

Απομακρυσμένη Υποστήριξη Χρηστών

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας
Διεύθυνση Διοίκησης
Παπαργυρίου Κυριακή

Στόχοι του Τμήματος Τεκμηρίωσης & Πληροφορικής

- Άμεση εξυπηρέτηση χρηστών
- Άμεση ολοκλήρωση νέων Αιτημάτων
- Η/Υ πλήρως αναβαθμισμένοι σε όλο το δίκτυο της Π.Κ.Μ.

Περιγραφή Διαδικασίας Απομακρυσμένης Υποστήριξης

- Τηλεφωνική Επικοινωνία Χρήστη με το Τμήμα Τεκμηρίωσης & Πληροφορικής
- Εύρεση στοιχείων χρήστη στο δίκτυο της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας
- Επιβεβαίωση στοιχείων για την σύνδεση

Περιγραφή Διαδικασίας Απομακρυσμένης Υποστήριξης

- Σύνδεση με τον Η/Υ του χρήστη
- Επίλυση Προβλήματος
- Ενημέρωση ρυθμίσεων που πραγματοποιήθηκαν στον Η/Υ του χρήστη
- Αποσύνδεση από Η/Υ χρήστη

Ανάλυση πλεονεκτημάτων Απομακρυσμένης Σύνδεσης

- Εγκατάσταση Εφαρμογών
(NOMOTEΛΕΙΑ, ANTI-VIRUS κτλ)
- Αναβάθμιση Λειτουργικού Συστήματος
- Εγκατάσταση περιφερειακών υλικών
(drivers εκτυπωτών, scanners κτλ)
- Τηλεφωνική Υποστήριξη σωστής
χρήσης προγραμμάτων - εφαρμογών

Τεχνολογία

Η δυνατότητα της απομακρυσμένης σύνδεσης Η/Υ παρέχεται μέσω της:

- Χρήση Windows XP Professional
- Γραμμή INTERNET ταχύτητας >384kbps
- Φυσική Σύνδεση απομακρυσμένου Δικτύου με το κεντρικό Δίκτυο της Π.Κ.Μ.

Ομάδα / Πόροι

Οι πόροι που διατίθενται στο Τμήμα για την υλοποίηση των παραπάνω:

- Ανθρώπινο Δυναμικό
- Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός
- Υπηρεσίες υποστήριξης από τρίτους
- Τεχνική Υποδομή