



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΕΠ ΚτΠ - Μέτρο 1.2 «Εισαγωγή και Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών στην Εκπαίδευση»
Πράξη «Δράσεις Επιμόρφωσης Εκπαιδευτικών Πληροφορικής»
Υποέργο : Πρακτική Εκπαίδευση Εκπαιδευτικών Πληροφορικής

Σχέδιο μαθήματος για το Αντικείμενο εκπαίδευσης #08: «Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (ΠΣ Helpdesk)»

Διαδικτικός Σκοπός

Σκοπός του αντικειμένου είναι ο υπεύθυνος ΣΕΠΕΗΥ να γνωρίσει τη μέθοδο αξιοποίησης της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών μέσω του ΠΣ Helpdesk.

Διάρκεια: 15'

Περιεχόμενα

Πρόσβαση στο <http://helpdesk.sch.gr/> μέσω του προσωπικού λογαριασμού του εκπαιδευομένου.

- Διαδικασία υποβολής δελτίων
 - Οι κατηγορίες που είναι διαθέσιμες για αναφορές τελικών χρηστών
 - Στις σελίδες των υπηρεσιών που υποστηρίζονται από τις αναφορές τελικών χρηστών υπάρχουν σύνδεσμοι που κατευθύνουν στην καταγραφή αναφοράς για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Παραδείγματα: webmail.sch.gr (Αναφορές προβλημάτων), ts.sch.gr (αναφέρετε προβλήματα).
- Προβολή των δελτίων
 - Κατάλογος δελτίων
 - Προβολή λεπτομερειών δελτίων

Παρατηρήσεις - Υποδείξεις

Ο εκπαιδευτής συνιστά στον Υπεύθυνο του ΣΕΠΕΗΥ να αξιοποιηθεί η υπηρεσία και από τους υπόλοιπους καθηγητές της Σχολικής Μονάδας.

Πρόσθετο υλικό

<http://ts.sch.gr/>

Ενότητα_3_Διαδικασία_Υποστήριξης_ΣΕΠΕΗΥ_και_των_υπηρεσιών_ΠΣΔ.ppt



Ανάδοχος:
Ερευνητικό Ακαδημαϊκό
Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών

Συνεργαζόμενοι φορείς:

Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Δημοκρίτειο
Πανεπιστήμιο Θράκης, Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο
Αθηνών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Πανεπιστήμιο Αιγαίου,
Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων, Πανεπιστήμιο Κρήτης, Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας, Τ.Ε.Ι. Αθήνας, Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, Τ.Ε.Ι. Λάρισας