

4.5 Αντιμετώπιση προβλημάτων λειτουργίας

Τρόποι και μεθοδολογία επίλυσης προβλημάτων σε υλικό και λογισμικό

1. Τεκμηρίωση - documentation
στην πληροφορική

2. Διαγράμματα διαδικασιών
επίλυσης προβλημάτων

3. Παράδειγμα συχνών ερωτήσεων/
απαντήσεων (FAQs) σε ιστοσελίδα εταιρείας
που παρέχει απομακρυσμένη τεχνική
στήριξη για προβλήματα σε υπολογιστές

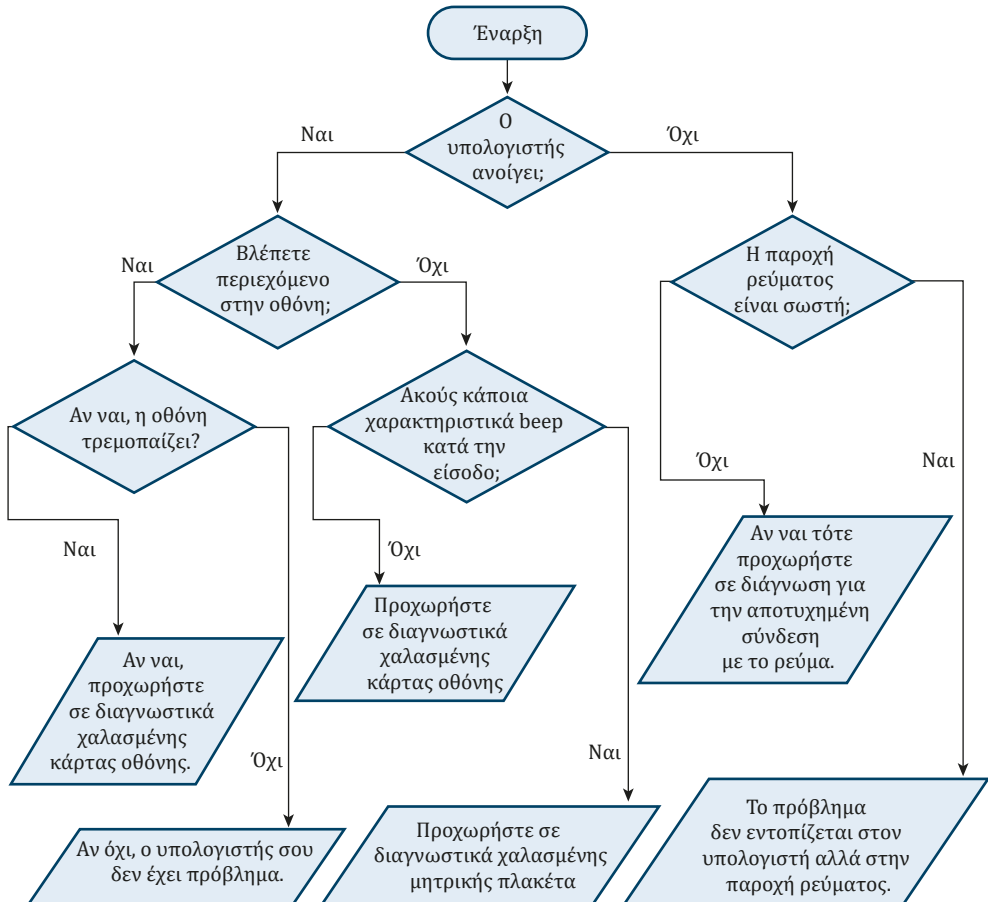
1. Τεκμηρίωση - documentation στην πληροφορική

Η **τεκμηρίωση (documentation)** ως όρος, όταν χρησιμοποιείται στην πληροφορική, αφορά στο σύνολο των εγγράφων ή άλλων πηγών πληροφοριών που συνοδεύουν το λογισμικό ή το υλικό των υπολογιστών και είναι απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία και συντήρηση οποιουδήποτε συστήματος πληροφορικής.

Η τεκμηρίωση μπορεί να περιλαμβάνει διάφορα είδη εγγράφων, όπως:

- **Εγχειρίδια εγκατάστασης και διαμόρφωσης:** Οδηγίες για την εγκατάσταση και την αρχική διαμόρφωση του λογισμικού ή του υλικού.
- **Εγχειρίδια χρήσης:** Οδηγίες για τους τελικούς χρήστες σχετικά με το πώς να χρησιμοποιήσουν ένα προϊόν λογισμικού ή υλικού.
- **Τεχνικά εγχειρίδια:** Περιγραφή λεπτομερών πληροφοριών για το υλικό και το λογισμικό.
- **Τεκμηρίωση Ανάπτυξης:** Περιγράφει τις απαιτήσεις, την αρχιτεκτονική σχεδίαση, τους αλγόριθμους, τις διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών (APIs) και άλλες τεχνικές λεπτομέρειες που απαιτούνται για την ανάπτυξη λογισμικού.
- **API (Application Programming Interface) οδηγίες:** Πληροφορίες για προγραμματιστές σχετικά με το πώς να αλληλοεπιδρούν με ένα λογισμικό μέσω του προγραμματιστικού του περιβάλλοντος.
- **Οδηγίες συντήρησης και επιδιόρθωσης:** Πληροφορίες για τεχνικούς σχετικά με τη συντήρηση, την αναβάθμιση και την επιδιόρθωση υλικού.
- **FAQs:** Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις.
- **Wikis:** Συγκέντρωση όλων των παραπάνω αλλά και άλλων πληροφοριών σε ένα Wiki (ανεβασμένο σε ιστότοπο), το οποίο συντηρείται ώστε να μπορεί κάποιος να ανατρέξει ανά πάσα στιγμή για πληροφόρηση. Η ενημέρωση πραγματοποιείται από τον κατασκευαστή του αντίστοιχου υλικού/λογισμικού/συστήματος.

2. Διαγράμματα διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων



3. Παράδειγμα συχνών ερωτήσεων/απαντήσεων (FAQs) σε ιστοσελίδα εταιρείας που παρέχει απομακρυσμένη τεχνική στήριξη για προβλήματα σε υπολογιστές

Πόσο δύσκολο είναι να με εξυπηρετήσετε εξ αποστάσεως;

Η εξ αποστάσεως υποστήριξη είναι πολύ εύκολη. Αρκεί να έχετε σύνδεση στο ίντερνετ. Δεν απαιτείται να έχετε κάποιες ειδικές γνώσεις. Το μόνο που θα χρειαστεί να κάνετε, είναι λίγα κλικ στην αρχή. Μετά όλα τα υπόλοιπα τα αναλαμβάνει το τεχνικό προσωπικό της εταιρείας.

Τι εργασίες αναλαμβάνουν οι τεχνικοί υπολογιστών της εταιρείας στην απομακρυσμένη υποστήριξη;

Οποιαδήποτε εργασία δεν απαιτεί την σύνδεση ή αποσύνδεση καλωδίων και εξαρτημάτων του υπολογιστή σας. Μπορούμε να διορθώσουμε όποιο πρόβλημα έχετε με τα Windows, με συσκευές, εκτυπωτές καθώς και προβλήματα στο κοινόχρηστο δίκτυο σας. Λεπτομέρειες για την εξ αποστάσεως υποστήριξη υπολογιστών θα βρείτε εδώ.

Τι ώρες παρέχετε υποστήριξη μέσω Διαδικτύου;

Με απλή χρέωση από Δευτέρα έως και Σάββατο, από 10:00 το πρωί μέχρι 21:00 το βράδυ. Επίσης, παρέχεται καθημερινή 24ωρη υποστήριξη, καθώς και όλες τις αργίες του χρόνου, με 100% επιβάρυνση.

Υπάρχει ελάχιστη χρέωση ή ελάχιστη διάρκεια;

Όχι, δεν υπάρχει. Η χρέωση είναι 0,28€ ανά 1 λεπτό (χωρίς ΦΠΑ). Δηλαδή αν το πρόβλημα λυθεί σε 10 λεπτά, θα χρεωθείτε 2,80€ στον λογαριασμό σας. Δεν υπάρχει κανένας περιορισμός στην διάρκεια της υποστήριξης που παρέχουμε. Μόνη προϋπόθεση για να ενεργοποιηθεί για πρώτη φορά ο λογαριασμός σας, χρειάζεται προπληρωμή μίας ώρας.

Τίτλος: «**Τρόποι και μεθοδολογία επίλυσης προβλημάτων σε υλικό και λογισμικό**»



Έκδοση: **1.0**

Ημερομηνία: **10/09/2024**

Συντονιστής ομάδας σχεδιασμού και ανάπτυξης: **Κέλλυ Σαρρή Πασχαλίδη**

Δημιουργία: **ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΡΑΦΗ**

Το παρόν αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «Συγγραφή, Αξιολόγηση και Ένταξη διδακτικών βιβλίων στο Μητρώο Διδακτικών Βιβλίων και στην Ψηφιακή Βιβλιοθήκη Διδακτικών Βιβλίων» με κωδικό ΟΠΣ (ΜΙΣ) 6010165, του Προγράμματος «Ανθρώπινο Δυναμικό και Κοινωνική Συνοχή 2021-2027» που υλοποιείται από το Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πρόγραμμα
Ανθρώπινο Δυναμικό και
Κοινωνική Συνοχή