

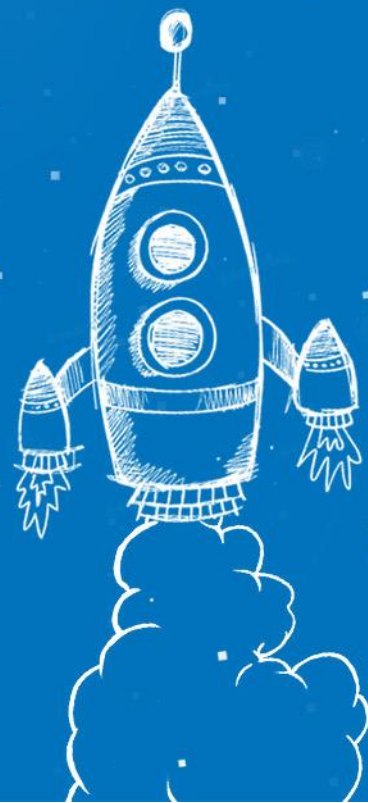


Οδηγός Χρήσης
Ticketing System
Ιούνιος 2022

Ολοκληρωμένες
Υπηρεσίες
Digital Marketing

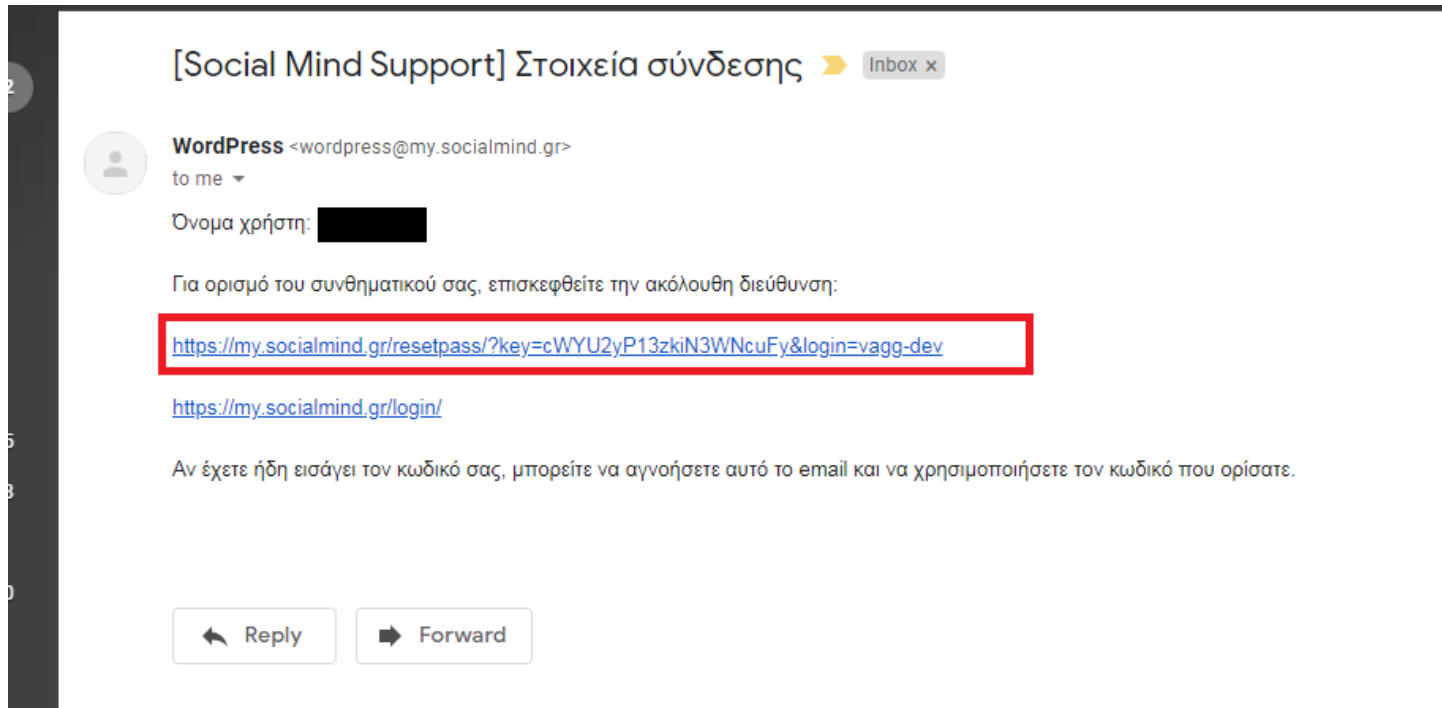
mobile apps
web development
social media

www.socialmind.gr



Πριν την 1^η σύνδεση

Όταν λαμβάνουμε το αυτοματοποιημένο email πως δημιουργήθηκε ο λογαριασμός μας, έχουμε δύο links:



Πατώντας στον 1^ο σύνδεσμο, αλλάζουμε το συνθηματικό μας για λόγους ασφαλείας.

Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στην ακόλουθη σελίδα:

Επαναπροσδιορισμός συνθηματικού

Νέο συνθηματικό

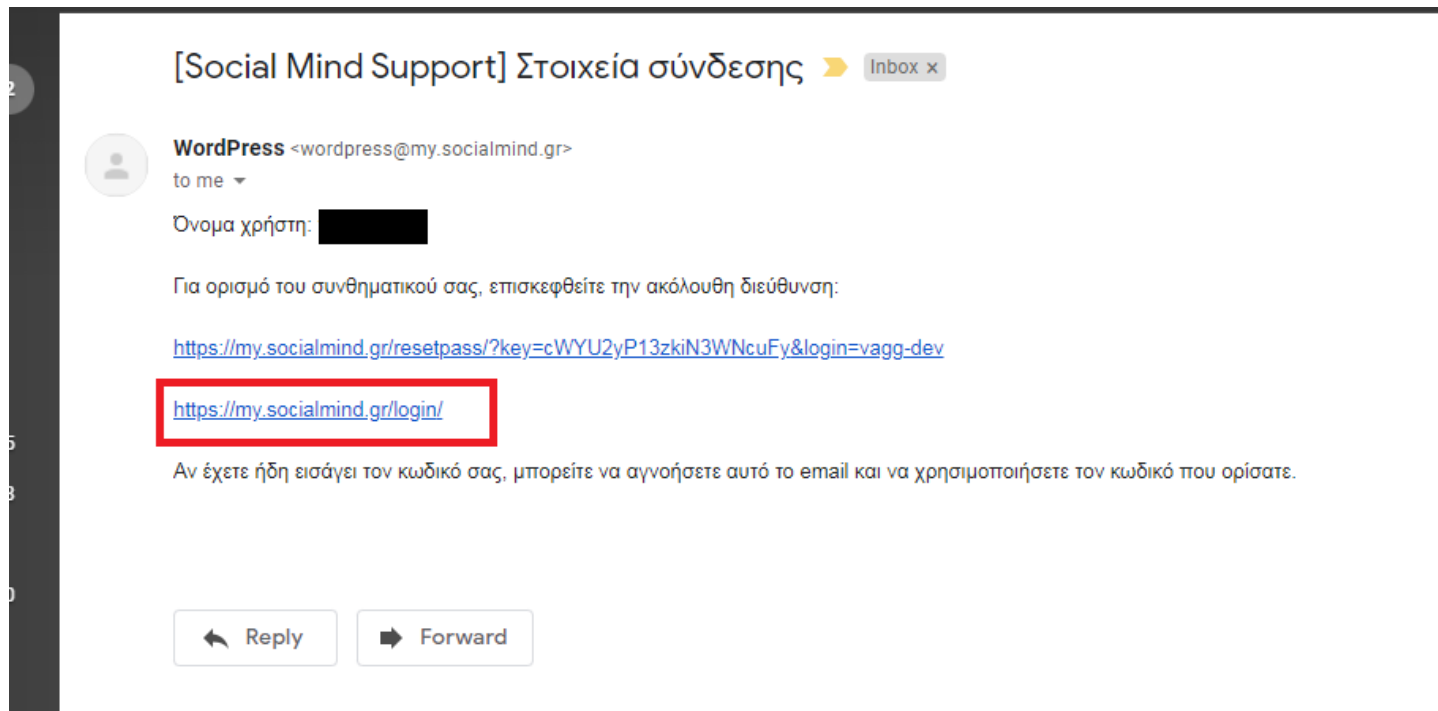
Επιβεβαίωση νέου συνθηματικού

Συμβουλή: Το συνθηματικό σας πρέπει να έχει τουλάχιστον επτά χαρακτήρες. Για να το κάνετε ισχυρότερο, χρησιμοποιήστε κεφαλαία και πεζά, αριθμούς και σύμβολα όπως ! " ? \$ % ^ &).

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΟΥ

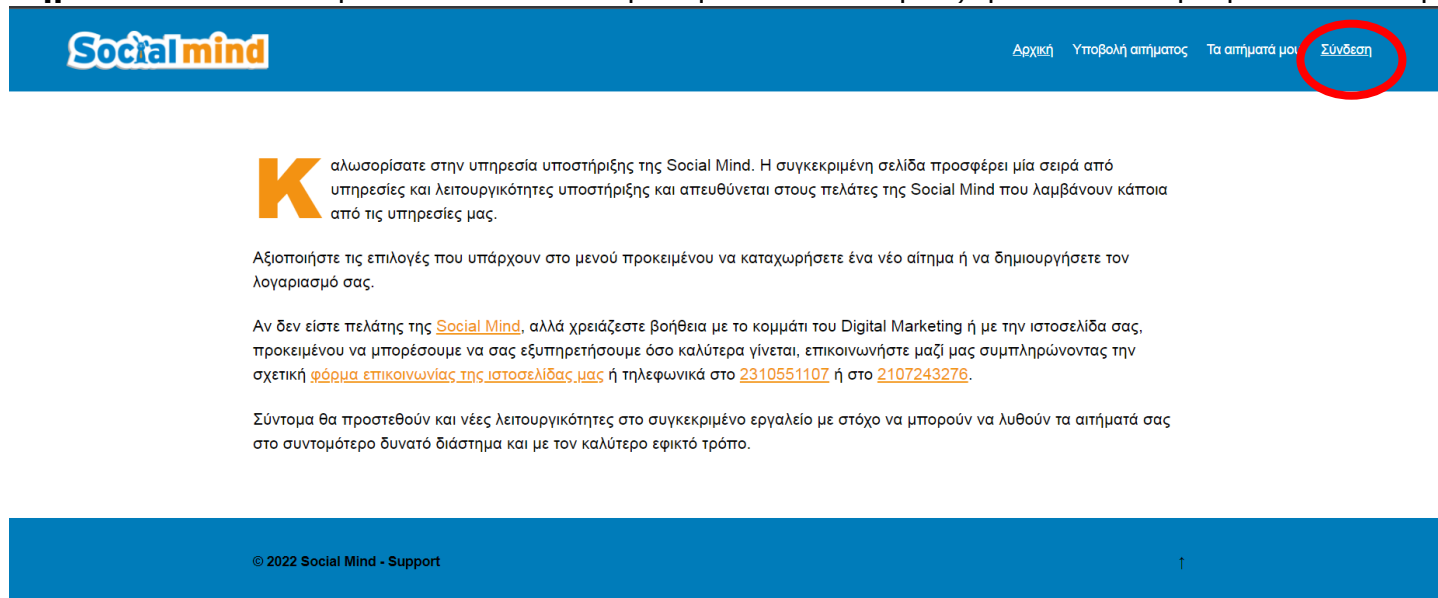
Αφού συμπληρώσουμε το συνθηματικό μας δύο φορές (σύμφωνα με τους κανόνες ασφαλείας που μας υποδεικνύονται) πατάμε το κουμπί «ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΣΥΝΘΗΜΑΤΙΚΟΥ».

Στη συνέχεια πατάμε στον 2^ο σύνδεσμο του email για να συνδεθούμε στην πλατφόρμα:



Σύνδεση στο Site

Βήμα 1: Ακολουθούμε τον 2^ο σύνδεσμο ή από το κυρίως μενού επιλέγουμε «Σύνδεση»

A screenshot of the Social Mind website. The header is blue with the 'Socialmind' logo on the left and navigation links 'Αρχική', 'Υποβολή αιτήματος', 'Τα αιτήματά μου', and 'Σύνδεση' on the right. The 'Σύνδεση' link is circled in red. The main content area has a large orange 'K' icon followed by text: 'αλωσориάστε στην υπηρεσία υποστήριξης της Social Mind. Η συγκεκριμένη σελίδα προσφέρει μία σειρά από υπηρεσίες και λειτουργικότητες υποστήριξης και απευθύνεται στους πελάτες της Social Mind που λαμβάνουν κάποια από τις υπηρεσίες μας.' Below this is a paragraph: 'Αξιοποιήστε τις επιλογές που υπάρχουν στο μενού προκειμένου να καταχωρήσετε ένα νέο αίτημα ή να δημιουργήσετε τον λογαριασμό σας.' Another paragraph follows: 'Αν δεν είστε πελάτης της Social Mind, αλλά χρειάζεστε βοήθεια με το κομμάτι του Digital Marketing ή με την ιστοσελίδα σας, προκειμένου να μπορέσουμε να σας εξυπηρετήσουμε όσο καλύτερα γίνεται, επικοινωνήστε μαζί μας συμπληρώνοντας την σχετική φόρμα επικοινωνίας της ιστοσελίδας μας ή τηλεφωνικά στο 2310551107 ή στο 2107243276.' The final paragraph says: 'Σύντομα θα προστεθούν και νέες λειτουργικότητες στο συγκεκριμένο εργαλείο με στόχο να μπορούν να λυθούν τα αιτήματά σας στο συντομότερο δυνατό διάστημα και με τον καλύτερο εφικτό τρόπο.' The footer is blue with '© 2022 Social Mind - Support' on the left and a small '†' symbol on the right.

Βήμα 2: Συμπληρώνουμε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης και πατάμε το κουμπί «ΣΥΝΔΕΣΗ».



Σημείωση: Καταλαβαίνουμε πως είμαστε συνδεδεμένοι στην πλατφόρμα, γιατί εμφανίζεται μία μαύρη γραμμή στο πάνω μέρος της σελίδας και στο δεξιό μέρος βλέπουμε το όνομα χρήστη που έχουμε.

Βήμα 3: Από το κυρίως μενού επιλέγουμε «Υποβολή αιτήματος» για να δημιουργήσουμε ένα νέο αίτημα. Από το μενού, επιλέγουμε το κατάλληλο κουμπί:

Υποβολή αιτήματος

Παρακαλώ επιλέξτε:

ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ
ΣΤΟ SITE / E-SHOP ΜΟΥ

ΑΛΛΑΓΕΣ/ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ
ΣΤΟ SITE / E-SHOP ΜΟΥ

ΔΕΝ ΕΧΩ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ SITE / EMAIL ΜΟΥ

ΠΡΟΣΘΑΦΑΙΡΕΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ E-MAIL

ΑΛΛΟ ΑΙΤΗΜΑ

1. **ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΣΤΟ SITE / E-SHOP ΜΟΥ:** Στην συγκεκριμένη επιλογή μπορούμε να συμπληρώσουμε μικρές διορθώσεις που θέλουμε να γίνουν στο περιεχόμενο, για παράδειγμα να αλλάξει κάποιο κείμενο ή μία φωτογραφία σε μία σελίδα.

[Πίσω στις επιλογές](#)

Περιγραφή

B I U ABC - ☰ ☷ ☹

Συνημμένα

Drop files here to upload

You can upload up to 2 files (maximum 2 MB each) of the following types: `.jpg`, `.jpeg`, `.png`, `.gif`, `.pdf`, `.doc`, `.docx`, `.ppt`, `.pptx`, `.pps`, `.ppsx`, `.odt`, `.xls`, `.xlsx`, `.mp3`, `.m4a`, `.ogg`, `.wav`, `.mp4`, `.m4v`, `.mov`, `.wmv`, `.avi`, `.mpg`, `.ogv`, `.3gp`, `.3g2`, `.zip`

Στο πεδίο «Περιγραφή» συμπληρώνουμε αναλυτικά τις διορθώσεις που θέλουμε να γίνουν. Σημαντικό είναι να αναφέρουμε τη σελίδα και το ακριβές τμήμα που θέλουμε να διορθωθούν. Στο πεδίο «Συνημμένα» μπορούμε να επισυνάψουμε κάποιο αρχείο (ένα αρχείο word ή pdf ή κάποιο printscreen από τη σελίδα για τις αλλαγές που θέλουμε). Αν τα αρχεία που θέλουμε να στείλουμε είναι περισσότερα από δύο ή έχουν μεγάλο μέγεθος, θα πρέπει να σταλούν με εναλλακτικούς τρόπους όπως: weTransfer, Google Drive ή Dropbox.

Στη συνέχεια πατάμε το κουμπί «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ».

2. **ΑΛΛΑΓΕΣ/ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ ΣΤΟ SITE / E-SHOP ΜΟΥ:** Στη συγκεκριμένη επιλογή μπορούμε να συμπληρώσουμε μικρές αλλαγές που θέλουμε να γίνουν, για παράδειγμα να αλλάξει κάποιο μενού, να προστεθεί μία φόρμα επικοινωνίας ή μία σελίδα με περιεχόμενο.

[Πίσω στις επιλογές](#)

Περιγραφή

B I U ABC - ☰ ☷ ☹

Συνημμένα

Drop files here to upload

You can upload up to 2 files (maximum 2 MB each) of the following types: `.jpg`, `.jpeg`, `.png`, `.gif`, `.pdf`, `.doc`, `.docx`, `.ppt`, `.pptx`, `.pps`, `.ppsx`, `.odt`, `.xls`, `.xlsx`, `.mp3`, `.m4a`, `.ogg`, `.wav`, `.mp4`, `.m4v`, `.mov`, `.wmv`, `.avi`, `.mpg`, `.ogv`, `.3gp`, `.3g2`, `.zip`

Ομοίως με την 1^η περίπτωση, στο πεδίο «Περιγραφή» συμπληρώνουμε αναλυτικά τις διορθώσεις που θέλουμε να γίνουν. Σημαντικό είναι να αναφέρουμε τη σελίδα και το ακριβές τμήμα που θέλουμε να διορθωθούν. Στο πεδίο «Συνημμένα» μπορούμε να επισυνάψουμε κάποιο αρχείο (ένα αρχείο word ή pdf ή κάποιο printscreen από τη σελίδα για τις αλλαγές που θέλουμε). Αν τα αρχεία που θέλουμε να στείλουμε είναι περισσότερα από δύο ή έχουν μεγάλο μέγεθος, θα πρέπει να σταλούν με εναλλακτικούς τρόπους όπως: weTransfer, Google Drive ή Dropbox.

Στη συνέχεια πατάμε το κουμπί «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ».

3. ΔΕΝ ΕΧΩ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ SITE/EMAIL ΜΟΥ: Στη συγκεκριμένη επιλογή υπάρχει και εσωτερικό αρχείο .pdf με αναλυτικές οδηγίες.

[Πισω στις επιλογές](#)

Για την ορθή υποβολή του αιτήματος, παρακαλώ να γίνουν τα ακόλουθα:







1. Κάνετε μία αναζήτηση στο google πληκτρολογώντας "what is my IP" ή "my IP address"
2. Επιλέγοντας το πρώτο αποτέλεσμα της αναζήτησης, καταγράψτε τον αριθμό που εμφανίζεται στο πεδίο "IPv4:".
3. Συμπληρώστε τον αριθμό αυτό (μαζί με τις τελείες) στο ακόλουθο πεδίο, και υποβάλετε το αίτημα.

[Εδώ](#) θα βρείτε πιο αναλυτικό οδηγό για την εύρεση της διεύθυνσης IP.

Τα αιτήματά μου

Αποσύνδεση 

Περιγραφή

B I U      

ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Συγκεκριμένα, στο pdf αρχείο των οδηγιών περιέχονται τα βήματα για να βρούμε τη διεύθυνση IP του υπολογιστή μας.





Στη συνέχεια, γράφουμε τη διεύθυνση αυτή στην «Περιγραφή» και πατάμε το κουμπί «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ».

4. **ΠΡΟΣΘΑΦΑΙΡΕΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ EMAIL:** Στη συγκεκριμένη επιλογή συμπληρώνουμε στην «Περιγραφή» τη διεύθυνση email που θέλουμε να δημιουργήσουμε ή να καταργήσουμε. Στη συνέχεια πατάμε το κουμπί «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ».

[Πίσω στις επιλογές](#)

[Τα αιτήματά μου](#) [Αποσύνδεση](#)

Περιγραφή

B I U ABC -    

[ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ](#)





5. **ΑΛΛΟ ΑΙΤΗΜΑ:** Στη συγκεκριμένη επιλογή γράφουμε το αίτημά μας, αν δεν μπορεί να κατηγοριοποιηθεί κάπου αλλού.

[Πίσω στις επιλογές](#)

[Τα αιτήματά μου](#) [Αποσύνδεση](#)

Θέμα

Περιγραφή

B I U ABC -    

Συνημμένα

Drop files here to upload

You can upload up to 2 files (maximum 2 MB each) of the following types: `.jpg`, `.jpeg`, `.png`, `.gif`, `.pdf`, `.doc`, `.docx`, `.ppt`, `.pptx`, `.pps`, `.ppsx`, `.odt`, `.xls`, `.xlsx`, `.mp3`, `.m4a`, `.ogg`, `.wav`, `.mp4`, `.m4v`, `.mov`, `.wmv`, `.avi`, `.mpg`, `.ogv`, `.3gp`, `.3g2`, `.zip`

[ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ](#)

Εδώ συμπληρώνουμε πρώτα το «Θέμα» με μια σύντομη περιγραφή του αιτήματος. Στη συνέχεια περιγράφουμε αναλυτικά το αίτημά μας στο πεδίο «Περιγραφή». Μπορούμε να επισυνάψουμε αρχεία στο πεδίο «Συνημμένα» ή να προσθέτοντας το σχετικό link στην περιγραφή.

Στη συνέχεια πατάμε το κουμπί «ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ».

Τα αιτήματά μου

Από τη συγκεκριμένη επιλογή του κεντρικού μενού μπορούμε να δούμε τα αιτήματά που έχουμε κάνει και την κατάστασή τους.

Τα αιτήματά μου

Αποσύνδεση 

Search tickets... 

Κατάσταση	Τίτλος	Ημερομηνία ▼	Τμήμα	Προτεραιότητα
Εκλεισε	ΑΛΛΑΓΕΣ-ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ	23 Μαρτίου 2022 16:17	Development	
Εκλεισε	ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	23 Μαρτίου 2022 16:15	Development	
Εκλεισε	ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	23 Μαρτίου 2022 16:14	Development	

Όταν δημιουργούμε ένα νέο αίτημα, τότε χαρακτηρίζεται ως «Νέο».

Ταυτόχρονα, λαμβάνουμε και σχετικό email για το αίτημά μας.

Social Mind Support

##- Please type your reply above this line -##

Επιβεβαίωση αιτήματος

Καλησπέρα Vagg Customer:

επιβεβαιώνουμε ότι έχουμε λάβει ένα νέο αίτημα με θέμα: **ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ**. Ο αριθμός του αιτήματος είναι: **#292**. Το περιεχόμενο του αιτήματος είναι:

Θέλω να αλλάξει η εικόνα του header στην αρχική σελίδα.

Παραθέτω το link της νέας εικόνας: <https://by.com>

Για να δείτε το αίτημα ή για να προσθέσετε μία απάντηση, παρακαλούμε πατήστε στο παρακάτω κουμπί.

Προβολή Αιτήματος

Λαμβάνετε αυτό το email γιατί ξεκινήσατε ένα αίτημα με το τμήμα support της Social Mind.

socialmind.gr

Αν πατήσουμε στο κουμπί «Προβολή Αιτήματος» θα επιστρέψουμε στην πλατφόρμα αιτημάτων. **Αυτός είναι ο πιο αξιόπιστος τρόπος επικοινωνίας για τα αιτήματα.** Αν προσπαθήσουμε να απαντήσουμε στο email, μπορεί να καθυστερήσει αρκετά η παράδοσή του.

Κάποιος από τους διαχειριστές της πλατφόρμας θα χαρακτηρίσει το αίτημά μας ως «Σε επεξεργασία» και θα λάβουμε σχετικό email. Με αυτό τον τρόπο επιβεβαιώνουμε πως το αίτημά μας έχει ληφθεί και θα επιλυθεί σύντομα.

Any status ▾

Search tickets... ✕

Κατάσταση	Τίτλος	Ημερομηνία ▾	Τμήμα	Προτεραιότητα
Σε επεξεργασία	ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	23 Μαρτίου 2022 16:44	Development	
Έκλεισε	ΑΛΛΑΓΕΣ-ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ	23 Μαρτίου 2022 16:17	Development	

Μπορούμε ανά πάσα στιγμή να ανοίξουμε το αίτημά μας, κάνοντας κλικ πάνω.

Any status		Search tickets...	
Κατάσταση	Τίτλος	Ημερομηνία ▾	Τμήμα
Σε επεξεργασία	ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	23 Μαρτίου 2022 16:44	Development
Έκλεισε	ΑΛΛΑΓΕΣ-ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ	23 Μαρτίου 2022 16:17	Development

Όταν ανοίξουμε το αίτημα, μπορούμε να δούμε τις απαντήσεις που έχουν δοθεί και από εμάς, και από τον διαχειριστή που επιλύει το αίτημα.

Τα αιτήματά μου Αποσύνδεση

ID	Κατάσταση	Ημερομηνία	Τμήμα	Προτεραιότητα
#279	Σε επεξεργασία	17 Μαρτίου 2022 15:41	Development	



Vagg
Customer

12 λεπτά πριν

Θέλω να αλλάξει η εικόνα στο header στην αρχική σελίδα.

Παραθέτω το link της νέας εικόνας: <https://by.com>



socialmind

4 λεπτά ago

Λάβαμε το αίτημά σας και το επεξεργαζόμαστε.

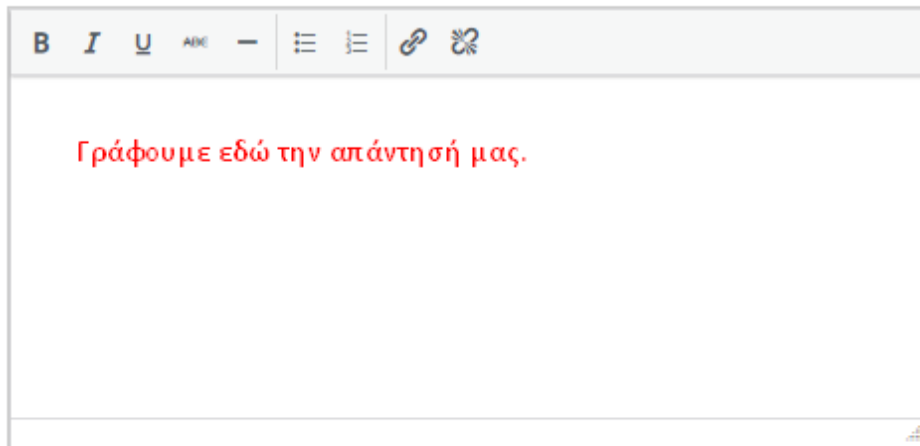
Write a reply

B *I* U ABC — ☰ ☰ 🔗 🗑️

Μπορούμε να γράψουμε μία διευκρίνιση ή να επισυνάψουμε κάποιο αρχείο, σε περίπτωση που χρειαστεί. Επίσης, μπορεί ο διαχειριστής που επιλύει το αίτημά μας να μας ζητήσει επιπλέον διευκρινήσεις.

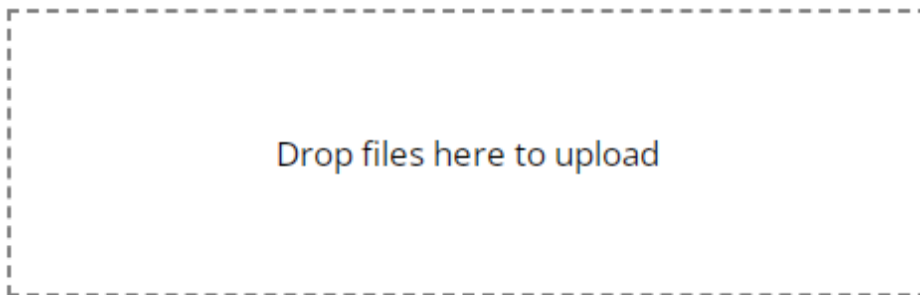
Για να γίνει αυτό, γράφουμε στο πλαίσιο την απάντησή μας, επισυνάπτουμε τα αρχεία μας και πατάμε στο κουμπί «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» (όπως δηλαδή κάνουμε και όταν δημιουργούμε ένα νέο αίτημα).

Write a reply



The image shows a text editor interface. At the top, there is a toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), text color (ABC), and a minus sign. There are also icons for bulleted list, numbered list, link, and unlink. Below the toolbar is a large text area with the red text "Γράφουμε εδώ την απάντησή μας." (We write our answer here here).

Συνημμένα



The image shows a dashed rectangular box representing a file upload area. Inside the box, the text "Drop files here to upload" is centered.

You can upload up to 2 files (maximum 2 MB each) of the following types: .jpg , .jpeg , .png , .gif , .pdf , .doc , .docx , .ppt , .pptx , .pps , .ppsx , .odt , .xls , .xlsx , .mp3 , .m4a , .ogg , .wav , .mp4 , .m4v , .mov , .wmv , .avi , .mpg , .ogv , .3gp , .3g2 , .zip

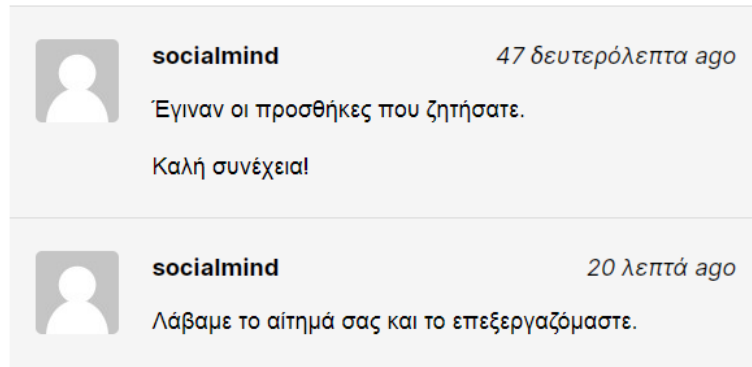
Κλείστε αυτό το αίτημα

ΑΠΑΝΤΗΣΗ

Επίσης μπορεί να θέλουμε να «κλείσουμε» το αίτημά μας, γιατί το πρόβλημα επιλύθηκε ή τελικά δεν θέλουμε να προχωρήσουμε στις αλλαγές που ζητήσαμε. Σε αυτή την περίπτωση γράφουμε τον λόγο που κλείνουμε το αίτημα (πχ. Τελικά για το πρόβλημα προσβασιμότητας ήταν θέμα σύνδεσης στο ίντερνετ και πλέον έχει αποκατασταθεί) κάνουμε κλικ στο «Κλείστε αυτό το αίτημα» και πατάμε το κουμπί «ΑΠΑΝΤΗΣΗ». Με αυτό τον τρόπο ενημερώνουμε τον διαχειριστή του αιτήματος να μην το επιλύσει τελικά.

Αν δεν κλείσουμε μόνοι μας το αίτημα, τότε ο διαχειριστής που του έχει ανατεθεί, θα το επιλύσει. Μπορεί να υπάρξει κάποια επικοινωνία για να περισσότερες διευκρινήσεις, αν χρειαστεί. Στο τέλος, θα απαντήσει και θα κλείσει το αίτημά μας. Για όλα αυτά θα λαμβάνουμε και σχετικά emails ή μπορούμε να παρακολουθούμε την πορεία του όπως είδαμε και παραπάνω.

Αν για κάποιο λόγο το πρόβλημα εξακολουθεί να υπάρχει ή θέλουμε να γίνουν επιπλέον αλλαγές, τότε δεν χρειάζεται να ανοίξουμε νέο αίτημα, αλλά να ανοίξουμε το υπάρχον.



The screenshot shows two chat messages from a user named 'socialmind'. The first message, sent 47 seconds ago, says: 'Έγιναν οι προσθήκες που ζητήσατε. Καλή συνέχεια!'. The second message, sent 20 minutes ago, says: 'Λάβαμε το αίτημά σας και το επεξεργαζόμαστε.'

Write a reply

Το αίτημα έχει κλείσει. Εάν θεωρείτε ότι το πρόβλημά σας δεν έχει λυθεί ακόμα ή έχει προκύψει κάτι νέο σε σχέση με αυτό το αίτημα, [μπορείτε να το ανοίξετε ξανά κάνοντας κλικ σε αυτόν το σύνδεσμο](#).

Πατώντας στον σύνδεσμο στο κάτω μέρος του αιτήματος, μπορούμε να το ανοίξουμε πάλι, και να γράψουμε τις διευκρινήσεις μας.