



## Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο – [www.sch.gr](http://www.sch.gr)

### Το δίκτυο στην υπηρεσία της Εκπαίδευσης

#### Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)

Η υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών συγκροτείται από κατανεμημένο σχήμα συνεργαζόμενων φορέων, που καλύπτει όλη την επικράτεια και παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες στους χρήστες:

- Αντιμετώπιση προβλημάτων σύνδεσης με το δίκτυο και τις παρεχόμενες τηλεματικές υπηρεσίες.
- Διεκπεραίωση αιτημάτων που αφορούν στη δημιουργία νέων λογαριασμών σύνδεσης και χρήσης υπηρεσιών ή τροποποίηση υπαρχόντων.
- Τεχνική βοήθεια στους χρήστες με επιτόπου επίσκεψη ή τηλεφωνικά για την άμεση επίλυση προβλημάτων ή την ορθή χρήση και αξιοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Άλλες δραστηριότητες του Helpdesk είναι:

- Καθημερινή ενημέρωση και επέκταση της Βάσης Δεδομένων του ΠΣΔ
- Συνεχής παρακολούθηση του Δικτύου Διανομής
- Συντήρηση και επέκταση της λειτουργικότητας του Δικτύου Διανομής και του Δικτύου πρόσβασης
- Υποστήριξη αναβαθμίσεων υλικού, λογισμικού και τηλεπικοινωνιακών γραμμών
- Συνεχής διεύρυνση των ομάδων χρηστών του ΠΣΔ (Δημοτικά, Δημόσιες Βιβλιοθήκες κ.λ.π.)
- Μετεγκαταστάσεις δικτυακού εξοπλισμού
- Διασύνδεση των τοπικών δικτύων των υποστηριζόμενων μονάδων με το ΠΣΔ
- Επέκταση τηλεφωνικών γραμμών και κυκλωμάτων (ADSL/ISDN/PSTN)
- Επέκταση και εγκατάσταση μισθωμένων κυκλωμάτων (HC/LL)
- Επέκταση δομημένης καλωδίωσης για αύξηση των σημείων πρόσβασης των τοπικών δικτύων των υποστηριζόμενων μονάδων.

Η επικοινωνία με την υπηρεσία υποστήριξης χρηστών είναι δυνατή με τους παρακάτω τρόπους:

- **Ενιαίος αριθμός κλήσης: 801.11.801.81** για όλη την Ελλάδα με αστική χρέωση.
- **Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και fax:** βλ. στοιχεία επικοινωνίας στη σελίδα: <http://www.sch.gr/helpdesk>

**Ώρες εξυπηρέτησης :** 8.30 - 18.30 κατά τις εργάσιμες ημέρες.



## Πληροφοριακό Σύστημα Helpdesk ΠΣΔ

### Συνοπτική Περιγραφή Υπηρεσίας

Το πληροφοριακό σύστημα helpdesk είναι μια εφαρμογή που χρησιμοποιούν οι τεχνικοί των Δ.Ο. των Φορέων Υλοποίησης και των Κ.Ε.Δ.Ο. του ΠΣΔ που είναι κατανεμημένοι σε όλη την Ελλάδα, για την καταγραφή, εξυπηρέτηση και διεκπεραίωση των τεχνικών δελτίων που αφορούν αιτήματα – προβλήματα του δικτύου διανομής και πρόσβασης, των παρεχόμενων υπηρεσιών, των διαχειριστικών εργαλείων που χρησιμοποιούν οι ΦΥ για τη διαχείριση των αναγκών του ΠΣΔ, την ενημέρωση της βάσης δεδομένων του ΠΣΔ αλλά και οποιασδήποτε άλλης ενέργειας που αφορά το ΠΣΔ.

### Δυνατότητες Εφαρμογής

- Πολλαπλά επίπεδα χρηστών
- Διαχείριση χρηστών και λειτουργιών Πληροφοριακού Συστήματος (π.χ. Διαχειριστικής Οντότητας, Αυτόματης ανάθεσης δελτίων 2<sup>ου</sup> επιπέδου)
- Δυνατότητα εναλλαγής έργων (ΠΣΔ, Τεχνική Στήριξη)
- Παρακολούθηση δελτίων
- Καταγραφή δελτίων
- Αναζήτηση δελτίων
- Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων
- Ενημέρωση ανοικτών δελτίων
- Καθημερινό αυτόματο update στοιχείων μονάδων από βάση Κτηματολογίου
- Καθημερινό αυτόματο update στοιχείων μονάδων από βάση ΠΣΔ

Για το διάστημα από 1.9.2001 μέχρι σήμερα έχουν καταγραφεί τα παρακάτω αιτήματα χρηστών στο πληροφοριακό σύστημα helpdesk.

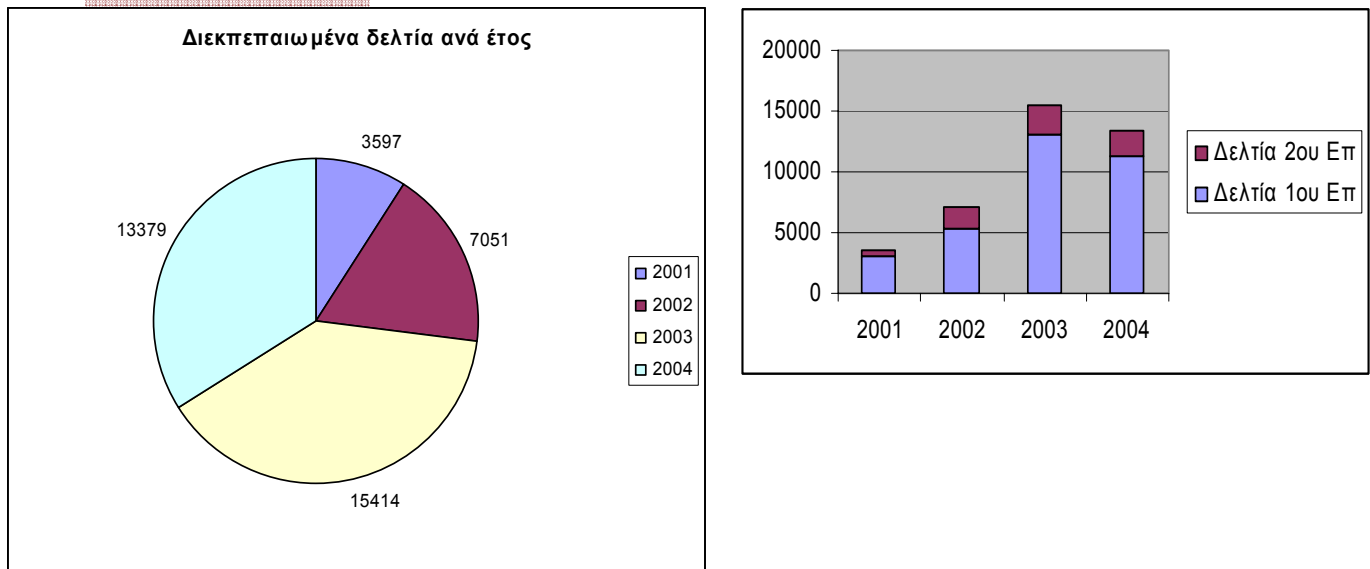
Διεκπεραιωμένα τεχνικά δελτία	ΣΥΝΟΛΟ
2001	3.348
2002	6.610
2003	15414
2004	13379
<b>Σύνολο</b>	<b>38.751</b>

Πίνακας 2. Στοιχεία εξυπηρέτησης Help-Desk

Λόγω του γεγονότος ότι στο πληροφοριακό σύστημα καταχωρούνται μόνο τα αιτήματα που δεν είναι δυνατό να επιλυθούν άμεσα, εκτιμάται ότι ο συνολικός αριθμός αιτημάτων που έχουν εξυπηρετηθεί στο διάστημα 2001-2004 ανέρχεται σε περισσότερα από **80.000**.



Στο σχήμα 3 εμφανίζεται ο αριθμός των διεκπεραιωμένων δελτίων υποστήριξης ανά έτος σε σχέση με το σύνολό τους :



Σχήμα 3. Διεκπεραιωμένα δελτία ανά έτος και ανά επίπεδο υποστήριξης

### Υλοποίηση

Το πληροφοριακό σύστημα helpdesk έχει υλοποιηθεί και συντηρείται από το **ΤΕΙ Αθήνας** <http://www.teiath.gr>

### Πληροφορίες

URL: <http://www.sch.gr>, email: [info@sch.gr](mailto:info@sch.gr)