

# ΕΡΓΟ: «Ανάπτυξη Εφαρμογής Μητρώου και Εκπαίδευση»

## ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ

### Έλεγχος Συστήματος & Λογισμικού Μητρώου ΑμεΑ

## Π.6. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

## ΜΗΤΡΩΟ ΑΜΕΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΧΡΗΣΗΣ

## ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Είδος Εγγράφου	Εγχειρίδιο Χρήσης για το Ηλεκτρονικό Μητρώο μαθητών ΑΜΕΑ και μαθητών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες
Ημερομηνία	12 Μαρτίου 2015
Έκδοση	1.0



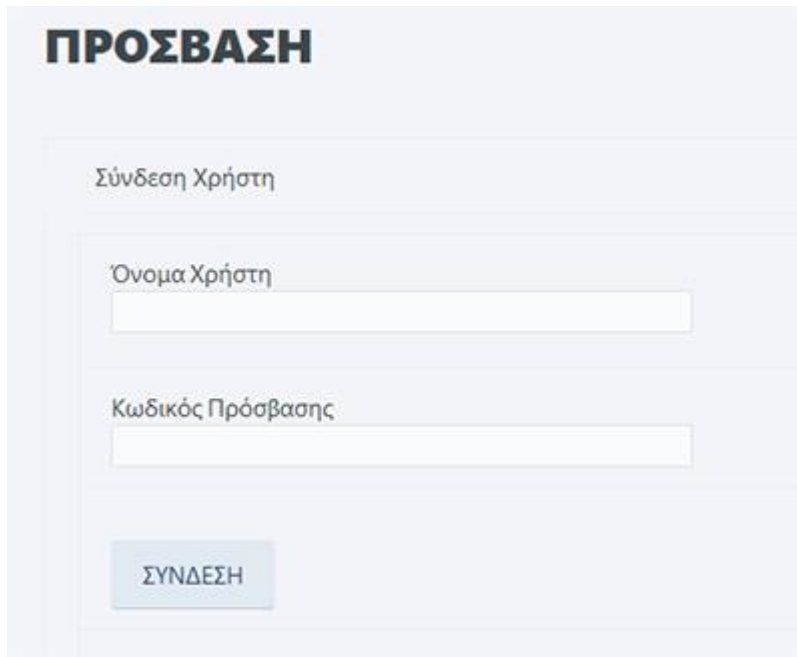
## Contents

1.0	Πρόσβαση .....	5
1.0.1	Αρχική οθόνη .....	5
2.0	Μητρώο ΑΜΕΑ.....	7
2.0.1	Εισαγωγή .....	7
2.0.2	Κεντρική οθόνη Μητρώου Α.Μ.Ε.Α.....	7
2.0.2.1	Επιλογές .....	7
2.0.3	Νέα καταχώρηση.....	11
2.0.4	Επιλογές στοιχείων μαθητή .....	13
2.0.4.1	Ταυτότητα ΑΜΕΑ .....	13
2.0.4.2	Δημογραφικά .....	18
2.0.4.3	Κοινωνικό ιστορικό .....	20
2.0.4.4	Αναπτυξιακό ιστορικό .....	21
2.0.4.5	Ψυχολογικές αξιολογήσεις .....	24
2.0.4.6	Εκπαιδευτικό ιστορικό .....	25
2.0.4.7	Υπηρεσίες υποστήριξης .....	26
2.0.4.8	Ανάγκες Υγείας.....	27
2.0.4.9	Γενικά .....	27
2.0.5	Ειδοποιήσεις.....	29
3.0	Αναφορές.....	31
3.0.1	Αναφορές Μαθητών.....	31
3.0.1.1	Φίλτρα.....	32
3.0.2	Αναφορές Σχολικών Μονάδων.....	34
3.0.3	Αναφορές Εκπαιδευτικών .....	34
4.0	Offline βοήθεια.....	36
4.0.1	Κατηγορίες Χρηστών .....	36
4.0.1.1	Διαχειριστές Offline Βοήθειας .....	36
4.0.1.2	Απλοί Χρήστες Offline βοήθειας.....	64
5.0	Ειδοποιήσεις .....	76
5.0.1	Νέα Ειδοποίηση.....	77



## 1.0 Πρόσβαση

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Μητρώου Εκπαίδευσης ΑΜΕΑ απαιτεί την είσοδο στο σύστημα. Ο χρήστης καλείται να εισάγει τα στοιχεία πρόσβασής του στην παρακάτω οθόνη.



**ΠΡΟΣΒΑΣΗ**

Σύνδεση Χρήστη

Όνομα Χρήστη

Κωδικός Πρόσβασης

ΣΥΝΔΕΣΗ

### 1.0.1 Αρχική οθόνη

Η οθόνη στην οποία μεταφέρετε ο χρήστης μετά την είσοδό του στο σύστημα παρουσιάζεται στην εικόνα που ακολουθεί.

Artemis  
Ηλεκτρονικό Μητρώο Εκπαίδευσης ΑΜΕΑ

Βοήθεια | User

Καλώς ήρθατε στο σύστημα διαχείρισης μητρώου Α.Μ.Ε.Α.

Μητρώο Α.Μ.Ε.Α.

Αναφορές

Offline βοήθεια

Τηλεκπαίδευση

Ειδοποιήσεις  
Έχετε πέντε ειδοποιήσεις



## 2.0 Μητρώο ΑΜΕΑ

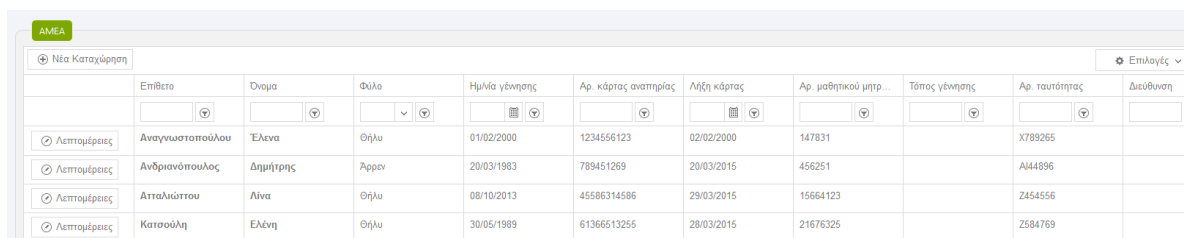
### 2.0.1 Εισαγωγή

Η ενότητα του **Μητρώου Α.Μ.Ε.Α** αφορά την διαχείριση, καταχώρηση και ομαδοποίηση πληροφοριών σχετικά με τα Άτομα με Αναπηρία.

Για την είσοδο στην ενότητα του Μητρώου Α.Μ.Ε.Α, ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο **Μητρώο Α.Μ.Ε.Α.** από την αρχική οθόνη.

### 2.0.2 Κεντρική οθόνη Μητρώου Α.Μ.Ε.Α

Στην εικόνα που ακολουθεί παρουσιάζεται η κεντρική οθόνη της ενότητας του χρήστη.



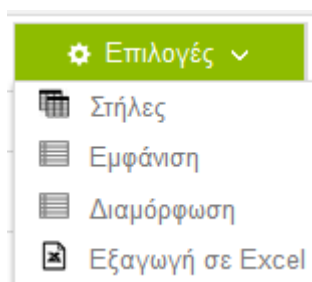
Επιθετο	Όνομα	Φύλο	Ημ/νία γέννησης	Αρ. κάρτας αναπηρίας	Λήξη κάρτας	Αρ. μαθητικού μητρ...	Τόπος γέννησης	Αρ. ταυτότητας	Διεύθυνση
Λεπτομέρειες	Αναγνωσταπούλου	Έλενα	01/02/2000	123456123	02/02/2000	147831		X789265	
Λεπτομέρειες	Ανδριανόπουλος	Δημήτρης	20/03/1983	789451269	20/03/2015	456251		A44896	
Λεπτομέρειες	Ατσαλιώτου	Λίνα	08/10/2013	45586314586	29/03/2015	15664123		Z454556	
Λεπτομέρειες	Κατσούλη	Ελένη	30/05/1989	61366513255	28/03/2015	21676325		Z584769	

Εδώ φαίνεται η λίστα των μαθητών που έχει ο χρήστης υπό την επίβλεψή του.

Η ενέργειες που μπορεί να ακολουθήσει σε αυτή την οθόνη είναι οι ακόλουθες.

#### 2.0.2.1 Επιλογές

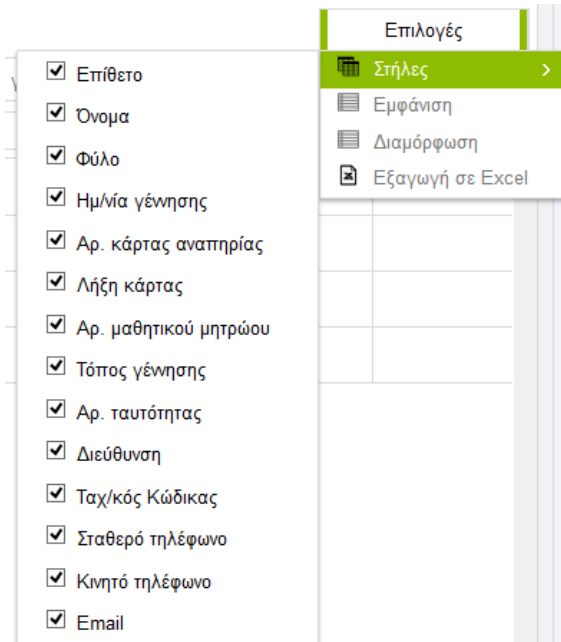
Από το μενού **Επιλογές**, ο χρήστης μπορεί να διαμορφώσει την κεντρική του οθόνη ανάλογα με τα στοιχεία που θέλει να δει. Έχει την δυνατότητα να αλλάξει τον τρόπο εμφάνισης της, να διαμορφώσει την αναζήτηση του και αν την αποθηκεύσει και να εξάγει τα καταχωρημένα στοιχεία σε αρχείο Excel.





### 2.0.2.1.1 Στήλες

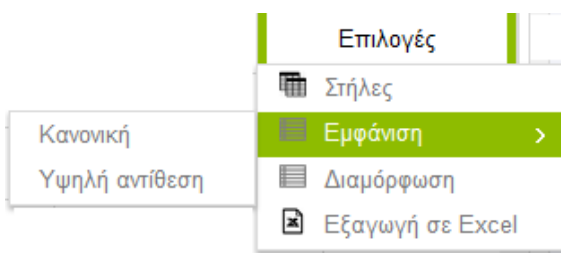
Αναλυτικότερα, από την επιλογή **Στήλες**, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τις στήλες που επιθυμεί να εμφανίζονται στην κεντρική του οθόνη.



Ενεργοποιώντας και απενεργοποιώντας τα check boxes διαχειρίζεται τις στήλες του πίνακα.

### 2.0.2.1.2 Εμφάνιση

Από την επιλογή **Εμφάνιση** ο χρήστης μπορεί να αλλάξει την εμφάνιση σε **Κανονική** και **Υψηλής Αντίθεσης**.



Η **Κανονική** εμφάνιση και η **Υψηλής αντίθεσης** φαίνονται στις παρακάτω εικόνες.

	Επίθετο	Όνομα	Φύλο	Ημ/νία γέννησης	Αρ. κάρτας αναπηρίας	Λήξη κάρτας	Αρ. μαθητικού μητρ...	Τόπος γέννησης	Αρ. ταυτότητας
Λεπτομέρειες	Αναγνωστοπούλου	Έλενα	Θήλυ	01/02/2000	1234556123	02/02/2000	147831		X789265
Λεπτομέρειες	Ανδριανόπουλος	Δημήτρης	Άρρεν	20/03/1983	789451269	20/03/2015	456251		AH44896
Λεπτομέρειες	Ατταλιώτου	Λίνα	Θήλυ	08/10/2013	45586314586	29/03/2015	15664123		Z454556
Λεπτομέρειες	Κατσούλη	Ελένη	Θήλυ	30/05/1989	61366513255	28/03/2015	21676325		Z584769

	Επίθετο	Όνομα	Φύλο	Ημ/νία γέννησης	Αρ. κάρτας αναπηρίας	Λήξη κάρτας	Αρ. μαθητικού μητρ...	Τόπος γέννησης	Αρ. ταυτότητας
Λεπτομέρειες	Αναγνωστοπούλου	Έλενα	Θήλυ	01/02/2000	1234556123	02/02/2000	147831		X789265
Λεπτομέρειες	Ανδριανόπουλος	Δημήτρης	Άρρεν	20/03/1983	789451269	20/03/2015	456251		AH44896
Λεπτομέρειες	Ατταλιώτου	Λίνα	Θήλυ	08/10/2013	45586314586	29/03/2015	15664123		Z454556
Λεπτομέρειες	Κατσούλη	Ελένη	Θήλυ	30/05/1989	61366513255	28/03/2015	21676325		Z584769

### 2.0.2.1.3 Διαμόρφωση

Το σύστημα μας δίνει τη δυνατότητα αναζήτησης των καταχωρημένων εγγραφών με την βοήθεια φίλτρων. Σε κάθε στήλη υπάρχει φίλτρο, ώστε για να γίνει η αναζήτηση που χρήστη πιο εύκολη. Όταν γίνεται χρήση φίλτρου από τον χρήστη φαίνεται από την αλλαγή χρώματος της σειράς.

	Επίθετο	Όνομα	Φύλο	Ημ/νία γέννησης	Αρ. κάρτας αναπηρίας	Λήξη κάρτας	Αρ. μαθητικού μητρ...	Τόπος γέννησης	Αρ. ταυτότητας
Λεπτομέρειες	Ατταλιώτου	Λίνα	Θήλυ	08/10/2013	45586314586	29/03/2015	15664123		Z454556

Με την επιλογή της **Διαμόρφωσης** ο χρήστης μπορεί να αποθηκεύσει την αναζήτησή του ώστε να την χρησιμοποιήσει σε δεύτερο χρόνο.


**Διαμόρφωση** ✕



+ Αποθήκευση

Αποθηκευμένες διαμορφώσεις

Ατταλιώτου	✕	☑
Κατσούλη	✕	☑

✕ Κλείσιμο

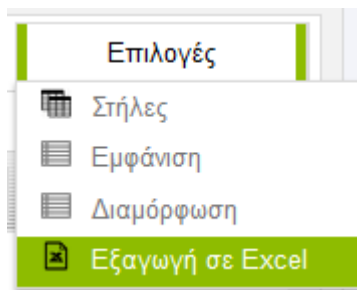
Για να αποθηκεύσει ο χρήστης την αναζήτηση του ανάλογα με τις επιλογές που έχει κάνει, πληκτρολογεί ένα όνομα και πατάει το εικονίδιο . Οι αποθηκευμένες διαμορφώσεις φαίνονται στο ίδιο παράθυρο, στο πλαίσιο **Αποθηκευμένες διαμορφώσεις**.

Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει να δει μία διαμόρφωση ή να την διαγράψει, κάνοντας χρήση των εικονιδίων  . Τέλος, κλείνει το παράθυρο πατώντας το εικονίδιο

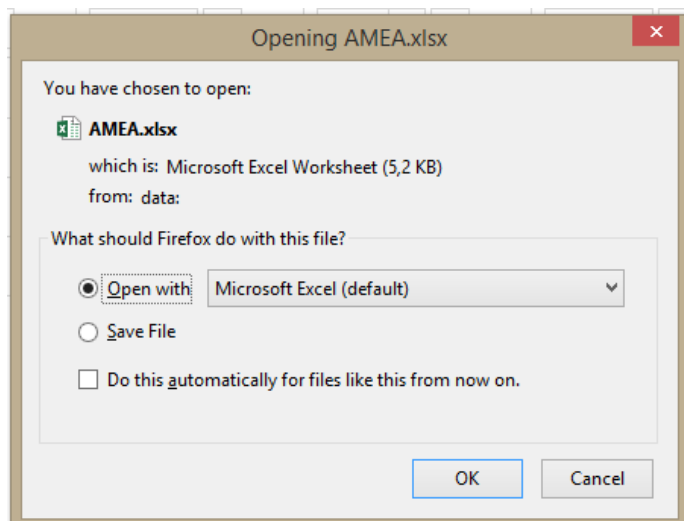


#### 2.0.2.1.4 Εξαγωγή σε Excel

Στο μενού **Επιλογές** υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής των εγγραφών σε Excel.



Μετά την επιλογή εμφανίζεται το παράθυρο για το κατέβασμα του αρχείου.



### 2.0.3 Νέα καταχώρηση

Για την προσθήκη Νέας Καταχώρησης ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο



Στο παράθυρο τις **Επιλογής Σχολικής Ομάδας** που εμφανίζεται, ο χρήστης βλέπει τα σχολεία που έχει στην επίβλεψή του.

Όνομα	Τύπος	ΑΦΜ	Περιφέρεια	Νομός	Δήμος
ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΟΛΟΗΜΕΡΟ ΟΙΝΟΗΣ	Νηπιαγωγείο		ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΗΛΕΙΑΣ	ΗΛΙΔΑΣ
ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΑΤΡΩΝ ΜΕΠΕ	Ιδιωτικό Γυμνάσιο				

Για να επιλέξει μαθητή προς καταχώρηση, αρχικά ο χρήστης επιλέγει το σχολείο πατώντας πάνω στη εγγραφή.

Μετά την επιλογή, εμφανίζεται μήνυμα επιβεβαίωσης.

Για να δει ο χρήστης τη λίστα των μαθητών του σχολείου πρέπει να πατήσει [Συνέχεια](#).

Επιλογή μαθητή από: ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΟΛΟΗΜΕΡΟ ΟΙΝΟΗΣ

Επώνυμο	Όνομα	Όνομα πατρός
Αδαμίδου	Μαρία	Παύλος
Αλεξιάδης	Κώστας	Ιωάννης
Αναγνωστοπούλου	Έλενα	Ιωάννης
Ανδριανόπουλος	Δημήτρης	Ιωάννης
Ανδρογιάννης	Κωνσταντίνος	Ιωάννης
Αστέρη	Δήμητρα	Ιωάννης
Απαλιώπου	Λίνα	Ιωάννης
Βούγιας	Παναγιώτης	Ιωάννης
Βουλγαρίδου	Μαρία	Ιωάννης

1 2 > >> 20 εγγραφές ανά σελίδα 1-20 από 40 εγγραφές

< Πίσω στα σχολεία Ακύρωση

Η επιλογή του μαθητή γίνεται πατώντας πάνω στην εγγραφή.

Μετά την επιλογή εμφανίζεται μήνυμα επιβεβαίωσης.

Επιβεβαίωση

Επιθυμείτε να καταχωρήσετε τον μαθητή "Αδαμίδου Μαρία" στο μητρώο;

Καταχώρηση Ακύρωση

Όταν ο χρήστης πατήσει το εικονίδιο της **Καταχώρησης**, μεταφέρεται στην οθόνη της **Ταυτότητας ΑΜΕΑ**, όπου μπορεί να κάνει την καταχώρηση των στοιχείων του μαθητή.

Επιλογές

- Ταυτότητα ΑΜΕΑ
- Δημογραφικά
- Κοινωνικό ιστορικό
- Αναπτυξιακό ιστορικό
- Ψυχολογικές αξιολογήσεις
- Εκπαιδευτικό ιστορικό
- Υπηρεσίες υποστήριξης
- Ανάγκες υγείας
- Γενικά

< Επιστροφή

Αδαμίδου Μαρία

Ειδοποιήσεις

- \* Δεν υπάρχει το αρχείο της αίτησης γονέα
- \* Δεν έχει οριστεί κηδεμόνας

Ενημέρωση Αρχεία Εκτύπωση Διαγραφή

Προσωπικά στοιχεία

Επώνυμο	Αδαμίδου	Όνομα	Μαρία
Φύλο	Θήλυ	Υπηκοότητα	
Αρ. κάρτας αναπηρίας		Λήξη κάρτας	
Κάτοχος ταυτότητας	Ίδιος	Τύπος ταυτότητας	Ταυτότητα
Αρ. Ταυτότητας/Διαβατηρίου		Αρ. μαθητικού μητρώου	

Στοιχεία γέννησης

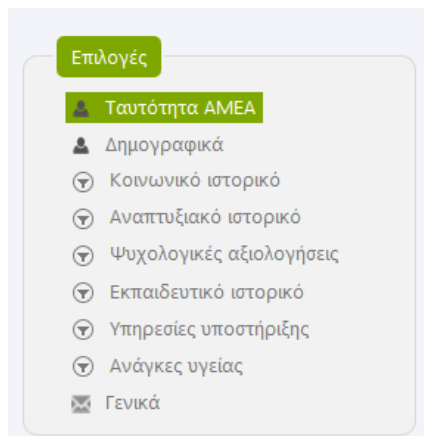
Ημερομηνία	
Χώρα	
Περιοφέρεια	

Επικοινωνία

Διεύθυνση	
Ταχ. Κώδικας	
Σταθερό τηλ.	

## 2.0.4 Επιλογές στοιχείων μαθητή

Οι επιλογές για την διαχείριση των στοιχείων του μαθητή, φαίνονται στην παρακάτω εικόνα.



### 2.0.4.1 Ταυτότητα ΑΜΕΑ

Στην επιλογή Ταυτότητα ΑΜΕΑ, ο χρήστης πατώντας **Ενημέρωση**, μπορεί να διαχειριστεί τα **Προσωπικά Στοιχεία** του μαθητή. Κάποια ενδεικτικά πεδία που καλείτε να συμπληρώσει ο χρήστης είναι το Επώνυμο, το Όνομα, το Φύλο, η Υπηκοότητα κοκ.

Προσωπικά στοιχεία			
Επώνυμο	Αδαμίδου	Όνομα	Μαρία
Φύλο	Θήλυ	Υπηκοότητα	
Αρ. κάρτας αναπηρίας		Λήξη κάρτας	
Κάτοχος ταυτότητας	Ίδιος	Τύπος ταυτότητας	Ταυτότητα
Αρ. Ταυτότητας/Διαβατηρίου		Αρ. μαθητικού μητρώου	

Επιπλέον, μπορεί να διαχειριστεί τα **Στοιχεία γέννησης** και την **Επικοινωνία** π.χ. Ημερομηνία, Χώρα, Διεύθυνση κοκ.

Στοιχεία γέννησης	Επικοινωνία
Ημερομηνία	Διεύθυνση
Χώρα	Ταχ. Κώδικας
Περιφέρεια	Σταθερό τηλ.
Νομός	Κινητό τηλ.
Δήμος	Email
Τόπος	

## Διαγνώσεις

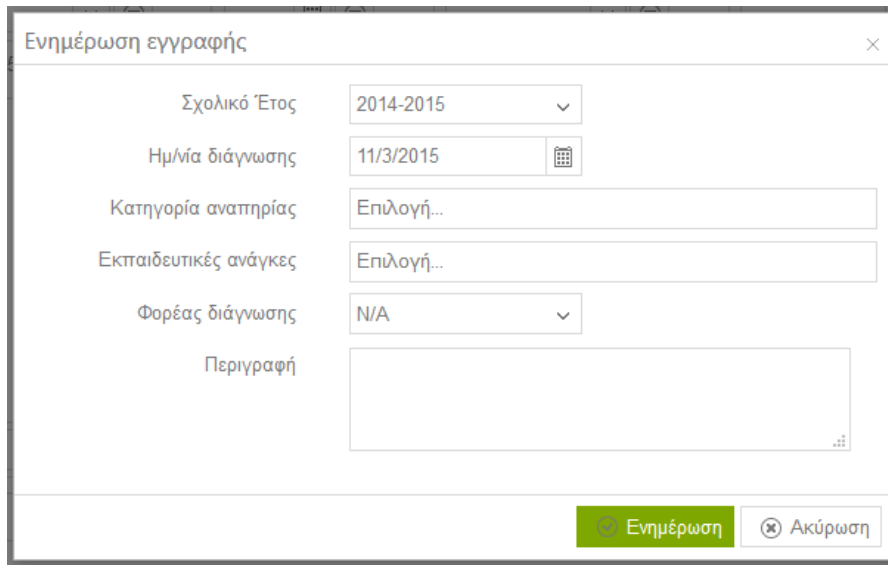
Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να εισάγει στοιχεία σχετικά με τις **Διαγνώσεις** του μαθητή.

Σχολικό Έτος	Ημέρια διάγνωσης	Κατηγορία αναπηρίας	Εκπαιδευτικές ανάγκες	Φορέας διάγνωσης	Περιγραφή
--------------	------------------	---------------------	-----------------------	------------------	-----------

Για τη δημιουργία νέα εγγραφής στις **Διαγνώσεις**, ο χρήστης πρέπει να πατήσει το

εικονίδιο

Στο παράθυρο που εμφανίζεται, μπορεί αν συμπληρώσει τα στοιχεία της **Διάγνωσης**. Κάποια ενδεικτικά πεδία που καλείτε να συμπληρώσει ο χρήστης είναι το Σχολικό Έτος, η Ημέρ/νια διάγνωσης, η Κατηγορία αναπηρίας κ.ο.κ.

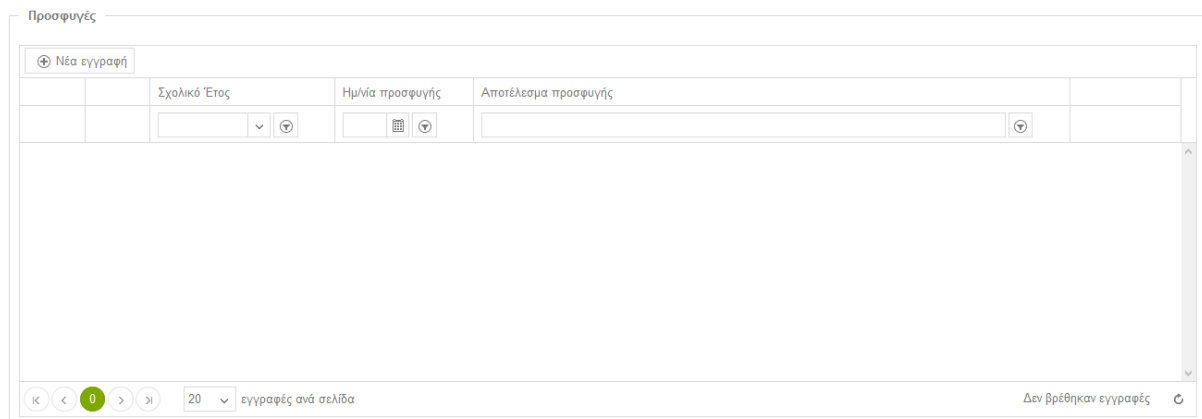



Για την καταχώρηση την εγγραφής ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο



## Προσφυγές

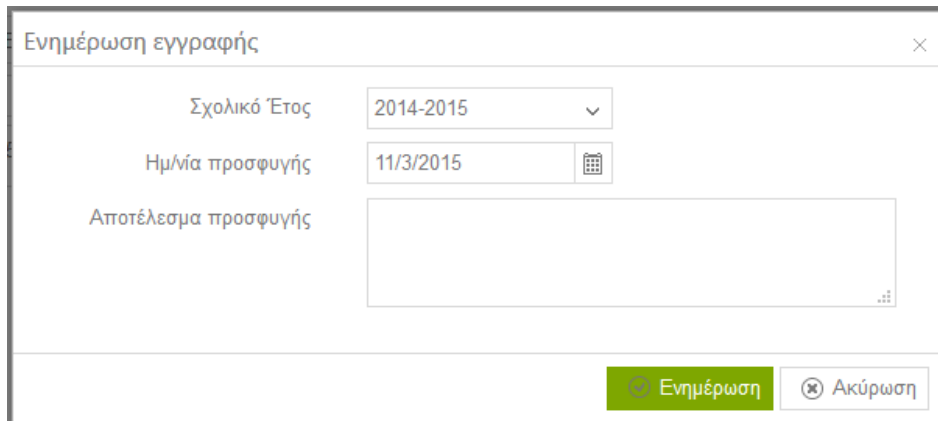
Για την καταχώρηση στοιχείων στις **Προσφυγές** ο χρήστης ακολουθεί την ίδια διαδικασία με πριν.



Για τη δημιουργία νέα εγγραφής στις **Προσφυγές**, ο χρήστης πρέπει να πατήσει το εικονίδιο 

Στο παράθυρο που εμφανίζεται, μπορεί αν συμπληρώσει τα στοιχεία της **Προσφυγής**. Τα πεδία που καλείτε να συμπληρώσει ο χρήστης είναι το Σχολικό Έτος, η Ημ/νία προσφυγής και το Αποτέλεσμα προσφυγής.





Ενημέρωση εγγραφής

Σχολικό Έτος 2014-2015

Ημ/νία προσφυγής 11/3/2015

Αποτέλεσμα προσφυγής

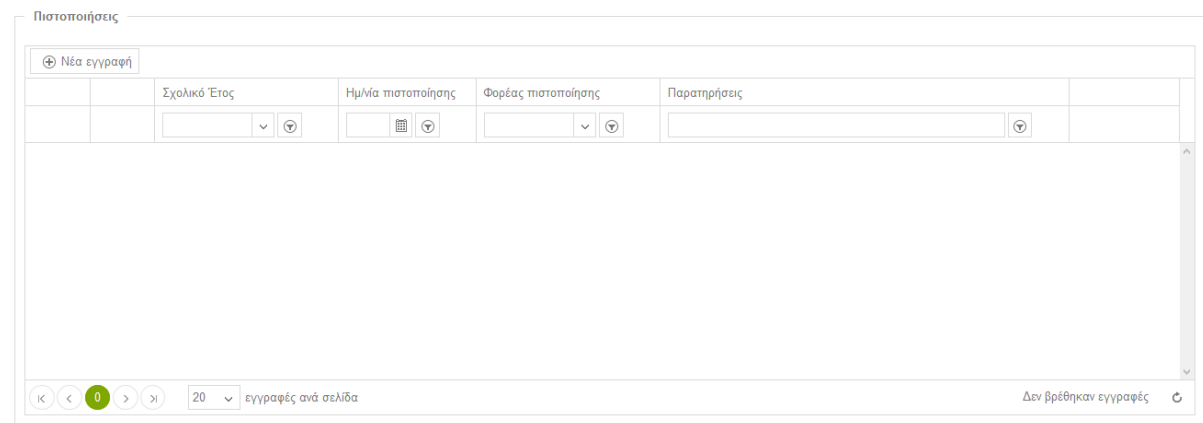
Ενημέρωση Ακύρωση

Για την καταχώρηση την εγγραφής ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο



## Πιστοποιήσεις

Τον ίδιο ισχύει και για τις **Πιστοποιήσεις**.



Πιστοποιήσεις

+ Νέα εγγραφή

Σχολικό Έτος	Ημ/νία πιστοποίησης	Φορέας πιστοποίησης	Παρατηρήσεις
--------------	---------------------	---------------------	--------------

20 εγγραφές ανά σελίδα

Δεν βρέθηκαν εγγραφές

Για τη δημιουργία νέα εγγραφής στις **Πιστοποιήσεις**, ο χρήστης πρέπει να πατήσει το

εικονίδιο 

Στο παράθυρο που εμφανίζεται, μπορεί αν συμπληρώσει τα στοιχεία της **Πιστοποίησης**. Τα πεδία προς καταχώρηση είναι το Σχολικό Έτος, η Ημ/νία πιστοποίησης, ο Φορέας πιστοποίησης και οι Παρατηρήσεις.

Ενημέρωση εγγραφής

Σχολικό Έτος: 2014-2015

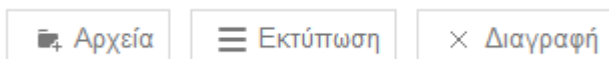
Ημέρα πιστοποίησης: 11/3/2015

Φορέας πιστοποίησης: N/A

Παρατηρήσεις

Ενημέρωση Ακύρωση

Τέλος, στην Ταυτότητα ΑΜΕΑ, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να δει τα Αρχεία που είναι συνδεδεμένα στον χρήστη, να εκτυπώσει τα στοιχεία που είναι καταχωρημένα στην Ταυτότητα ΑΜΕΑ και να Διαγράψει τα στοιχεία. Αυτά μπορεί να τα κάνει με τα εικονίδια



Μετά την επιλογή του εικονιδίου **Αρχεία**, ο χρήστης βλέπει το παρακάτω παράθυρο.

Επισυναπτόμενα αρχεία

Συνδεδεμένα αρχεία Διαθέσιμα αρχεία

Προσθήκη νέου αρχείου

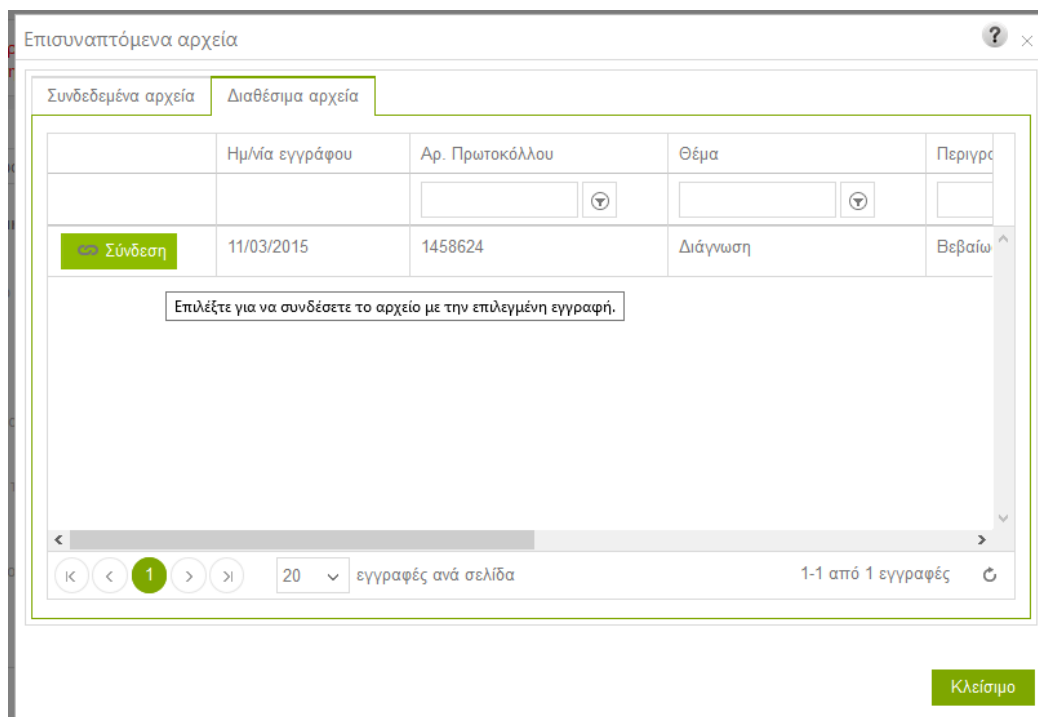
Ημέρα εγγράφου	Αρ. Πρωτοκόλλου	Θέμα

20 εγγραφές ανά σελίδα Δεν βρέθηκαν εγγραφές

Κλείσιμο

Στη μία καρτέλα του παραθύρου φαίνονται τα Συνδεδεμένα αρχεία και στην άλλη τα Διαθέσιμα αρχεία.

Για να περάσει ο χρήστης τα Διαθέσιμα αρχεία στα συνδεδεμένα αρκεί να πατήσει το κουμπί **Σύνδεση** όπως φαίνεται παρακάτω.



#### 2.0.4.2 Δημογραφικά

Στην επιλογή Δημογραφικά, ο χρήστης πατώντας **Ενημέρωση**, μπορεί να διαχειριστεί τα **Στοιχεία Πατρός** του μαθητή, τα **Στοιχεία Μητρός** και τα **Στοιχεία Κηδεμόνα**.

Κάποια ενδεικτικά πεδία προς καταχώρηση είναι το Επώνυμο, το Όνομα, ο Αρ. ταυτότητας, το ΑΦΜ κοκ.

Στοιχεία πατρός	Στοιχεία μητρός
Όνομα	Όνομα
Επώνυμο	Επώνυμο
Αρ. ταυτότητας	Αρ. ταυτότητας
ΑΦΜ	ΑΦΜ
Διεύθυνση	Διεύθυνση
Τ.Κ.	Τ.Κ.
Σταθερό τηλ.	Σταθερό τηλ.
Κινητό τηλ.	Κινητό τηλ.
Email	Email

Στοιχεία κηδεμόνα

Αναζήτηση...

Όνομα

Επώνυμο

Αρ. ταυτότητας

ΑΦΜ

T.K.

Σταθερό τηλ.

Κινητό τηλ.

Email

Για την διευκόλυνση του χρήστη, υπάρχει η δυνατότητα εύρεσης των στοιχείων πληκτρολογώντας το Όνομα ή το Επώνυμο ή το ΑΦΜ ή τον Αρ. ταυτότητας.

Αποθήκευση  Ακύρωση

Στοιχεία πατρός

Αναζήτηση...

- Γεώργιος Γεωργίου  
Επάγγελμα: Εκπαιδευτικός (ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΦΙΛΟΛΟΓΙΑΣ)
- Ιωάννου Γεωργίου  
Αρ. ταυτότητας: 234234134
- Ιωάννης Ιωάννου  
Επάγγελμα: Γιατρός (Ορθοπαιδικός)
- Ιωάννης Ιωάννου

T.K.

Σταθερό τηλ.


Κινητό τηλ.

Email

Εάν το όνομα πατρός του μαθητή είναι καταχωρημένο εμφανίζεται στη λίστα.

Διαφορετικά, για την προσθήκη πρέπει να πατήσει το εικονίδιο

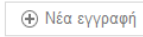


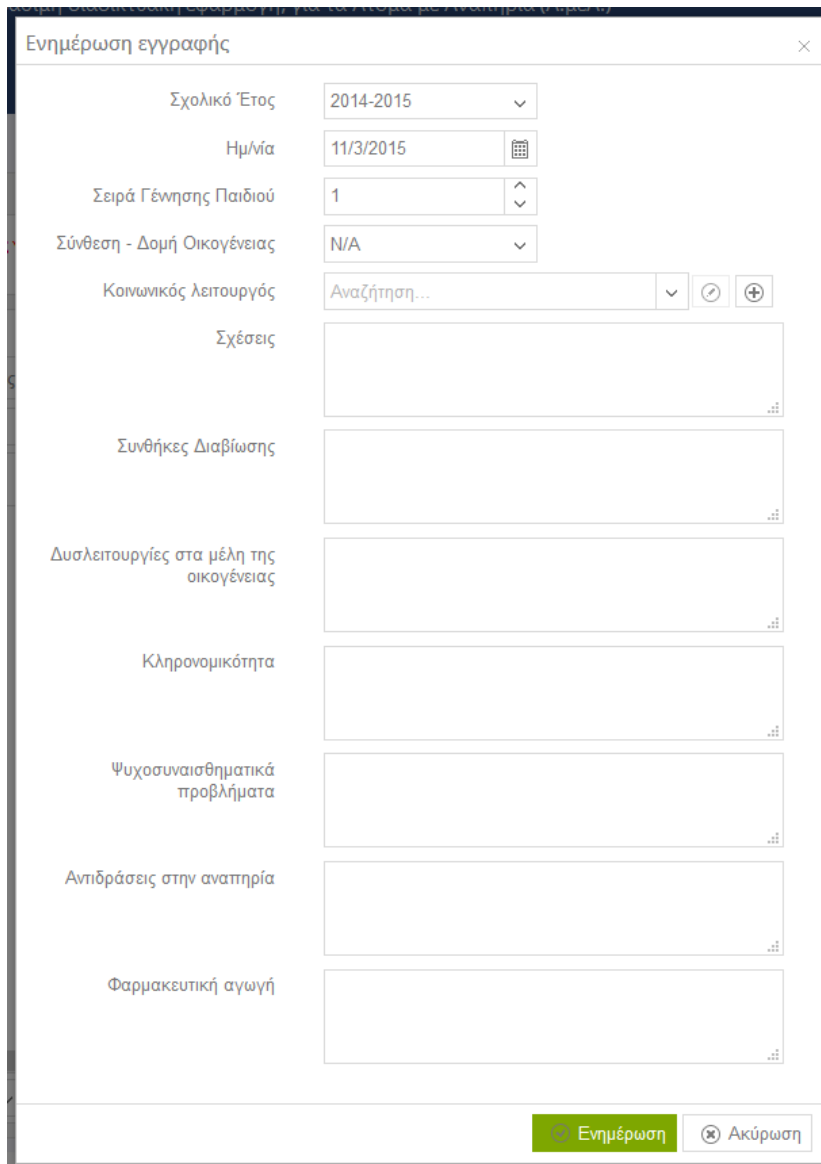
Σε περίπτωση που ο χρήστης θέλει να ενημερώσει τα στοιχεία της καρτέλας, πρέπει να πατήσει το εικονίδιο .

Η ίδια διαδικασία ισχύει και για την καρτέλα **Στοιχεία μητρός** και **Στοιχεία κηδεμόνα**.

### 2.0.4.3 Κοινωνικό ιστορικό

Στην επιλογή Κοινωνικό ιστορικό μπορούμε να καταχωρήσουμε το κοινωνικό ιστορικό του μαθητή. Κάποια ενδεικτικά στοιχεία που μπορούν να καταχωρηθούν είναι το Σχολικό Έτος, η Σειρά Γέννησης του παιδιού, ο Κοινωνικός λειτουργός κ.κ.

Για την καταχώρηση αυτών των στοιχείων επιλέγουμε το εικονίδιο .



Ενημέρωση εγγραφής

Σχολικό Έτος	2014-2015
Ημέρα	11/3/2015
Σειρά Γέννησης Παιδιού	1
Σύνθεση - Δομή Οικογένειας	N/A
Κοινωνικός λειτουργός	Αναζήτηση...
Σχέσεις	
Συνθήκες Διαβίωσης	
Δυσλειτουργίες στα μέλη της οικογένειας	
Κληρονομικότητα	
Ψυχοσυναισθηματικά προβλήματα	
Αντιδράσεις στην αναπηρία	
Φαρμακευτική αγωγή	

Ενημέρωση Ακύρωση

#### 2.0.4.4 Αναπτυξιακό ιστορικό

Στην επιλογή **Αναπτυξιακό ιστορικό** υπάρχουν κάποια γενικά στοιχεία προς καταχώρηση και έπειτα τα οι εξής ενότητες: Παιδικές ασθένειες, Εμβόλια, Φάσεις κατάκτησης οργανικών λειτουργιών, Νοσοκομειακή περίθαλψη, Φαρμακευτική αγωγή, Ατυχήματα και Πρόσθετες υπηρεσίες στήριξης.

Αναλυτικότερα, ο χρήστης επιλέγει  για να μπορέσει να καταχωρήσει τα στοιχεία.

Τύπος εγκυμοσύνης

Τύπος Τοκετού

Κατάσταση νεογνού

Πότε και πώς η οικογένεια υπασιάστηκε το πρόβλημα αναπηρίας/ειδική εκπαιδευτική ανάγκη

Σε ποιον φορέα υπηρεσιών στήριξης απευθύνθηκε η οικογένεια

Αποθηκεύει τις αλλαγές του πατώντας το εικονίδιο

#### Παιδικές ασθένειες

Για να προσθέσει ο χρήστης μία νέα εγγραφή στις Παιδικές ασθένειες, επιλέγει το εικονίδιο

Στο παράθυρο που εμφανίζεται, ο χρήστης καλείτε να συμπληρώσει τα πεδία, Ασθένεια, Ημ/νία και Σχόλια.

Ενημέρωση εγγραφής

Ασθένεια: Αμυγδαλίτιδα

Ημ/νία: 11/3/2015

Σχόλια:

Ενημέρωση Ακύρωση

Τέλος, επιλέγει **Ενημέρωση** για να ολοκληρώσει την καταχώρηση των στοιχείων.

Η ίδια διαδικασία ισχύει και για τις παρακάτω ενότητες.

### Εμβόλια

Ενημέρωση εγγραφής

Εμβόλιο: Τοξικογεννή

Ημ/νία: 11/3/2015

Σχόλια:

Ενημέρωση Ακύρωση

### Φάσεις κατάκτησης οργανικών λειτουργιών

Ενημέρωση εγγραφής

Ημ/νία: 11/3/2015

Σχόλια:

Ενημέρωση Ακύρωση

## Νοσοκομειακή περίθαλψη

Ενημέρωση εγγραφής

Από 11/3/2015

Έως 11/3/2015

Όνομα γιατρού 0

Νοσοκομείο Αναζήτηση...

Σχόλια

Ενημέρωση Ακύρωση

## Φαρμακευτική αγωγή

Ενημέρωση εγγραφής

Από 11/3/2015

Έως 11/3/2015

Σχόλια

Ενημέρωση Ακύρωση

## Ατυχήματα

Ενημέρωση εγγραφής

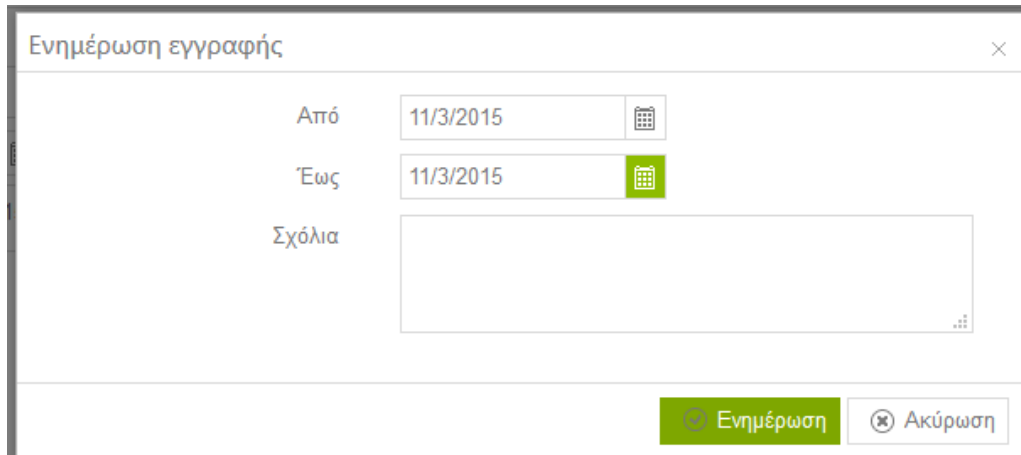
Ημ/νία 11/3/2015

Σχόλια

Ενημέρωση Ακύρωση



## Πρόσθετες υπηρεσίες στήριξης



Ενημέρωση εγγραφής

Από 11/3/2015

Έως 11/3/2015

Σχόλια

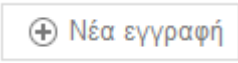
Ενημέρωση Ακύρωση

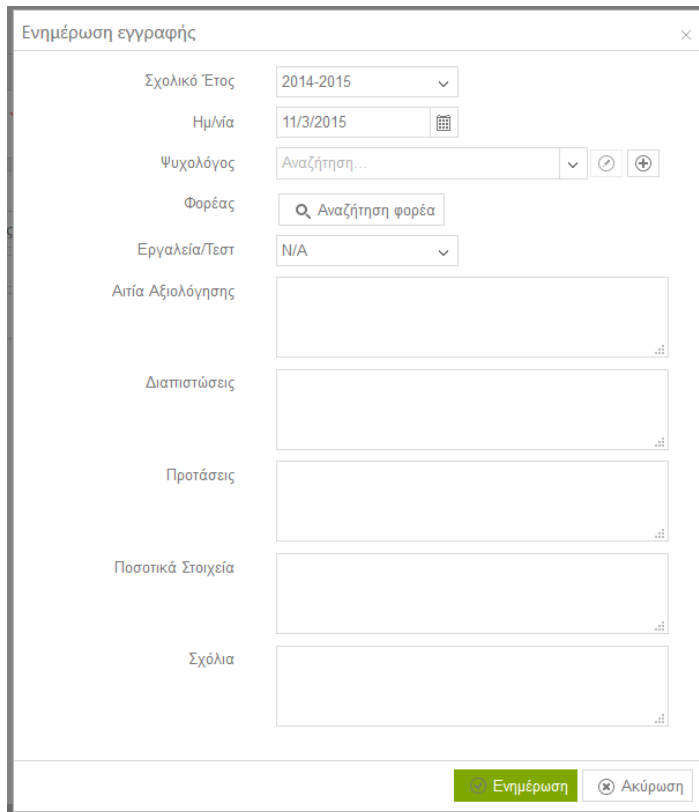
### 2.0.4.5 Ψυχολογικές αξιολογήσεις

Στην επιλογή Ψυχολογικές αξιολογήσεις, ο χρήστης μπορεί να προσθέσει νέες εγγραφές σχετικά με τις Ψυχολογικές αξιολογήσεις του μαθητή.

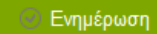
Κάποια ενδεικτικά στοιχεία προς καταχώρηση είναι το Σχολικό Έτος, ο Ψυχολόγος, ο Φορέας κοκ.

Για να προσθέσει ο χρήστης μία νέα εγγραφή στις Ψυχολογικές αξιολογήσεις, επιλέγει το

εικονίδιο . Στην εικόνα παρακάτω φαίνονται όλα τα πεδία προς συμπλήρωση.



Για την καταχώρηση την εγγραφής ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο

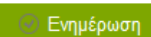


#### 2.0.4.6 Εκπαιδευτικό ιστορικό

Για την προσθήκη νέας εγγραφής στο **Εκπαιδευτικό ιστορικό**, ο χρήστης καλείτε να συμπληρώσει τα πεδία της παρακάτω εικόνας. Για να προσθέσει την νέα εγγραφή, επιλέγει

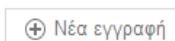
το εικονίδιο 

Για την καταχώρηση την εγγραφής ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο

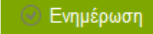


#### 2.0.4.7 Υπηρεσίες υποστήριξης

Για την προσθήκη νέας εγγραφής στις **Υπηρεσίες υποστήριξης**, ο χρήστης καλείτε να συμπληρώσει τα πεδία της παρακάτω εικόνας. Για να προσθέσει την νέα εγγραφή, επιλέγει το εικονίδιο

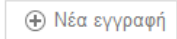


Για την καταχώρηση την εγγραφής ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο

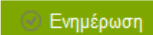


#### 2.0.4.8 Ανάγκες Υγείας

Για την προσθήκη νέας εγγραφής στις **Ανάγκες υγείας**, ο χρήστης καλείτε να συμπληρώσει τα πεδία της παρακάτω εικόνας. Για να προσθέσει την νέα εγγραφή, επιλέγει το εικονίδιο



Για την καταχώρηση την εγγραφής ο χρήστης επιλέγει το εικονίδιο



#### 2.0.4.9 Γενικά

Στην επιλογή γενικά στοιχεία ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να εισάγει νέο αρχείο.

Αυτό γίνεται επιλέγοντας στο εικονίδιο




Στο παράθυρο που μας εμφανίζεται, ο χρήστης καλείται να συμπληρώσει τα στοιχεία που φαίνονται στην εικόνα παρακάτω.


Μετά την συμπλήρωση, επιλέγει το εικονίδιο  ώστε να εμφανισθεί το παράθυρο για την επισύναψη του αρχείου.

Σ' αυτό το σημείο ο χρήστης επιλέγει το αρχείο από τον υπολογιστή του και το ανεβάζει στο σύστημα.

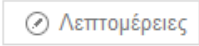
Μετά την ολοκλήρωση, ο χρήστης μπορεί να δει στην επιλογή Γενικά την λίστα με τα αρχεία που έχει ανεβάσει.

⊕ Νέο αρχείο		Ημ/νία εγγράφου	Αρ. Πρωτοκόλλου	Θέμα	Περιγραφή	Τύπος
⊖	×	▼ Κατέβασμα	11/03/2015	1458624	Διάγνωση	Βεβαίωση Διάγνωσης
						ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ

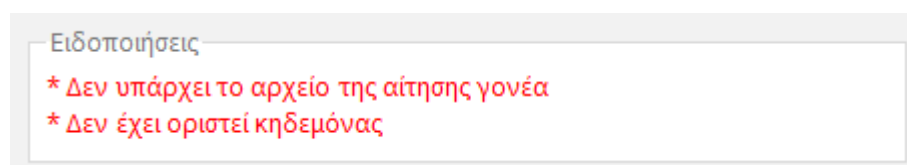
Τέλος, μπορεί αν ενημερώσει την εγγραφή πατώντας το εικονίδιο  και να τη

διαγράψει με το εικονίδιο .

## 2.0.5 Ειδοποιήσεις

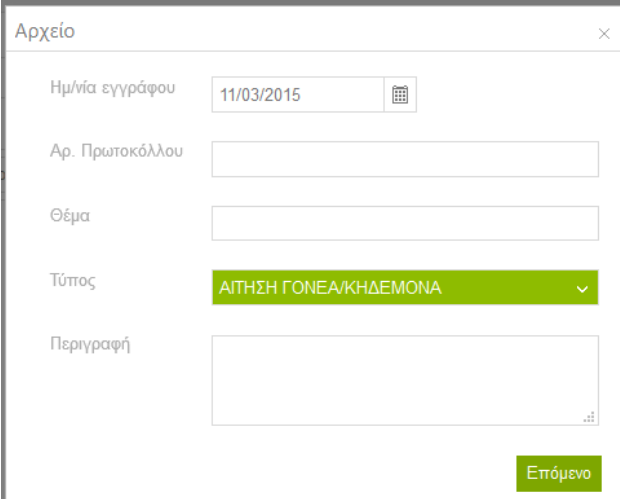
Στην κεντρική οθόνη του Μητρώου ΑΜΕΑ, υπάρχει η δυνατότητα για τον χρήστη να δει τις λεπτομέρειες του κάθε μαθητή. Αυτό γίνεται πατώντας το εικονίδιο .

Με αυτό τον τρόπο μπορεί να δει αναλυτικά τα καταχωρημένα στοιχεία του κάθε μαθητή. Όταν κάποια σημαντικά στοιχεία δεν είναι συμπληρωμένα εμφανίζονται στο πλαίσιο των ειδοποιήσεων.



Για να εξαφανισθεί η πρώτη ειδοποίηση πρέπει ο χρήστης να καταχωρήσει αρχείο αίτησης γονέα.

Η διαδικασία αυτή γίνεται από την επιλογή **Γενικά**, όπου έχει την δυνατότητα να εισάγει αρχεία. Έπειτα στο παράθυρο που αρχείου, πρέπει να συμπληρώσει στο Τύπο ΑΙΤΗΣΗ ΓΟΝΕΑ / ΚΗΔΕΜΟΝΑ και να ανεβάσει το απαραίτητο αρχείο.



Αρχείο

Ημερίνα εγγράφου: 11/03/2015

Αρ. Πρωτοκόλλου:

Θέμα:

Τύπος: ΑΙΤΗΣΗ ΓΟΝΕΑ/ΚΗΔΕΜΟΝΑ

Περιγραφή:

Επόμενο

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία του ανεβάσματος του αρχείου, θα εξαφανισθεί η ειδοποίησή.

Ο ορισμός του κηδεμόνα, ώστε να εξαφανισθεί και η δεύτερη ειδοποίηση γίνεται από την επιλογή **Δημογραφικά**. Αυτό που πρέπει να κάνει ο χρήστης είναι να συμπληρώσει τα στοιχεία κηδεμόνα.

Στοιχεία κηδεμόνα

Αναζήτηση...

Όνομα

Επώνυμο

Αρ. ταυτότητας

ΑΦΜ

Τ.Κ.

Σταθερό τηλ.

Κινητό τηλ.

Email

### 3.0 Αναφορές

Η ενότητα αυτή παρουσιάζει στατιστικά στοιχεία με τα δεδομένα που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα. Ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τα διαθέσιμα φίλτρα για να ελαχιστοποιήσει τα αποτελέσματα και να βγάλει την αναφορά που θέλει.

Ο χρήστης για να χρησιμοποιήσει την ενότητα Αναφορές πρέπει να επιλέξει από την αρχική οθόνη την επιλογή **Αναφορές**. Στην οθόνη που ακολουθεί παρουσιάζεται η αρχική οθόνη των αναφορών.

Τα είδη των αναφορών είναι τρία και παρουσιάζουν αποτελέσματα για μαθητές, σχολικές μονάδες και εκπαιδευτικούς.

Στην ενότητα αυτή η οθόνη χωρίζεται σε δύο (2) μέρη, η αριστερή στήλη, όπου βρίσκονται οι κατηγορίες των αναφορών και τα φίλτρα της αναζήτησης, και το κυρίως μέρος.



#### 3.0.1 Αναφορές Μαθητών

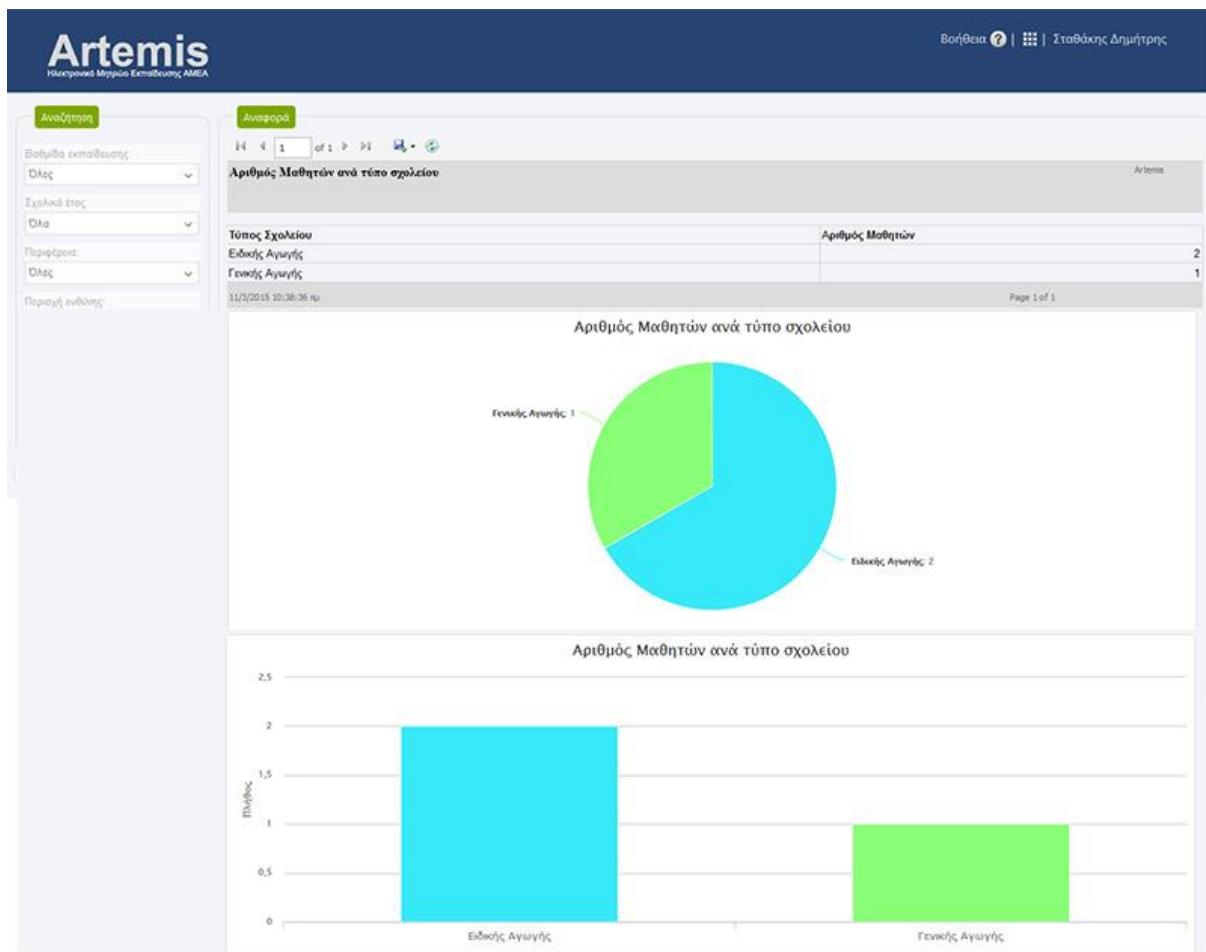
Με την επιλογή **Αναφορές Μαθητών** από την αριστερή στήλη, εμφανίζονται στη κυρίως οθόνη οι διαθέσιμες αναφορές, όπως:

- Αριθμός Μαθητών ανά τύπο σχολείου



- Αριθμός Μαθητών ανά κατηγορία Ειδικής Εκπαιδευτικής Ανάγκης , φύλο και ηλικία.
- Αριθμός Μαθητών ανά κατηγορία Ειδικής Εκπαιδευτικής Ανάγκης, φύλο και τύπο σχολείου
- Αριθμός Μαθητών ανά κατηγορία Ειδικής Εκπαιδευτικής Ανάγκης
- Αριθμός Μαθητών ανά κατηγορία Ειδικής Εκπαιδευτικής Ανάγκης και ηλικία
- Αριθμός Μαθητών ανά κατηγορία Ειδικής Εκπαιδευτικής Ανάγκης και τύπο σχολείου
- Αριθμός Μαθητών ανά κατηγορία Ειδικής Εκπαιδευτικής Ανάγκης και φύλο
- Αριθμός Σχολείων ανά τύπο σχολείου
- Αριθμός Σχολείων με παράλληλη στήριξη
- Αριθμός Σχολείων με τμήματα ένταξης

Αριστερά από κάθε αναφορά υπάρχει το εικονίδιο . Επιλέγοντας το εικονίδιο  ο χρήστης οδηγείται στην οθόνη που παρουσιάζεται παρακάτω.



Από την αριστερή στήλη, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τα φίλτρα που θέλει ώστε να περιορίσει τα αποτελέσματα που θα εμφανιστούν στην αναφορά.

### 3.0.1.1 Φίλτρα

Τα διαθέσιμα φίλτρα που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο χρήστης είναι:

- Βαθμίδα εκπαίδευσης (όλες, πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια)
- Σχολικό έτος (2014-2015, 2013-2014)
- Περιφέρεια (όλες, Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Αττικής, κλπ)
- Περιοχή ευθύνης (Α΄ Αθήνας (Δ.Ε.) 2012, Α΄ Ευβοίας (Δ.Ε.) 2012, κλπ)
- Επιλογή σχολικής μονάδας (είναι διαθέσιμη η επιλογή σχολείου από την λίστα καταχωρημένων σχολείων, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί)

Επιλογή σχολείου

Όνομα	Τύπος	ΑΦΜ	Περιοχή ευθύνης	Περίφραση	Νομός	Διεύρ.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟΣ ΣΧΟΛΗ ΚΑΪΡΟΥ	Δημοτικό Σχολείο					
ΤΟΣΙΤΣΑΙΑ-ΠΡΑΤΣΙΚΕΙΟΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	Δημοτικό Σχολείο					
ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟΣ ΣΧΟΛΗ	Νηπιαγωγείο					
ΖΕΚΕΙΟΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ	Δημοτικό Σχολείο					
ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ADDIS ΑΒΕΒΑ	Νηπιαγωγείο					
ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΒΙΕΝΝΗΣ	Νηπιαγωγείο					
ΑΜΙΓΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΒΡΥΞΕΛΛΩΝ	Δημοτικό Σχολείο					

1-20 από 18678 εγγραφές

Κλείσιμο **Επιλογή**

Στο σημείο αυτό, ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει τη σχολική μονάδα που θέλει χρησιμοποιώντας φίλτρα όπως Όνομα, Τύπος, ΑΦΜ, Περιοχή ευθύνης κ.α..

Με την επιλογή της σχολικής μονάδας, η εγγραφή επισημαίνεται με πράσινο χρώμα.

#### Επιλογή σχολείου

Όνομα	Τύπος	ΑΦΜ	Περιοχή ευθύνης
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟΣ ΣΧΟΛΗ ΚΑΪΡΟΥ	Δημοτικό Σχολείο		
ΤΟΣΙΤΣΑΙΑ-ΠΡΑΤΣΙΚΕΙΟΣ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	Δημοτικό Σχολείο		
ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟΣ ΣΧΟΛΗ	Νηπιαγωγείο		
<b>ΖΕΚΕΙΟΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ</b>	<b>Δημοτικό Σχολείο</b>		
ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ADDIS ΑΒΕΒΑ	Νηπιαγωγείο		
ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΒΙΕΝΝΗΣ	Νηπιαγωγείο		
ΑΜΙΓΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟ	Δημοτικό Σχολείο		

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 20 εγγραφές ανά σελίδα

Στη συνέχεια για να καταχωρηθεί η εγγραφή, ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το κουμπί



**Επιλογή**

Τέλος, επιλέγοντας το κουμπί **Αναζήτηση** εμφανίζονται τα αποτελέσματα με βάση τα φίλτρα.

### 3.0.2 Αναφορές Σχολικών Μονάδων

Με την επιλογή **Αναφορές Σχολικών Μονάδων** από την αριστερή στήλη, εμφανίζονται στη κυρίως οθόνη οι διαθέσιμες αναφορές, όπως:

- Αριθμός Σχολείων ανά τύπο σχολείου
- Αριθμός Σχολείων με παράλληλη στήριξη
- Αριθμός Σχολείων με τμήματα ένταξης

Αριστερά από κάθε αναφορά υπάρχει το εικονίδιο . Επιλέγοντας το εικονίδιο  ο χρήστης οδηγείται στην οθόνη με την αναφορά των σχολικών μονάδων.

Τα διαθέσιμα φίλτρα για τον περιορισμό των αποτελεσμάτων είναι:

- Βαθμίδα εκπαίδευσης (όλες, πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια)
- Σχολικό έτος (2014-2015, 2013-2014)
- Περιφέρεια (όλες, Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Αττικής, κλπ)
- Περιοχή ευθύνης (Α' Αθήνας (Δ.Ε.) 2012, Α' Ευβοίας (Δ.Ε.) 2012, κλπ)

Για να εμφανιστεί η αναφορά ο χρήστης καλείται να επιλέξει το κουμπί **Αναζήτηση**.

### 3.0.3 Αναφορές Εκπαιδευτικών

Με την επιλογή **Αναφορές Εκπαιδευτικών** από την αριστερή στήλη, εμφανίζονται στη κυρίως οθόνη οι διαθέσιμες αναφορές, όπως:

- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΑ
- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΑ ανά ειδικότητα
- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΑ ανά ειδικότητα και σχέση εργασίας
- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΑ ανά ειδικότητα και τύπο σχολείου
- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΑ ανά ειδικότητα, σχέση εργασίας και τύπο σχολείου
- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΑ ανά τύπο σχολείου
- Αριθμός Υπηρετούντων Εκπαιδευτικών ΕΒΠ



## 4.0 Offline βοήθεια

### 4.0.1 Κατηγορίες Χρηστών

Η ενότητα Offline Βοήθεια είναι η υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες να υποβάλουν τα αιτήματά τους, να παρακολουθούν την πορεία του αιτήματος και να επικοινωνούν με τους διαχειριστές που έχουν αναλάβει την εξυπηρέτησή τους.

Υπάρχουν δύο (2) κατηγορίες χρηστών, οι απλοί χρήστες και οι διαχειριστές.

Οι απλοί χρήστες μπορούν να καταχωρήσουν τα αιτήματά τους, να παρακολουθούν την εξέλιξή τους και να επικοινωνούν με τον διαχειριστή του αιτήματος.

Οι διαχειριστές μπορούν να δουν όλα τα αιτήματα τα οποία καταχωρούνται από απλούς χρήστες και να αναλάβουν την εξυπηρέτηση όλων ή ορισμένων από αυτά. Για την είσοδο στην υπηρεσία Offline Βοήθειας, ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο **Offline βοήθεια**.

#### 4.0.1.1 Διαχειριστές Offline Βοήθειας

##### 4.0.1.1.2 Πίνακας ελέγχου

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η αρχική οθόνη του διαχειριστή.

The screenshot shows the Artemis web application interface. At the top left, the logo 'Artemis' is displayed with the subtitle 'Ηλεκτρονικό Μητρώο Εκπαιδευτικής ΑΜΕΑ'. On the top right, there is a 'Βοήθεια' (Help) icon and the user's name 'Δημήτρης'. On the left side, there is a 'Dashboard' menu with the following options: 'Νέα μηνύματα (0)', 'Τα αιτήματά μου (1)', 'Αιτήματα (8)', 'Καταχωρημένα (3)', 'Σε επεξεργασία (1)', and 'Ολοκληρωμένα (4)'. The main content area is divided into two sections: 'Τα αιτήματά μου' (My Requests) and 'Νέα αιτήματα' (New Requests). Each section contains a table with the following columns: 'Αρ. πρωτοκόλλου' (Protocol No.), 'Θέμα' (Subject), 'Καταχωρήθηκε από' (Submitted by), 'Διαχειριστής' (Manager), 'Τύπος' (Type), 'Κατάσταση' (Status), and 'Καταχωρήθηκε' (Submitted). The 'Τα αιτήματά μου' table has 5 rows, and the 'Νέα αιτήματα' table has 3 rows. The first row in the 'Τα αιτήματά μου' table is highlighted in green, indicating it is selected.

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε από	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
0Η/142/22 01 15	Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης	Ξένα Τζόβη	Δημήτρης Σταθόκης	Πρόβλημα	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 15:02
0Η/117/23 10 14	Νέο Αιτήμα	User Teacher	Δημήτρης Σταθόκης	Ερώτηση	Ολοκληρώθηκε	23/10/2014 14:43
0Η/96/22 10 14	Φόρμα επικοινωνίας	Γεωργία Καραγιαννοπούλου	Δημήτρης Σταθόκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/10/2014 15:42
0Η/94/22 10 14	Μεγέθυνση γραμμάτων κειμένου	Ξένα Τζόβη	Δημήτρης Σταθόκης	Πρόβλημα	Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:36
0Η/92/22 10 14	Εγγραφή στο newsletter	Ξένα Τζόβη	Δημήτρης Σταθόκης	Ερώτηση	Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:29

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε από	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
0Η/141/19 01 15	Ερώτηση για το ανβασμα του παρταλ	Ξένα Τζόβη		Ερώτηση	Καταχωρήθηκε	19/01/2015 15:30
0Η/95/22 10 14	Μήνυμα	Γεωργία Καραγιαννοπούλου		Ερώτηση	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:38
0Η/91/22 10 14	Αδυναμία πρόσβασης στην εφαρμογή	Ξένα Τζόβη		Πρόβλημα	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:27


Στην αριστερή στήλη υπάρχει το μενού με τις παρακάτω επιλογές:

- Πίνακας Ελέγχου
- Νέα μηνύματα
- Τα αιτήματά μου
- Αιτήματα
  - Καταχωρημένα
  - Σε επεξεργασία
  - Ολοκληρωμένα


Στη κυρίως σελίδα στο πάνω μέρος εμφανίζονται τα αιτήματα τα οποία έχει αναλάβει προς εξυπηρέτηση ο συγκεκριμένος διαχειριστής.

Στον πίνακα αιτημάτων του διαχειριστή φαίνονται οι βασικές πληροφορίες του αιτήματος, όπως:

- **Αριθμός πρωτοκόλλου**, ο οποίος είναι μοναδικός για κάθε αίτημα
- **Θέμα**, αφορά του θέμα του αιτήματος το οποίο έχει καταχωρήσει ο απλός χρήστης κατά την υποβολή του αιτήματος
- **Καταχωρήθηκε από**, εμφανίζεται το όνομα του χρήστη που υπέβαλε το αίτημα

- **Διαχειριστής**, εμφανίζεται το όνομα του διαχειριστή, ο οποίος έχει αναλάβει να εξυπηρετήσει το αίτημα
- **Τύπος**, εμφανίζεται ο τύπος του αιτήματος. Οι διαθέσιμοι τύποι είναι **Ερώτηση** και **Πρόβλημα** και χρησιμοποιούνται για να διαχωρίζονται τα αιτήματα ανάλογα με το είδος της επίλυσης που απαιτείται.
- **Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος, δηλαδή αν είναι υπό επεξεργασία ή αν έχει ολοκληρωθεί.
- **Καταχωρήθηκε**, εμφανίζεται η ημερομηνία και η ώρα που έγινε η καταχώρηση του αιτήματος.
- **Προβολή αιτήματος και αλληλογραφίας**, για την προβολή του αιτήματος ο διαχειριστής πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο  το οποίο βρίσκεται στην πρώτη στήλη του πίνακα αιτημάτων.

### Προβολή αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

**Εγγραφή στο newsletter**  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/92/22.10.14  
Τύπος: Ερώτηση  
Καταχωρήθηκε: 22/10/2014 15:29  
Ενημερώθηκε: 22/01/2015 17:35  
Χρήστης: Ξένα Τζιβάνη  
Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών  
Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)  
Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης  
Κατάσταση:

Πως μπορώ να εγγραφώ στο newsletter;

**Αλληλογραφία**

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Δεν μπορείτε

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:29
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 17:35
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:35

Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :

Θέμα αιτήματος

Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx

Τύπος: Ερώτηση/Πρόβλημα

Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Χρήστης: όνομα χρήστη

Υπόκειται: xxxxxxxxx

Email: example@domain.com

Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή


Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία



Περιγραφή αιτήματος

Ο διαχειριστής αφού εξυπηρετήσει το αίτημα, μπορεί να αλλάξει από το drop-down menu την κατάστασή του από «Σε επεξεργασία» σε «Ολοκληρώθηκε».

Επίσης, ο διαχειριστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα pop-up παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.



Νέο Μήνυμα

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης


Μήνυμα:

2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

Αποστολή Ακύρωση

Αφού συντάξει το μήνυμα που θέλει μπορεί να επιλέξει αν θα ολοκληρώσει (κλείσει) το αίτημα μετά την αποστολή του μηνύματος ή αν θα στείλει το μήνυμα χωρίς ολοκλήρωση του αιτήματος.

Για να ολοκληρώσει το αίτημα επιλέξει το check-box "Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος" και επιλέξει το κουμπί .

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Αλληλογραφία	
Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το usemate για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

Ιστορικό		
Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

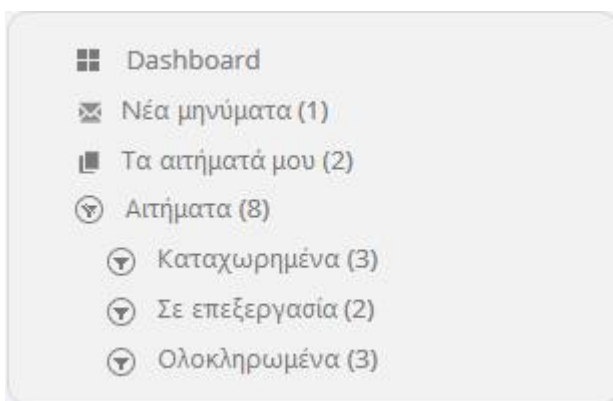
Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο διαχειριστής πρέπει να πατήσει το κουμπί



#### 4.0.1.1.3 Νέα μηνύματα

Η ενότητα Νέα Μηνύματα αφορά την αλληλογραφία που δεν έχει διαβαστεί από τον διαχειριστή.

Κάθε φορά που ο διαχειριστής λαμβάνει ένα νέο μήνυμα για κάποιο αίτημα, στην αριστερή στήλη ο μετρητής των νέων μηνυμάτων αυξάνεται κατά ένα (1), όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.



Επίσης, το αίτημα για το οποίο υπάρχουν νέα αδιάβαστα μηνύματα έχει την ένδειξη . The notification icon is a small square with three horizontal lines and a red circle with the number '1' in the top right corner.

#### Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος ( ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη του αιτήματος που έχει νέα αδιάβαστα μηνύματα, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Το μήνυμα που δεν έχει διαβαστεί έχει επισυμανθεί με πιο έντονα γράμματα ώστε να ξεχωρίζει από τα υπόλοιπα.

## Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης

Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/142/22.01.15

Τύπος: Πρόβλημα

Καταχωρήθηκε: 22/01/2015 15:02

Ενημερώθηκε: 09/02/2015 11:44

Χρήστης: Ξένια Τζιβάνη

Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών

Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)

Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης

Κατάσταση: Σε επεξεργασία

.....

### Αλληλογραφία

Χρήστης	Μήνυμα
Ξένια Τζιβάνη 09/02/2015 11:44	οκ, ευχαριστώ
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένια Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το username για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Στην οθόνη αυτή επίσης παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :

#### Θέμα αιτήματος

Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx

Τύπος: Ερώτηση/Πρόβλημα

Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Χρήστης: όνομα χρήστη

Υπόκειται: xxxxxxxxx


Email: example@domain.com

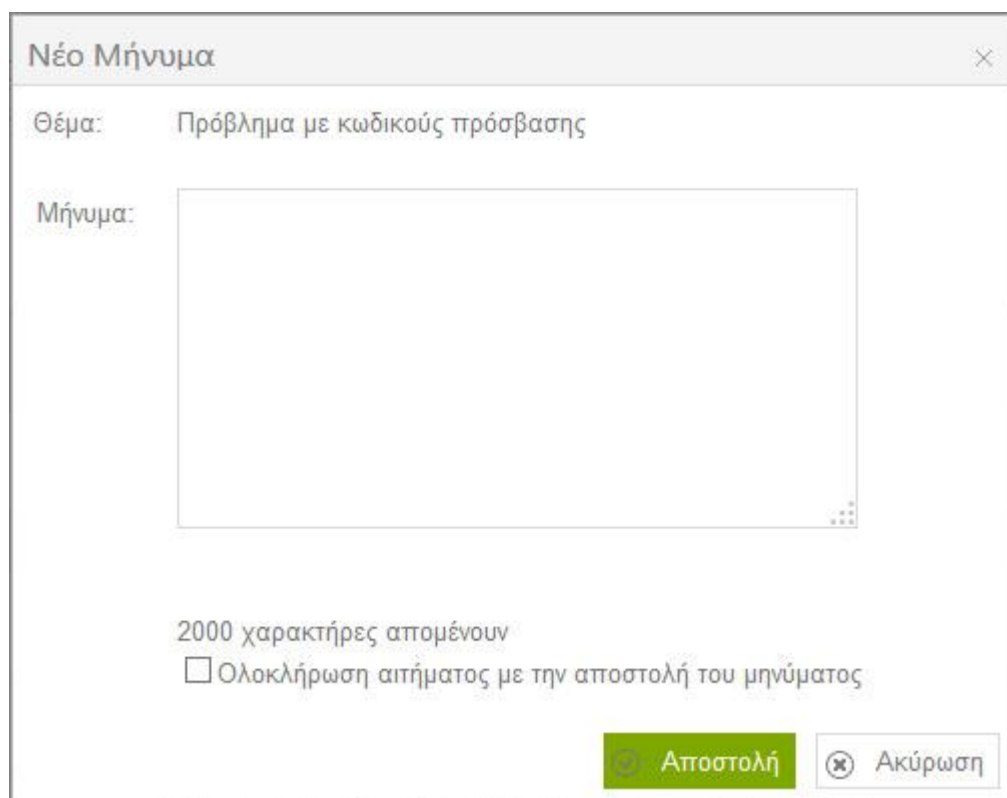
Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

Περιγραφή αιτήματος


Ο διαχειριστής αφού εξυπηρετήσει το αίτημα, μπορεί να αλλάξει από το drop-down menu την κατάστασή του από «Σε επεξεργασία» σε «Ολοκληρώθηκε».

Επίσης, ο διαχειριστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα popup παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.




Αφού συντάξει το μήνυμα που θέλει μπορεί να επιλέξει αν θα ολοκληρώσει (κλείσει) το αίτημα μετά την αποστολή του μηνύματος ή αν θα στείλει το μήνυμα χωρίς ολοκλήρωση του αιτήματος.

Για να ολοκληρώσει το αίτημα επιλέξει το check-box "Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος" και επιλέξει το κουμπί .

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Αλληλογραφία ^




Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το usename για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο διαχειριστής πρέπει να πατήσει το κουμπί .

#### 4.0.1.1.4 Τα αιτήματά μου

Η ενότητα **Τα αιτήματά μου** αφορά τα αιτήματα (Σε επεξεργασία, Ολοκληρωμένα) τα οποία έχουν αναληφθεί από τον διαχειριστή που έχει συνδεθεί στο σύστημα.

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ενδεικτικά η οθόνη των αιτημάτων.

Τα αιτήματά μου							
	Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Δημ <input type="text"/>	<input type="text"/>	Σε <input type="text"/>	<input type="text"/>
	ΟΗ/142/22.01.15	Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:02
	ΟΗ/96/22.10.14	Φόρμα επικοινωνίας	Γεωργία Καραγιαννοπούλ...	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/10/2014 15:42

Στο σημείο αυτό ο διαχειριστής μπορεί να αναζητήσει / ταξινομήσει τα αιτήματα χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που είναι διαθέσιμα.

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Πατώντας πάνω σε μια από τις διαθέσιμες επιλογές παρακάτω, γίνεται εναλλάξ αύξουσα / φθίνουσα ταξινόμηση των εγγραφών.

Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

**Αριθμός πρωτοκόλλου**, αφορά τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν αυτόματα τα αιτήματα από το σύστημα

**Θέμα**, αφορά το θέμα του αιτήματος που ορίζει ο χρήστης όταν καταχωρεί το αίτημά του

**Καταχωρήθηκε από**, αφορά τον χρήστη που καταχώρησε το αίτημα


**Διαχειριστής**, αφορά τον διαχειριστή που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του αιτήματος

**Τύπος**, αφορά τον τύπο του αιτήματος (Ερώτηση, Πρόβλημα)


**Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος (Καταχωρήθηκε, Σε επεξεργασία, Ολοκληρώθηκε)

**Καταχωρήθηκε**, αφορά την ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος

Στο πλαίσιο των πεδίων αυτών ο διαχειριστής μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο ή να επιλέξει την ημερομηνία που θέλει.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  μπορεί να επιλέξει εάν τα αποτελέσματα που θα φέρει θα είναι **Ισο με**, **Αρχίζει με**, **Περιέχει** ή **δεν είναι ίσο με** το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει.

## Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

**Εγγραφή στο newsletter**  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/92/22.10.14  
Τύπος: Ερώτηση  
Καταχωρήθηκε: 22/10/2014 15:29  
Ενημερώθηκε: 22/01/2015 17:35  
Χρήστης: Ξένια Τζιβάνη  
Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών  
Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)  
Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης  
Κατάσταση:

Πως μπορώ να εγγραφώ στο newsletter;

**Αλληλογραφία**

[Νέο Μήγμα](#)

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Δεν μπορείτε

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένια Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:29
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 17:35
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:35




Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :

Θέμα αιτήματος  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx  
Τύπος: Ερχώτηση/Πρόβλημα  
Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Χρήστης: όνομα χρήστη  
Υπόκειται: xxxxxxxxx  
Email: example@domain.com  
Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

Περιγραφή αιτήματος

Ο διαχειριστής αφού εξυπηρετήσει το αίτημα, μπορεί να αλλάξει από το drop-down menu την κατάστασή του από «Σε επεξεργασία» σε «Ολοκληρώθηκε».

Επίσης, ο διαχειριστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα popup παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.



Νέο Μήνυμα

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης


Μήνυμα:

2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

Αποστολή Ακύρωση

Αφού συντάξει το μήνυμα που θέλει μπορεί να επιλέξει αν θα ολοκληρώσει (κλείσει) το αίτημα μετά την αποστολή του μηνύματος ή αν θα στείλει το μήνυμα χωρίς ολοκλήρωση του αιτήματος.

Για να ολοκληρώσει το αίτημα επιλέξει το check-box "Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος" και επιλέξει το κουμπί .

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Αλληλογραφία	
	<a href="#">Νέο Μήνυμα</a>
Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το username για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

Ιστορικό		
Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο διαχειριστής πρέπει να πατήσει το κουμπί

[< Πίσω](#)

#### 4.0.1.1.5 Αιτήματα

Στην ενότητα **Αιτήματα** παρουσιάζονται όλα τα αιτήματα τα οποία έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα, ανεξάρτητα από το αν έχει γίνει ανάληψή τους και από ποιον διαχειριστή.

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ενδεικτικά η οθόνη των αιτημάτων.

Αιτήματα							
	Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	ΟΗ/142/22.01.15	Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:02
	ΟΗ/141/19.01.15	Ερώτηση για το ανέβασμα του πορταλ	Ξένα Τζιβάνη		Ερώτηση	Καταχωρήθηκε	19/01/2015 15:30
	ΟΗ/117/23.10.14	Νέο Αίτημα	Γιάννης Παπαδόπουλος	Δημήτρης Σταθάκης	Ερώτηση	Ολοκληρώθηκε	23/10/2014 14:43
	ΟΗ/96/22.10.14	Φόρμα επικοινωνίας	Γεωργία Καραγιανοπούλ...	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/10/2014 15:42
	ΟΗ/95/22.10.14	Ιδρύματα	Γεωργία Καραγιανοπούλ...		Ερώτηση	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:38
	ΟΗ/94/22.10.14	Μεγέθυνση γραμμάτων κειμένου	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:36
	ΟΗ/92/22.10.14	Εγγραφή στο newsletter	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Ερώτηση	Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:29
	ΟΗ/91/22.10.14	Αδυναμία πρόσβασης στην	Ξένα Τζιβάνη		Πρόβλημα	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:27

10 εγγραφές ανά σελίδα 1-8 από 8 εγγραφές

Στο σημείο αυτό ο διαχειριστής μπορεί να αναζητήσει / ταξινομήσει τα αιτήματα χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που είναι διαθέσιμα.

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Πατώντας πάνω σε μια από τις διαθέσιμες επιλογές παρακάτω, γίνεται εναλλάξ αύξουσα / φθίνουσα ταξινόμηση των εγγραφών.

Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

**Αριθμός πρωτοκόλλου**, αφορά τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν αυτόματα τα αιτήματα από το σύστημα

**Θέμα**, αφορά το θέμα του αιτήματος που ορίζει ο χρήστης όταν καταχωρεί το αίτημά του

**Καταχωρήθηκε από**, αφορά τον χρήστη που καταχώρησε το αίτημα


**Διαχειριστής**, αφορά τον διαχειριστή που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του αιτήματος

**Τύπος**, αφορά τον τύπο του αιτήματος (Ερώτηση, Πρόβλημα)

**Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος (Καταχωρήθηκε, Σε επεξεργασία, Ολοκληρώθηκε)

**Καταχωρήθηκε**, αφορά την ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος

Στο πλαίσιο των πεδίων αυτών ο διαχειριστής μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο ή να επιλέξει την ημερομηνία που θέλει.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  μπορεί να επιλέξει εάν τα αποτελέσματα που θα φέρει θα είναι **Ίσο με**, **Αρχίζει με**, **Περιέχει** ή **δεν είναι ίσο με** το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει.

### Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.


Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :

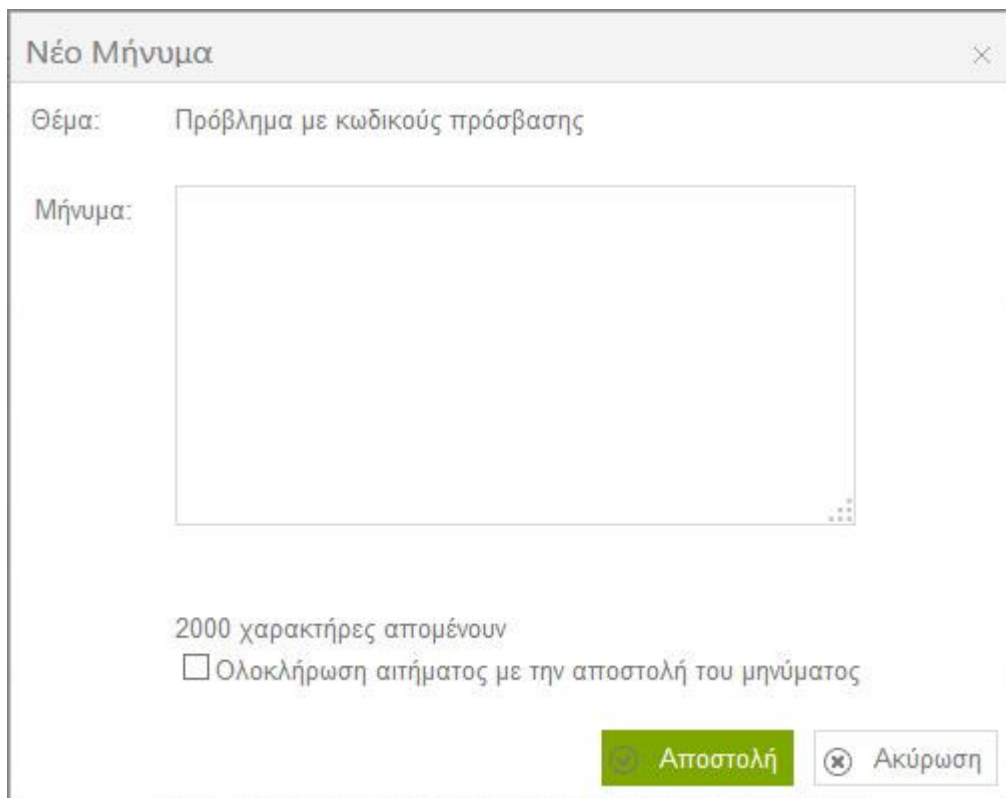
Θέμα αιτήματος  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx  
Τύπος: Ερχώτηση/Πρόβλημα  
Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Χρήστης: όνομα χρήστη  
Υπόκειται: xxxxxxxxx  
Email: example@domain.com  
Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

Περιγραφή αιτήματος

Ο διαχειριστής αφού εξυπηρετήσει το αίτημα, μπορεί να αλλάξει από το drop-down menu την κατάστασή του από «Σε επεξεργασία» σε «Ολοκληρώθηκε».

Επίσης, ο διαχειριστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα popup παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.



Νέο Μήνυμα

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης


Μήνυμα:

2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

Αποστολή Ακύρωση

Αφού συντάξει το μήνυμα που θέλει μπορεί να επιλέξει αν θα ολοκληρώσει (κλείσει) το αίτημα μετά την αποστολή του μηνύματος ή αν θα στείλει το μήνυμα χωρίς ολοκλήρωση του αιτήματος.

Για να ολοκληρώσει το αίτημα επιλέξει το check-box "Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος" και επιλέξει το κουμπί .

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

**Αλληλογραφία**

[Νέο Μήνυμα](#)

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το usename για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο διαχειριστής πρέπει να πατήσει το κουμπί



#### 4.0.1.1.6 Καταχωρημένα Αιτήματα

**Καταχωρημένα Αιτήματα** είναι τα αιτήματα τα οποία δεν έχουν αναληφθεί από κανένα διαχειριστή και η κατάστασή τους είναι καταχωρήθηκε.

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η οθόνη των καταχωρημένων αιτημάτων.

**Νέα αιτήματα**

	Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε από	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	ΟΗ/141/19.01.15	Ερώτηση για το ανέβασμα του πορταλ	Ξένα Τζιβάνη		Ερώτηση	Καταχωρήθηκε	19/01/2015 15:30
	ΟΗ/95/22.10.14	Ιδρύματα	Γεωργία Καραγιαννοπούλου		Ερώτηση	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:38
	ΟΗ/91/22.10.14	Αδυναμία πρόσβασης στην εφαρμογή	Ξένα Τζιβάνη		Πρόβλημα	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:27

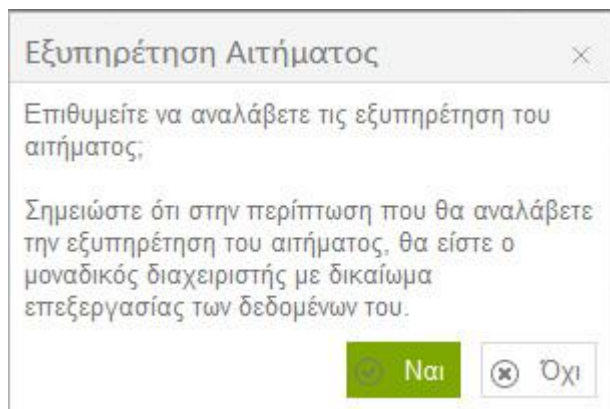


Για να γίνει ανάληψη ενός αιτήματος από τον διαχειριστή, πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο



που βρίσκεται μπροστά από κάθε αίτημα.

Με την επιλογή του εικονιδίου, το σύστημα προειδοποιεί τον διαχειριστή ότι πρόκειται να γίνει διαχειριστής του αιτήματος με το παρακάτω μήνυμα:



Αφού επιλέξει την **Ναι** το αίτημα φεύγει από τον πίνακα **Νέων Αιτημάτων** και καταχωρείται στα αιτήματα του διαχειριστή.

Στο σημείο αυτό ο διαχειριστής μπορεί να αναζητήσει / ταξινομήσει τα αιτήματα χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που είναι διαθέσιμα.

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Πατώντας πάνω σε μια από τις διαθέσιμες επιλογές παρακάτω, γίνεται εναλλάξ αύξουσα / φθίνουσα ταξινόμηση των εγγραφών.

Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

**Αριθμός πρωτοκόλλου**, αφορά τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν αυτόματα τα αιτήματα από το σύστημα

**Θέμα**, αφορά το θέμα του αιτήματος που ορίζει ο χρήστης όταν καταχωρεί το αίτημά του

**Καταχωρήθηκε από**, αφορά τον χρήστη που καταχώρησε το αίτημα


**Διαχειριστής**, αφορά τον διαχειριστή που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του αιτήματος

**Τύπος**, αφορά τον τύπο του αιτήματος (Ερώτηση, Πρόβλημα)


**Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος (Καταχωρήθηκε, Σε επεξεργασία, Ολοκληρώθηκε)

**Καταχωρήθηκε**, αφορά την ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος

Στο πλαίσιο των πεδίων αυτών ο διαχειριστής μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο ή να επιλέξει την ημερομηνία που θέλει.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  μπορεί να επιλέξει εάν τα αποτελέσματα που θα φέρει θα είναι **Ισο με, Αρχίζει με, Περιέχει ή δεν είναι ίσο με** το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει.

### Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

**Εγγραφή στο newsletter**  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/92/22.10.14  
Τύπος: Ερώτηση  
Καταχωρήθηκε: 22/10/2014 15:29  
Ενημερώθηκε: 22/01/2015 17:35  
Χρήστης: Ξένια Τζιβάνη  
Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών  
Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)  
Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε

Πως μπορώ να εγγραφώ στο newsletter;

**Αλληλογραφία**

Νέο Μήνυμα

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Δεν μπορείτε

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένια Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:29
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 17:35
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:35

Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :


**Θέμα αιτήματος**  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx

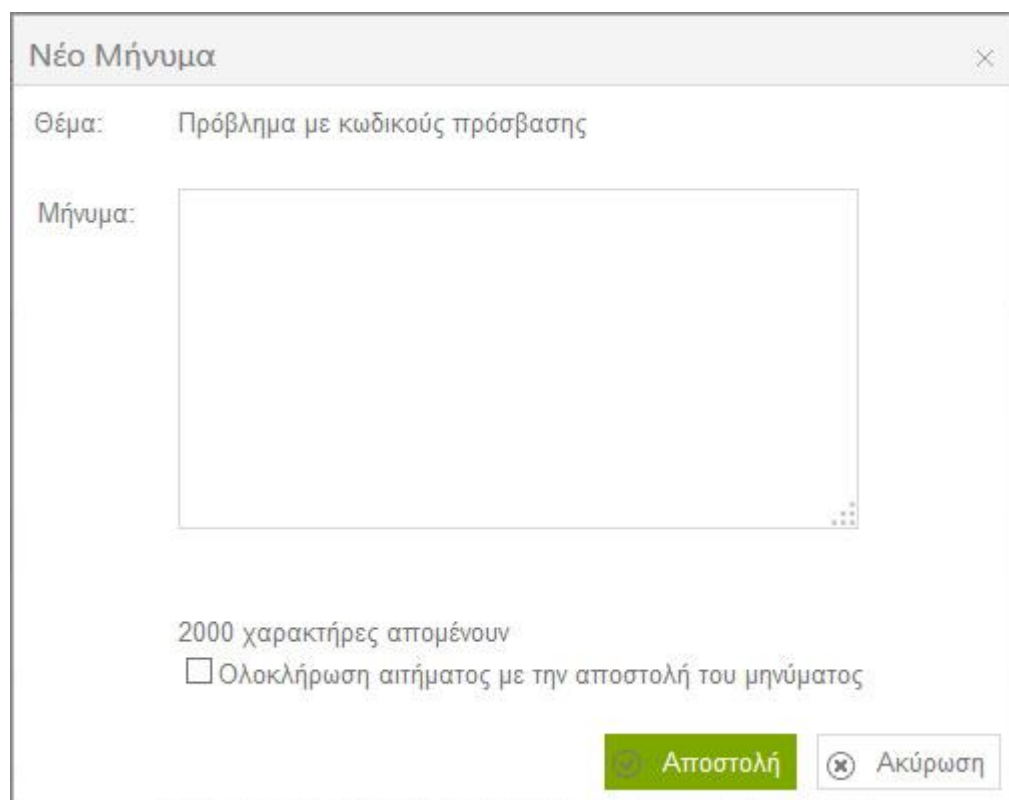
Τύπος: Ερώτηση/Πρόβλημα  
Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Χρήστης: όνομα χρήστη  
Υπόκειται: xxxxxxxx  
Email: example@domain.com  
Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

Περιγραφή αιτήματος

Ο διαχειριστής αφού εξυπηρετήσει το αίτημα, μπορεί να αλλάξει από το drop-down menu την κατάστασή του από «Σε επεξεργασία» σε «Ολοκληρώθηκε».

Επίσης, ο διαχειριστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  ανοίγει ένα pop-up παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.



Νέο Μήνυμα

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης


Μήνυμα:

2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

Αποστολή Ακύρωση

Αφού συντάξει το μήνυμα που θέλει μπορεί να επιλέξει αν θα ολοκληρώσει (κλείσει) το αίτημα μετά την αποστολή του μηνύματος ή αν θα στείλει το μήνυμα χωρίς ολοκλήρωση του αιτήματος.

Για να ολοκληρώσει το αίτημα επιλέξει το check-box "Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος" και επιλέξει το κουμπί .

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Αλληλογραφία	
Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το usemate για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

Ιστορικό		
Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο διαχειριστής πρέπει να πατήσει το κουμπί



## 4.0.1.1.7 Αιτήματα σε επεξεργασία

Στην οθόνη **Αιτημάτων σε επεξεργασία** εμφανίζονται τα μηνύματα μόνο του διαχειριστή που έχει συνδεθεί στο σύστημα, τα οποία δεν είναι ολοκληρωμένα.

Στην οθόνη που ακολουθεί παρουσιάζεται ο πίνακας με τα αιτήματα του διαχειριστή που βρίσκονται σε κατάσταση **Σε επεξεργασία**.

Αιτήματα σε επεξεργασία							
	Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε από	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Σε επι <input type="text"/>	<input type="text"/>
	ΟΗ/142/22.01.15	Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:02
	ΟΗ/96/22.10.14	Φόρμα επικοινωνίας	Γεωργία Καραγιαννοπούλου	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Σε επεξεργασία	22/10/2014 15:42

Στο σημείο αυτό ο διαχειριστής μπορεί να αναζητήσει / ταξινομήσει τα αιτήματα χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που είναι διαθέσιμα.

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Πατώντας πάνω σε μια από τις διαθέσιμες επιλογές παρακάτω, γίνεται εναλλάξ αύξουσα / φθίνουσα ταξινόμηση των εγγραφών.

Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

**Αριθμός πρωτοκόλλου**, αφορά τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν αυτόματα τα αιτήματα από το σύστημα

**Θέμα**, αφορά το θέμα του αιτήματος που ορίζει ο χρήστης όταν καταχωρεί το αίτημά του

**Καταχωρήθηκε από**, αφορά τον χρήστη που καταχώρησε το αίτημα


**Διαχειριστής**, αφορά τον διαχειριστή που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του αιτήματος

**Τύπος**, αφορά τον τύπο του αιτήματος (Ερώτηση, Πρόβλημα)

**Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος (Καταχωρήθηκε, Σε επεξεργασία, Ολοκληρώθηκε)

**Καταχωρήθηκε**, αφορά την ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος

Στο πλαίσιο των πεδίων αυτών ο διαχειριστής μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο ή να επιλέξει την ημερομηνία που θέλει.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  μπορεί να επιλέξει εάν τα αποτελέσματα που θα φέρει θα είναι **Ισο με, Αρχίζει με, Περιέχει ή δεν είναι ίσο με** το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει.

### Προβολή Αιτήματος


Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

**Εγγραφή στο newsletter**  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/92/22.10.14  
Τύπος: Ερώτηση  
Καταχωρήθηκε: 22/10/2014 15:29  
Ενημερώθηκε: 22/01/2015 17:35  
Χρήστης: Ξένια Τζιβάνη  
Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών  
Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)  
Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης  
Κατάσταση:

Πως μπορώ να εγγραφώ στο newsletter;

---

**Αλληλογραφία**

 Νέο Μήνυμα

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Δεν μπορείτε

---

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένια Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:29
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 17:35
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:35

Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :


**Θέμα αιτήματος**  
Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx  
Τύπος: Ερώτηση/Πρόβλημα

Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ  
Χρήστης: όνομα χρήστη  
Υπόκειται: xxxxxxxxx  
Email: example@domain.com  
Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

Περιγραφή αιτήματος

Ο διαχειριστής αφού εξυπηρετήσει το αίτημα, μπορεί να αλλάξει από το drop-down menu την κατάστασή του από «Σε επεξεργασία» σε «Ολοκληρώθηκε».

Επίσης, ο διαχειριστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα popup παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.



Νέο Μήνυμα

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης

Μήνυμα:


2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

Αποστολή Ακύρωση

Αφού συντάξει το μήνυμα που θέλει μπορεί να επιλέξει αν θα ολοκληρώσει (κλείσει) το




αίτημα μετά την αποστολή του μηνύματος ή αν θα στείλει το μήνυμα χωρίς ολοκλήρωση του αιτήματος.

Για να ολοκληρώσει το αίτημα επιλέξει το check-box "Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος" και επιλέξει το κουμπί .

#### 4.0.1.1.8 Ολοκληρωμένα Αιτήματα

Στην ενότητα **Ολοκληρωμένα Αιτήματα** παρουσιάζονται όλα τα αιτήματα που η κατάσταση τους είναι Ολοκληρώθηκε, ανεξάρτητα από τον διαχειριστή που έχει αναλάβει προς εξυπηρέτηση το αίτημα.

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ενδεικτικά η οθόνη **Ολοκληρωμένων αιτημάτων**.

Ολοκληρωμένα αιτήματα							
	Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε από	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Ολοκ <input type="text"/>	<input type="text"/>
	ΟΗ/117/23.10.14	Νέο Αίτημα	Γιάνης Παπαδόπουλος	Δημήτρης Σταθάκης	Ερώτηση	Ολοκληρώθηκε	23/10/2014 14:43
	ΟΗ/94/22.10.14	Μεγέθυνση γραμμάτων κειμένου	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Πρόβλημα	Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:36
	ΟΗ/92/22.10.14	Εγγραφή στο newsletter	Ξένα Τζιβάνη	Δημήτρης Σταθάκης	Ερώτηση	Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:29

Στο σημείο αυτό ο διαχειριστής μπορεί να αναζητήσει / ταξινομήσει τα αιτήματα χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που είναι διαθέσιμα.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε από	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε

Πατώντας πάνω σε μια από τις διαθέσιμες επιλογές παρακάτω, γίνεται εναλλάξ αύξουσα / φθίνουσα ταξινόμηση των εγγραφών.

Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

**Αριθμός πρωτοκόλλου**, αφορά τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν αυτόματα τα αιτήματα από το σύστημα

**Θέμα**, αφορά το θέμα του αιτήματος που ορίζει ο χρήστης όταν καταχωρεί το αίτημά του

**Καταχωρήθηκε από**, αφορά τον χρήστη που καταχώρησε το αίτημα




**Διαχειριστής**, αφορά τον διαχειριστή που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του αιτήματος

**Τύπος**, αφορά τον τύπο του αιτήματος (Ερώτηση, Πρόβλημα)


**Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος (Καταχωρήθηκε, Σε επεξεργασία, Ολοκληρώθηκε)

**Καταχωρήθηκε**, αφορά την ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος

Στο πλαίσιο των πεδίων αυτών ο διαχειριστής μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο ή να επιλέξει την ημερομηνία που θέλει.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  μπορεί να επιλέξει εάν τα αποτελέσματα που θα φέρει θα είναι **Ισο με**, **Αρχίζει με**, **Περιέχει** ή **δεν είναι ίσο με** το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει.

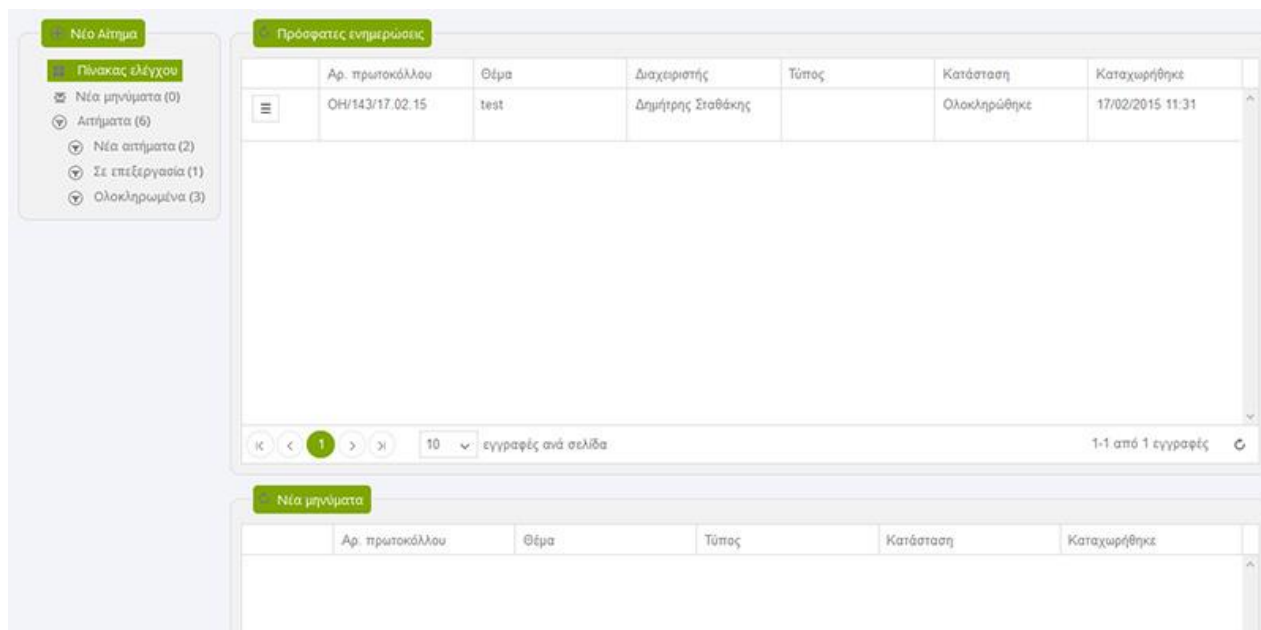
### Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

#### 4.0.1.2 Απλοί Χρήστες Offline βοήθειας

##### 4.0.1.2.2 Πίνακας ελέγχου

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται η αρχική οθόνη του Χρήστη.




The screenshot displays the user interface. On the left, there is a sidebar with a 'Νέο Αίτημα' (New Request) button and a 'Πίνακας ελέγχου' (Control Panel) section. The control panel lists: 'Νέα μηνύματα (0)', 'Αιτήματα (6)', 'Νέα αιτήματα (2)', 'Σε επεξεργασία (1)', and 'Ολοκληρωμένα (3)'. The main area shows a table titled 'Πρόσφατες ενημερώσεις' (Recent Updates) with columns: 'Αρ. πρωτοκόλλου' (Protocol No.), 'Θέμα' (Subject), 'Διαχειριστής' (Manager), 'Τύπος' (Type), 'Κατάσταση' (Status), and 'Καταχωρήθηκε' (Registered). A single row is visible with the following data: 'OH/143/17.02.15', 'test', 'Δημήτρης Σταθάκης', and 'Ολοκληρώθηκε' (Completed) with a timestamp of '17/02/2015 11:31'. Below the table, there are navigation controls (back, forward, page 1 of 1) and a 'Νέα μηνύματα' (New Messages) section with an empty table.


Στην αριστερή στήλη υπάρχει το μενού με τις παρακάτω επιλογές:

- Πίνακας Ελέγχου
- Νέα μηνύματα
- Αιτήματα
  - Καταχωρημένα
  - Σε επεξεργασία
  - Ολοκληρωμένα

Στη κυρίως σελίδα στο πάνω μέρος εμφανίζονται οι Πρόσφατες Ενημερώσεις. Για τις ενημερώσεις αυτές φαίνονται οι βασικές πληροφορίες του αιτήματος, όπως:

- **Αριθμός πρωτοκόλλου**, ο οποίος είναι μοναδικός για κάθε αίτημα
- **Θέμα**, αφορά του θέμα του αιτήματος το οποίο έχει καταχωρήσει ο απλός χρήστης κατά την υποβολή του αιτήματος
- **Καταχωρήθηκε από**, εμφανίζεται το όνομα του χρήστη που υπέβαλε το αίτημα
- **Διαχειριστής**, εμφανίζεται το όνομα του διαχειριστή, ο οποίος έχει αναλάβει να εξυπηρετήσει το αίτημα
- **Τύπος**, εμφανίζεται ο τύπος του αιτήματος. Οι διαθέσιμοι τύποι είναι **Ερώτηση** και **Πρόβλημα** και χρησιμοποιούνται για να διαχωρίζονται τα αιτήματα ανάλογα με το είδος της επίλυσης που απαιτείται.
- **Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος, δηλαδή αν είναι υπό επεξεργασία ή αν έχει ολοκληρωθεί.
- **Καταχωρήθηκε**, εμφανίζεται η ημερομηνία και η ώρα που έγινε η καταχώρηση του αιτήματος.
- **Προβολή αιτήματος και αλληλογραφίας**, για την προβολή του αιτήματος ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο  το οποίο βρίσκεται στην πρώτη στήλη του πίνακα αιτημάτων.

#### 2.0.5.1.1 Προβολή αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος (  ) ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

**test**  
 Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/143/17.02.15  
 Τύπος: Ερώτηση  
 Καταχωρήθηκε: 17/02/2015 11:31  
 Ενημερώθηκε: 17/02/2015 11:40  
 Χρήστης: Έννα Τζβάνη  
 Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών  
 Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)  
 Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης  
 Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε

**test**

**Αλληλογραφία**

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 17/02/2015 11:40	jsjgkdsjdi

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Έννα Τζβάνη	Καταχωρήθηκε	17/02/2015 11:31
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	17/02/2015 11:39
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	17/02/2015 11:40

Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :

Θέμα αιτήματος

Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx

Τύπος: Ερώτηση/Πρόβλημα

Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Χρήστης: όνομα χρήστη

Υπόκειται: xxxxxxxxx


Email: example@domain.com


Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή

Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

Περιγραφή αιτήματος

Επίσης, ο χρήστης μπορεί να επικοινωνήσει με τον διαχειριστή μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα pop-up παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.



Νέο Μήνυμα


Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης

Μήνυμα:


2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

Αποστολή Ακύρωση

Για να στείλει το μήνυμα πρέπει να *επιλέξει το κουμπί*  **Αποστολή** .

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί .

Αλληλογραφία	
	 Νέο Μήνυμα
Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το usemate για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

Ιστορικό		
Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45


Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο χρήστης πρέπει να πατήσει το κουμπί




#### 4.0.1.2.3 Νέα μηνύματα

Η ενότητα **Νέα Μηνύματα** αφορά την αλληλογραφία που δεν έχει διαβαστεί από τον χρήστη.

Κάθε φορά που ο χρήστης λαμβάνει ένα νέο μήνυμα για κάποιο αίτημα, στην αριστερή στήλη ο μετρητής των νέων μηνυμάτων αυξάνεται κατά ένα (1).

Επίσης, το αίτημα για το οποίο υπάρχουν νέα αδιάβαστα μηνύματα έχει την ένδειξη .

#### Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος () ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη του αιτήματος που έχει νεά αδιάβαστα μηνυματα, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

**Νέο Αίτημα**

- Πίνακας ελέγχου
- Νέα μηνύματα (0)
- Αιτήματα (6)
  - Νέα αιτήματα (2)
  - Σε επεξεργασία (1)
  - Ολοκληρωμένα (3)

**test**

Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/143/17.02.15  
Τύπος: Ερώτηση  
Καταχωρήθηκε: 17/02/2015 11:31  
Ενημερώθηκε: 17/02/2015 11:40  
Χρήστης: Έννα Τζβάνη  
Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών  
Email: [test@altanet.gr](mailto:test@altanet.gr)  
Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης  
Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε

test

**Αλληλογραφία**

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 17/02/2015 11:40	jšgkšgdi

**Νέο Μήνυμα**

**Ιστορικό**

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Έννα Τζβάνη	Καταχωρήθηκε	17/02/2015 11:31
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	17/02/2015 11:39
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	17/02/2015 11:40

Το μήνυμα που δεν έχει διαβαστεί έχει επισυμανθεί με πιο έντονα γράμματα ώστε να ξεχωρίζει από τα υπόλοιπα.

Επιλέγοντας το εικονίδιο **Νέο Μήνυμα** ανοίγει ένα pop-up παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.

Νέο Μήνυμα
✕

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης

Μήνυμα:

2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

➤ Αποστολή
✕ Ακύρωση

Ο χρήστης για να στείλει το μήνυμα πρέπει να επιλέξει το κουμπί



Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Αλληλογραφία
^

➤ Νέο Μήνυμα

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης <small>22/01/2015 17:45</small>	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη <small>22/01/2015 17:37</small>	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης <small>22/01/2015 17:35</small>	Στείλτε μας το usename για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

## Ιστορικό

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο χρήστης πρέπει να πατήσει το κουμπί

< Πίσω

### 4.0.1.2.4 Αιτήματα

Στην ενότητα **Αιτήματα** παρουσιάζονται όλα τα αιτήματα τα οποία έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα από τον χρήστη.

Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ενδεικτικά η οθόνη των αιτημάτων.

	Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
	ΟΗ/162/11.03.15	Νέο Αίτημα			Καταχωρήθηκε	11/03/2015 13:00
	ΟΗ/143/17.02.15	test	Δημήτρης Σταθάκης		Ολοκληρώθηκε	17/02/2015 11:31
	ΟΗ/142/22.01.15	Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης	Δημήτρης Σταθάκης		Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:02
	ΟΗ/141/19.01.15	Ερώτηση για το ανέβασμα του πορταλ			Καταχωρήθηκε	19/01/2015 15:30
	ΟΗ/94/22.10.14	Μεγέθυνση γραμμάτων κειμένου	Δημήτρης Σταθάκης		Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:36
	ΟΗ/92/22.10.14	Εγγραφή στο newsletter	Δημήτρης Σταθάκης		Ολοκληρώθηκε	22/10/2014 15:29
	ΟΗ/91/22.10.14	Αδυναμία πρόσβασης στην εφαρμογή			Καταχωρήθηκε	22/10/2014 15:27

Τα αιτήματα που έχουν αναληφθεί από κάποιο διαχειριστή έχουν καταχωρημένο στη στήλη **Διαχειριστή** το όνομα του διαχειριστή. Σε αντίθετη περίπτωση το πεδίο παραμένει κενό μέχρι να γίνει ανάληψη του αιτήματος.



Στο σημείο αυτό ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει / ταξινομήσει τα αιτήματα χρησιμοποιώντας τα φίλτρα που είναι διαθέσιμα.

Αρ. πρωτοκόλλου	Θέμα	Καταχωρήθηκε ...	Διαχειριστής	Τύπος	Κατάσταση	Καταχωρήθηκε
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Πατώντας πάνω σε μια από τις διαθέσιμες επιλογές παρακάτω, γίνεται εναλλάξ αύξουσα / φθίνουσα ταξινόμηση των εγγραφών.

Οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

**Αριθμός πρωτοκόλλου**, αφορά τον μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνουν αυτόματα τα αιτήματα από το σύστημα

**Θέμα**, αφορά το θέμα του αιτήματος που ορίζει ο χρήστης όταν καταχωρεί το αίτημά του

**Καταχωρήθηκε από**, αφορά τον χρήστη που καταχώρησε το αίτημα


**Διαχειριστής**, αφορά τον διαχειριστή που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του αιτήματος

**Τύπος**, αφορά τον τύπο του αιτήματος (Ερώτηση, Πρόβλημα)

**Κατάσταση**, αφορά την κατάσταση του αιτήματος (Καταχωρήθηκε, Σε επεξεργασία, Ολοκληρώθηκε)

**Καταχωρήθηκε**, αφορά την ημερομηνία καταχώρησης του αιτήματος

Στο πλαίσιο των πεδίων αυτών ο χρήστης μπορεί να πληκτρολογήσει το κείμενο ή να επιλέξει την ημερομηνία που θέλει.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  μπορεί να επιλέξει εάν τα αποτελέσματα που θα φέρει θα είναι **Ισό με**, **Αρχίζει με**, **Περιέχει** ή **δεν είναι ίσο με** το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει.

### Προβολή Αιτήματος

Με την επιλογή του εικονιδίου προβολής αιτήματος () ο χρήστης οδηγείται στη οθόνη που ακολουθεί.

The screenshot displays a web interface for managing requests. On the left, a sidebar menu includes options like 'Πίνακας ελέγχου', 'Νέα μηνύματα (0)', 'Αιτήματα (6)', 'Νέα αιτήματα (2)', 'Σε επεξεργασία (1)', and 'Ολοκληρωμένα (3)'. The main content area shows a request titled 'test' with the following details: Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/143/17.02.15, Τύπος: Ερώτηση, Καταχωρήθηκε: 17/02/2015 11:31, Ενημερώθηκε: 17/02/2015 11:40, Χρήστης: Ξένα Τζιβάνη, Υπόκειται: ΚΕΔΔΥ Α Αθηνών, Email: test@altanet.gr, Διαχειριστής: Δημήτρης Σταθάκης, Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε. Below this, there is a section for 'Αλληλογραφία' with a 'Νέο Μήγμα' button and a table showing a message from 'Δημήτρης Σταθάκης' at '17/02/2015 11:40'. An 'Ιστορικό' section follows, containing a table with columns for 'Χρήστης', 'Κατάσταση', and 'Ημερομηνία αλλαγής', listing three status changes for the user 'Ξένα Τζιβάνη'.

Στην οθόνη αυτή παρουσιάζονται οι πληροφορίες του αιτήματος :

**Θέμα αιτήματος**

Αρ. πρωτοκόλλου: ΟΗ/xx/xx.xx.xx

Τύπος: Ερώτηση/Πρόβλημα

Καταχωρήθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Ενημερώθηκε: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ ΩΩ:ΛΛ

Χρήστης: όνομα χρήστη

Υπόκειται: xxxxxxxxx


Email: example@domain.com

Διαχειριστής: Όνομα διαχειριστή

Κατάσταση: Ολοκληρώθηκε/ Σε επεξεργασία

**Περιγραφή αιτήματος**

Επίσης, ο χρήστης μπορεί να επικοινωνήσει με τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα μέσω της ενότητας **Αλληλογραφία**.

Επιλέγοντας το εικονίδιο  ανοίγει ένα pop-up παράθυρο, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί, στο οποίο ο διαχειριστής μπορεί να συντάξει το μήνυμα προς τον χρήστη που υπέβαλε το αίτημα.

Νέο Μήνυμα
✕

Θέμα: Πρόβλημα με κωδικούς πρόσβασης

Μήνυμα:

2000 χαρακτήρες απομένουν

Ολοκλήρωση αιτήματος με την αποστολή του μηνύματος

➤ Αποστολή
✕ Ακύρωση

Για να αποσταλεί το μήνυμα, ο χρήστης πρέπει να επιλέξει το κουμπί ➤ Αποστολή.

Στην ίδια οθόνη είναι διαθέσιμη όλη η συνομιλία μεταξύ διαχειριστή και χρήστη, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Αλληλογραφία
^

➤ Νέο Μήνυμα

Χρήστης	Μήνυμα
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:45	Ο λογαριασμός είναι εντάξει. Δοκιμάστε ξανά
Ξένα Τζιβάνη 22/01/2015 17:37	userksenia
Δημήτρης Σταθάκης 22/01/2015 17:35	Στείλτε μας το username για να ελέγξουμε τον λογαριασμό σας

Τέλος, στο πλαίσιο **Ιστορικό** παρουσιάζονται η εξέλιξη της εξυπηρέτησης του μηνύματος.

## Ιστορικό

Χρήστης	Κατάσταση	Ημερομηνία αλλαγής
Ξένα Τζιβάνη	Καταχωρήθηκε	22/01/2015 15:02
Δημήτρης Σταθάκης	Σε επεξεργασία	22/01/2015 15:13
Δημήτρης Σταθάκης	Ολοκληρώθηκε	22/01/2015 17:45

Για την επιστροφή στην προηγούμενη οθόνη, ο διαχειριστής πρέπει να πατήσει το κουμπί

< Πίσω

### 4.0.1.2.4.1 Νέα Αιτήματα

**Νέα Αιτήματα** είναι τα αιτήματα τα οποία δεν έχουν αναληφθεί από κανένα διαχειριστή και η κατάστασή τους είναι καταχωρήθηκε.

Η παρουσίαση των νέων αιτημάτων είναι ίδια με την οθόνη **Αιτήματα**.

### 4.0.1.2.4.2 Σε επεξεργασία

Στην οθόνη **Αιτημάτων σε επεξεργασία** εμφανίζονται τα μηνύματα τα οποία έχουν αναληφθεί από κάποιο διαχειριστή και η κατάστασή τους είναι **Σε επεξεργασία**, δηλαδή δεν έχουν ολοκληρωθεί μέχρι τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Η παρουσίαση των αιτημάτων σε επεξεργασία είναι ίδια με την οθόνη **Αιτήματα**.

### 4.0.1.2.4.3 Ολοκληρωμένα

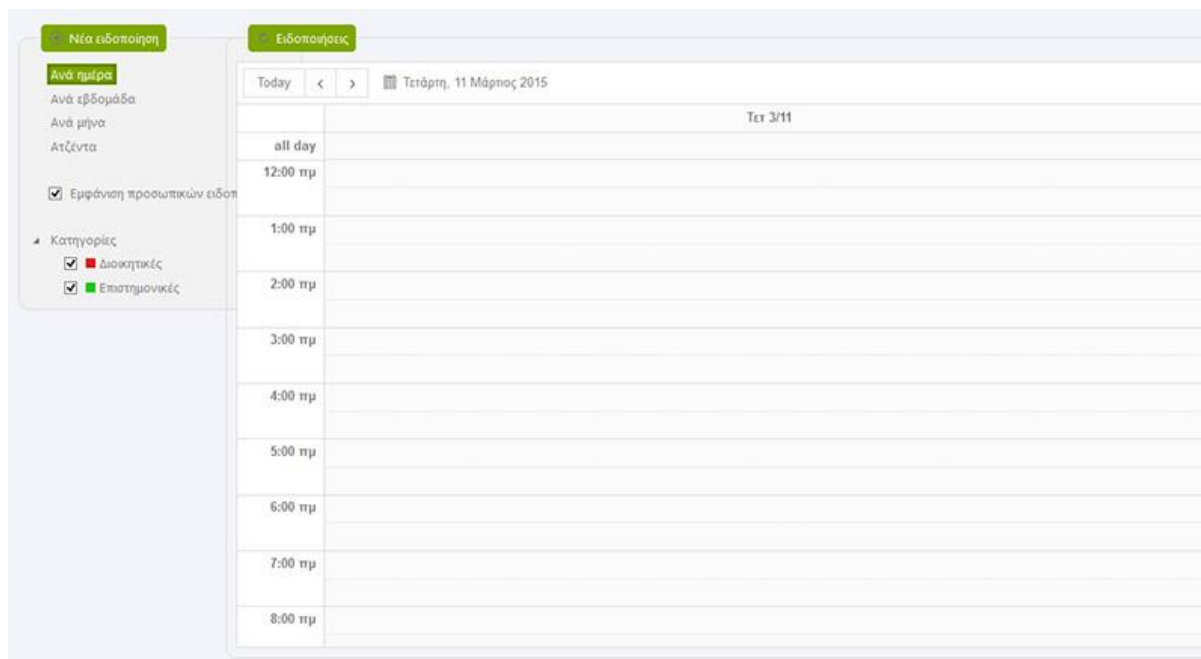
Στην ενότητα **Ολοκληρωμένα Αιτήματα** παρουσιάζονται όλα τα αιτήματα που η κατάστασή τους είναι **Ολοκληρώθηκε**.

Η παρουσίαση των ολοκληρωμένων αιτημάτων είναι ίδια με την οθόνη **Αιτήματα**.

## 5.0 Ειδοποιήσεις

Η ενότητα **Ειδοποιήσεις** αφορά ειδοποιήσεις τις οποίες έχει καταχωρήσει ο χρήστης στο ημερολόγιό του ή έχουν καταχωρηθεί από τον διαχειριστή του συστήματος.

Με την επιλογή **Ειδοποιήσεις** ο χρήστης οδηγείται στην οθόνη που παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.



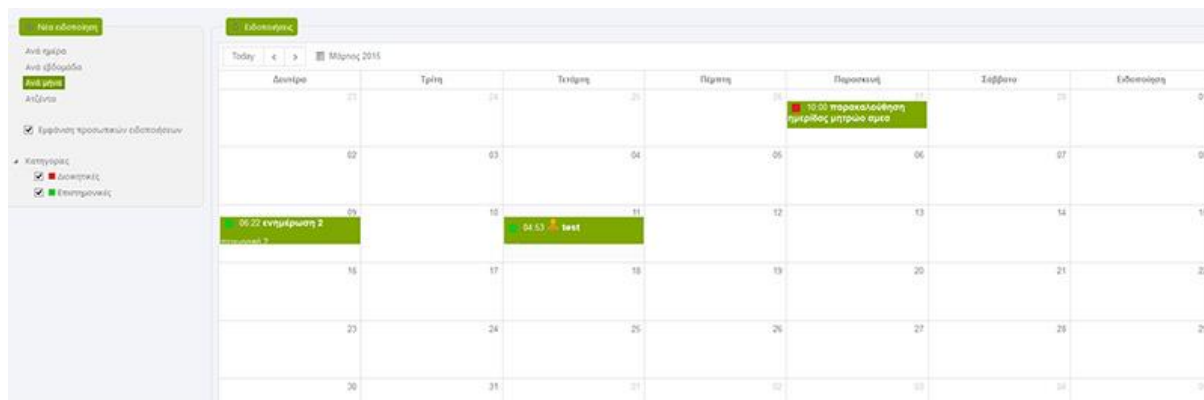
Από την αριστερή στήλη είναι δυνατή η αλλαγή της εμφάνισης του ημερολογίου ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα και σε μορφή ατζέντας.

Επίσης, ενεργοποιώντας την εγγραφή **Εμφάνιση προσωπικών ειδοποιήσεων** εμφανίζονται στο ημερολόγιο οι ειδοποιήσεις που έχουν καταχωρηθεί από τον χρήστη, διαφορετικά εμφανίζονται μόνο όσες έχουν καταχωρηθεί από τον διαχειριστή του συστήματος.

Τέλος, ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τις κατηγορίες από τις οποίες θα εμφανίζονται ειδοποιήσεις (Διοικητικές, Επιστημονικές)

Οι ειδοποιήσεις, ανάλογα με τον τύπο και την κατηγορία τους εμφανίζονται διαφορετικά στο ημερολόγιο. Οι επιστημονικές ειδοποιήσεις έχουν πράσινη σήμανση (■), οι διοικητικές έχουν κόκκινη σήμανση (■) και οι ειδοποιήσεις του χρήστη έχουν το εικονίδιο 🗨️.

Η εικόνα που ακολουθεί παρουσιάζει τη διάταξη του ημερολογίου ανά μήνα.



### 5.0.1 Νέα Ειδοποίηση

Για τη προσθήκη νέας Προσωπικής Ειδοποίησης ο χρήστης επιλέγει από την αριστερή στήλη την επιλογή **Νέα ειδοποίηση**.

Με την επιλογή **Νέα Ειδοποίηση** ο χρήστης καλείται να ορίσει τίτλο, περιγραφή, ημ/νία & ώρα και κατηγορία για την ειδοποίηση, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.

Για να καταχωρηθεί η ειδοποίηση καλείται να επιλέξει **Ενημέρωση**.