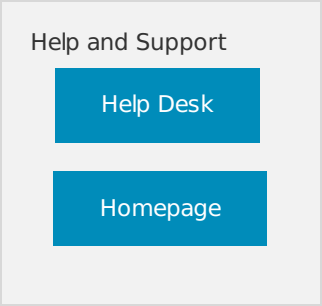
Υποβολή αιτήματος

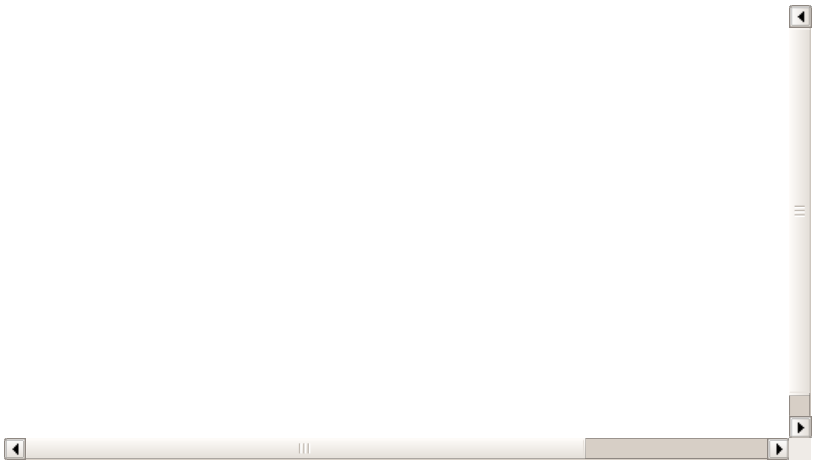


Είσοδος στην πλατφόρμα υποστήριξης
Βεβαιωνόμαστε ότι είμαστε στο ακόλουθο url:
helpdesk.orthology.gr
Εάν είστε ήδη εγγεγραμμένος χρήστης συμπληρώστε το email σας και το password σας στα αντίστοιχα πεδία.

Για να εγγραφείτε για πρώτη φορά μπορείτε

1. Να ανοίξετε καινούργιο λογαριασμό ή
2. Να εγγραφείτε με το twitter account σας

Στην φόρμα εγγραφής συμπληρώστε τα αντίστοιχα πεδία.
Στο πεδίο Captcha συμπληρώστε τους χαρακτήρες που φαίνονται στην μικρή φωτογραφία. Δεν γίνεται διάκριση πεζών – κεφαλαίων.



Πλατφόρμα υποστήριξης

Μόλις εγγραφείτε ή κάνετε είσοδο στο σύστημα θα οδηγηθείτε στην κεντρική σελίδα διαχείρισης του λογαριασμού σας από όπου μπορείτε να

1. καταχωρήσετε το αίτημα σας (submit ticket)

2. να παρακολουθήσετε συγκεκριμένο αίτημα σας και την εξέλιξη του (track ticket)

3. να διαβάσετε άρθρα με πληροφορίες που σας αφορούν (browse articles)

4. να παρακολουθήσετε αιτήματα σας και την εξέλιξη τους (dashboard)

Υποβολή Αιτήματος

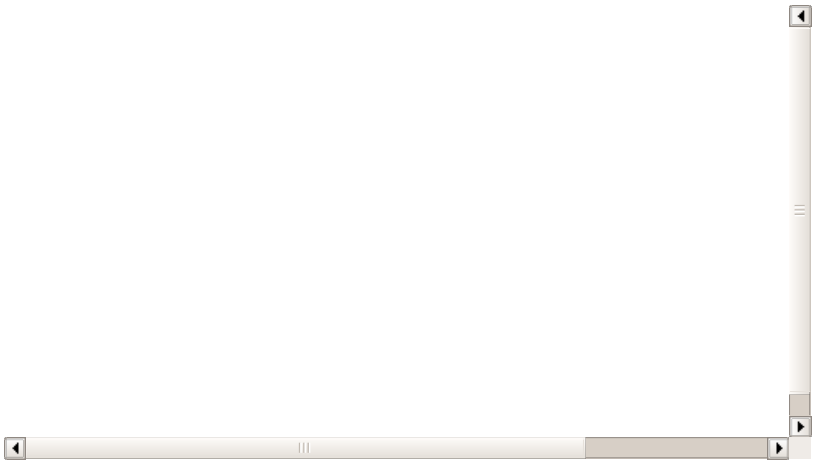
Αφού πατήσετε το κουμπί submit ticket θα οδηγηθείτε στην παρακάτω φόρμα

Συμπληρώστε τα ανάλογα πεδία. Τα πεδία name και email address είναι ήδη συμπληρωμένα με τα στοιχεία σας

Category: Επιλέγετε μία από τις προτεινόμενες επιλογές
• Service Ticket: Αιτήματα που αφορούν επίλυση προβλήματος
• Request Ticket: Αιτήματα που αφορούν ερωτήσεις εκτός επίλυσης προβλήματος
• Product Ticket: Αιτήματα που αφορούν θέματα σχετικά με προϊόντα/λύσεις
Priority: Επιλέγετε μία από τις προτεινόμενες επιλογές
• Urgent: Εξαιρετικά επείγοντα αιτήματα, που απαιτούν άμεση παρέμβαση
• Medium: Μη επείγοντα αιτήματα, που απαιτούν παρέμβαση εντός 24 ωρών
• Low: Μη επείγοντα αιτήματα , που απαιτούν παρέμβαση σε χρόνο μεγαλύτερο των 48 ωρών

Subject: Συμπληρώνετε το θέμα του αιτήματος σας, Αναφέρεται το προϊόν/λύση και την τρέχουσα έκδοση, αν πρόκειται για Product Ticket.
Details: Περιγράφετε το αίτημα σας. Εάν πρόκειται για επίλυση προβλήματος, περιγράψετε όσον το πιο δυνατόν αναλυτικά το αίτημα σας
Captcha: συμπληρώστε τους χαρακτήρες που φαίνονται στην μικρή φωτογραφία. Δεν γίνεται διάκριση πεζών – κεφαλαίων.
Upload File: Σε περίπτωση που θέλετε να αναρτήσετε μια φωτογραφία με το μήνυμα λάθους, ή ένα οπουδήποτε άλλο αρχείο που θα βοηθήσει στην επίλυση του

πρόβλήματος μπορείτε να ανεβάσετε το αρχείο αυτό πατήσετε το κουμπί browse
Submit: Πατώντας το κουμπί αυτό επικυρώνεται το αίτημα σας. Μετά την υποβολή του αιτήματος σας θα λάβετε ένα αυτοματοποιημένο απαντητικό μήνυμα ότι έχουμε λάβει το αίτημα σας και είναι υπό επεξεργασία.
Το απαντητικό email καλό είναι να το κρατήσετε γιατί περιέχει πληροφορίες για την παρακολούθηση του αιτήματος. Σε κάθε email δίνονται οι παρακάτω πληροφορίες
ID, Tracking Key και το Link πρόσβασης στην πλατφόρμα υποβολής αιτημάτων



Παρακολούθηση Αιτήματος

Η παρακολούθηση του αιτήματος σας μπορεί να γίνει είτε πατώντας το κουμπί track ticket είτε το dashboard.

Track Ticket: Μετά την υποβολή του αιτήματος σας θα λάβετε ένα απαντητικό email.

Σε κάθε email δίνονται οι πληροφορίες ID και Tracking Key πρόσβασης στην πλατφόρμα υποβολής αιτημάτων. Πατώντας το κουμπί track ticket οδηγήστε στην παρακάτω εικόνα.

Εκεί προκειμένου να δείτε την κατάσταση του αιτήματος σας συμπληρώνετε τα ID και Tracking Key που σας έχουν δοθεί στο email. Πατώντας το submit οδηγήστε στην σελίδα κατάστασης του αιτήματος σας.

Στην σελίδα κατάστασης του αιτήματος σας μπορείτε να δείτε σε τι στάδιο βρίσκεται καθώς και να συμπληρώσετε με επιπρόσθετα στοιχεία στο αίτημα σας.

Dashboard

Στο dashboard έχετε μια γενική εικόνα της υποβολής των αιτημάτων σας.

Εδώ μπορείτε να δείτε σε τι κατάσταση είναι το αίτημα σας, αν έχει απαντηθεί και αν περιμένει το τεχνικό τμήμα παραπάνω πληροφορίες.

Awaiting My Response: Εδώ μπορείτε αν έχει απαντηθεί το αίτημα σας και αν περιμένει το τεχνικό τμήμα παραπάνω πληροφορίες.

Awaiting Staff Response: Εδώ μπορείτε να δείτε σε τι κατάσταση είναι το αίτημα σας.

Πατώντας το θέμα του αιτήματος οδηγήστε στην σελίδα κατάστασης του αιτήματος σας. Στην σελίδα κατάστασης του αιτήματος σας μπορείτε να δείτε σε τι στάδιο βρίσκεται καθώς και να συμπληρώσετε με επιπρόσθετα στοιχεία στο αίτημα σας.

Εάν δεν έχετε κάποιο ανοιχτό αίτημα το Awaiting Staff Response και το Awaiting My Response είναι κενά.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να κατεβάσετε το pdf ή να το δείτε αναλυτικότερα παρακάτω