

Δράση 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων της  
Δημόσιας Διοίκησης  
Οδηγός Διαχειριστή

Αύγουστος 2013





## Περιεχόμενα

<b>1</b>	<b>Εισαγωγή.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Απλός χρήστης - Πολίτης.....</b>	<b>6</b>
2.1	Πρώτη σελίδα.....	6
2.2	Φόρμα υποβολής.....	7
<b>3</b>	<b>Υπερ διαχειριστής.....</b>	<b>12</b>
3.1	Προβολή του συνόλου του περιεχομένου που υποβάλλουν οι πολίτες ανεξαρτήτως Φορέα.....	13
3.2	Έγκριση περιεχομένου για ανάρτηση ανεξάρτητα Φορέα.....	13
3.3	Επεξεργασία περιεχομένου ανεξάρτητα Φορέα.....	18
3.4	Ρυθμίσεις osticket.....	19
3.4.1	Παρακολούθηση των logs του συστήματος.....	20
3.4.2	Ρυθμίσεις.....	20
3.4.2.1	Βασικές ρυθμίσεις - Preferences.....	20
3.4.2.1.1	Διαχείριση Ημερομηνίας.....	21
3.4.2.1.2	Διαχείριση μηνυμάτων.....	22
3.4.2.1.3	Διαχείριση emails.....	23
3.4.2.1.4	Απαντήσεις.....	23
3.4.2.1.5	Μηνύματα επικοινωνίας (Alerts & Notices).....	24
3.4.3	Ρυθμίσεις ειδοποιήσεων για email.....	24
3.4.3.1	Email Addresses.....	24
3.4.3.1.1	Add New Email.....	25
3.4.3.2	Templates.....	27
3.4.3.2.1	Προσθήκη νέου template.....	27
3.4.3.3	Banlist.....	27
3.4.4	Είδη επικοινωνίας.....	27
3.4.4.1	Νέο είδος επικοινωνίας.....	28
3.4.5	Χρήστες.....	28
3.4.5.1	Προσθήκη Χρήστη.....	29
3.4.5.2	Ομάδες Χρηστών.....	30
3.4.5.3	Νέα Ομάδα χρηστών.....	31
3.4.6	Φορείς.....	32
3.4.6.1	Προσθήκη Φορέα.....	33
3.5	Επεξεργασίας ενημερωτικών σελίδων στον ενημερωτικό δικτυακό τόπο.....	35
3.5.1	Ενημερωτικές σελίδες.....	35
3.5.2	Ανανέωση περιεχομένου.....	35
<b>4</b>	<b>Διαχειριστής Φορέα.....</b>	<b>37</b>
<b>5</b>	<b>Χρήστης φορέα.....</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>Στοιχεία χρηστών.....</b>	<b>39</b>
6.1	Ρύθμιση στοιχείων χρηστών.....	39



## Έλεγχος εγγράφου

---

Το έγγραφο είναι διαθέσιμο με άδεια [BY-SA](#)

Έκδοση εγγράφου	Ημερομηνία έκδοσης	Παρατηρήσεις
1.0	02/08/2013	Πρώτη έκδοση οδηγού διαχειριστή

## 1 Εισαγωγή

Αντικείμενο της «Δράσης 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης» είναι η υλοποίηση, παράδοση και τεκμηρίωση πρότυπης πλατφόρμας, μέσω της οποίας οι πολίτες θα καταθέτουν μηνύματα που αφορούν αρνητικές ή θετικές εμπειρίες εξυπηρέτησης, προτάσεις και ιδέες για βελτίωση διοικητικών διαδικασιών καθώς και καλές πρακτικές Φορέων με στόχο την αντιστοίχιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών.

Το κείμενο αυτό αποτελεί τον οδηγό διαχειριστή για τη Δράση 3 παρέχοντας ακριβείς οδηγίες για τη διαχείριση πλατφόρμας καταγραφής προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.

Αποτελείται από δύο υποσυστήματα

### **Το Υποσύστημα “Καταχώρισης - Παρουσίασης Αιτημάτων”**

Το υποσύστημα αυτό αποτελεί τη βιτρίνα του συγκεκριμένου έργου, αφού την χρησιμοποιεί ο πολίτης για να καταθέσει το αίτημα του (ιδέα, εμπειρία, πρόταση) ενώ παράλληλα θα μπορεί να ενημερωθεί και για τη δράση. Για τη συμμετοχή των χρηστών θα δημιουργηθούν κατάλληλα διαμορφωμένες διεπαφές.

### **Το υποσύστημα «Διαχείρισης Αιτημάτων»**

Το υποσύστημα «Διαχείρισης Αιτημάτων», θα αποτελεί το διαχειριστικό κομμάτι της πλατφόρμας. Πιο συγκεκριμένα, είναι το σύστημα το οποίο αναλαμβάνει την καταγραφή όλων των αιτημάτων (ιδέα, εμπειρία, πρόταση) δημοτών, πολιτών και επισκεπτών της πλατφόρμας, ενώ παράλληλα θα παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης τους. Όπως παρουσιάζεται και στο υποσύστημα Καταχώρισης Αιτημάτων, το κάθε αίτημα αφορά συγκεκριμένο φορέα. Με αυτό τον τρόπο, θα παρέχονται στον πιστοποιημένο χρήστη του κάθε φορέα επιπρόσθετες δυνατότητες κατηγοριοποίησης και κωδικοποίησης του συνόλου των προτάσεων μέσα από κατάλληλες φόρμες.

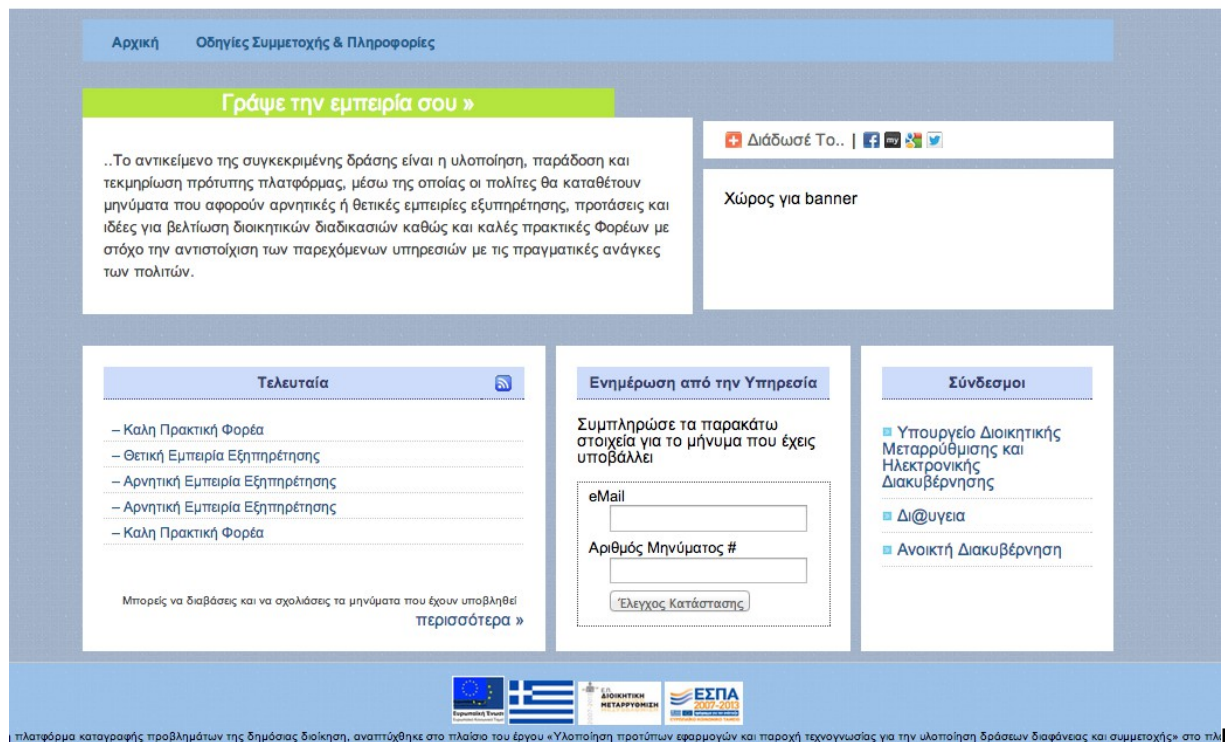
Ο στόχος του εγγράφου είναι να παρουσιάσει τις δυνατότητες της πλατφόρμας ανά είδος χρήστη και συγκεκριμένα:

- Απλός χρήστης – Πολίτης
- Υπερ διαχειριστής
- Διαχειριστής Φορέα
- Χρήστης Φορέα

## 2 Απλός χρήστης – Πολίτης

### 2.1 Πρώτη σελίδα

Δράση 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης



Εικόνα 1. Αρχική οθόνη

Στην πρώτη σελίδα της εφαρμογής, (Εικόνα 1. Αρχική οθόνη) ο χρήστης έχει δυνατότητα πλοήγησης στους εξής χώρους:

- Τίτλος της δράσης
- Επιλογές πλοήγησης/Ανάδρασης
- Αρχική
- Πρόσβαση σε εσωτερική σελίδα, στην οποία μπορούν να αναρτηθούν οδηγίες ανάλογα με την περίπτωση εφαρμογής από τους φορείς.
- Πρόσβαση σε τελευταίες δημοσιεύσεις που αφορούν περιεχόμενο που έχει εγκρίνει ο διαχειριστής του φορέα, ή ο υπερδιαχειριστής για να αναρτηθεί.
- Δυνατότητα προβολής κατάστασης αιτήματος από τον πολίτη με τον κωδικό αιτήματος και το email του.
- Πρόσβαση σε συνδέσμους.
- Δυνατότητα διαμοιρασμού/προώθησης της εφαρμογής σε δημοφιλείς πλατφόρμες



κοινωνικών μέσων (facebook twitter κ.λπ.)

- Πρόσβαση στην επιλογή καταχώρησης αιτήματος/περιεχομένου από τους χρήστες (Πολίτες).
- Προβολή τελευταίων μηνυμάτων που έχουν επιλεγεί από τους διαχειριστές να είναι δημόσια.

## 2.2 Φόρμα υποβολής

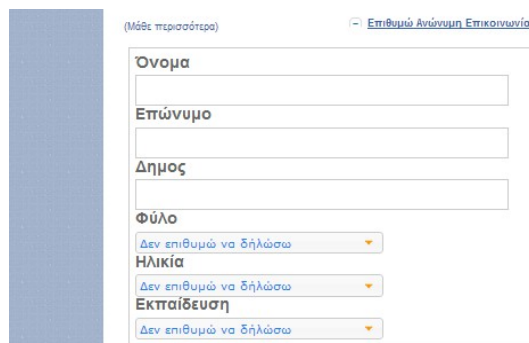
Μέσω της φόρμας υποβολής ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τα πεδία όπως παρουσιάζονται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 2. Γράψε την εμπειρία σου

Πιο συγκεκριμένα ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τα εξής:

- Email (Το email του χρήστη)
- Ιδιότητα (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα)
  - Δημόσιος υπάλληλος

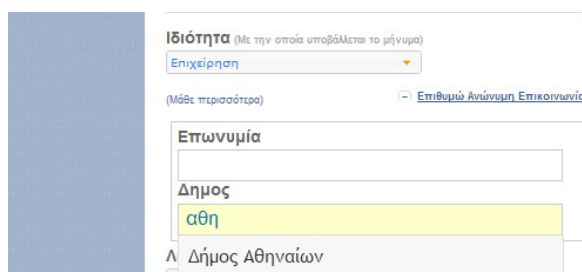
Αν ο χρήστης επιλέξει επώνυμη επικοινωνία τότε καλείται να συμπληρώσει τα πεδία που φαίνονται στην παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 3α. Επώνυμη επικοινωνία

Πιο συγκεκριμένα ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τα εξής:

- Όνομα: Το όνομα του
  - Επώνυμο: Το επώνυμο του
  - Δήμος: Το Δήμο στον οποίο ανήκει (πληκτρολογώντας τα πρώτα γράμματα εμφανίζεται ο Δήμος)
  - Φύλο: (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα).
  - Ηλικία: (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα).
  - Εκπαίδευση: (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα).
- Ιδιώτης  
Αν ο χρήστης επιλέξει επώνυμη επικοινωνία τότε καλείται να συμπληρώσει τα πεδία που φαίνονται όπως παραπάνω (Εικόνα 3α. Επώνυμη επικοινωνία)
  - Επιχείρηση  
Αν ο χρήστης επιλέξει επώνυμη επικοινωνία τότε καλείται να συμπληρώσει τα πεδία που φαίνονται όπως στην παρακάτω εικόνα.



Εικόνα 3β. Επώνυμη επικοινωνία

Πιο συγκεκριμένα ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τα εξής:

- Επωνυμία: Την επωνυμία της επιχείρησης

- Δήμος: Το Δήμο στον οποίο εδρεύει η επιχείρηση (πληκτρολογώντας τα πρώτα γράμματα εμφανίζεται ο Δήμος)
- Λόγος επικοινωνίας (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα)
- Κατηγοριοποίηση μηνύματος (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα για πρόσθετη κατηγοριοποίηση του λόγου επικοινωνίας)
- Ημερομηνία: Η ημερομηνία που αποστέλεται το μήνυμα
- Περιγραφή (υποχρεωτικό πεδίο): Περιγραφή του αιτήματος/μηνύματος
- Επιθυμώ να δημοσιευθεί: Ο χρήστης επιλέγει αν επιθυμεί να δημοσιευθεί το μήνυμά του ή όχι

Στη συνέχεια ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία του Υπουργείου που αφορά το μήνυμα και συγκεκριμένα:

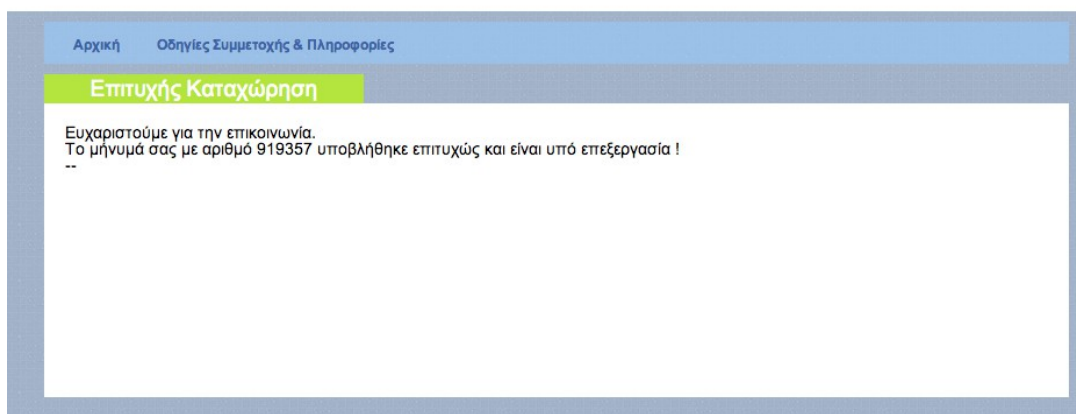
- Υπουργείο: Υπουργείο που αφορά το μήνυμα (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα βάσει του προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ)
- Υπηρεσία ή Φορέας του Υπουργείου [προαιρετική επιλογή]: Υπηρεσία/Φορέα που αφορά το μήνυμα.
- Έδρα Υπηρεσίας: Ο Δήμος που εδρεύει η υπηρεσία (πληκτρολογώντας τα πρώτα γράμματα εμφανίζεται αυτόματα ο Δήμος)
- Επιθυμητός τρόπος επικοινωνίας από την Υπηρεσία: (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στην παρακάτω λίστα):
  - Email (η ενημέρωση θα σταλεί στο mail που έχει δηλώσει αρχικά)
  - Μήνυμα (Κινητό τηλέφωνο): Ο χρήστης συμπληρώνει τον αριθμό κινητού τηλεφώνου που επιθυμεί να του σταλεί sms.
  - Αλληλογραφία: Ο χρήστης συμπληρώνει τη διεύθυνση και τον ταχυδρομικό κώδικα

Σε περίπτωση που δεν συμπληρωθεί κάποιο από τα υποχρεωτικά πεδία τότε εμφανίζεται μήνυμα που υποδεικνύει ποια πεδία δεν έχουν συμπληρωθεί.

Αφού ο χρήστης συμπληρώσει τα πεδία σε όλες τις καρτέλες της αίτησης, επιλέγει την ένδειξη «**Υποβολή**».

Μετά την ολοκλήρωση της υποβολής της φόρμας εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη επιβεβαίωσης καταχώρησης με τον κωδικό που αντιστοιχεί στο αίτημα/μήνυμα του.

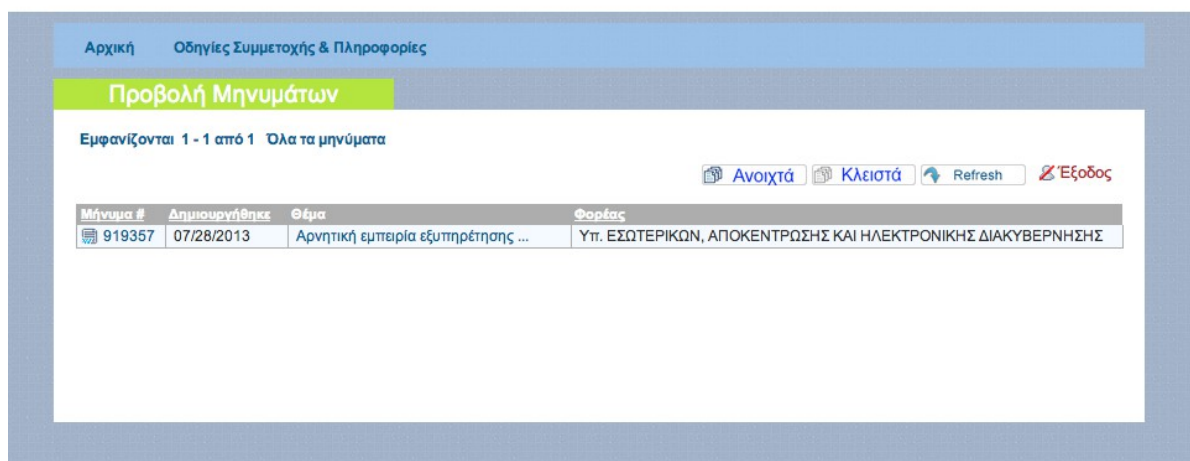
Δράση 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης



Εικόνα 4. Επιβεβαίωση καταχώρησης μηνύματος

Αν ο χρήστης επιθυμεί να δει το μήνυμα που έστειλε πηγαίνει στην αρχική σελίδα (**Εικόνα 1. Αρχική οθόνη**) και συμπληρώνει το mail του και τον κωδικό του αιτήματος του και αμέσως εμφανίζονται τα μηνύματα που έχουν καταχωρηθεί, όπως φαίνεται παρακάτω.

Δράση 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης



Εικόνα 5. Προβολή μηνυμάτων


Ο χρήστης πατώντας επάνω στο μήνυμά του μπορεί αν το ανοίξει και αν επιθυμεί μπορεί να το εμπλουτίσει, με κάποιο επιπρόσθετο κείμενο, όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα:

### Δράση 3 - Οδηγός Διαχειριστή

Δράση 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων  
της Δημόσιας Διοίκησης


[Αρχική](#)   [Οδηγίες Συμμετοχής & Πληροφορίες](#)

**Μήνυμα #343344**

Θέμα "Ίδέα για βελτίωση απο test test1" 

Κατάσταση	Ανοιχτό
Φορέας	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ
Υπηρεσία	(Περιφέρεια Αττικής - Δήμος Αθηναίων)
Ημερομηνία Δημιουργίας	07/29/2013 8:49 pm

Όνοματεπώνυμο	test test1
Ιδιότητα	Ιδιώτης
Δήμος	Δεν έχει δηλωθεί Δήμος
Διεύθυνση	(Τ.Κ.)
eMail	test@yahoo.gr
Τηλέφωνο	

 **Ιστορικό**

Mon, Jul 29 2013 8:49pm

test test test

Εμπλουτίστε το αρχικό μήνυμά σας

[Αποστολή Απάντησης](#) [Καθορισμός](#) [Ακύρωση](#)

Εικόνα 6. Εμπλουτισμός αρχικών μηνυμάτων

### 3 Υπερ διαχειριστής

Ο υπερδιαχειριστής έχει τις ακόλουθες δυνατότητες στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων:

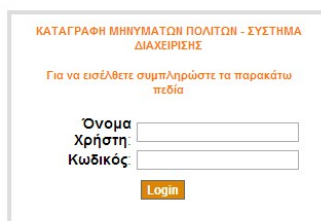
1. Προβολή του συνολικού περιεχομένου των αιτημάτων/μηνυμάτων που υποβάλλουν οι πολίτες ανεξαρτήτως Φορέα
2. Έγκριση περιεχομένου για ανάρτηση ανεξαρτήτως Φορέα
3. Επεξεργασία περιεχομένου ανεξαρτήτως Φορέα
4. Επανακατηγοριοποίηση αιτημάτων/περιεχομένου χρηστών
5. Επεξεργασία χρηστών
6. Επεξεργασία ενημερωτικών σελίδων στον ενημερωτικό δικτυακό τόπο
7. Περαιτέρω επεξεργασία (διαγραφή, επανακατηγοριοποίηση) του περιεχομένου που ήδη έχει αναρτηθεί στο δικτυακό τόπο προβολής περιεχομένου το οποίο υποβάλλουν οι χρήστες και εγκρίνουν οι διαχειριστές από το υποσύστημα osticket

Σημειώνεται ότι ο υπερδιαχειριστής ως επιχειρησιακός ρόλος χρησιμοποιεί τα παρακάτω στοιχεία πρόσβασης:

- [Συνδεσμος εφαρμογής]/app/scp/: osadmin για το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων/περιεχομένου των χρηστών – πολιτών (π.χ <http://83.212.121.173/dra3i3/>)/app/scp/)
- [Συνδεσμος εφαρμογής]/wp-admin/:opadmin , για τον ενημερωτικό δικτυακό τόπο που παρέχει πρόσβαση στην καταχώρηση πληροφορίας
- [Συνδεσμος εφαρμογής]/archive/wp-admin/:admin για την προβολή περιεχομένου από τους χρήστες και την επεξεργασία

Στο παρόν εγχειρίδιο δίνεται έμφαση στις απαραίτητες λειτουργίες που σχετίζονται και είναι συνδεδεμένες άρρηκτα με την πλατφόρμα καταγραφής.

Για την είσοδο του υπερδιαχειριστή στην εφαρμογή ο υπερδιαχειριστής εισάγει το όνομα χρήστη που έχει δηλώσει και τον κωδικό του όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.



Εικόνα 7. Αρχική οθόνη υπερδιαχειριστή

### 3.1 Προβολή του συνόλου του περιεχομένου που υποβάλλουν οι πολίτες ανεξαρτήτως Φορέα

Με την είσοδο του υπερδιαχειριστή στην εφαρμογή εμφανίζονται όλα τα μηνύματα που έχουν υποβληθεί συνολικά για τους φορείς από τους πολίτες, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

ONOMA ΦΟΡΕΑ

Καλωσήλθετε, **osadmin** | [Λειτουργίες Διαχειριστή](#) | [Οι Ρυθμίσεις μου](#) | [Αποσύνδεση](#)

Μηνύματα | Πρότυπα | Χρήστες

[Ανοιχτά \(13\)](#) | [Κλειστά Μηνύματα](#) | [Νέο Μήνυμα](#)

Αναζήτηση:  [Αναζήτηση](#) [Προχωρημένο]

Εμφανίζονται 1 - 13 από 13 Ανοιχτά Μηνύματα [Ανανέωση](#)

Μήνυμα	Ημερομηνία	Θέμα	Φορέας	Προτεραιότητα	Από
<input type="checkbox"/> <a href="#">815465</a>	07/30/2013	Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">688864</a>	07/30/2013	Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">902719</a>	07/30/2013	Θετική εμπειρία εξυπηρέτησης απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">343344</a>	07/29/2013	Ιδέα για βελτίωση απο test test1	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ	Κανονική	test test1
<input type="checkbox"/> <a href="#">132761</a>	07/28/2013	Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">919357</a>	07/28/2013	Αρνητική εμπειρία εξυπηρέτησης απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">835118</a>	07/28/2013	Αρνητική εμπειρία εξυπηρέτησης απο giorgos eponimo dokimastiko	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ...	Κανονική	giorgos eponimo dokimastiko
<input type="checkbox"/> <a href="#">615786</a>	07/28/2013	Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">525702</a>	07/28/2013	Αρνητική εμπειρία εξυπηρέτησης απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος
<input type="checkbox"/> <a href="#">316654</a>	07/28/2013	Θετική εμπειρία εξυπηρέτησης απο ονομα επώνυμο	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ...	Κανονική	ονομα επώνυμο
<input type="checkbox"/> <a href="#">596725</a>	07/27/2013	Ιδέα για βελτίωση απο ονομα επώνυμο	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ...	Κανονική	ονομα επώνυμο
<input type="checkbox"/> <a href="#">740037</a>	07/27/2013	Θετική εμπειρία εξυπηρέτησης απο ονομα επώνυμο	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ...	Κανονική	ονομα επώνυμο
<input type="checkbox"/> <a href="#">551124</a>	07/26/2013	Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ...	Κανονική	Ανώνυμος

Επιλογή: Όλα [Κανένα](#) [Εναλλαγή](#) σελίδα: [1]

[Κλείσιμο](#) [Διαγραφή](#)

Εικόνα 8. Αρχική σελίδα

### 3.2 Έγκριση περιεχομένου για ανάρτηση ανεξάρτητα Φορέα

Όλα τα μηνύματα έχουν μία αρχική σήμανση (μπαλίτσα γκρι, πράσινη, κόκκινη). Τα μηνύματα με την γκριζα σήμανση απαιτούν την έγκριση από το Διαχειριστή για να είναι επεξεργάσιμα και να δημοσιευθούν, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Τα μηνύματα με την πράσινη σήμανση αριστερά έχουν εγκριθεί προς δημοσίευση, ενώ αυτά με την κόκκινη σήμανση έχουν απορριφθεί.

### Δράση 3 - Οδηγός Διαχειριστή

ΟΝΟΜΑ ΦΟΡΕΑ

Καλωσήλθες, **osadmin** | [Λειτουργίες Διαχειριστή](#) | [Οι Ρυθμίσεις μου](#) | [Αποσύνδεση](#)

Μηνύματα

Πρότυπα

Χρήστες

Ανοιχτά (13)

Κλειστά Μηνύματα

Νέο Μήνυμα

Το μήνυμα απαιτεί έγκριση πριν δημοσιευθεί. Η επεξεργασία είναι αδύνατη μέχρι να εγκριθεί.

Αποδοχή Δημοσίευσης

Απόρριψη Δημοσίευσης

Μήνυμα #688864

Κατάσταση: Ανοιχτό

Δημοσίευση: ☒ Δημοσίευση (Απαιτείται Έγκριση)

Προταιρέση: Κανονική

Φορέας: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ημερομηνία Δημιουργίας: 07/30/2013 5:27 pm

Πηγή: Web

Επιθυμητός Τρόπος Επικοινωνίας: Email

Υπηρεσία:

Δήμος Υπηρεσίας: Περιφέρεια Αττικής - Δήμος Αθηναίων

Ημερομηνία που αφορά το μήνυμα: 30/07/2013

Σε Εκθεση: Όχι

Θέμα: Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος

Χρήστης Διαχείρισης Μηνύματος: - Δεν έχει ανατεθεί -

Τελευταία Επικοινωνία:

Ημερομηνία

Επεξεργασία Μηνύματος

Όνομα:

Επώνυμο:

Διεύθυνση:

ΤΚ:

Δήμος: Δεν έχει δηλωθεί Δήμος

Email: testst@testtesttest.gr (3)

Τηλέφωνο:

Κινητό Τηλέφωνο:

Φύλο: Δεν επιθυμώ να δηλώσω

Ηλικία: Δεν επιθυμώ να δηλώσω

Εκπαίδευση: Δεν επιθυμώ να δηλώσω

Λόγος Επικοινωνίας: Καλή Πρακτική Φορέα , Βελτίωση οδηγιών

IP Διεύθυνση: 5.54.120.153

Τελευταίο Μήνυμα: 07/30/2013 5:27 pm

Εικόνα 9. Μήνυμα προς έγκριση

Ο υπερδιαχειριστής επιλέγει «**Αποδοχή δημοσίευσης**» και αναρτάται το περιεχόμενο του μηνύματος όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.



### Δράση 3 - Οδηγός Διαχειριστή

ΟΝΟΜΑ ΦΟΡΕΑ

Καλωσήλθετε, **osadmin** | [Λειτουργίες Διαχειριστή](#) | [Οι Ρυθμίσεις μου](#) | [Αποσύνδεση](#)

Μηνύματα

Πρότυπα

Χρήστες

Ανοιχτά (23)

Κλειστά Μηνύματα

Νέο Μήνυμα

Μήνυμα #688864

Κατάσταση: Ανοιχτό

Δημοσίευση: ● Δημοσίευση (Εγκριμένο)

Προτεραιότητα: Κανονική

Φορέας: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ημερομηνία Δημιουργίας: 07/30/2013 5:27 pm

Πηγή: Web

Επιθυμητός Τρόπος Επικοινωνίας: Email

Υπηρεσία: Δήμος Υπηρεσίας: Περιφέρεια Αττικής - Δήμος Αθηναίων

Ημερομηνία που αφορά το μήνυμα: 30/07/2013

Σε Εκθεση: Όχι

Επεξεργασία Μηνύματος

Όνομα:

Επώνυμο:

Διεύθυνση:

ΤΚ:

Δήμος: Δεν έχει δηλωθεί Δήμος

Email: testst@testtesttest.gr (3)

Τηλέφωνο:

Κινητό Τηλέφωνο:

Φύλο: Δεν επιθυμώ να δηλώσω

Ηλικία: Δεν επιθυμώ να δηλώσω

Εκπαίδευση: Δεν επιθυμώ να δηλώσω

Θέμα: Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος

Χρήστης Διαχείρισης Μηνύματος: - Δεν έχει ανατεθεί -

Τελευταία Επικοινωνία:

Ημερομηνία Τέλους:

Λόγος Επικοινωνίας: Καλη Πρακτική Φορέα , Βελτίωση οδηγών

IP Διεύθυνση: 5.54.120.153

Τελευταίο Μήνυμα: 07/30/2013 5:27 pm

Λειτουργία: 

Επιλογή Λειτουργίας

Προτεραιότητα: 

-Μη αλλαγμένο-

Αποθήκευση

Εσωτερική σημείωση (1)

Wed, Jul 31 2013 1:44am - απεστάλη από system

Ticket Accepted

Ticket closed without response by Admin Admin

Ιστορικό Μηνύματος

Tue, Jul 30 2013 5:27pm

Περιεχόμενο από testst@testtesttest.gr

Αποστολή απάντησης

Αποστολή εσωτερικού σημειώματος

Μεταφορά σε άλλο Φορέα

Ανάθεση σε Χρήστη

Έτοιμη απάντηση: 

Επιλογή προτύπου μηνύματος

☒ Προσθήκη

Προσθήκη υπογραφής: ☒ Κανένα ☐ Υπογραφή φορέα

Κατάσταση Μηνύματος: ☐ Κλείσιμο μετά την απάντηση

Αποστολή απάντησης

Καθαρισμός

Ακύρωση

Εικόνα 10. Εγκριμένο Μήνυμα

Ο υπερδιαχειριστής μπορεί να αλλάξει την κατηγορία και την προτεραιότητα του μηνύματος

διαλέγοντας μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 11. Λειτουργία

Στη συνέχεια ο υπερδιαχειριστής έχει επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

### Αποστολή έτοιμης απάντησης:

Σε πολλές περιπτώσεις που χρειάζεται να λάβουν απάντηση οι χρήστες, ο υπερδιαχειριστής μπορεί να χρησιμοποιήσει έτοιμες απαντήσεις. Η διαδικασία είναι απλή, διαλέγοντας μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 12. Έτοιμη απάντηση

### Αποστολή εσωτερικού σημειώματος:

Οι Φορείς μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους με την χρήση εσωτερικού μηνύματος. Εσωτερικό σημείωμα για τον Φορέα μπορεί να σταλεί, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 13. Αποστολή εσωτερικού σημειώματος

### Μεταφορά σε άλλο φορέα:

Μερικές φορές οι χρήστες στέλνουν αιτήματα σε λάθος Φορέα. Αυτό σημαίνει ότι νομίζουν ότι υπεύθυνοι για το αίτημα τους είναι συγκεκριμένοι Φορείς. Το σύστημα επιτρέπει την μεταφορά του συστήματος σε άλλο ΦΟρέα. Η μεταφορά του μηνύματος σε άλλο φορέα πραγματοποιείται διαλέγοντας μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα και προσθέτοντας το λόγο μεταφοράς, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 14. Μεταφορά μηνύματος σε άλλο φορέα

### Ανάθεση σε χρήστη:

Ανάθεση σε χρήστη. Ο υπερδιαχειριστής διαλέγει ως χρήστη μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα και στέλνει Σημείωμα/Μήνυμα για τον επιλεγμένο χρήστη όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

The screenshot shows the 'Assign to User' (Ανάθεση σε Χρήστη) form in the Staff Control Panel. The form includes the following fields and buttons:

- Επικοινωνία:** Admin, Admin
- Ημερομηνία Τέλους:** manager, yes
- Λειτουργία:** test, 331@aytoeinaidokimi.gr
- Αποστολή:** test, test
- Εσωτερική σημείωση:** Υπουργείου, Διαχειριστής
- Τιμή:** Tue, Jul 30 2013 5
- Τicket Accepted:** Υπουργείου, Διαχειριστής
- Τicket closed with:** Υπουργείου, Διαχειριστής
- Ιστορικό Μηνύματος:** Υπουργείου, Διαχειριστής
- Περιεχόμενο:** Υπουργείου, Διαχειριστής
- Αποστολή:** Υπουργείου, Διαχειριστής
- Χρήστης:** -Επιλογή χρήστη - \*
- Σημείωμα/μηνύματα για επιλεγμένο χρήστη:** (Σωσμένο ως εσωτερικό σημείωμα) \*
- Αποστολή εσωτερικού σημειώματος:** \*
- Μεταφορά σε άλλο Φορέα:** \*
- Ανάθεση σε Χρήστη:** \*
- Ανάθεση:** \*
- Καθαρισμός:** \*
- Ακύρωση:** \*

Εικόνα 15. Ανάθεση σε Χρήστη

### 3.3 Επεξεργασία περιεχομένου ανεξάρτητα Φορέα

Ο υπερδιαχειριστής μπορεί να αλλάξει το σύνολο των στοιχείων και να το επανακατηγοριοποιήσει, επιλέγοντας την ένδειξη «[Επεξεργασία Μηνύματος](#)» και εμφανίζεται η παρακάτω εικόνα.

ΟΝΟΜΑ ΦΟΡΕΑ

Καλωσήλθες, **osadmin** | [Λειτουργίες Διαχειριστή](#) | [Οι Ρυθμίσεις μου](#) | [Αποσύνδεση](#)

Μηνύματα

Πρότυπα

Χρήστες

Ανοιχτά (22)

Εκπρόσθεμο (1)

Κλειστά Μηνύματα

Νέο Μήνυμα

Update Ticket # 688864 (View Ticket)

Email Address:

testst@testtesttest.gr

\*

First Name:

\*

Last Name:

\*

Δήμος:

Δεν έχει δηλωθεί Δήμος

\*

ΤΚ:

\*

Διεύθυνση:

\*

Ιστοσελίδα:

\*

Ιδιότητα:

Δημόσιος Υπάλληλος

\*

Επιθυμητός Τρόπος Επικοινωνίας:

Email

\*

Υπηρεσία:

\*

Δήμος Υπηρεσίας:

Περιφέρεια Αττικής - Δήμος Αθηναίων

\*

Subject:

Ιδέα για βελτίωση απο Ανώνυμος

\*

Telephone:

Ext

Mobile Phone:

Due Date:

Time is based on your time zone (GMT 2.0)

00:00

Priority:

Κανονική

Help Topic:

Ιδέα για βελτίωση

(optional)

Help Topic 2:

Βελτίωση οδηγιών

(optional)

Internal Note:

Reasons for the edit.

Update Ticket

Reset

Cancel

### Εικόνα 12. Επεξεργασία περιεχομένου μηνύματος

### 3.4 Ρυθμίσεις osticket

Στο μενού «Λειτουργίες Διαχειριστή» διακρίνονται όλες οι δυνατότητες παραμετροποίησης που έχει ο υπερδιαχειριστής.

Συγκεκριμένα για τις ρυθμίσεις ισχύουν τα εξής:

### 3.4.1 Παρακολούθηση των logs του συστήματος.

Από τη σελίδα αυτή και συγκεκριμένα επιλέγοντας το Πίνακας Ελέγχου - >System logs, μπορείτε να παρακολουθήσετε τα logs του συστήματος.

#### Καταγραφή Συστήματος

Date Span: From  to  Type: **All**

All logs	
<input type="checkbox"/> Tue, Jul 30 2013 10:04pm	Failed login attempt (staff)
<input type="checkbox"/> Sat, Jul 27 2013 1:31pm	Failed login attempt (client)
<input type="checkbox"/> Sat, Jul 27 2013 1:29pm	Failed login attempt (client)
<input type="checkbox"/> Sat, Jul 27 2013 1:29pm	Failed login attempt (client)
<input type="checkbox"/> Fri, Jul 26 2013 12:44am	Failed login attempt (staff)
<input type="checkbox"/> Thu, Jul 25 2013 11:56pm	Failed login attempt (staff)
<input type="checkbox"/> Wed, Oct 17 2012 9:52am	Failed login attempt (staff)
<input type="checkbox"/> Sun, Sep 16 2012 2:37pm	Failed login attempt (staff)

page: [1]

### 3.4.2 Ρυθμίσεις

Από τη σελίδα αυτή και συγκεκριμένα επιλέγοντας το Ρυθμίσεις, μπορείτε να παρακολουθήσετε τις ρυθμίσεις του συστήματος.

#### 3.4.2.1 Βασικές ρυθμίσεις - Preferences

Οι βασικές ρυθμίσεις της εφαρμογής παρουσιάζονται στην ακόλουθη εικόνα

#### System Preferences and Settings (v1.6 ST)

General Settings	
Offline mode will disable client interface and <b>only</b> allow <b>super admins</b> to login to Staff Control Panel	
Helpdesk Status	<input checked="" type="radio"/> Online (Active) <input type="radio"/> Offline (Disabled)
Helpdesk URL:	<input type="text" value="http://83.212.121.173/dra3i3/app/"/>
Helpdesk Name/Title:	<input type="text" value="Καταγράφω εμπειρία, βελτιώνω υ"/>
Default Email Templates:	<input type="text" value="Προκαθορισμένο template"/>
Default Department:	<input type="text" value="Support Dept"/>
Default Page Size:	<input type="text" value="25"/>
System Log Level:	<input type="text" value="WARN"/> Purge logs after <input type="text" value="12 Months"/>
Staff Excessive Logins:	<input type="text" value="4"/> attempt(s) allowed before a <input type="text" value="2"/> min. timeout (penalty in minutes)
Staff Session Timeout:	<input type="text" value="30"/> (Staff's max Idle time in minutes. Enter 0 to disable timeout)
Bind Staff Session to IP:	<input checked="" type="checkbox"/> Bind staff's session to login IP.
Client Excessive Logins:	<input type="text" value="4"/> attempt(s) allowed before a <input type="text" value="2"/> min. timeout (penalty in minutes)
Client Session Timeout:	<input type="text" value="30"/> (Client's max Idle time in minutes. Enter 0 to disable timeout)
Clickable URLs:	<input checked="" type="checkbox"/> Make URLs clickable
Enable Auto Cron:	<input type="checkbox"/> Enable cron call on staff's activity

Πιο συγκεκριμένα:

- Helpdesk Status: Επιλογή ενεργοποίησης ή απενεργοποίησης λειτουργίας του συστήματος (Online (Active) Offline (Disabled))

- Helpdesk URL: Ο σύνδεσμος της εφαρμογής καταχώρισης
- Helpdesk Name/Title: Το όνομα της εφαρμογής καταχώρισης
- Default Email Templates: Email template που αποστέλλεται στους χρήστες ως ευχαριστήριο
- Default Department: Ποιος είναι ο φορέας που καταχωρείται αυτόματα το μήνυμα
- Default Page Size: Αριθμός μηνυμάτων που εμφανίζονται
- System Log Level: Ρυθμίσεις διατήρησης logs
- Staff Excessive Logins: Ρυθμίσεις αριθμού αποτυχημένων προσπαθειών εισαγωγής στο σύστημα
- Staff Session Timeout: Χρόνος διάρκειας της συνεδρίας / σύνδεσης του χρήστη
- Bind Staff Session to IP: Σύνδεση συνεδρίας διατηρώντας τη διεύθυνση ip
- Client Excessive Logins: Αριθμός επιτρεπτών συνδέσεων
- Client Session Timeout: Διάρκεια συνεδρίας πελάτη
- Clickable URLs: Επιλογή για clickable συνδέσμους

#### 3.4.2.1.1 Διαχείριση Ημερομηνίας

Από εδώ μπορείτε να ορίσετε, όπως παρουσιάζεται στην ακόλουθη εικόνα, πως θα παρουσιάζεται η ημερομηνία και η ώρα στην εφαρμογή.

Date & Time		
Please refer to <a href="#">PHP Manual</a> for supported parameters.		
Time Format:	<input type="text" value="h:i A"/>	* 05:05 PM
Date Format:	<input type="text" value="m/d/Y"/>	* 08/04/2013
Date & Time Format:	<input type="text" value="m/d/Y g:i a"/>	* 08/04/2013 5:05 pm
Day, Date & Time Format:	<input type="text" value="D, M j Y g:ia"/>	* Sun, Aug 4 2013 5:05pm
Default Timezone:	<input type="text" value="GMT 2.0 (Kaliningrad, South Africa)"/>	
Daylight Saving:	<input type="checkbox"/> Observe daylight savings	

- Time Format: Πως θα παρουσιάζεται η ώρα
- Date Format: Πως θα παρουσιάζεται η ημερομηνία (πχ 08/04/2013)
- Date & Time Format: : Πως θα παρουσιάζεται η ημερομηνία και η ώρα (πχ 08/04/2013 5:05 pm )
- Day Date & Time Format: Πως θα παρουσιάζεται ο συνδυασμός της μέρας, ημερομηνίας και ώρας (πχ \* Sun, Aug 4 2013 5:05pm)
- Default Timezone: Ποιο timezone θα χρησιμοποιήσει το σύστημα
- Daylight Saving: Αν θα ακολουθεί την αλλαγή της θερινής ώρας

#### 3.4.2.1.2 Διαχείριση μηνυμάτων

Από εδώ μπορείτε να ορίσετε τα βασικά ορίσματα για τα μηνύματα που ανταλλάσσονται στο



σύστημα.

Ticket Options & Settings	
If enabled ticket lock get auto-renewed on form activity.	
Ticket IDs:	<input type="radio"/> Sequential <input checked="" type="radio"/> Random (recommended)
Ticket Priority:	<input type="button" value="Κανονική"/> Default priority <input type="checkbox"/> Allow user to overwrite/set priority (new web tickets) <input type="checkbox"/> Use email priority when available (new emailed tickets)
Maximum Open Tickets:	<input type="text" value="0"/> per email. (Helps with spam and flood control. Enter 0 for unlimited)
Auto-Lock Time:	<input type="text" value="3"/> (Minutes to lock a ticket on activity. Enter 0 to disable locking)
Ticket Grace Period:	<input type="text" value="0"/> (Hours before ticket is marked overdue. Enter 0 to disable aging.)
Reopened Tickets:	<input checked="" type="checkbox"/> Auto-assign reopened tickets to last respondent 'available'. ( 3 months limit)
Assigned Tickets:	<input type="checkbox"/> Show assigned tickets on open queue.
Answered Tickets:	<input type="checkbox"/> Show answered tickets on open queue.
Ticket Activity Log:	<input checked="" type="checkbox"/> Log ticket's activity as internal notes.
Staff Identity:	<input type="checkbox"/> Hide staff's name on responses.
Human Verification:	<input type="checkbox"/> Enable captcha on new web tickets.

- Ticket IDs: Από εδώ ορίζεται πως θα παίρνει τιμή το μήνυμα - αίτημα. Συνήθως χρησιμοποιείται η τυχαία τιμή (Random)
- Ticket Priority: Η προτεραιότητα που μπορεί να έχει ένα αίτημα - μήνυμα. Θεωρούμε ότι όλα έχουν την ίδια προτεραιότητα.
- Maximum Open Tickets: Πόσα ανοικτά αιτήματα μπορούν να υπάρχουν για κάθε email. Δηλώνουμε 0 αν θέλουμε να είναι απεριόριστα
- Auto-Lock Time: Δηλώνουμε πόση ώρα μπορεί κάποιος να γράφει σε ένα αίτημα.
- Ticket Grace Period: Εδώ μπορείτε να δηλώσετε από πόση ώρα και μετά μπορεί να θεωρηθεί ότι το αίτημα έχει ξεχαστεί να απαντηθεί.
- Reopened Tickets: Να πραγματοποιείται αυτόματη ανάθεση σε προσωπικό που έχει αναλάβει - απαντήσει αίτημα το τελευταίο τρίμηνο.
- Assigned Tickets: Να παρουσιάζονται τα αιτήματα που έχουν ανατεθεί σαν λίστα με αιτήματα ανοικτή για διάβασμα.
- Answered Tickets: Να παρουσιάζονται οι απαντήσεις στα αιτήματα σαν λίστα με αιτήματα ανοικτή για διάβασμα.
- Ticket Activity Log: Να καταγράφεται η δραστηριότητα στα logs σαν εσωτερικές σημειώσεις.
- Staff Identity: Αν θα φαίνονται τα στοιχεία του προσωπικού που χρησιμοποιεί το σύστημα.
- Human Verification: Αν χρησιμοποιείται captcha για την συμπλήρωση των φορμών



### 3.4.2.1.3 Διαχείριση emails

Από εδώ μπορείτε να δηλώσετε τα στοιχεία του server που είναι υπεύθυνος για την αποστολή των emails

Email Settings	
Note that global settings can be disabled at dept/email level.	
Incoming Emails:	<p>For mail fetcher (POP/IMAP) to work you must set a cron job or simply enable auto-cron</p> <p><input type="checkbox"/> Enable POP/IMAP email fetch (Global setting which can be disabled at email level)</p> <p><input type="checkbox"/> Enable email piping (You pipe we accept policy)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Strip quoted reply (depends on the tag below)</p> <p>==== stoxeia min Reply Separator Tag</p>
Outgoing Emails:	<p>Default Email: Only applies to outgoing emails with no SMTP settings.</p> <p>None: Use PHP mail function</p>
Default System Email:	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>
Default Alert Email:	Use Default System Email (above)
System Admin Email Address:	g.karamanolis@gmail.com

- Incoming Emails: Πως λαμβάνονται τα μηνύματα.
- Outgoing Emails: Αυτό χρησιμοποιείται μόνο όταν δεν έχει χρησιμοποιηθεί SMTP server.
- Default System Email: Πως αποστέλλονται τα emails από το σύστημα.
- Default Alert Email: Χρησιμοποιείται για να ενημερώνει τους χρήστες προσωπικό του συστήματος.
- System Admin Email Address: δηλώνετε το email του διαχειριστή του συστήματος. Θα λαμβάνει όλα τα πιθανά emails του συστήματος.

### 3.4.2.1.4 Απαντήσεις

Από εδώ ενεργοποιούνται οι απαντήσεις του συστήματος.

Autoresponders (Global Setting)	
This is global setting which can be disabled at department level.	
New Ticket:	<p>Autoreponse includes the ticket ID required to check status of the ticket</p> <p><input checked="" type="radio"/> Enable <input type="radio"/> Disable</p>
New Ticket by Staff:	<p>Notice sent when staff creates a ticket on behalf of the user (Staff can disable)</p> <p><input checked="" type="radio"/> Enable <input type="radio"/> Disable</p>
New Message:	<p>Message appended to an existing ticket confirmation</p> <p><input checked="" type="radio"/> Enable <input type="radio"/> Disable</p>
Overlimit notice:	<p>Ticket denied notice sent <b>only once</b> on limit violation to the user.</p> <p><input checked="" type="radio"/> Enable <input type="radio"/> Disable</p> <p><b>Note:</b> Admin gets alerts on ALL denials by default.</p>

- New Ticket: Αν ο χρήστης θα παίρνει απάντηση όταν δημιουργεί - αποστέλλει καινούργιο ερώτημα (Enable Disable)
- New Ticket by Staff: Αν οι εγγεγραμμένοι χρήστες θα παίρνουν απάντηση όταν δημιουργούν - αποστέλλουν καινούργιο ερώτημα (Enable Disable)
- New Message: Αν θα επισυνάπτεται η σημείωση στο υπάρχον ερώτημα
- Overlimit notice: Αν θα παίρνει ο χρήστης αρνητική απάντηση όταν ξεπερνάει τον αριθμό των μηνυμάτων που μπορεί να στείλει.

### 3.4.2.1.5 Μηνύματα επικοινωνίας (Alerts & Notices)

Είναι τα βασικά μηνύματα που ανταλλάσει το σύστημα τόσο με τους διαχειριστές όσο και με

### Δράση 3 - Οδηγός Διαχειριστή

τους χρήστες.

Alerts & Notices	
Notices sent to user use 'No Reply Email' whereas alerts to staff use 'Alert Email' set above as FROM address respectively.	
New Ticket Alert:	<input type="radio"/> Enable <input checked="" type="radio"/> Disable Select recipients <input checked="" type="checkbox"/> Admin Email <input checked="" type="checkbox"/> Department Manager <input type="checkbox"/> Department Members (spammy)
New Message Alert:	<input type="radio"/> Enable <input checked="" type="radio"/> Disable Select recipients <input checked="" type="checkbox"/> Last Respondent <input checked="" type="checkbox"/> Assigned Staff <input type="checkbox"/> Department Manager (spammy)
New Internal Note Alert:	<input type="radio"/> Enable <input checked="" type="radio"/> Disable Select recipients <input checked="" type="checkbox"/> Last Respondent <input checked="" type="checkbox"/> Assigned Staff <input type="checkbox"/> Department Manager (spammy)
Overdue Ticket Alert:	<input type="radio"/> Enable <input checked="" type="radio"/> Disable Admin Email gets an alert by default. Select additional recipients below <input checked="" type="checkbox"/> Assigned Staff <input checked="" type="checkbox"/> Department Manager <input type="checkbox"/> Department Members (spammy)
System Errors:	Enabled errors are sent to admin email set above <input checked="" type="checkbox"/> System Errors <input checked="" type="checkbox"/> SQL errors <input checked="" type="checkbox"/> Excessive Login attempts

- New Ticket Alert: Ανάθεση για το ποιοι θα ενημερώνονται για νέο ερώτημα.Ενεργοποίηση ηλεκτρονικού ταχυδρομίου ώστε να ενημερώνονται μέσω email αυτοί που απαντάνε, το προσωπικό, οι υπεύθυνοι.
- New Message Alert: Ανάθεση για το ποιοι θα ενημερώνονται για νέο μήνυμα. Ενεργοποίηση ηλεκτρονικού ταχυδρομίου ώστε να ενημερώνονται μέσω email αυτοί που απαντάνε, το προσωπικό, οι υπεύθυνοι.
- New Internal Note Alert: Ανάθεση για το ποιοι θα ενημερώνονται για νέα σημείωση. Ενεργοποίηση ηλεκτρονικού ταχυδρομίου ώστε να ενημερώνονται μέσω email αυτοί που απαντάνε, το προσωπικό, οι υπεύθυνοι.
- Overdue Ticket Alert: Ενεργοποίηση ηλεκτρονικού ταχυδρομίου ώστε να ενημερώνονται μέσω email οι υπεύθυνοι για την καθυστέρηση στην απάντηση ερωτημάτων
- System Errors: Ενεργοποίηση ώστε τα λάθη του συστήματος να αποστέλονται στον administrator του συστήματος.

#### 3.4.3 Ρυθμίσεις ειδοποιήσεων για email

##### 3.4.3.1 Email Addresses

Είναι οι ρυθμίσεις που πρέπει να γίνουν για να αποστέλλονται τα tickets, όπως παρουσιάζεται και στην ακόλουθη εικόνα.

Emails				
Email Address	AutoResp.	Department	Priority	Last Updated
<input type="checkbox"/> openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	Yes	Support	Κανονική	07/28/2013 4:12 pm
Select: All None Toggle				
Delete Selected Emails				

Ο υπερδιαχειριστής ανά πάσα στιγμή μπορεί να διαγράψει το email από τη λίστα

επιλέγοντας το και πατώντας το κουμπί Remove Selected emails.

#### 3.4.3.1.1 Add New Email

Ο υπερδιαχειριστής μπορεί να ορίσει ένα νέο email το οποίο θα διαχειρίζεται το σύστημα συμπληρώνοντας τα στοιχεία που παρουσιάζονται στην ακόλουθη εικόνα.

**New Email**

**Email Info**

Settings are mainly for emailed tickets. For online/web tickets see help topics.

Email Address:

Email Name:  (Optional email's FROM name.)

New Ticket Priority:  Select Priority \*

New Ticket Dept.:  Select Department

Auto Response: ☐ Disable autoreponse for this email. (Overwrite Dept setting)

**Login info (optional):** Required when IMAP/POP and/or SMTP are enabled.

Username:  366\_admin

Password:  \*\*\*

**Mail Account (Optional)**

Setting for fetching incoming emails. Mail fetching must be enabled with autocron active or external cron setup.  
Please be patient, the system will try to login to mail server to validate the entered login info.

Status: ☐ Enable ☒ Disable

Host:

Port:

Protocol:  Select

Encryption: ☒ None ☐ SSL

Fetch Frequency:  Delay intervals in minutes

Maximum Emails Per Fetch:  Maximum emails to process per fetch.

Delete Messages: ☐ Delete fetched message(s) (recommended when using POP)

**SMTP Settings (Optional)**

When enabled the email account will use SMTP server instead of internal PHP mail() function for outgoing emails.  
Please be patient, the system will try to login to SMTP server to validate the entered login info.

Status: ☐ Enable ☒ Disable

SMTP Host:

SMTP Port:

Authentication Required?: ☒ Yes ☐ NO

Encryption: Best available authentication method is auto-selected based on what the sever supports.

#### Email Info

- Email Address: Η ηλεκτρονική διεύθυνση που θα εμφανίζεται στο αίτημα του χρήστη και κυρίως στην απάντηση
- Email Name: Ποιο είναι το όνομα που θα φαίνεται για το επιλεγμένο email
- New Ticket Priority : Προτεινόμενη η κανονική
- New Ticket Dept.: Προτεινόμενη τιμή το Support Dept για να το παίρνουν όλοι
- Auto Response: Δεν χρειάζεται γιατί δεν επιτρέπει την αυτόματη απάντηση

#### Login Info

- Username: Το username

- Password: Το password

## Mail Account

Είναι τα στοιχεία του λογαριασμού για την παραλαβή των μηνυμάτων

- Status: Η κατάσταση του λογαριασμού ενεργή (Enable) ανενεργή Disable
- Host : Το host του email
- Port : Το port
- Protocol: Το πρωτόκολλο που χρησιμοποιείται (POP, IMAP)
- Encryption: Αν θα χρησιμοποιηθεί κρυπτογράφηση (SSL) ή καμία None
- Fetch Frequency: Κάθε πότε (σε λεπτά) θα λαμβάνει
- Maximum Emails: Ο αριθμός των μηνυμάτων που θα λαμβάνει – επεξεργάζεται σε κάθε επικοινωνία.
- Delete Messages: Αν θα διαγράφονται τα μηνυματα μετά την παραλαβή ή όχι.

## SMTP Settings

Αν επιλεγεί SMTP Server τότε πρέπει να δηλωθούν τα ακόλουθα στοιχεία:

- Status: Η κατάσταση (enable,disable)
- SMTP Host: το host του smtp
- SMTP Port: Το port που μπορεί να χρησιμοποιεί
- Authentication?: Αν χρειάζεται αυθεντικοποίηση για την χρήση του server
- Encryption: Αν γίνεται κρυπτογράφηση των δεδομένων

### 3.4.3.2 Templates

Templates είναι τα προκαθορισμένα emails που δέχονται σαν απάντηση οι χρήστες. Όπως φαίνεται και στην εικόνα το σύστημα έχει ένα προεγκατεστημένο template.

#### Email Templates

Εμφανίζονται 1 - 1 από 1

Name	In-Use	Last Update	Created
<input type="checkbox"/> Προκαθορισμένο template	Yes	07/28/2013 8:31 pm	02/14/2011 2:54 pm

#### Add New Template

To add a new template - select existing template and edit it thereafter.

Name:  \* Copy:  \*

#### Variables

#### 3.4.3.2.1 Προσθήκη νέου template

Ο υπερδιαχειριστής πατώντας το κουμπί add από την προηγούμενη εικόνα να προσθέσει ένα καινούριο template. Το template μπορεί να στηρίζεται σε ένα ήδη υπάρχον. Και στις δύο περιπτώσεις χρειάζεται να συμπληρώσει κανείς τα στοιχεία που καθορίζουν ένα template και αφορούν τα κείμενα που λαμβάνει ένας χρήστης όταν αποστέλει ένα αίτημα.

#### 3.4.3.3 Banlist

Μπορεί να φτάσει κανείς στην επιλογή αυτή από Emails -> Banlist . Είναι το σημείο που μπορεί ο υπερδιαχειριστής να προσθέσει email χρηστών που θεωρεί ότι μπορούν να μπουν σε μαύρη λίστα. Για να μπορέσει να προσθέσει το email πρέπει να υπάρχει στη λίστα με τα emails που έχουν στείλει αίτημα ή απλώς να το προσθέσει στο κουτάκι που φαίνεται στην ακόλουθη εικόνα και να πατήσει το add.

Email:  Add (Αναζήτηση)

Αποκλεισμένα Email: Εμφανίζονται 1 - 1 από 1

Email	Υποβάλλον	
<input type="checkbox"/> test1@test.gr	Admin Admin	08/03/2013 12:01 pm

Select: Όλα Ενναλαγή Κανένα page: [1]

Remove From List

Ο υπερδιαχειριστής ανά πάσα στιγμή μπορεί να διαγράψει το email από τη λίστα επιλέγοντας το και πατώντας το κουμπί Remove from list.

#### 3.4.4 Είδη επικοινωνίας

Τα είδη επικοινωνίας είναι ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούν οι χρήστες πολίτες - επιχειρήσεις με τους Φορείς και ειδικά με το σύστημα. Το σύστημα έχει προεγκατεστημένα συγκεκριμένα είδη επικοινωνίας όπως παρουσιάζονται και στην ακόλουθη εικόνα.

**Είδη Επικοινωνίας**

Είδος Επικοινωνίας	Κατάσταση	Αυτόματη Απάντηση	Φορέας	Προτεραιότητα	Τελευταία Ανανέωση
<input type="checkbox"/> Αρνητική ...	Active	Yes	Support	Χαμηλή	03/08/2011 12:02 pm
<input type="checkbox"/> Θετική Εμπειρία ...	Active	Yes	Support	Χαμηλή	03/08/2011 12:02 pm
<input type="checkbox"/> Ιδέα για ...	Active	Yes	Support	Χαμηλή	03/08/2011 12:02 pm
<input type="checkbox"/> Καλή Πρακτική ...	Active	Yes	Support	Υψηλή	03/08/2011 12:02 pm

Select: Όλα Κανένα Ενναλαγή

Ενεργοποίηση Απενεργοποίηση Διαγραφή

Ανά πάσα στιγμή ο υπερδιαχειριστής μπορεί να ενεργοποιήσει - απενεργοποιήσει - διαγράψει είδος επικοινωνίας επιλέγοντας το είδος και πατώντας το αντίστοιχο κουτάκι

#### 3.4.4.1 Νέο είδος επικοινωνίας

Πατώντας το κουμπί Add new Topic ο υπερδιαχειριστής μπορεί να προσθέσει νέο είδος

### Δράση 3 - Οδηγός Διαχειριστή

επικοινωνίας. Τα στοιχεία που πρέπει να συμπληρωθούν είναι τα ακόλουθα, όπως παρουσιάζονται και στην εικόνα:

New Help Topic  
Disabling auto response will overwrite dept settings.

Help Topic:

Topic Status: ☒ Active ☐ Disabled

Auto Response: ☐ **Disable** autoresponse for this topic. (Overwrite Dept setting)

New Ticket Priority:

New Ticket Department:

- Help Topic: Το όνομα του είδους
- Topic Status: Η κατάσταση του είδους ανοικτή - Active ή απενεργοποιημένη Disabled
- Auto Response: Να μην αποστέλλεται αυτόματη απάντηση . Το αφήνουμε κενό.
- New Ticket Priority: Η κατάσταση του είδους (επιλέγουμε χαμηλή)
- New Ticket Department: Σε ποιο Φορέα ανήκει . Προσθέτουμε το support για να το βλέπουν όλοι.

#### 3.4.5 Χρήστες

Οι χρήστες όλων των Φορέων είναι προεγκατεστημένοι στο σύστημα, για την ευκολία του τελικού χρήστη. Ο υπερδιαχειριστής μπορεί να επεξεργαστεί τους χρήστες στην αρχική σελίδα, διαλέγοντας την επιλογή «Χρήστες» όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

ONOMA ΦΟΡΕΑ

Καλωσήλθε, osadmin | [Λειτουργίες Χρήστη](#) | [Οι Ρυθμίσεις μου](#) | [Αποσύνδεση](#)

Πίνακας Ελέγχου Ρυθμίσεις Emails Είδη Επικοινωνίας **Χρήστες** Φορείς

[Staff Members](#) [Add New User](#) [User Groups](#) [Add New Group](#)

**Staff Members**

	Όνοματεπώνυμο	Όνομα χρήστη	Κατάσταση	Ομάδα	Φορέας	Δημιουργήθηκε	Τελευταία Είσοδος
<input type="checkbox"/>	Aaa aaa	testother	Active	Staff	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	05/17/2011	
<input type="checkbox"/>	Admin Admin	osadmin	Active	Admins	Support	02/13/2011	07/31/2013 12:49 am

Εικόνα 13. Επεξεργασία χρηστών

Ανά πάσα στιγμή ο υπερδιαχειριστής μπορεί να ενεργοποιήσει - απενεργοποιήσει -διαγράψει χρήστη επιλέγοντας το χρήστη και πατώντας το αντίστοιχο κουτάκι.

### 3.4.5.1 Προσθήκη Χρήστη

Πατώντας την επιλογή «Add new User», μπορείτε να προσθέσετε νέο χρήστη. Απο εκεί μπορεί να ορίσετε τα στοιχεία του χρήστη και να ορίσετε ρόλους, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Ομάδα: test test

**Λογαριασμός Χρήστη**

Πληροφορίες Λογαριασμού

Όνομα Χρήστη:	test1 *
Φορείς:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Dept *
Ομάδα χρήστη:	Staff *
Όνοματεπώνυμο (Όνομα, Επίθετο):	test * test *
Email:	0@aytoeinaidokimi.gr *
Τηλέφωνο εργασίας:	Ext
Κινητό Τηλέφωνο:	
Υπογραφή:	
Κωδικός:	To reset the password enter a new one below
Κωδικός (επιβεβαίωση):	
Αναγκαστική αλλαγή κωδικού:	<input type="checkbox"/> Απαιτείται αλλαγή κωδικού κατά την επόμενη είσοδο

**Δικαιώματα Λογαριασμού, κατάσταση & Ρυθμίσεις**

Τα δικαιώματα χρηστών επιπηρεάζονται από την ομάδα στην οποία ανήκουν. Ο λογαριασμός Διαχειριστή δεν περιορίζεται από τις ρυθμίσεις ομάδας.

Κατάσταση Λογαριασμού	<input checked="" type="radio"/> Ενεργός <input type="radio"/> Κλειδωμένος
Τύπος Χρήστη	<input type="radio"/> Διαχειριστής <input checked="" type="radio"/> Μέλος
Εμφάνιση σε κατάλογο	<input checked="" type="checkbox"/> Εμφάνιση χρήστη στον κατάλογο μελών
Λειτουργία διακοπών	<input type="checkbox"/> ο Χρήστης είναι σε λειτουργία διακοπών. (Δεν ανατίθενται μηνύματα ή ειδοποιήσεις)

Αποστολή Καθαρισμός Ακύρωση

### Λογαριασμός Χρήστη και οι πληροφορίες Λογαριασμού

- Όνομα Χρήστη: Το όνομα του χρήστη
- Φορείς: Σε ποιο φορέα ανήκει
- Ομάδα χρήστη: Σε ποια ομάδα χρηστών ανήκει.
- Όνοματεπώνυμο: Το Όνομα και το Επίθετο του.
- Email: Το email του
- Τηλέφωνο εργασίας: το τηλέφωνο εργασίας του (και αν έχει extension)
- Κινητό Τηλέφωνο: το κινητό του τηλέφωνο
- Υπογραφή: Η υπογραφή που θα φαίνεται στο email που απαντά

- Κωδικός: Προσωρινός κωδικός που θα χρησιμοποιήσει
- Κωδικός: επιβεβαίωση του κωδικού
- Αναγκαστική αλλαγή κωδικού: Απαιτείται αλλαγή κωδικού κατά την επόμενη είσοδο

### Δικαιώματα Λογαριασμού, κατάσταση & Ρυθμίσεις

Τα δικαιώματα χρηστών επηρεάζονται άμεσα από την ομάδα στην οποία ανήκουν. Ο λογαριασμός Διαχειριστή δεν περιορίζεται από τις ρυθμίσεις ομάδας.

- Κατάσταση Λογαριασμού: αν θα είναι Ενεργός ή Κλειδωμένος
- Τύπος Χρήστη: Αν θα είναι Διαχειριστής ή Μέλος
- Εμφάνιση σε κατάλογο: Αν θα εμφανίζεται ο χρήστης στον κατάλογο μελών
- Λειτουργία διακοπών: Πότε ο Χρήστης είναι σε λειτουργία διακοπών. (Δεν ανατίθενται μηνύματα ή ειδοποιήσεις)

Ο υπερδιαχειριστής επιλέγει Υποβολή και ο χρήστης καταχωρείται στο σύστημα.

#### 3.4.5.2 Ομάδες Χρηστών

Οι χρήστες ανήκουν σε συγκριμένες ομάδες που καθορίζουν τα δικαιώματα τους. Οι ομάδες είναι προεγκατεστημένες και στο σύστημα, για την ευκολία του τελικού χρήστη. Ο υπερδιαχειριστής μπορεί να επεξεργαστεί τις στην αρχική σελίδα (Εικόνα 8. Αρχική σελίδα), διαλέγοντας την επιλογή «Χρήστες» και μετά ομάδες χρηστών όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

##### User Groups

Όνομα Ομάδας	Κατάσταση Ομάδας	Μέλη	Ημ/νία Δημιουργίας	Τελευταία Επεξεργασία
<input type="checkbox"/> Admins	Active	1	02/14/2011	02/17/2011 1:38 pm
<input type="checkbox"/> Managers	Active	19	02/14/2011	06/15/2011 7:21 pm
<input type="checkbox"/> Staff	Active	11	02/14/2011	02/24/2011 11:52 am

Select: Όλα Εναλλαγή Κανένα

Ενεργοποίηση

Απενεργοποίηση

Διαγραφή

Ανά πάσα στιγμή ο υπερδιαχειριστής μπορεί να ενεργοποιήσει - απενεργοποιήσει -διαγράψει χρήστη επιλέγοντας το χρήστη και πατώντας το αντίστοιχο κουτάκι.



### 3.4.5.3 Νέα Ομάδα χρηστών

Πατώντας το κουμπάκι Νέα Ομάδα Χρηστών ο υπερδιαχειριστής μπορεί να προσθέσει νέα ομάδα χρηστών, όπως φαίνεται και στην ακόλουθη εικόνα:

Προσθήκη Νέας Ομάδας	
Τα δικαιώματα ομάδας που τίθενται επηρεάζουν όλα τα μέλη της ομάδας, αλλά δεν επηρεάζουν τους Διαχειριστές Συστήματος ή Φορέων σε κάποιες περιπτώσεις	
Όνομα Ομάδας:	<input type="text"/>
Κατάσταση Ομάδας:	<input checked="" type="radio"/> Ενεργή <input type="radio"/> Μη Ενεργή
Προσβάσιμοι Φορείς	<p>Επιλέξτε φορείς στους οποίους τα μέλη της ομάδας έχουν πρόσβαση (επιπλέον των τμημάτων στα οποία ανήκουν).</p> <p><input type="checkbox"/> Support</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ &amp; ΤΡΟΦΙΜΩΝ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ, ΝΗΣΩΝ ΚΑΙ ΑΛΙΕΙΑΣ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (πρ. ΥΠΟΙΑΝ)</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ &amp; ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ</p> <p><input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ</p> <p><a href="#">Select All</a> <a href="#">Select None</a></p>
Δημιουργία Μηνυμάτων	<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No Δυνατότητα Δημιουργία μηνύματος για λογαριασμό των τελικών χρηστών!
Επεξεργασία Μηνυμάτων	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No Δυνατότητα επεξεργασίας μηνυμάτων. Ενεργό εκ των προτέρων σε Διαχειριστές Συστήματος & Φορέων.
Κλείσιμο Μηνυμάτων	<input type="radio"/> Ναι <input checked="" type="radio"/> Όχι Για μαζικό κλείσιμο μόνο: Οι χρήστες εξακολουθούν να μπορούν να κλείσουν μεμονομένα μηνύματα, όταν έχει επιλεγθεί Όχι!
Μεταφορά Μηνυμάτων	<input type="radio"/> Ναι <input checked="" type="radio"/> Όχι Δυνατότητα μεταφοράς μηνυμάτων μεταξύ φορέων.
Διαγραφή Μηνυμάτων	<input type="radio"/> Ναι <input checked="" type="radio"/> Όχι Τα διαγραμμένα μηνύματα δεν μπορούν να ανακτηθούν!
Αποκλεισμός Emails	<input type="radio"/> Ναι <input checked="" type="radio"/> Όχι Δυνατότητα προσθήκης/διαγραφής email από την λίστα αποκλεισμένων.
Διαχείριση Προτύπων	<input type="radio"/> Ναι <input checked="" type="radio"/> Όχι Δυνατότητα προσθήκης/Ανανέωσης/Απενεργοποίησης/Διαγραφής προτύπων απαντήσεων.

Υποβολή
Καθαρισμός
Ακύρωση

Τα δικαιώματα ομάδας που τίθενται επηρεάζουν όλα τα μέλη της ομάδας, αλλά δεν επηρεάζουν τους Διαχειριστές Συστήματος ή Φορέων σε κάποιες περιπτώσεις

- Όνομα Ομάδας: Το όνομα της Ομάδας
- Κατάσταση Ομάδας: Η κατάσταση της Ενεργή ή Μη Ενεργή
- Προσβάσιμοι Φορείς : Οι φορείς στους οποίους τα μέλη της ομάδας έχουν πρόσβαση (επιπλέον των τμημάτων στα οποία ανήκουν).
- Δημιουργία Μηνυμάτων : Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα δημιουργίας μηνύματος για λογαριασμό των τελικών χρηστών!
- Επεξεργασία Μηνυμάτων: Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα επεξεργασίας μηνυμάτων. Η επιλογή αυτή είναι Ενεργή εκ των προτέρων σε Διαχειριστές Συστήματος & Φορέων .
- Κλείσιμο Μηνυμάτων: Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα για μαζικό κλείσιμο μόνο. Οι χρήστες εξακολουθούν να μπορούν να κλείσουν μεμονομένα μηνύματα, όταν έχει επιλεγθεί Όχι!

- **Μεταφορά Μηνυμάτων:** Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα μεταφοράς μηνυμάτων μεταξύ φορέων.
- **Διαγραφή Μηνυμάτων:** Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα διαγραφής μηνυμάτων. Τα διεγραμμένα μηνύματα δεν μπορούν να ανακτηθούν!
- **Αποκλεισμός Emails:** Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα προσθήκης/διαγραφής email απο την λίστα αποκλεισμένων.
- **Διαχείριση Προτύπων:** Αν τα μέλη της ομάδας θα έχουν τη δυνατότητα προσθήκης /Ανανέωσης /Απενεργοποίησης /Διαγραφής προτύπων απαντήσεων.

Ο υπερδιαχειριστής επιλέγει Υποβολή και η ομάδα καταχωρείται στο σύστημα.

### 3.4.6 Φορείς

Αποτελούν τους φορείς του συστήματος. Είναι προεγκατεστημένοι όλοι οι Φορείς στο σύστημα για την ευκολία του χρήστη, όπως παρουσιάζεται στην ακόλουθη εικόνα

#### Φορείς

Όνομα Φορέα	Εμφάνιση	Χρήστες	Εξερχόμενο email	Διαχειριστής
<input type="checkbox"/> Support (Default)	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ	Δημόσια Εμφάνιση	2	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	Δημόσια Εμφάνιση	13	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ, ΝΗΣΩΝ ΚΑΙ ΑΛΙΕΙΑΣ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	Δημόσια Εμφάνιση	2	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	Δημόσια Εμφάνιση	2	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (πρ. ΥΠΟΙΑΝ)	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	
<input type="checkbox"/> ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ	Δημόσια Εμφάνιση	1	openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>	

Select: Όλα Κανένα Εναλλαγή

Δημόσια Εμφάνιση

Εσωτερική Εμφάνιση

Διαγραφή Φορέα

Ανά πάσα στιγμή ο υπερδιαχειριστής μπορεί να ενεργοποιήσει - απενεργοποιήσει -διαγράψει Φορέα επιλέγοντας τον και πατώντας το αντίστοιχο κουτάκι.

### 3.4.6.1 Προσθήκη Φορέα

Επιλέγοντας το κουμπάκι Add New Dept ο υπερδιαχειριστής μπορεί να προσθέσει νέο Φορέα όπως παρουσιάζεται στην ακόλουθη εικόνα.

**Νέος Φορέας**

Φορέας

Dept depends on email & help topics settings for incoming tickets.

Όνομα Φορέα:

Email Φορέα:  Επιλογή  (εξερχόμενο email)

Τύπος Φορέα ☒ Εμφανής ☐ Κρυφός

Υπόγραφή Τμήματος:

Απαιτείται όταν ο Φορέας είναι Εμφανής

☐ μπορεί να συμπεριληφθεί στις απαντήσεις. (διαθέσιμο σαν επιλογή σε εμφανής φορείς)

Πρότυπα Email :  System Default

Χρησιμοποιούνται για εξερχόμενα email, ειδοποιήσεις και σημειώσεις σε πολίτες και χρήστες του συστήματος.

**Αυτόματες Απαντήσεις**

Οι Γενική Ρύθμιση αυτόματης απάντησης στις Επιλογές Διαχειριστή Θα πρέπει να είναι Ενεργοποιημένες , για τη λειτουργία της αντίστοιχης επιλογής σε επίπεδο τμήματος.

Νέο Μήνυμα: ☒ Ενεργό ☐ Ανενεργό

Νέο Εσωτερικό Μήνυμα: ☒ Ενεργό ☐ Ανενεργό

Email Αυτόματης Απάντησης:  Email Φορέα

Διεύθυνση Email από την οποία θα στέλνονται οι αυτόματες απαντήσεις , εφόσον είναι ενεργοποιημένες.

- Όνομα Φορέα: Το όνομα του Φορέα
- Email Φορέα: (εξερχόμενο email)
- Τύπος Φορέα: Αν θα είναι Εμφανής ή Κρυφός
- Υπογραφή Τμήματος: Απαιτείται όταν ο Φορέας είναι Εμφανής μπορεί να συμπεριληφθεί στις απαντήσεις.
- Πρότυπα Email : Χρησιμοποιούνται για εξερχόμενα email, ειδοποιήσεις και σημειώσεις σε πολίτες και χρήστες του συστήματος.

### Αυτόματες Απαντήσεις

Η Γενική Ρύθμιση αυτόματης απάντησης στις Επιλογές Διαχειριστή Θα πρέπει να είναι Ενεργοποιημένες , για τη λειτουργία της αντίστοιχης επιλογής σε επίπεδο τμήματος.

- Νέο Μήνυμα: Αν το κάθε εισερχόμενο μήνυμα θα είναι Ενεργό ή Ανενεργό
- Νέο Εσωτερικό Μήνυμα: Αν το κάθε εσωτερικό μήνυμα θα είναι Ενεργό ή Ανενεργό
- Email Αυτόματης Απάντησης: Η Διεύθυνση Email από την οποία θα στέλνονται οι αυτόματες απαντήσεις , εφόσον είναι ενεργοποιημένες.

Ο υπερδιαχειριστής επιλέγει Υποβολή και ο Φορέας καταχωρείται στο σύστημα.

### 3.5 Επεξεργασίας ενημερωτικών σελίδων στον ενημερωτικό δικτυακό τόπο

Η δράση αυτή περιέχει και ενημερωτικές σελίδες που βοηθάνε τον τελικό χρήστη στην χρήση της εφαρμογής. Για την δημιουργία αυτών των σελίδων έχει χρησιμοποιηθεί το wordpress. Ο διαχειριστής μπορεί να αλλάξει το περιεχόμενο από το διαχειριστικό εργαλείο και συγκεκριμένα την διεύθυνση:

[Συνδεσμος εφαρμογής]/wp-admin/:opadmin , για τον ενημερωτικό δικτυακό τόπο που παρέχει πρόσβαση στην καταχώρηση πληροφορίας

#### 3.5.1 Ενημερωτικές σελίδες

Ο χρήστης μπορεί να αλλάξει τις ακολουθες ενημερωτικές σελίδες, όπως παρουσιάζονται στην φωτογραφία που ακολουθεί.

Σελίδες Νέα σελίδα

Επιλογές προβολής Βοήθεια

Αναζήτηση σελίδων

Ολα (5) | Δημοσιευμένα (5) | Κάδος (2)

Μαζική επεξεργασία Εκτέλεση Όλοι οι μήνες Φιλτράρισμα 5 στοιχεία

Τίτλος	Συντάκτης	Ημερομηνία	Δημοσιευμένο
Γράψε την εμπειρία σου Μεταφορά στοιχείου στον κόδο	opadmin	15/05/2011	Δημοσιευμένο
Όροι Χρήσης   Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Επεξεργασία   Ταχυεπεξεργασία   Διαγραφή   Προβολή	opadmin	15/05/2011	Δημοσιευμένο
Σύνδεσμοι	opadmin	15/05/2011	Δημοσιευμένο
Συχνές Ερωτήσεις	opadmin	15/05/2011	Δημοσιευμένο
Χώρος οδηγιών	opadmin	15/05/2011	Δημοσιευμένο
Τίτλος	Συντάκτης	Ημερομηνία	

Μαζική επεξεργασία Εκτέλεση 5 στοιχεία

#### 3.5.2 Ανανέωση περιεχομένου

Επιλέγοντας τη σελίδα που θέλει να ανανεώσει ο διαχειριστής οδηγείται σε μία σελίδα αντίστοιχη με αυτή που παρουσιάζεται στην ακόλουθη εικόνα. Τα στοιχεία που χρειάζεται να αλλάξει είναι:

Ο τίτλος της σελίδας

Και η γενική περιγραφή

### Δράση 3 - Οδηγός Διαχειριστή



Επεξεργασία σελίδας

Νέα σελίδα

Γράψε την εμπειρία σου »

Μόνιμος σύνδεσμος: [http://83.212.121.173/dra3i3/?page\\_id=2](http://83.212.121.173/dra3i3/?page_id=2)

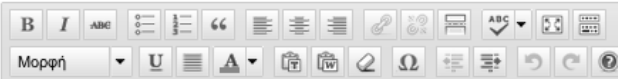
Αλλαγή μόνιμων συνδέσμων

Προβολή σελίδας

Μεταφόρτωση/Εισαγωγή

Κειμενογράφος

HTML



..Το αντικείμενο της συγκεκριμένης δράσης είναι η υλοποίηση, παράδοση και τεκμηρίωση πρότυπης πλατφόρμας, μέσω της οποίας οι πολίτες θα καταθέτουν μηνύματα που αφορούν αρνητικές ή θετικές εμπειρίες εξυπηρέτησης, προτάσεις και ιδέες για βελτίωση διοικητικών διαδικασιών καθώς και καλές πρακτικές Φορέων με στόχο την αντιστοίχιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τις πραγματικές ανάγκες των πολιτών.

Διαδρομή:

Λέξεις: 0

Τελευταία επεξεργασία από oradmin, 30 Ιουλίου 2013 13:52

Αμέσως μετά πατάει το κουμπί ενημέρωση και η διαδικασία ολοκληρώνεται.

Ενημέρωση

## 4 Διαχειριστής Φορέα

- Έχει τις ίδιες δυνατότητες που έχει ο υπερδιαχειριστής εκτός από τις επιλογές κεντρικής διαχείρισης της πλατφόρμας.
- Οι δυνατότητες διαχείρισης και επεξεργασίας των μηνυμάτων ισχύουν μόνο για αυτά που αφορούν το φορέα του.
- Έχει τη δυνατότητα επεξεργασίας μεταδεδομένων του μηνύματος.

## 5 Χρήστης φορέα

- Έχει τη δυνατότητα έγκρισης μηνυμάτων για δημοσίευση, με τον ίδιο τρόπο περιγράφηκε για τον υπερδιαχειριστή, ΜΟΝΟ για τα μηνύματα που αφορούν το φορέα του.
- Έχει τη δυνατότητα αλλαγής κωδικού.

## 6 Στοιχεία χρηστών

### 6.1 Ρύθμιση στοιχείων χρηστών

Με την εγκατάσταση της εφαρμογής δημιουργούνται δοκιμαστικά δεδομένα. Επίσης δημιουργούνται οι εξής παρακάτω χρήστες που σχετίζονται την λειτουργία της πλατφόρμας

A/A	Όνομα χρήστη	Σχετικό URL	login	password
1	Υπερδιαχειριστής	/app/scp	osadmin	osadmin123
2	Διαχειριστής Φορέα	/app/scp	ypesmng	1234567
3	Απλός χρήστης - πολίτης	/app/scp	ypes	1234567
4	Διαχειριστής ενημερωτικού δικτυακού τόπου στην πλατφόρμα wordpress που λειτουργεί στην πρώτη σελίδα της δράσης	/wp-admin/	opadmin	athena@drasi3
5	Διαχειριστής ενημερωτικού δικτυακού τόπου στην πλατφόρμα wordpress , που λειτουργεί για την παρουσίαση του περιεχομένου που υποβάλλουν οι πολίτες	archive/wp-admin.php	admin	archive

Σε σχέση με την σχέση τους με την εφαρμογή, σημειώνονται τα εξής:

- Με τον υπερδιαχειριστή του συστήματος osticket, ο οποίος έχει πρόσβαση στο σύνολο των λειτουργιών που σχετίζονται με το περιεχόμενο που υποβάλλουν οι χρήστες ανεξάρτητα τον Φορέα που αυτά απευθύνονται. Επίσης έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει αιτήματα (περιεχόμενο χρηστών), από τον έναν φορέα, στον άλλο και έχει πρόσβαση σε λειτουργίες υπερδιαχειριστή. Περισσότερα παρουσιάζονται στον σχετικό οδηγό.
- Διαχειριστής Φορέα (ypesmng). Έχει τη δυνατότητα να επεξεργαστεί τα στοιχεία των μηνυμάτων, εκτός από διαγραφή και να κάνει αναθέσεις μηνυμάτων στους χρήστες του φορέα του. Περισσότερα παρουσιάζονται στον σχετικό οδηγό.
- Χρήστης φορέα . Έχει τη δυνατότητα προβολής και απάντησης μηνυμάτων καθώς και ανάθεση σε χρήστες του φορέα του. Περισσότερα παρουσιάζονται στον σχετικό οδηγό.



- Ο Διαχειριστής ενημερωτικού δικτυακού τόπου στην πλατφόρμα wordpress που λειτουργεί στην πρώτη σελίδα της δράσης, έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται την ενημερωτική πληροφορία της πρώτης και των εσωτερικών σελίδων. Περισσότερα παρουσιάζονται στον σχετικό οδηγό.
- Ο Διαχειριστής ενημερωτικού δικτυακού τόπου στην πλατφόρμα wordpress , που λειτουργεί για την παρουσίαση του περιεχομένου που υποβάλλουν οι πολίτες (/archive), έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται μηνύματα που έχουν αναρτηθεί δημόσια από τις σχετικές επιλογές του υποσυστήματος osticket. Περισσότερα παρουσιάζονται στον σχετικό οδηγό.