

Σύστημα διαχείρισης Πελατών

Εγχειρίδιο Πελάτη

ServiceNow Teka Portal
User Guide

TEKA systems

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

01

Δημιουργία
Αιτήματος



1.1 Πύλη Εξυπηρέτησης πελατών

Βρείτε Απαντήσεις, Γρηγορότερα

Βρείτε τις απαντήσεις που χρειάζεστε, όταν τις χρειάζεστε

Αναζήτηση (ελάχιστο 3 χαρακτήρες)



Δημιουργία ενός Αιτήματος

Υποβάλετε ένα αίτημα για το προϊόν σας και η ομάδα υποστήριξής μας θα σας βοηθήσει.



Ανοιχτά Αιτήματα



Όλα τα Αιτήματα

Επιλέγουμε το “Δημιουργία ενός αιτήματος” για να υποβάλουμε νέο αίτημα

1

Επιλέγουμε το “Ανοιχτά Αιτήματα” προκειμένου να δούμε τα εκκρεμή αιτήματα

2

Σύνδεσμοι γρήγορης πρόσβασης στα εγχειρίδια

4

Επιλέγουμε το “Όλα τα αιτήματα” προκειμένου να δούμε όλα τα αιτήματα ενεργά ή μη

3

1.2 Δημιουργία νέου Αιτήματος

The screenshot shows the 'Δημιουργία Αιτήματος' (Create Request) form in the TEKA systems interface. The form includes several required fields marked with a red asterisk: 'Υποχρεωτικό Πεδίο', 'Σύντομη Περιγραφή', 'Είδος Αιτήματος', 'Εφαρμογή', 'Προτεραιότητα', 'Requestor', 'Customer Text', and 'Περιγραφή'. There are also dropdown menus for 'Εταιρεία' (Test Account 1) and 'Επαφή' (Customer 1), and a date field for 'Καταληκτική Ημερομηνία'. A 'Υποβολή' (Submit) button is at the top right. A 'Προσθήκη Συννημένων' (Add Attachments) button is at the bottom right. Three callouts are present: 1 points to the 'Project ID' field, 2 points to the 'Add Attachments' button, and 3 points to the 'Submit' button. A sidebar on the right shows 'Απαιτούμενες Πληροφορίες' (Required Information) with buttons for 'Σύντομη Περιγραφή', 'Είδος Αιτήματος', and 'Εφαρμογή'.

Επιλέγοντας το “Δημιουργία ενός Αιτήματος” ο χρήστης θα μεταβεί στην σελίδα υποβολής

Είδος Αιτήματος:

- Change (Επιλέξτε το για αιτήματα που αφορούν system upgrade, add Ons & new industry solutions)
- Enhancement (Νέο αίτημα για προσθήκη λειτουργικότητας)
- Complaint (bug-fixing)
- Project (Νέο έργο)
- Support (Θέματα υποστήριξης)
- Training (Θέματα Εκπαίδευσης)

Εφόσον συμπληρωθούν τουλάχιστον τα ελάχιστα απαιτούμενα πεδία μπορούμε να προχωρήσουμε σε υποβολή επιλέγοντας το “Υποβολή”

Είναι δυνατή η προσθήκη εγγράφων / εικόνων / αρχείων επιλέγοντας το “Προσθήκη αρχείων”

Σημείωση: Τα ελάχιστα απαραίτητα πεδία υποδηλώνονται από ένα κόκκινο αστερίσκο

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: Για τα αιτήματα που έχει γίνει μετάπτωση από το παλιό σύστημα, ο αριθμός του αιτήματος έχει παραμείνει ο ίδιος με την προσθήκη του προθέματος CS00xxxxxx. Μπορείτε να τα αναζητήσετε είτε ως CS00xxxxx είτε ως «*Αριθμός Αιτήματος»

1.3 Έγκριση Αιτήματος απο τον ERP Manager

Εφόσον έχει ζητηθεί και συμφωνηθεί η υποβολή του αρχικού αιτήματος πρέπει να εγκριθεί απο τον ERP Manager του πελάτη.

Η εγκριτική ροή θα ξεκινήσει αυτόματα όταν ένας ενεργός και εξουσιοδοτημένος χρήστης του πελάτη με πρόσβαση στην Πύλη δημιουργήσει νέο αίτημα.

Για τους πελάτες με εγκριτική ροή η κατάσταση θα πρέπει να εμφανίζεται ως "Not Released" μέχρι να εγκριθούν απο τον ERP manager.

Αριθμός
CS0001160

Ενημερώθηκε
2m ago

Κατάσταση
Not Released

1

test case

Ενέργειες -

Είδος Υπόθεσης
Support

Εταιρεία
Test Account 2

Επαφή
Customer 2

Προϊόν
SAP ERP/S4HANA

Ανοίχτηκε
2m ago

Προτεραιότητα
4 - Χαμηλό

Ο ERP Manager έχει πρόσβαση στα αιτήματα που αναμένουν έγκριση μέσω της Πύλης εξυπηρέτησης πελατών και των ειδοποιήσεων (Notifications)

Οι λίστες μου

Υποστήριξη

Notification 3

Δείτε όλες τις ειδοποιήσεις

CS0001160

Example Case

CS0001151

Lorem Ipsum SN Utils D

CS0001036

2m ago

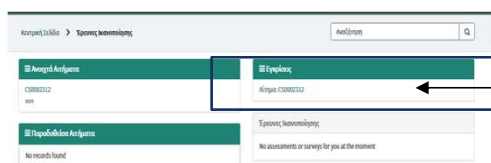
2

Σημείωση: Ο ERP Manager λαμβάνει ειδοποιήσεις ακόμα και εάν δεν έχει ζητηθεί η ροή έγκρισης νέων αιτημάτων

Στην Κεφαλίδα μπορείτε να επιλέξετε το "Notification" > "Δείτε όλες τις ειδοποιήσεις" που αφορούν νέα αιτήματα / εγκρίσεις / ενημερώσεις. Επιλέγοντας το "Δείτε όλες τις ειδοποιήσεις" γίνεται μετάβαση στο μενού των ενημερώσεων / εγκρίσεων

1.3 Εγκρίσεις Αιτημάτων απο τον ERP Manager

Απο το μενού Εγκρίσεις επιλέξτε τον αριθμό του αιτήματος προς έγκριση (Case ID Number)



1

Μπορείτε να δείτε το περιεχόμενο του υποβαλλόμενου αιτήματος επιλέγοντας το "Άνοιγμα Αιτήματος"

Ο/Η/Το εξής Αίτημα απαιτεί την έγκρισή σας

Κατάσταση
Αιτήθηκε
Δημιουργήθηκε
4λ πριν

Εγκρίνω Απόρριψη

Πρόσθετες Ενέργειες Αιτήματος
Άνοιγμα Αιτήματος


Στο πλαίσιο μενού ,επιλέγουμε " Εγκρίνω " προκειμένου να προχωρήσει το αίτημα ή "Απόρριψη" για να απορριφθεί και να μην προχωρήσει / ακυρωθεί.

2

3

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

A dark, moody photograph of a spiral-bound notebook and a pen resting on a reflective surface, serving as a background for the lower portion of the slide.

02 Παρακολουθώντας την εξέλιξη του Αιτήματος

2.1 Παρακολούθηση Αιτήματος

Με την έγκριση/ Υποβολή του αιτήματος ο χρήστης μπορεί να μπει στο παράθυρο παρακολούθησης του αιτήματος

Κεντρική Σελίδα > Το αίτημα μου -

Αριθμός CS0002306 Ενημερώθηκε just now Κατάσταση Requested

Test Ενέργειες ▾

Είδος Αιτήματος Support	Εταιρεία Test Account 1	Επαφή Customer 1	Προϊόν SAP ERP/S4HANA	Εφαρμογή SAP CO	Ανοίχτηκε just now
----------------------------	----------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------	-----------------------

Προτεραιότητα
4 - Χαμηλό

Ενέργειες Συζητήματα Υποβληθείσα φόρμα ←

B I U System Font ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰

c1 Customer 1 ⊙ just now

CS0002306 Δημιουργήθηκε

Start

Η φόρμα υποβολής στην αρχική της μορφή είναι διαθέσιμη επιλέγοντας το 'Υποβληθείσα φόρμα'

2.1 Παρακολούθηση Αιτήματος

Μπορούμε να παρακολουθήσουμε τα τρέχοντα αιτήματα επιλέγοντας το "Οι λίστες μου" στην Κεφαλίδα της Πύλης Εξυπηρέτησης πελατών

1

The screenshot displays the 'Αιτήματα' (Requests) section of the TEKA systems portal. At the top, there is a search bar for 'Αναζήτηση Λέξης-Κλειδιού'. Below this, a table lists requests with columns for 'Αριθμός', 'Σύντομη Περιγραφή', 'Είδος Αιτήματος', 'Προϊόν', 'Εφαρμογή', 'Κατάσταση', and 'Προτεραιότητα'. The first row is highlighted, showing request ID 'CS0002306', description 'Test', type 'Support', product 'SAP ERP/S4HANA', application 'SAP CO', status 'Requested', and priority '4 - Χαμηλή'. A callout box with the number '2' points to the 'Αριθμός' column. To the right, a detailed view of the selected request is shown, including an 'Example Case' section with details like 'Είδος Υπηρεσίας: Training', 'Εταιρεία: Test Account 1', 'Επιβάτη: Customer 1', 'Προϊόν: SAP ERP/S4HANA', 'Αντίστοιχο: 7d ago', and 'Προτεραιότητα: 4 - Χαμηλή'. Below this, there is an 'Activity' section with a rich text editor and a comment from 'Customer 1'.

Αριθμός	Σύντομη Περιγραφή	Είδος Αιτήματος	Προϊόν	Εφαρμογή	Κατάσταση	Προτεραιότητα
CS0002306	Test	Support	SAP ERP/S4HANA	SAP CO	Requested	4 - Χαμηλή

Μπορούμε να δούμε το αίτημα και τις λεπτομέρειες του πατώντας τον αριθμό του

2.1 Παρακολούθηση Αιτήματος

Μοναδικός αριθμός αιτήματος

Ημερομηνία και ώρα "Απόκρισης"

Ημερομηνία και ώρα τελευταίας ενημέρωσης του αιτήματος

Ημερομηνία ολοκλήρωσης

Ημερομηνία και ώρα που έκλεισε το αίτημα

Αριθμός	Σύντομη Περιγραφή	Είδος Αιτήματος	Προϊόν	Εφαρμογή	Κατάσταση	Προτεραιότητα	Προγραμματισμένο για	Σύμβουλος	Προγραμματισμένη Καταλη	Αιτιολογημένη Καταληκτική Ημερομηνία	Κατάσταση Επαναπρογραμματισμού	Ανοίχθηκε στις	Απαντήθηκε στις	Παραδόθηκε στις	Έκλεισε στις	Ακυρώθηκε στις	Ενημερώθηκε
S0002306	Test	Support	SAP ERP/S4HANA	SAP CO	Requested	4 - Χαμηλό					Δεν έχει γίνει αίτημα	12/06/2023 15:49:13					12/06/2023 15:49:13

Ημερομηνία προγραμματισμού

Όνομα συμβούλου

Αιτήματα Επαναπρογραμματισμού (εαν υπάρχουν)

Ημερομηνία και ώρα ανοίγματος του αιτήματος

Ημερομηνία και ώρα "Παράδοσης"

Ημερομηνία και ώρα Ακύρωσης

2.1 Παρακολούθηση Αιτήματος

TEKA systems

Οι λίστες μου Υποστήριξη Ειδοποιήσεις 3 Έρευνες ικανοποίησης 21 Greek Custom

Κεντρική Σελίδα > Τα αιτήματά μου

Αριθμός CS0002311

Μοναδικός Κωδικός Αιτήματος

Ενημερώθηκε 21w πριν Κατάσταση **Delivered**

CHG TEST 12.06.2023 - Τίτλος / Περιγραφή Αιτήματος

Ενέργειες

Είδος Αιτήματος Change	Εταιρεία Test Account 1	Επαφή Customer 1	Προϊόν SAP ERP/S4HANA	Εφαρμογή SAP FI	Ανοίχτηκε 22w πριν
Προτεραιότητα 4 - Χαμηλό	Ανατέθηκε σε Consultant TEKA	Παραδόθηκε στις 21w πριν	Προγραμματισμένο για 17/07/2023	Προγραμματισμένη Καταλ...	

Στοιχεία Αιτήματος

Ενέργειες Συνημμένα Υποβληθείσα φόρμα

Αποστολή

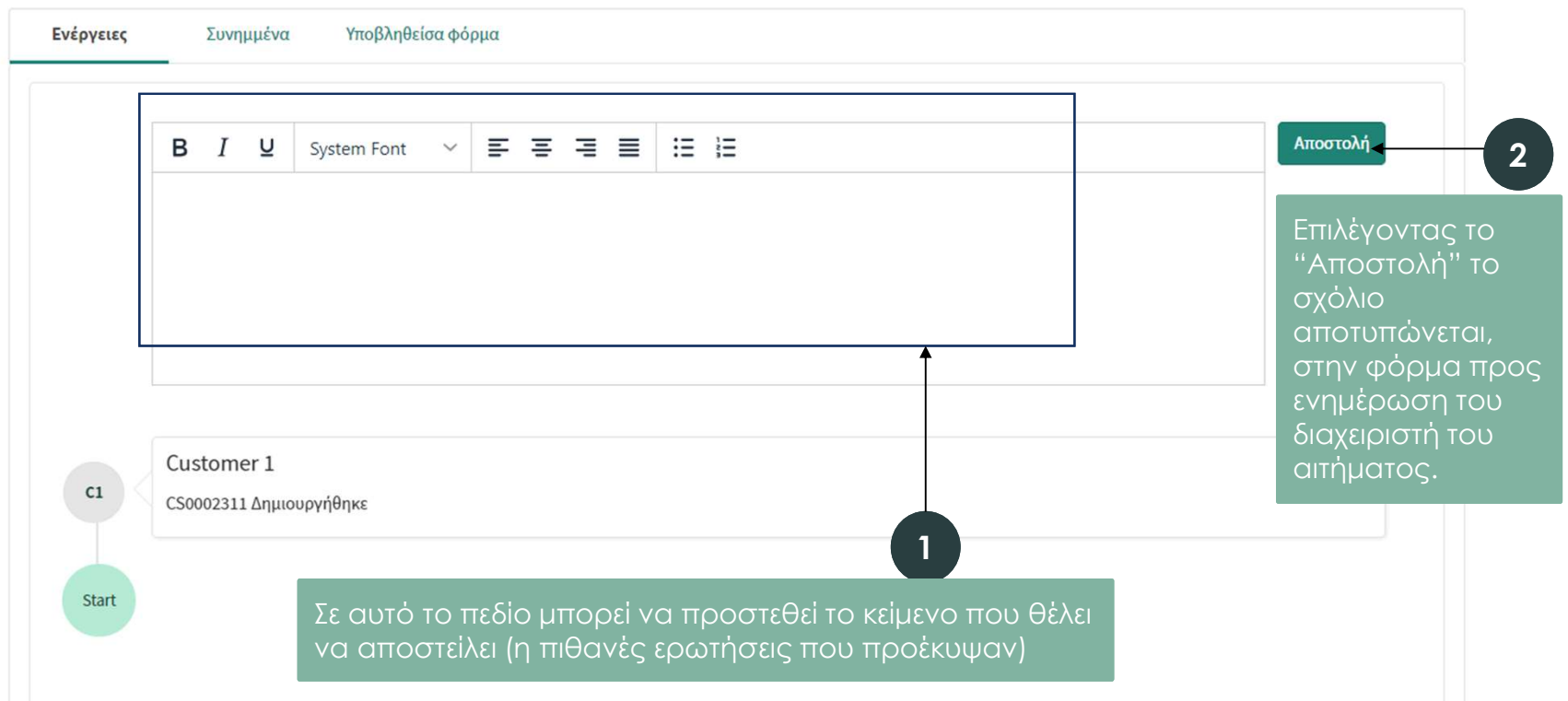
Υποπαράθυρα Αιτήματος (Ενέργειες, Συνημμένα, Υποβληθείσα φόρμα)

Customer 1

TEKA systems

2.2 Παρακολούθηση Αιτήματος - Σχόλια

Ο χρήστης μπορεί να προσθέσει σχόλια και να δει τις απαντήσεις σε αυτό μέσω του υποπαραθύρου Ενέργειες



2.3 Προσθήκη συνημμένων αρχείων

Επιλέγοντας το υποπαράθυρο “Συνημμένα” μπορούμε να δούμε ή να επισυνάψουμε νέα αρχεία σχετικά με το αίτημα

CHG TEST 12.06.2023 -

Ενέργειες ▾

Είδος Αιτήματος
Change

Εταιρεία
Test Account 1

Επαφή
Customer 1

Προϊόν
SAP ERP/S4HANA

Εφαρμογή
SAP FI

Ανοίχτηκε
22ω πριν

Προτεραιότητα
4 - Χαμηλό

CT

Ανατέθηκε σε
Consultant TEKA

Παραδόθηκε στις
21ω πριν

Προγραμματισμένο για
17/07/2023

Προγραμματισμένη Καταλ...

Ενέργειες

Συνημμένα

Υποβληθείσα φόρμα

1

Σύρτε αρχεία εδώ

3

2

Μπορούμε είτε να επιλέξουμε τα αρχεία κάνοντας κλικ στον συνδετήρα ή να σύρουμε τα αρχεία στην περιοχή “Σύρτε τα αρχεία εδώ” απο κάποιο διαχειριστή αρχείων.

2.4 Επισκόπηση των αρχικών Υποβληθέντων στοιχείων του αιτήματος

Ανα πάσα στιγμή μπορούμε να δούμε το αρχικό περιεχόμενο του υποβληθέντος αιτήματος από το υποπαράθυρο “Υποβληθείσα φόρμα”. Η συγκεκριμένη αποτύπωση είναι στατική κατά την διάρκεια υποβολής και δεν περιλαμβάνει καμία αλλαγή που έχει γίνει εκ των υστέρων.

The screenshot shows a web interface with three tabs: 'Ενέργειες', 'Συνημμένα', and 'Υποβληθείσα φόρμα'. The 'Υποβληθείσα φόρμα' tab is active. The form contains the following fields:

- * Σύντομη Περιγραφή: CHG TEST 12.06.2023 -
- * Είδος Αιτήματος: Change
- * Εφαρμογή: SAP ERP/S4 HANA
- Module: SAP FI
- * Προτεραιότητα: 4 - Χαμηλό
- Requestor: (empty text field)
- Customer Text: (empty text field)
- Περιγραφή: (empty text field)
- Εταιρεία: Test Account 1
- Επαφή: Customer 1
- Καταληκτική Ημερομηνία: (empty text field)
- Project ID: (empty text field)
- Program-Transaction: (empty text field)

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

03

Ακύρωση Αιτήματος



3.1 Ακύρωση Αιτήματος

Κεντρική Σελίδα > Το αίτημα μου -

Αριθμός CS0002308

Ενημερώθηκε 23ω πριν Κατάσταση Responded

test2

Είδος Αιτήματος Complaint	Εταιρεία Test Account 1	Επαφή Customer 1	Προϊόν SAP ERP/S4HANA	Εφαρμογή SAP Basis	Ανοίχθηκε 23ω πριν
------------------------------	----------------------------	---------------------	--------------------------	-----------------------	-----------------------

Προτεραιότητα
4 - Χαμηλό

Ενέργειες

Θα εμφανιστεί ένα νέο αναδυόμενο παράθυρο:

Προσοχή

Είστε σίγουρος/η ότι θέλετε να κλείσετε αυτό το αίτημα. Εάν το κλείσετε, δεν θα είναι εφικτό να το ανοίξετε ξανά.

Επιλέγουμε "Ακύρωση Αιτήματος" (κόκκινο)

Επιλέγουμε "Ακύρωση αιτήματος"

Ενέργειες
Ακύρωση Αιτήματος

1

2

Σημείωση: Εάν ένα αίτημα ακυρωθεί δεν μπορεί να ανοιχθεί εκ νέου.

Σημείωση: Τα αιτήματα μπορούν να ακυρωθούν μόνο στις καταστάσεις Not Released, Requested ή Responded

Πίσω Ακύρωση Αιτήματος

TEKA systems

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

04 Αίτημα Επαναπρογραμμα- τισμού



4.1 Αίτημα Επαναπρογραμματισμού

Κεντρική Σελίδα > Το αίτημα μου -

Αριθμός
CS0002310

Ενημερώθηκε
21ω πριν
Κατάσταση
Delivered

RQITM TEST 12.06.2023

Είδος Αιτήματος Enhancement	Εταιρεία Test Account 1	Επαφή Customer 1	Προϊόν SAP ERP/S4HANA	Εφαρμογή SAP Embedded Analytics	Ανοίχτηκε 22ω πριν
Προτεραιότητα 4 - Χαμηλό	CT Ανατέθηκε σε Consultant TEKA	Παραδόθηκε στις 21ω πριν	Προγρ 13/06		

Ενέργειες ▾

Κλείσιμο Αιτήματος
Αίτημα Επαναπρογραμματισμού

1

Εφόσον ένα αίτημα είναι σε κατάσταση "Delivered" και για τον οποιοδήποτε λόγο π.χ. Καθυστέρηση στα UAT, ύπαρξη defect χρειάζεται να γίνει επαναπρογραμματισμός του αιτήματος, επιλέγετε το "Αίτημα Επαναπρογραμματισμού"

Αίτημα Επαναπρογραμματισμού

Αιτία , καθυστέρηση στα UAT

2

Cancel

Αίτημα Επαναπρογραμματισμού

Στην κατάσταση αιτημάτων πλέον στο πεδίο κατάσταση Επαναπρογραμματισμού το αίτημα φέρει την ένδειξη "Αιτήθηκε από τον πελάτη"

3

Αριθμός	Σύντομη Περιγραφή	Είδος Υπόθεσης	Εταιρεία	Προϊόν	Κατάσταση	Προτεραιότητα	Επαφή	Κατάσταση Επαναπρογραμματισμού
CS0001167	pallio	Support	Test Account 1	SAP ERP/S4HANA	Delivered		Customer 1	Αιτήθηκε από τον πελάτη

Στο νέο αναδυόμενο παράθυρο αναφερόμαστε στην αιτία του αιτήματος και επιλέγουμε το "Αίτημα Επαναπρογραμματισμού"

Σημείωση: Μολיס επαναπρογραμματιστεί η υλοποίηση του αιτήματος θα λάβετε σχετική ειδοποίηση

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

05 Κλείσιμο Αιτήματος



5.1 Κλείσιμο Αιτήματος

Για να κλείσετε ένα αίτημα απο την καρτέλα του αιτήματος επιλέξτε το κουμπί "Ενέργειες " και απο τις αναδυόμενες επιλογές το "Κλείσιμο Αιτήματος"

Αριθμός CS0002310 Ενημερώθηκε 21ω πριν Κατάσταση Delivered

RQITM TEST 12.06.2023

Είδος Αιτήματος Enhancement	Εταιρεία Test Account 1	Επαφή Customer 1	Προϊόν SAP ERP/CRM/HR	Εφαρμογή SAP Embedded Analytics	Ανοίχτηκε 22ω πριν
Προτεραιότητα 4 - Χαμηλό	CT Ανατέθηκε σε Consultant TEKA	Παραδόθηκε στις 21ω πριν	Προγραμματισμένο για 13/06/2023	Προγραμματισμένη Καταλ... 14/06/2023	

Ενέργειες ▾
Κλείσιμο Αιτήματος
Αίτημα Επαναπρογραμματισμού

Ευθύνη Στοιχειών Υποβληθείσα Δόση

1

Σημείωση: Εάν ένα αίτημα κλείσει δεν μπορεί να ανοιχτεί εκ νέου.

Ένα νέο αναδυόμενο παράθυρο θα εμφανιστεί μετά την επιλογή για την επιβεβαίωση της ενέργειας.

Σημείωση: Τα αιτήματα κλείνουν αυτόματα 30 ημέρες μετά απο την μετάβαση τους σε κατάσταση "Delivered". 15 ημέρες πριν το αυτόματο κλείσιμο του αιτήματος θα λάβετε σχετική ειδοποίηση

Προσοχή

Επιβεβαιώνουμε επιλέγοντας το "Κλείσιμο Αιτήματος"



Είστε σίγουρος/η ότι θέλετε να κλείσετε αυτό το αίτημα?
Εάν το κλείσετε, δεν θα είναι εφικτό να το ανοίξετε ξανά.

2

Ακύρωση

Κλείσιμο Αιτήματος

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

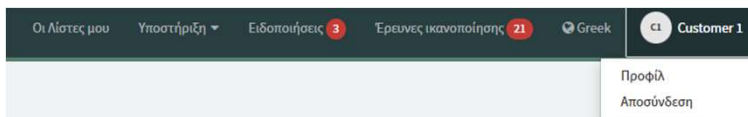
06 Ειδοποιήσεις



6.1 Ειδοποιήσεις

Οι προαιρετικές ειδοποιήσεις μπορούν να απενεργοποιηθούν σύμφωνα με τις προτιμήσεις από την Πύλη εξυπηρέτησης πελατών:

Οι ειδοποιήσεις αποστέλλονται με email καθώς και μέσω της ίδιας της πλατφόρμας. Εχουν προγραμματιστεί να αποστέλλονται για κάθε αλλαγή κατάστασης του αιτήματος, προσθήκη σχόλιου ή αρχείου, καθώς και σε περιπτώσεις επαναπρογραμματισμού.

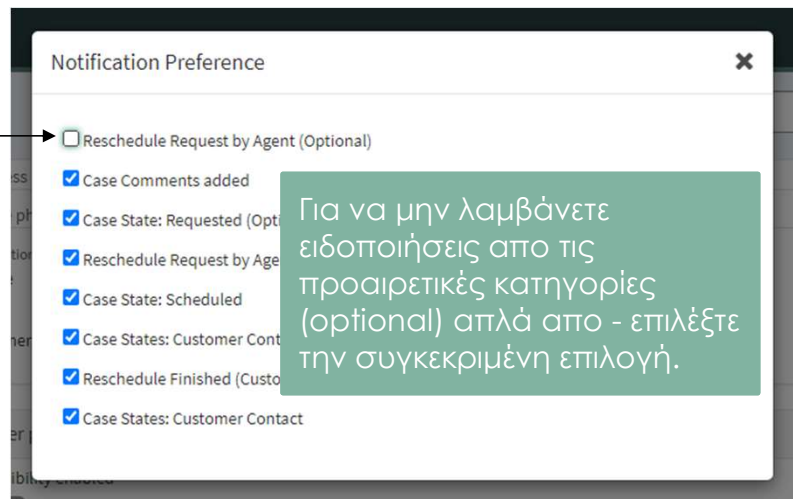


1

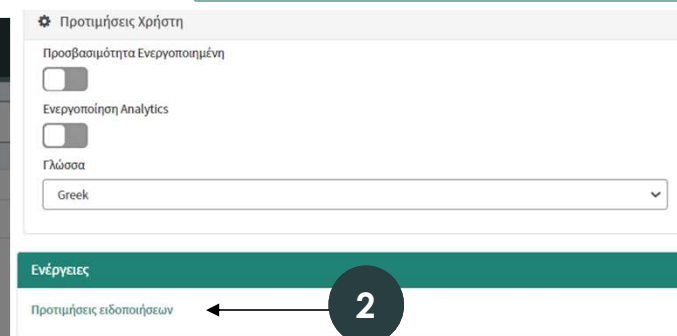
Κάνουμε κλικ στο όνομα μας (Customer1) και επιλέγουμε "Προφίλ"

Εντοπίστε στην σελίδα τον σύνδεσμο "Προτιμήσεις ειδοποιήσεων"

3



Για να μην λαμβάνετε ειδοποιήσεις απο τις προαιρετικές κατηγορίες (optional) απλά απο - επιλέξτε την συγκεκριμένη επιλογή.



2

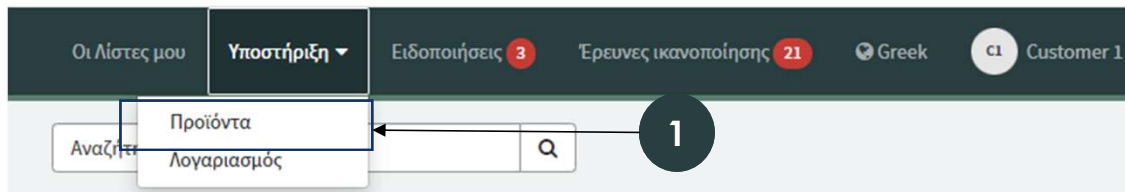
The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

07 Επιπλέον Λειτουργίες



7.1 Προϊόντα



Μπορείτε να δείτε όλα τα σχετιζόμενα με την εταιρία σας Προϊόντα από την κεφαλίδα επιλέγοντας το μενού Υποστήριξη / Προϊόντα

Κεντρική Σελίδα > Προϊόντα Αναζήτηση

Προϊόντα

Όλα > Προϊόν Class = Application Model

Αριθμός ID	Όνομα	Προϊόν	Εταιρεία	Επαφή	Parent	Κατηγορίες Μοντέλου
SLPRD0005530	SAP ERP/S4 HANA	SAP ERP/S4HANA	Test Account 1			Software

< > Rows 1 - 1 of 1

7.2 Διόρθωση προσωπικών στοιχείων

Μπορείτε να διορθώσετε τα προσωπικά στοιχεία του λογαριασμού σας μέσω της Πύλης Εξυπηρέτησης πελατών (Μενού Υποστήριξη > Λογαριασμός)

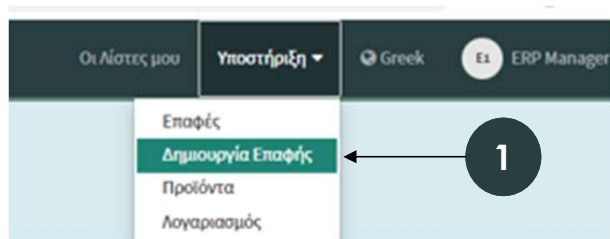
Επιλέξτε το στοιχείο που θέλετε να επεξεργαστείτε, διορθώστε ανάλογα και επιλέξτε “Αποθήκευση”

The screenshot shows the user profile settings page. At the top, there is a navigation bar with 'Οι Λίστες μου', 'Υποστήριξη', and 'Ειδοποιήσεις 3'. Below this is a search bar with 'Αναζήτηση' and a search icon. A dropdown menu is open, showing 'Προϊόντα' and 'Λογαριασμός'. A callout '1' points to the 'Λογαριασμός' option. Below the search bar is the 'Προτιμήσεις Χρήστη' section, which includes 'Προσβασιμότητα Ενεργοποιημένη', 'Ενεργοποίηση Analytics', and 'Γλώσσα' (set to 'Greek'). A callout '3' points to the 'Ενεργοποίηση Analytics' toggle. Below this is the 'Ενέργειες' section with 'Προτιμήσεις ειδοποιήσεων'. At the bottom is the 'Ασφάλεια' section with 'Κωδικός' and 'Αλλαγή Κωδικού'. A callout '4' points to the 'Αλλαγή Κωδικού' button. A callout '2' points to the 'Αποθήκευση' button in a modal dialog box.

Δίνεται η δυνατότητα για καθορισμό των προτιμήσεων του χρήστη, αλλαγή γλώσσας καθώς και αλλαγή του κωδικού τους.

Σημείωση: Οι χρήστες του συστήματος δεν μπορούν να αλλάξουν όλα τα εμφανιζόμενα πεδία

7.3 ERP Manager - Επαφές



Οι ERP Managers έχουν την δυνατότητα προσθήκης νέων εξουσιοδοτημένων επαφών με πρόσβαση στο σύστημα (Υποστήριξη > Δημιουργία Επαφής)



Οι ERP Managers έχουν πρόσβαση στα στοιχεία μιας επαφής πατώντας στο πεδίο "Όνομα"

Name ^	Ηλεκτρονική Διεύθυνση	Εταιρεία	ERP Manager	Τηλέφωνο Εργασίας	Active	Updated
Customer 1	pstefanidis@teka.vionet.gr	Test Account 1	ERP Manager 1		true	28/03/2023 01:02:22
ERP Manager 1	pstefanidis@teka.vionet.gr	Test Account 1	ERP Manager 1		true	28/03/2023 01:02:05
TestUserforemail TestUserforemail	panos.stefanidis@gmail.com	Test Account 1	ERP Manager 1			
user 110	ekiriakidou@teka.vionet.gr	Test Account 1	ERP Manager 1			
πελάτης 3		Test Account 1	ERP Manager 1			

Σημείωση: Ο εκάστοτε ERP Manager μπορεί να δει αποκλειστικά και μόνο τα στοιχεία που αφορούν την Εταιρία του

7.3 ERP Manager - Επαφές

Κεντρική Σελίδα > Επαφή

Customer 2

Επαφή

Όνομα

* Επώνυμο

Γλώσσα

Ζώνη Ώρας

ID Χρήστη

* Εταιρεία

Διαχειριστής Πελάτη

Διαχειριστής ERP

* Ηλεκτρονική Διεύθυνση

Τηλέφωνο Εργασίας

Κινητό Τηλέφωνο

Ειδοποιήσεις

Ενέργειες

- Τροποποίηση Ρόλων
- Απενεργοποίηση Δυνατότητας Σύνδεσης

Οι ERP Managers έχουν την δυνατότητα να αλλάξουν τα στοιχεία των επαφών της εταιρίας και να τα αποθηκεύσουν πατώντας το κουμπί "Αποθήκευση"

1

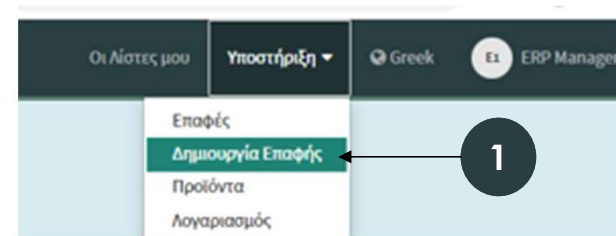
2

Οι ERP Managers μπορούν επίσης να τροποποιήσουν τον ρόλο του χρήστη (ERP manager, Απλός Χρήστης) καθώς και να απενεργοποιήσουν την δυνατότητα σύνδεσης του στην Πύλη Εξυπηρέτησης Πελατών

7.4 ERP Manager – Νέες Επαφές

Οι ERP Managers μπορούν να προσθέσουν νέες επαφές από την Πύλη εξυπηρέτησης πελατών.

Υποστήριξη > Δημιουργία Επαφής



Κεντρική Σελίδα > Εξυπηρέτηση Πελατών > Υπηρεσίες > Δημιουργία επαφής

Δημιουργία επαφής

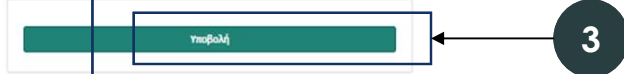
Δημιουργία επαφής

Παρακαλώ συμπληρώστε λεπτομέρειες για την επαφή.

* Υποχρεωτικό Πεδίο

* Όνομα	* Εταιρεία
<input type="text"/>	<input type="text" value="Test Account 2"/>
* Επίθετο	* Ηλεκτρονική Διεύθυνση
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Τίτλος	Τηλέφωνο Εργασίας
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Γλώσσα	Κινητό Τηλέφωνο
<input type="text" value="System (Greek)"/>	<input type="text"/>

Προσθήκη Συντημμένων



Εφόσον συμπληρωθούν οι ελάχιστες απαιτούμενες πληροφορίες επιλέγουμε το "Υποβολή".



Τα πεδία με κόκκινο αστερίσκο είναι υποχρεωτικό να συμπληρωθούν.

The logo for TEKA systems, featuring the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font and "systems" in a smaller, grey, sans-serif font, both contained within a light grey rectangular box with a subtle grid pattern.

TEKA systems

08 Έρευνα Ικανοποίησης



8.1 Έρευνα Ικανοποίησης

Όταν ένα αίτημα ολοκληρωθεί (Closed Complete) ο φυλλομετρητής θα ανακατευθυνθεί αυτόματα στην έρευνα ικανοποίησης που θα συνδεθεί με το συγκεκριμένο αίτημα.

Κεντρική Σελίδα > Οι Υπηρεσίες > Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών

Εφόσον επιλεγθεί το κουμπί "Get Started" ο χρήστης θα μεταβεί στις ερωτήσεις της έρευνας Ικανοποίησης. Σε περίπτωση που φύγετε από την σελίδα ή επιλεγεί άλλος σύνδεσμος η έρευνα δεν θα συμπληρωθεί

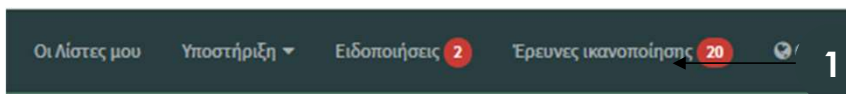
	Διαφορώ έντονα	Διαφορώ λίγως	Όχι διαφορώ ούτε διαφορώ	Σταθμεώ κλίμακας	Σταθμεώ απαίσιως
Οι Σύμβουλοι Εξυπηρέτησης Πελατών είναι καλά εκπαιδευμένοι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι Σύμβουλοι Εξυπηρέτησης Πελατών τηρούν επαγγελματικά πρότυπα συμπεριφοράς	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι Σύμβουλοι Εξυπηρέτησης Πελατών ενεργούν προς το συμφέρον μας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος με τους Σύμβουλους Εξυπηρέτησης Πελατών.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση πελατών για το συγκεκριμένο αίτημα.

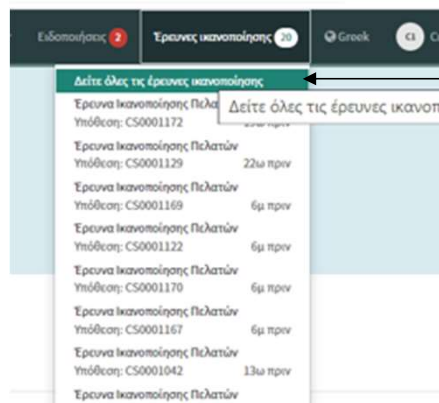
Ο χρήστης έχει την επιλογή να ακυρώσει την φόρμα "Cancel" να αποθηκεύσει τις απαντήσεις χωρίς να τις υποβάλει «Αποθήκευση» (ώστε να επεξεργαστούν αργότερα) και τέλος να υποβάλει την φόρμα «Υποβολή» (δεν υπάρχει άλλη δυνατότητα επεξεργασίας).

8.2 Έρευνα Ικανοποίησης

Για τα ολοκληρωμένα αιτήματα θα υπάρχει η δυνατότητα να συμπληρωθούν οι σχετικές έρευνες ετεροχρονισμένα.



Προκειμένου να προσπελάσουμε τις εκκρεμείς έρευνες ικανοποίησης από την κεφαλίδα της κεντρικής σελίδας επιλέγουμε το «Έρευνες Ικανοποίησης». Το νούμερο με τον κόκκινο κύκλο απαριθμεί τον αριθμό των εκκρεμοτήτων αναφορικά με τις έρευνες ικανοποίησης.

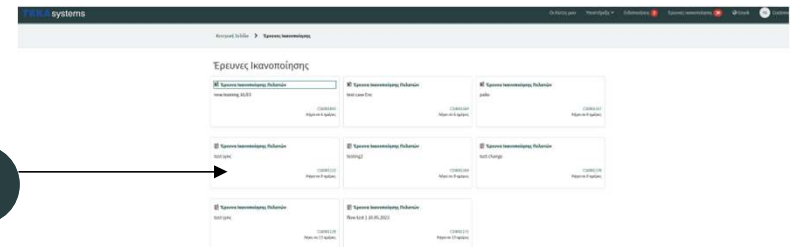


Στην αναδυόμενη λίστα μπορούμε να δούμε τις πιο πρόσφατες εκκρεμότητες. Προκειμένου να δούμε το σύνολο αυτών πατάμε το «Δείτε όλες τις έρευνες ικανοποίησης».

Σημείωση: Σε περίπτωση που παρέλθουν 15 ημέρες και η έρευνα Ικανοποίησης δεν έχει ολοκληρωθεί το σύστημα θα την κλείσει αυτόματα.

Στο νέο παράθυρο εμφανίζονται αναλυτικά όλες οι εκκρεμότητες και μπορούμε να επιλέξουμε την σχετική έρευνα κάνοντας επιλογή του τίτλου του συγκεκριμένου αιτήματος.

3



The logo for TEKA systems is centered on a dark blue background. It features the word "TEKA" in a bold, blue, sans-serif font, followed by the word "systems" in a lighter, grey, lowercase sans-serif font. The text is set against a semi-transparent, light-colored rectangular background.

TEKA systems

