

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

Αύγουστος 2013

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	
1 Εισαγωγή.....	
2 Απλός χρήστης – Πολίτης.....	
2.1 Πρώτη σελίδα.....	
2.2 Φόρμα υποβολής.....	
3 Υπερ διαχειριστής.....	
3.1 Προβολή του συνόλου του περιεχομένου που υποβάλλουν οι πολίτες ανεξαρτήτως Φορέα	11
3.2 Έγκριση περιεχομένου για ανάρτηση ανεξάρτητα Φορέα.....	
3.3 Επεξεργασία περιεχομένου ανεξάρτητα Φορέα.....	
3.4 Επεξεργασία χρηστών.....	
3.5 Ρυθμίσεις osticket.....	
3.6 Επεξεργασίας ενημερωτικών σελίδων στον ενημερωτικό δικτυακό τόπο.....	
3.7 Περαιτέρω επεξεργασία (διαγραφή, επανακατηγοριοποίηση) σε δεύτερο επίπεδο για το περιεχόμενο που ήδη έχει αναρτηθεί στο δικτυακό τόπο προβολής περιεχομένου που υποβάλλουν οι χρήστες και εγκρίνουν οι διαχειριστές από το υποσύστημα osticket.....	
4 Διαχειριστής Φορέα.....	
5 Χρήστης φορέα.....	

Έλεγχος εγγράφου

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

Έκδοση εγγράφου	Ημερομηνία έκδοσης	Παρατηρήσεις
1.0	02/08/2013	Πρώτη έκδοση κειμένου για τον οδηγό 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 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.

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 μπορεί να ενημερωθεί και για τη δράση. Για τη συμμετοχή των χρηστών έχουν δημιουργηθούν κατάλληλα διαμορφωμένες διεπαφές.

Το υποσύστημα «Διαχείρισης Αιτημάτων»

Το υποσύστημα «Διαχείρισης Αιτημάτων», 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 παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης τους. Όπως παρουσιάζεται και στο υποσύστημα Καταχώρισης Αιτημάτων, το κάθε αίτημα αφορά συγκεκριμένο φορέα. Με αυτό τον τρόπο, 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:

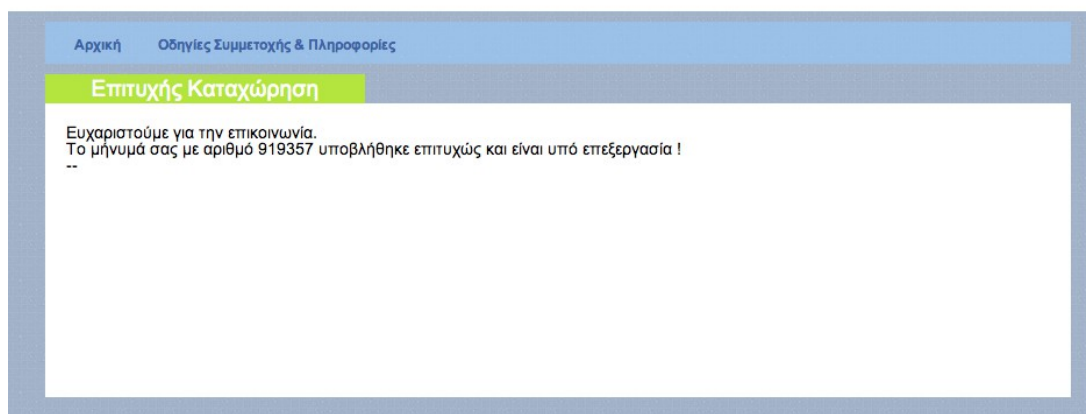
- Υπουργείο: Υπουργείο που αφορά το μήνυμα (Ο χρήστης διαλέγει μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα βάσει του προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ)
- Υπηρεσία ή Φορέας του Υπουργείου [προαιρετική επιλογή]: Υπηρεσία/Φορέα που αφορά το μήνυμα.
- Έδρα Υπηρεσίας: Ο Δήμος που εδρεύει η υπηρεσία (πληκτρολογώντας 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».

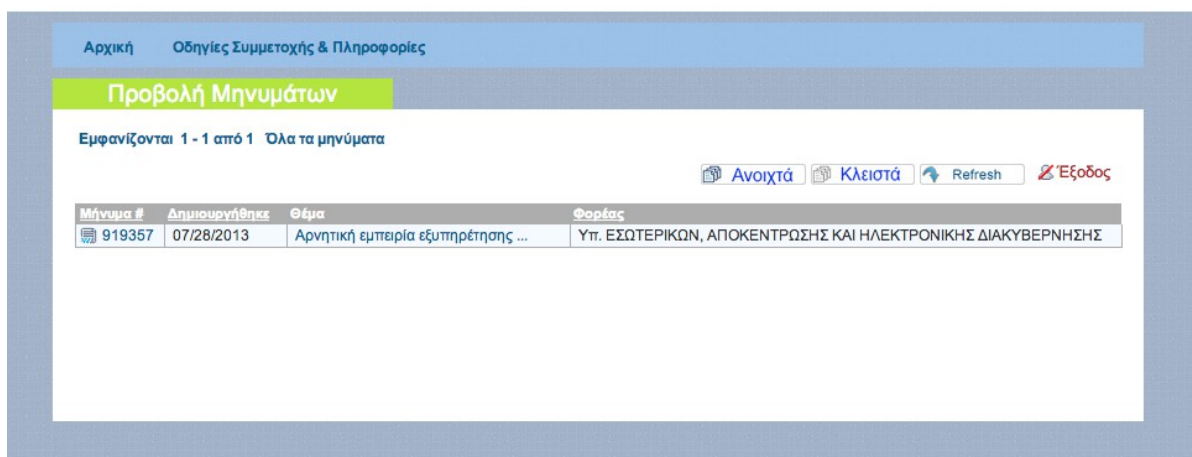
Μετά την ολοκλήρωση της υποβολής της φόρμας εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη επιβεβαίωσης καταχώρησης με τον κωδικό που αντιστοιχεί στο αίτημα/μήνυμα του.

Δράση 3 - Πρότυπη πλατφόρμα καταγραφής προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης



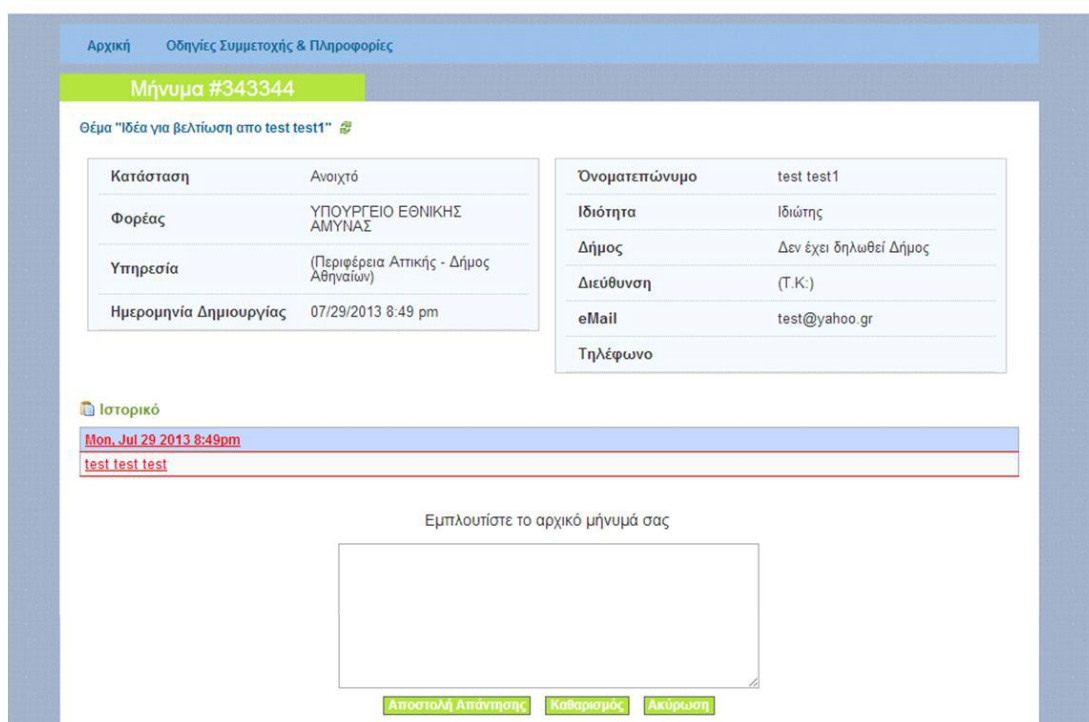
Εικόνα 4. Επιβεβαίωση καταχώρησης μηνύματος

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.



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:



Εικόνα 6. Εμπλουτισμός αρχικών μηνυμάτων

3 Υπερ διαχειριστής

Ο υπερδιαχειριστής έχει τις ακόλουθες δυνατότητες στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων:

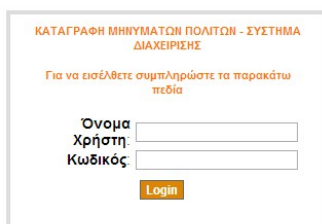
1. Προβολή του συνολικού περιεχομένου των αιτημάτων/μηνυμάτων που υποβάλλουν οι πολίτες ανεξαρτήτως Φορέα
2. Έγκριση περιεχομένου για ανάρτηση ανεξαρτήτως Φορέα
3. Επεξεργασία περιεχομένου ανεξαρτήτως Φορέα
4. Επανακατηγοριοποίηση αιτημάτων/περιεχομένου χρηστών
5. Επεξεργασία χρηστών
6. Επεξεργασία ενημερωτικών 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/scrp/: osadmin για το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων/περιεχομένου των χρηστών-πολιτών
- [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 εισάγηση 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 για συνολικά για τους φορείς από τους πολίτες, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

ΟΝΟΜΑ ΦΟΡΕΑ

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

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.


ΟΝΟΜΑ ΦΟΡΕΑ


Καλωσήλθετε, 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: ● Δημοσιεύσιμο (Απαιτείται Έγκριση)

Προαιρετικότητα: 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: Καλη 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.

Μηνύματα

Πρότυπα

Χρήστες

Ανοιχτά (23)

Κλειστά Μηνύματα

Νέο Μήνυμα

Μήνυμα #688864

Κατάσταση:

Ανοιχτό

Δημοσίευση:

Δημοσιεύσιμο (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:

Καλή Πρακτική Φορέα , Βελτίωση οδηγίων

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

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ από testst@testtesttest.gr

Αποστολή απάντησης

Αποστολή εσωτερικού σημειώματος Χρήστη

Μεταφορά σε άλλο Φορέα

Ανάθεση σε

Έτοιμη απάντηση:

Επιλογή προτύπου μηνύματος

☒ Προσθήκη

Προσθήκη υπογραφής:

☒ Κανένα
 ☐ Υπογραφή φορέα

Κατάσταση Μηνύματος:

☐ Κλείσιμο μετά την απάντηση

Αποστολή απάντησης

Καθαρισμός

Ακύρωση

Εικόνα 10. Εγκεκριμένο 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.

Ημερομηνία που αφορά το μήνυμα: 30/07/2013
Σε Εκθεση: **Επιλογή Λειτουργίας**
Θέμα: Ιδέα για Αλλαγή Προτεραιότητας
Χρήστης Διαχείρισης: Μαρκάρισμα ως Εκπρόθεσμο
Μηνύματος: Μαρκάρισμα ως ανεπιθύμητο
Τελευταία Επικοινωνία: Κλείσιμο μηνύματος
Ημερομηνία Τέλους: Αποκλεισμός Email & Κλείσιμο
Διαγραφή μηνύματος
Λειτουργία: **Επιλογή Λειτουργίας** Προτεραιότητα: -Μη αλλαγμένο- **Αποθήκευση**
Λόγος Επικοινωνίας: Καλή Πρακτική Φορέα, Βελτίωση οδηγιών
IP Διεύθυνση: 5.54.120.153
Τελευταίο Μήνυμα: 07/30/2013 5:41 pm

Εικόνα 11. Λειτουργία

Στη συνέχεια ο υπερδιαχειριστής έχει επίσης τις ακόλουθες δυνατότητες:

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

Αποστολή απάντησης | Αποστολή εσωτερικού σημειώματος | Μεταφορά σε άλλο Φορέα | Ανάθεση σε Χρήστη
Ετοιμή απάντηση: **Επιλογή προτύπου μηνύματος** ☒ Προσθήκη
Επιλογή προτύπου μηνύματος
Ευχαριστήριο μήνυμα
Δείγμα (με μεταβλητές)
Προσθήκη υπογραφής: ☒ Κανένα ☐ Υπογραφή φορέα
Κατάσταση Μηνύματος: ☐ Κλείσιμο μετά την απάντηση
Αποστολή απάντησης **Καθαρισμός** **Ακύρωση**

Εικόνα 12. Έτοιμη απάντηση

Αποστολή εσωτερικού σημειώματος: Εσωτερικό σημείωμα για τον Φορέα, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Αποστολή απάντησης | Αποστολή εσωτερικού σημειώματος | Μεταφορά σε άλλο Φορέα | Ανάθεση σε Χρήστη
Τίτλος εσωτερικού σημειώματος: *
Εισάγετε το περιεχόμενο του σημειώματος: *
Κατάσταση μηνύματος: ☐ Κλείσιμο μηνύματος
Αποστολή **Καθαρισμός** **Ακύρωση**

Εικόνα 13. Αποστολή εσωτερικού σημειώματος

Μεταφορά σε άλλο φορέα: Μεταφορά του μηνύματος σε άλλο φορέα διαλέγοντας μία από τις επιλογές που εμφανίζονται στη λίστα και λόγος μεταφοράς, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Επιλογή νέου Φορέα.-

Επικοινωνία:	Support Φορέας
Ημερομηνία Τέλους:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ Φορέας
Λειτουργία:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ, ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Φορέας
Εσωτερική στήλη	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ Φορέας
Τue, Jul 30 2013	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ Φορέας
Ticket Accepted	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ Φορέας
Ticket closed with	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Φορέας
Ιστορικό Μηνύ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ Φορέας
Τue, Jul 30 2013	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ Φορέας
Περιχόμενο	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ Φορέας
Αποστο	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ Φορέας
	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (πρ. ΥΠΟΙΟΑΝ) Φορέας
	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ Φορέας
	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ Φορέας

Φορέας: **Επιλογή νέου Φορέα -**

Λόγος μεταφοράς σε άλλο Φορέα. (Εσωτερικό σημείωμα) *

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.

Εικόνα 15. Ανάθεση σε Χρήστη

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)

Εκπρόθεσμο (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 (GM 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

Εικόν

α 12. Επεξεργασία περιεχομένου μηνύματος

3.4 Επεξεργασία χρηστών

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 (**Εικόνα 8. Αρχική σελίδα**), διαλέγοντας την επιλογή «Χρήστες» όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

ΟΝΟΜΑ ΦΟΡΕΑ

Καλωσήλθες, **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

Ονοματεπώνυμο	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

Απο εκεί μπορεί να επεξεργαστεί τα στοιχεία του χρήστη και να ορίσει 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 επηρεάζονται 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 αναρτώνται μηνύματα ή ειδοποιήσεις)

Αποστολή Καθαρισμός Ακύρωση

3.5 Ρυθμίσεις osticket

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

Συγκεκριμένα για τις ρυθμίσεις ισχύουν τα εξής:

3.5.1 Βασικές ρυθμίσεις

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 only allow super admins 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 η 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

3.5.2 Διαχείριση Ημερομηνίας

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

Date & Time		
Please refer to PHP Manual 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 (πχ08/04/2013 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

3.5.3 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><i>For mail fetcher (POP/IMAP) to work you must set a cron job or simply enable auto-cron</i></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><input type="text" value="None: Use PHP mail function"/></p>
Default System Email:	<input type="text" value="openepad.gov.gr no reply <noreply@dokimidodimi-testtest.gr>"/>
Default Alert Email:	<p><input type="text" value="Use Default System Email (above)"/></p> <p><i>Used to send out alerts and notices to staff.</i></p>
System Admin Email Address:	<input type="text" value="g.karamanolis@gmail.co"/>

- Incoming Emails: Πως λαμβανονται τα μηνυματα.
- 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.

3.5.4 Απαντήσεις

Από εδώ ενεργοποιούνται οι απαντήσεις του συστήματος.

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

- 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.

3.5.5 Μηνύματα επικοινωνίας (Alerts & Notices)

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

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:	<div> <input type="text" value=""/> <input type="button" value="▲"/> <input type="button" value="▼"/> </div> 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. <i>(Helps with spam and flood control. Enter 0 for unlimited)</i>
Auto-Lock Time:	<input type="text" value="3"/> <i>(Minutes to lock a ticket on activity. Enter 0 to disable locking)</i>
Ticket Grace Period:	<input type="text" value="0"/> <i>(Hours before ticket is marked overdue. Enter 0 to disable aging.)</i>
Reopened Tickets:	<input checked="" type="checkbox"/> Auto-assign reopened tickets to last respondent 'available'. <i>(3 months limit)</i>
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.
Email Settings	
Note that global settings can be disabled at dept/email level.	
Incoming Emails:	<i>For mail fetcher (POP/IMAP) to work you must set a cron job or simply enable auto-cron</i> <input type="checkbox"/> Enable POP/IMAP email fetch <i>(Global setting which can be disabled at email level)</i> <input type="checkbox"/> Enable email piping <i>(You pipe we accept policy)</i> <input checked="" type="checkbox"/> Strip quoted reply <i>(depends on the tag below)</i>

	<div>===== stoixeia minimatos =====</div> <div>Separator Tag</div> <div>Reply</div>
Outgoing Emails:	<p>Default Email: Only applies to outgoing emails with no SMTP settings.</p> <input type="text"/>
Default System Email:	<input type="text"/>
Default Alert Email:	<input type="text"/> <p>Used to send out alerts and notices to staff.</p>
System Admin Email Address:	<p>*</p>
Autoresponders (Global Setting)	

3.5.6 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	
⊕ Tue, Jul 30 2013 10:04pm	Failed login attempt (staff)
⊕ Sat, Jul 27 2013 1:31pm	Failed login attempt (client)
⊕ Sat, Jul 27 2013 1:29pm	Failed login attempt (client)
⊕ Sat, Jul 27 2013 1:29pm	Failed login attempt (client)
⊕ Fri, Jul 26 2013 12:44am	Failed login attempt (staff)
⊕ Thu, Jul 25 2013 11:56pm	Failed login attempt (staff)
⊕ Wed, Oct 17 2012 9:52am	Failed login attempt (staff)
⊕ Sun, Sep 16 2012 2:37pm	Failed login attempt (staff)

page: [1]

Ρυθμίσεις ειδοποιήσεων

<http://83.212.121.173/drasi3/app/scp/admin.php?t=settings>

Παραμετροποίηση λίστας λεξικών τύπων επικοινωνίας

<http://83.212.121.173/drasi3/app/scp/admin.php?t=topics>

Ρυθμίσεις ειδοποιήσεων για email

<http://83.212.121.173/drasi3/app/scp/admin.php?t=email&id=2>

3.6 Επεξεργασία ενημερωτικών σελίδων στον ενημερωτικό δικτυακό τόπο

Ο χρήστης μπορεί να αλλάξει τις ακολουθίες ενημερωτικές σελίδες.

Σελίδες

Νέα σελίδα

Επιλογές προβολής ▾

Βοήθεια ▾

Όλα (5) | Δημοσιευμένα (5) | Κάδος (2)

Μαζική επεξεργασία ▾

Εκτέλεση

Όλοι οι μήνες ▾

Φιλτράρισμα

5 στοιχεία

<input type="checkbox"/>	Τίτλος	Συντάκτης		Ημερομηνία
<input type="checkbox"/>	Γράψε την εμπειρία σου <div>Μεταφορά στοιχείου στον κάδο</div>	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Όροι Χρήσης Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Επεξεργασία Ταχυεπεξεργασία Διαγραφή Προβολή	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Σύνδεσμοι	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Συχνές Ερωτήσεις	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Χώρος οδηγιών	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Τίτλος	Συντάκτης		Ημερομηνία

Μαζική επεξεργασία ▾

Εκτέλεση

5 στοιχεία

Το κάνει πατώντας σε μια π.χ

Σελίδες

Νέα σελίδα

Επιλογές προβολής ▾

Βοήθεια ▾

Όλα (5) | Δημοσιευμένα (5) | Κάδος (2)

Μαζική επεξεργασία ▾

Εκτέλεση

Όλοι οι μήνες ▾

Φιλτράρισμα

5 στοιχεία

<input type="checkbox"/>	Τίτλος	Συντάκτης		Ημερομηνία
<input type="checkbox"/>	Γράψε την εμπειρία σου <div>Μεταφορά στοιχείου στον κάδο</div>	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Όροι Χρήσης Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Επεξεργασία Ταχυεπεξεργασία Διαγραφή Προβολή	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Σύνδεσμοι	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Συχνές Ερωτήσεις	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Χώρος οδηγιών	oradmin		15/05/2011 Δημοσιευμένο
<input type="checkbox"/>	Τίτλος	Συντάκτης		Ημερομηνία

Μαζική επεξεργασία ▾

Εκτέλεση

5 στοιχεία

3.7 Περαιτέρω επεξεργασία (διαγραφή, επανακατηγοριοποίηση) σε δεύτερο επίπεδο για το περιεχόμενο που ήδη έχει αναρτηθεί στο δικτυακό τόπο προβολής περιεχομένου που υποβάλλουν οι χρήστες και εγκρίνουν οι διαχειριστές από το υποσύστημα osticket

Με τον ίδιο τρόπο μόνο που αφορά δεύτερο στάδιο επεξεργασίας των μηνυμάτων που έχουν δημοσιευθεί από τους πολίτες.

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	/	opadmin	athena@drasi3
5	Διαχειριστής ενημερωτικού δικτυακού τόπου στην πλατφόρμα wordpress , που λειτουργεί για την παρουσίαση του περιεχομένου που υποβάλλουν οι πολίτες	Archive	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.