

**Ερώτηση:** Ποια είναι η διαδικασία καταχώρησης ενός αιτήματος

**Απάντηση:** Αφού επισκεφτούμε το URL <http://ticketing.ktpae.gr/Ticketing/Login.aspx> και δώσω τα στοιχεία εισόδου, κάνω είσοδο στο ticketing

Πατάω το “Αιτήματα”

ΚΤΠ ΑΕ  
Τμήμα Παραγωγικής Λειτουργίας Έργων

Σύστημα Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας

Κεντρική Σελίδα | **Αιτήματα** | Πάγια | Αναφορές | Διαχείριση | Ο Λογαριασμός μου | Αποσύνδεση(dkatsaros@ktpae.gr)

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ**

Προτεραιότητα

Επιλέξτε Προτερ:

Έργο

ΟΠΣΝΑ Βιομηχανία Ορυκτός (609)

Κατηγορία

Επιλέξτε Κατηγορία:

Εμφάνιση Περιγραφής

Εμφάνιση Στατιστικών και Διαγραμμάτων

Αρχειοθέτηση Αιτημάτων

μ.Περιστατικού

Ημερομηνία Κλεισίματος/Λήξης

Από:  Έως:

A/A

Τμήμα

Επιλέξτε Κατάσταση:

Επιλέξτε Τμήμα:

Τελευταία Ενημέρωση

Από:  Έως:

email Χρήστη

Κείμενο

Σημείο

Επιλέξτε Σημείο:

Υποανάθεση

SLA

Δεν έχει αναστεθεί

Καθαρισμός

Μόνο Ενεργά  Μόνο Αρχείο  Όλα Μαζί

Αναζήτηση Αιτημάτων

Στη συνέχεια επιλέγω το “Νέο Αίτημα” και εμφανίζεται η σελίδα

## Σύστημα Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας

Κεντρική Σελίδα | Αιτήματα | Πάγια | Αναφορές | Διαχείριση | Ο Λογαριασμός μου

Αποσύνδεση(dkatsaros@ktpae.gr)


### Εισαγωγή Πληροφοριών Νέου Αιτήματος

Χρησιμοποιήστε αυτή τη σελίδα για να εισάγετε πληροφορίες για το αίτημα σας.  
Τα πεδία που πρέπει να συμπληρωθούν υποχρεωτικά απεικονίζονται με \*.

Τίτλος: \*  Κατάσταση αιτήματος: Νέο Αίτημα

Αφορά Έργο:	<input type="text" value="ΟΠΣΝΑ Υγεία Πρόνοια (357)"/>	Ημ/νία αναφοράς:	12/5/2011 4:31:44 μμ
Από χρήστη:	dkatsaros@ktpae.gr (ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΑΤΣΑΡΟΣ)	Ημ/νία περιστατικού:	<input type="text" value="Πέμπτη, 12 Μάιος 2011 4:31 μμ"/>
Τηλ. χρήστη:	<input type="text" value="2131300862"/>	Τελευταία ενημέρωση:	12/5/2011 4:31:44 μμ
Email χρήστη:	dkatsaros@ktpae.gr	SLA *	<input type="checkbox"/>
Αφορά σημείο: *	<input type="text" value="Επιλέξτε Σημείο"/>		

### Περιγραφή: \*



Σε αυτή τη σελίδα υπάρχουν υποχρεωτικά πεδία:

1. Τίτλος (περιγράφουμε συνοπτικά το αίτημα μας)
2. Αφορά σημείο (επιλέγουμε το σημείο που ανήκει ο Φορέας μας)
3. SLA (δεν αφορά το Χρήστη)
4. Περιγραφή (είναι το πεδίο στο οποίο περιγράφουμε το αίτημα μας όσο το δυνατό πιο κατανοητά ώστε να μπορεί ο προγραμματιστής να το υλοποιήσει)

Αφού συμπληρώσουμε όλα τα πεδία και περιγράψουμε το αίτημα μας επιλέγουμε το tab **“Δημιουργία Αιτήματος”**

Περιγραφή: \*

Εμπλεκόμενες Διαδικασίες

Διαδικασίες Υγείας

Δεν βρέθηκαν καταχωρημένα αρχεία

Συνημμένα Αρχεία

Θα το συνεχίσω αργότερα... Άλλαξα γνώμη, πάμε πίσω! Δημιουργία Αιτήματος

Στη συνέχεια η εφαρμογή μας επιστρέφει στη σελίδα **“Διαχείριση Αιτημάτων”** στην οποία θα δούμε τον Α/Α του αιτήματός μας, τον τίτλο του αιτήματός μας και άλλες πληροφορίες. Όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

Επίσης σε αυτή τη σελίδα μπορούμε να κάνουμε εύρεση και παλαιότερων αιτημάτων μας χρησιμοποιώντας τα φίλτρα όπως το **“Α/Α”** ή το **“Σημείο”** κλπ. Απλά κάνοντας check (v) στο check box που υπάρχει

**Σύστημα Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας**

Κεντρική Σελίδα | Αιτήματα | Πάνια | Αναφορές | Διαχείριση | Ο Λογαριασμός μου

Αποσύνδεση(dkatsaros@ktrpe.gr)

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ**

Προτεραιότητα   
  Ημ. Δημιουργίας   
  Ημ.Περιστατικού   
  Ημερομηνία Κλεισίματος/Λήξης   
  Τελευταία Ενημέρωση

Επιλέξτε Προτες:  Από:  Έως:  Από:  Έως:  Από:  Έως:

Έργο   
  A/A   
  Κατάσταση   
  email Χρήση   
  Σημείο

ΟΠΣΝΑ Υγεία Πρόνοια (357)   Επιλέξτε Κατάσταση  Επιλέξτε Σημείο

Κατηγορία   
  Τμήμα   
  Κείμενο   
  Υποανάθεση   
  SLA

Επιλέξτε Κατηγορία  Επιλέξτε Τμήμα   Δεν έχει ανατεθεί

Εμφάνιση Περιγραφής   
  Εμφάνιση Στατιστικών και Διαγραμμάτων   
  Μόνο Ενεργά   
  Μόνο Αρχείο   
  Όλα Μαζί

Αλλαγή Κατηγορίας | Αλλαγή Τμήματος | Αλλαγή Σημείου | Αλλαγή Προτεραιότητας | XLS | + Στήλες

Σελίδα 1 από 4 (173 αιτήματα) < Προηγ. 1 2 3 4 Επόμε. >

<input type="checkbox"/>	A/A	Τελ. Ενημέρωση	Τίτλος Αιτήματος	Σημείο	Κατάσταση	Κατηγορία
<input type="checkbox"/>	32879	13/05/2011	τεστ	Επικράτεια	Ακυρώθηκε	Απροσδιόριστο
<input type="checkbox"/>	32899	13/05/2011	ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΜΗΤΡΩΟΥ ΣΥΝΑΛΛΑΣΜΕΝΟΥ	Βοιωτίας	Νέο	Απροσδιόριστο
<input type="checkbox"/>	32631	12/05/2011	ΔΙΩΡΘΩΣΗ ΚΩΦΑΛΛΙΑΣ	Δράμας	Οριστικοποιήθη	Διόρθωση/Διαγραφή Κατ
<input type="checkbox"/>	32820	12/05/2011	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	Βοιωτίας	Οριστικοποιήθη	Διαχείριση Χρηστών
<input type="checkbox"/>	32452	12/05/2011	ΑΝΟΙΓΜΑ ΝΕΩΝ ΚΩΔΙΚΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ	Αθήνα - Νότιος Τομέας	Οριστικοποιήθη	Διαχείριση Χρηστών

Σε αυτό το σημείο πρέπει να επισημάνουμε ότι τα Αιτήματα που αφορούν Διαχείριση Χρηστών καθώς και Αλλαγές/Διαγραφές στη Βάση πρέπει Πάντα τα αιτήματα να συνοδεύονται και από Fax τα οποία θα έχουν υπογραφή από τον Διευθυντή του Φορέα.

Το Fax πρέπει να το παράγουμε μέσα από το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων με τον εξής τρόπο:

Πατάμε πάνω στον τίτλο του αιτήματος μας και μας εμφανίζεται εκ νέου το αίτημά μας

Όταν εμφανιστεί το αίτημα μας πατάμε στο tab Εκτύπωση Fax όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα

Σύστημα Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας

Κεντρική Σελίδα | Αιτήματα | Πάγια | Αναφορές | Διαχείριση | Ο Λογαριασμός μου | Αποσύνδεση(dkatsaros@ktrape.gr)

**Αίτημα #32906 (Νέο)** Αίτημα 1 από 174

<< Αρχή < Προηγούμενο Επόμενο > Τέλος >>

Περισσότερες Λεπτομέρειες

**TEST**

Περιγραφή 1 από 1 Επεξεργασία Αιτήματος

TEST - TEST

Δεν βρέθηκαν καταχωρημένα αρχεία

**Ακύρωση Αιτήματος** **Προώθηση για Επίλυση**

**Ολοκλήρωση Αιτήματος**

Συνημμένα Αρχεία

Εκτύπωση **Εκτύπωση fax** Αποστολή email Προσθήκη Σχολίου


Δεν υπάρχει ιστορικό αιτήματος

Πατώντας το εκτύπωση Fax θα εμφανιστεί το αίτημα μας και το εικονίδιο που μπορούμε να το εκτυπώσουμε. Το έντυπο έχει όλη την πληροφορία που χρειαζόμαστε καθώς και το κατάλληλο πεδίο να το υπογράψει ο Διευθυντής του Φορέα όπως φαίνεται και στην εικόνα. Επίσης υπάρχουν και οι αριθμοί Fax που πρέπει να σταλούν

Προσοχή! Σε περίπτωση που δεν δείτε την παρακάτω εικόνα θα πρέπει να κάνετε τις κατάλληλες ρυθμίσεις στον internet explorer ---- > εργαλεία ---- > ρυθμίσεις αναδυομένων παραθύρων, ώστε να εμφανιστεί η σελίδα.

http://ticketing.ktpae.gr/Ticketing/ViewTicket.aspx?tid=32906 - Windows Internet Explorer

about:blank



ΚΤΠ ΑΕ  
Τμήμα Παραγωγικής Λειτουργίας Έργων

<b>ΑΦΟΡΑ ΣΗΜΕΙΟ:</b>	Επικράτεια	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:</b>	13/5/2011 10:42:20 πμ
<b>ΑΦΟΡΑ ΧΡΗΣΤΗ:</b>	dkatsaros@ktpae.gr	<b>ΠΡΟΣ:</b>	ΚΟΙΝΩΝΙΑ της ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
<b>ΤΗΛ. ΧΡΗΣΤΗ:</b>	2131300862	<b>FAX:</b>	2131300801 - 2109736760
		<b>ΑΦΟΡΑ ΕΡΓΟ:</b>	ΟΠΣΝΑ Υγεια Πρόνοια (Αρ.Σύμβασης:357)

**ΘΕΜΑ** με αίτημα 32906 και αριθμό σύμβασης 357

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ**  
Παρακαλώ να υλοποιηθεί το παρακάτω αίτημα

**ΤΙΤΛΟΣ:** TEST

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:** TEST - TEST

Ο ΔΝΤΗΣ / ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

Done Internet 100%