- **Χρήση:** Χρήσιμη για την ανάλυση της σχέσης μεταξύ δύο μεταβλητών.

Dynamic List:

- **Ομαδοποίηση:** Δημιουργεί μια λίστα με δεδομένα, όπου κάθε γραμμή αντιπροσωπεύει μια μοναδική τιμή ενός πεδίου.
- **Παράδειγμα:** Μπορείτε να δημιουργήσετε μια Dynamic List που δείχνει τον αριθμό των δελτίων (tickets) ανά agent.
- **Χρήση:** Χρήσιμη για την ανάλυση της κατανομής μιας μεταβλητής.

Static:

- **Ομαδοποίηση:** Δεν ομαδοποιεί τα δεδομένα. Εμφανίζει απλώς μια λίστα με όλες τις εγγραφές που ταιριάζουν με τα φίλτρα.
- **Παράδειγμα:** Μπορείτε να δημιουργήσετε ένα Static report που δείχνει όλα τα ανοιχτά δελτία (tickets).
- **Χρήση:** Χρήσιμη για την εξαγωγή ακατέργαστων δεδομένων χωρίς ομαδοποίηση.

Η επιλογή του κατάλληλου τύπου πεδίου εξαρτάται από τον τύπο της ανάλυσης που θέλετε να κάνετε και τον τρόπο με τον οποίο θέλετε να παρουσιάσετε τα δεδομένα.

Εν συνεχεία, γίνεται χρήση της λειτουργικότητας που εμφανίζεται στην ενότητα που περιγράφει την [επεξεργασία](#) μίας αναφοράς, για την δημιουργία της.

13.7. Διαγραφή Αναφοράς

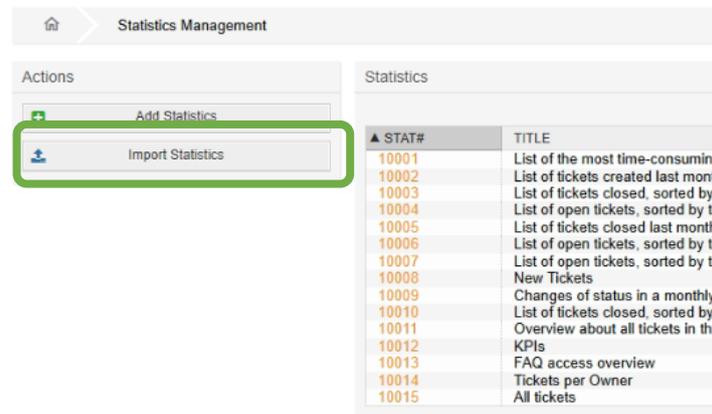
Για τη διαγραφή μίας αναφοράς, ο χρήστης πρέπει να πατήσει το σχετικό κουμπί  όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

▲ STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist			
10002	List of tickets created last month	Ticketlist			
10003	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist			
10004	List of open tickets, sorted by time left until escal...	Ticketlist			
10005	List of tickets closed last month	Ticketlist			
10006	List of open tickets, sorted by time left until soluti...	Ticketlist			
10007	List of open tickets, sorted by time left until respo...	Ticketlist			
10008	New Tickets	TicketAccumulation			
10009	Changes of status in a monthly overview	StateAction			
10010	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist			
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation			
10012	KPIs	Ticketlist			
10013	FAQ access overview	FAQAccess			
10014	Tickets per Owner	Ticketlist			
10015	All tickets	Ticketlist			

Εικόνα 13-19: Διαγραφή αναφοράς

13.8. Εισαγωγή Αναφοράς

Σε περίπτωση κατά την οποία έχετε αναφορές υλοποιημένες από προηγούμενες λειτουργίες του OTRS Community Edition και θέλετε για να αποφύγετε την επαναδημιουργία τους, μπορεί να τις εισάγετε στο OTRS Community Edition με την χρήση της επιλογής «Import Statistics» όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 13-20: Εισαγωγή αναφοράς

Αντίστοιχα για να δημιουργηθεί το αρχείο που γίνεται import στο OTRS Community Edition, ο χρήστης μπορεί να κάνει χρήση της αντίστοιχης λειτουργικότητας export, όπως φαίνεται και στην εικόνα που ακολουθεί.

▲ STAT#	TITLE	OBJECT	EXPORT	DELETE	RUN
10001	List of the most time-consuming tickets	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10002	List of tickets created last month	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10003	List of tickets closed, sorted by solution time	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10004	List of open tickets, sorted by time left until escal...	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10005	List of tickets closed last month	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10006	List of open tickets, sorted by time left until soluti...	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10007	List of open tickets, sorted by time left until respo...	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10008	New Tickets	TicketAccumulation	↓	🗑️	🔄
10009	Changes of status in a monthly overview	StateAction	↓	🗑️	🔄
10010	List of tickets closed, sorted by response time.	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10011	Overview about all tickets in the system	TicketAccumulation	↓	🗑️	🔄
10012	KPIs	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10013	FAQ access overview	FAQAccess	↓	🗑️	🔄
10014	Tickets per Owner	Ticketlist	↓	🗑️	🔄
10015	All tickets	Ticketlist	↓	🗑️	🔄

Εικόνα 13-21: Εξαγωγή αναφοράς

13.9. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης κεφαλαίου 13

(Οι απαντήσεις βρίσκονται στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού.)

Ερώτηση 1

Από πού είναι προσπελάσιμες οι στατιστικές αναφορές στο OTRS Community Edition;

- A) Dashboard → Analytics
- B) Admin → Reports
- C) Reports → Statistics
- D) Tickets → Statistics

Ερώτηση 2

Ποια προ-εγκατεστημένη ομάδα (group) του OTRS ελέγχει την πρόσβαση στο module στατιστικών;

- A) admin
- B) users
- C) stats
- D) reports

Ερώτηση 3

Τι σημαίνει η επιλογή "Relative Period" στα φίλτρα μιας αναφοράς;

- A) Ορισμός συγκεκριμένων ημερομηνιών έναρξης και λήξης
- B) Ορισμός σχετικού χρονικού διαστήματος σε σχέση με την τρέχουσα ημερομηνία
- C) Αυτόματη ενημέρωση της αναφοράς κάθε μέρα
- D) Εξαγωγή δεδομένων από το παρελθόν μόνο

Απαντήσεις των ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης

	Ερώτηση 1	Ερώτηση 2	Ερώτηση 3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	B	B	C
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	B	B	C
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	C	C	B
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	B	B	D
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	B	C	B
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	B	B	B
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	A	C	C
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	B	B	A
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9	B	C	B
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10	D	B	B
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11	B	B	B
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12	B	A	C
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13	C	C	B

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- OTRS Group. (n.d.). OTRS community edition. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2026, από <https://otrscommunityedition.com/>
- Wikipedia contributors. (n.d.). OTRS. Στο Wikipedia. Ανακτήθηκε 10 Μαρτίου 2026, από <https://en.wikipedia.org/wiki/OTRS>
- Beisse, F. (2015). *A Guide to Computer User Support for Help Desk and Support Specialists* (6th ed.). Cengage Learning.