



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
University of the Peloponnese

Π.Μ.Σ. στην Επιστήμη Υπολογιστών

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

**Ανασκόπηση συστημάτων καταγραφής
και ικανοποίησης
αιτημάτων υποστήριξης πελατών
(A review of helpdesk software systems)**

Πηνελόπη Γεωργάκη - Φοιτήτρια

A.M.: 2011003

Επιβλέπων:

Γεώργιος Λέππουρας - Καθηγητής

Τρίπολη, Φεβρουάριος 2026

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα συστήματα καταγραφής αιτημάτων υποστήριξης / παρακολούθησης προβλημάτων (helpdesk software) χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο λειτουργίας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης και παρέχουν μια ενιαία πλατφόρμα για τη δημιουργία, ενημέρωση και επίλυση προβλημάτων ή αιτημάτων υποστήριξης των χρηστών αναφορικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του οργανισμού. Αναλύεται η κατανόηση της λειτουργίας αυτών των συστημάτων, που περιλαμβάνει την παραλαβή των αιτημάτων, τη δημιουργία, διαχείριση και κλιμάκωση δελτίων (tickets), και τέλος την επίλυσή τους με σκοπό την ικανοποίηση των πελατών. Αναγνωρίζεται ότι το δελτίο αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο στα helpdesk συστήματα και περιγράφονται καλές πρακτικές για την αποτελεσματική οργάνωση και χρήση των δελτίων. Εξετάζεται η χρήση των αυτοματισμών στη δημιουργία των δελτίων καθώς και των εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης για τη μείωση του φόρτου εργασίας των εκπροσώπων εξυπηρέτησης. Αναλύονται οι βασικές δυνατότητες ενός helpdesk συστήματος και τα helpdesk συστήματα κατηγοριοποιούνται εξετάζοντας ένα διαφορετικό κριτήριο κάθε φορά, όπως ο τύπος της εγκατάστασης, η κατηγοριοποίηση των δελτίων, η εφαρμογή ροών εργασιών και αυτοματισμών, η χρήση τεχνητής νοημοσύνης, η εφαρμογή σε κινητές συσκευές, η διασύνδεση με άλλα συστήματα, το μέγεθος του οργανισμού που εξυπηρετούν, αν καλύπτουν ανάγκες εσωτερικής υποστήριξης, καθώς και ο τύπος του πηγαίου κώδικα. Τέλος, παρουσιάζονται δύο εμπορικά προϊόντα εξυπηρέτησης πελατών – το Zoho Desk και το Freshdesk - αναλύοντας τις δυνατότητες που προσφέρουν ως προς τα κανάλια επικοινωνίας, τη διαχείριση δελτίων, την αυτοεξυπηρέτηση, τους αυτοματισμούς, τα εργαλεία AI, και τις συμφωνίες SLA. Η εργασία καταλήγει σε συμπεράσματα και προτείνει δυνατότητες μελλοντικής επέκτασης

Λέξεις Κλειδιά:

Σύστημα καταγραφής και ικανοποίησης αιτημάτων υποστήριξης πελατών, αίτημα, περιστατικό, πρόβλημα, ερώτημα, κανάλι επικοινωνίας, ηλεκτρονικό μήνυμα, ανταλλαγή μηνυμάτων, τηλεφωνική κλήση, διαδραστική απόκριση φωνής, ηλεκτρονική φόρμα, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ενοποιημένα κανάλια επικοινωνίας, εκπρόσωπος εξυπηρέτησης, πράκτορας εξυπηρέτησης, ομάδα εκπροσώπων, σύστημα

έκδοσης δελτίων, δελτίο, τύπος δελτίου, προτεραιότητα δελτίου, δρομολόγηση δελτίου, ανάθεση δελτίου, κλιμάκωση δελτίου, επίπεδο κλιμάκωσης, κατάσταση δελτίου, συνομιλία, απόκριση δελτίου, επίλυση δελτίου, ικανοποίηση πελατών, αυτοματοποιημένο σύστημα έκδοσης δελτίων, χρόνος απόκρισης, χρόνος επίλυσης, συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών, τήρηση συμφωνίας επιπέδου υπηρεσιών, παραβίαση συμφωνίας επιπέδου υπηρεσιών, ροές εργασιών, κανόνας αυτόματης ανάθεσης, κανόνες ανάθεσης με σειρά προτεραιότητας, κανόνες ανάθεσης εκ περιτροπής, κανόνες ανάθεσης βάσει φόρτου εργασίας, κανόνες ανάθεσης βάσει δεξιοτήτων, αναφορές, πίνακες πληροφόρησης, τεχνητή νοημοσύνη, επεξεργασία φυσικής γλώσσας, μάθηση μηχανής, ψηφιακός βοηθός, ανάλυση συναισθήματος, τάση πελατών, πύλη αυτοεξυπηρέτησης, βάση γνώσεων, άρθρα, λίστες συχνών ερωτήσεων, οδηγοί, αποτελεσματικότητα, δείκτες παραγωγικότητας, χρόνος πρώτης απόκρισης, μέσος χρόνος απόκρισης, μέσος χρόνος επίλυσης, βαθμός ικανοποίησης πελατών, διαχείριση χρηστών, διαχειριστής, ασφάλεια δεδομένων, διασύνδεση, σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, σύστημα υποστήριξης στο υπολογιστικό νέφος, λογισμικό ως υπηρεσία, ιδιόκτητο σύστημα υποστήριξης, εφαρμογή υποστήριξης για κινητά, σύστημα υποστήριξης μεγάλων επιχειρήσεων, εσωτερικό σύστημα υποστήριξης, σύστημα ανοικτού πηγαίου κώδικα, Zoho Desk, Freshdesk.

ABSTRACT

Help desk software systems are used within an organization or business to provide a unified platform for creating, updating, and resolving problems or support requests from users regarding the organization's services and products. The understanding of how these systems work is analyzed, which includes receiving requests, creating, managing, and escalating tickets, and finally resolving them to ensure customer satisfaction. The ticket is recognized as a fundamental element in help desk systems, and best practices for the effective organization and use of tickets are described. The use of automation in ticket creation is examined, as are artificial intelligence applications for reducing the workload of support representatives. The basic capabilities of a help desk system are analyzed, and help desk systems are categorized by examining a different criterion each time, such as the type of installation, ticket categorization, application of workflows and automations, use of artificial intelligence, application on mobile devices, integration with other systems, the size of the organization they serve, whether they cover internal support needs, and the type of source code. Finally, two commercial customer service products – Zoho Desk and Freshdesk – are presented, analyzing the capabilities they offer in terms of communication channels, ticket management, self-service, automations, AI tools, and SLA agreements. The work concludes with findings and proposes possibilities for future expansion.

Keywords:

Helpdesk, service desk, inquiry, request, incident, problem, source channel, email, web chat, phone call, interactive voice response (IVR), web form, social media, omnichannel, agent, group of agents, ticketing system, ticket, ticket type, ticket priority, ticket routing, ticket assignment, ticket escalation, scale tier, ticket status, conversation, ticket respond, ticket resolution, customer satisfaction (CX), automated ticketing system, respond time, resolution time, service level agreement (SLA), SLA compliance, SLA breach, workflow, automate assignment rule, ticket priority assignment rules, round-robin assignment rules, work load assignment rules, skill-based assignment rules, reports, insights dashboards, artificial intelligence, natural language processing (NLP), machine learning (ML), chat bot, sentiment analysis, customer trend, self-help portal, knowledge base (KB), articles, frequently asked

questions (FAQs), guides, efficiency, key productivity indicators (KPIs), first response time, average response time, average resolution time, customer satisfaction rate, users administration, administrator, data security, integration, customer relations management (CRM) system, cloud-based helpdesk system, software as a service (SAAS), on-premises helpdesk system, mobile helpdesk application, helpdesk for enterprises, internal helpdesk, open source helpdesk, Zoho Desk, Freshdesk.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	1
ABSTRACT	3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	5
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	8
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
1.1 Παρουσίαση του προβλήματος	12
1.2 Δομή της Εργασίας	12
2 Συστήματα Καταγραφής Αιτημάτων Υποστήριξης / Παρακολούθησης Προβλημάτων - Helpdesk Software	14
2.1 Εισαγωγή	14
2.2 Ιστορική αναδρομή	15
2.3 Κατανόηση της λειτουργίας ενός συστήματος helpdesk	16
2.4 Η σημασία των συστημάτων helpdesk	18
2.5 Δελτίο helpdesk συστήματος (helpdesk ticket)	19
2.6 Η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στη δημιουργία helpdesk δελτίων	20
2.7 Η επίλυση των δελτίων ως πρόκληση	20
2.8 Τα πλεονεκτήματα των αυτοματοποιημένων δελτίων	21
2.9 Αποτελεσματική χρήση των δελτίων εφαρμόζοντας καλές πρακτικές	22
2.10 Βασικές Δυνατότητες Ενός Helpdesk Συστήματος	22
2.10.1 Ενοποίηση επικοινωνίας μέσω email	22
2.10.2 Διαχείρισιμα δελτία	23
2.10.3 Υποστήριξη πολλών καναλιών επικοινωνίας	23
2.10.4 Παρακολούθηση δελτίων και δυνατότητα αναφορών	23
2.10.5 Διαχείριση χρηστών	24
2.10.6 Διασύνδεση με άλλα συστήματα	24
2.10.7 Προσαρμόσιμες ροές εργασιών	25

2.10.8	Διαχείριση συμφωνίας επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreement SLA)	25
3	Κατηγοριοποίηση Helpdesk Συστημάτων	27
3.1	Helpdesk συστήματα ανάλογα με την εγκατάσταση	27
3.2	Συστήματα helpdesk που υποστηρίζουν κατηγοριοποίηση των δελτίων	29
3.3	Helpdesk συστήματα που υποστηρίζουν ροές εργασιών (workflows)	35
3.4	Helpdesk συστήματα που υποστηρίζουν αυτοματισμούς	41
3.5	Συστήματα helpdesk που χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence AI)	44
3.6	Συστήματα helpdesk που υποστηρίζουν εφαρμογές για κινητές συσκευές	49
3.7	Συστήματα helpdesk που υποστηρίζουν διασύνδεση με άλλα συστήματα	52
3.8	Συστήματα helpdesk συστήματα ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης	56
3.9	Εσωτερικά συστήματα helpdesk	57
3.10	Συστήματα helpdesk συστήματα ανοικτού πηγαίου κώδικα	58
4	Παρουσίαση Συστημάτων Helpdesk	60
4.1	Zoho Desk	62
4.1.1	Κανάλια επικοινωνίας	62
4.1.2	ZIA answer bot	78
4.1.3	Αυτοεξυπηρέτηση	80
4.1.4	Αυτοματισμοί	83
4.1.5	Προσαρμογή - Επεκτασιμότητα - Διασύνδεση	88
4.1.6	Παραγωγικότητα	89
4.1.7	Πληροφόρηση	90
4.1.8	Ασφάλεια	93
4.2	Freshdesk	94
4.2.1	Κανάλια επικοινωνίας - Διασυνδέσεις	95
4.2.2	Ενιαίο περιβάλλον εργασίας - Freshdesk Command Center	103
4.2.3	Το σύστημα διαχείρισης των δελτίων	106
4.2.4	Αυτοματισμοί και Ροές Εργασιών	115
4.2.5	Διαχείριση συμφωνιών SLA	120
4.2.6	Freddy AI Copilot, Freddy AI Insights, Freddy AI Agent	124

4.3	Σύγκριση Zoho Desk – Freshdesk	128
5	ΕΠΙΛΟΓΟΣ	129
5.1	Συμπεράσματα	129
5.2	Δυνατότητες Μελλοντικής Επέκτασης	130
6	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	131
7	ΕΙΚΟΝΕΣ	141
8	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': Αποτελέσματα αναζήτησης «best helpdesk software»	147

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1. Διαδικασία διαχείρισης αιτήματος	18
Εικόνα 2. Ροή εργασίας για την ανάθεση δελτίου που περιέχει οποιαδήποτε από τις λέξεις “refund”, “payment” ή “discount” σε συγκεκριμένους πράκτορες	37
Εικόνα 3. Ροή εργασίας για την αυτόματη δρομολόγηση ενός δελτίου σε πράκτορά η τμήμα εξυπηρέτησης.....	38
Εικόνα 4. Ροή εργασίας μετά την επίλυση ενός δελτίου για την ανατροφοδότηση από τον πελάτη.....	39
Εικόνα 5. Zoho Desk - Οργάνωση των δελτίων ανάλογα με την προτεραιότητα	63
Εικόνα 6. Zoho Desk - Επιλογή άρθρου από το Suggested articles	64
Εικόνα 7. Zoho Desk - Χρήση του Snippet για συμπλήρωση φράσεων	64
Εικόνα 8. Zoho Desk – Χρήση του Reply assistant για την παραγωγή απάντησης	65
Εικόνα 9. Zoho Desk - Πρότυπα email για ειδοποιήσεις πελατών και πρακτόρων	65
Εικόνα 10. Zoho Desk – Ορισμός κανόνα απευθείας ανάθεσης δελτίου	66
Εικόνα 11. Zoho Desk – Μήνυμα για τη βαθμολόγηση της υποστήριξης με το κλείσιμο του δελτίου.....	66
Εικόνα 12. Zoho Desk - Εξερχόμενη τηλεφωνική κλήση	68
Εικόνα 13. Zoho Desk - Δρομολόγηση τηλεφωνικών κλήσεων με χρήση IVR.....	68
Εικόνα 14. Zoho Desk - Καταγραφή όλων των τηλεφωνικών κλήσεων.....	69
Εικόνα 15. Zoho Desk – Συνομιλία με χρήση ΑΙ εργαλείων	70
Εικόνα 16. Zoho Desk - Παρακολούθηση δεδομένων συνομιλιών.....	71
Εικόνα 17. Zoho Desk - Αναφορά δεικτών δεδομένων συνομιλιών ανά πράκτορα εξυπηρέτησης.....	71

Εικόνα 18. Zoho Desk – Εισαγωγή QR code για πρόσβαση στο κανάλι WhatsApp..	72
Εικόνα 19. Zoho Desk – Διαχείριση των δελτίων που δημιουργούνται από τα ΜΚΔ	73
Εικόνα 20. Zoho Desk – Μετατροπή των αναρτήσεων σε δελτία.....	73
Εικόνα 21. Zoho Desk – Δημιουργία κανόνα για την αυτόματη απευθείας ανάθεση δελτίου προερχόμενου από τα ΜΚΔ	74
Εικόνα 22. Zoho Desk – Συνομιλία μέσω live chat σε έναν ενιαίο χώρο για όλα τα κανάλια μηνυμάτων	75
Εικόνα 23. Zoho Desk – Ταμπλό για την παρακολούθηση των δεικτών του live chat	75
Εικόνα 24. Zoho Desk – Αναφορά με δείκτες ανά πράκτορα εξυπηρέτησης για το live chat.....	76
Εικόνα 25. Zoho Desk – Ηλεκτρονική φόρμα ανατροφοδότησης	77
Εικόνα 26. Zoho Desk – Προσθήκη πεδίων στην ηλεκτρονική φόρμα.....	77
Εικόνα 27. Zoho Desk – Αυτόματη μετατροπή των ηλεκτρονικών φορμών σε δελτία	78
Εικόνα 28. Zoho Desk - Εισαγωγή ετικετών με το ZIA.....	80
Εικόνα 29. Zoho Desk - Πρόβλεψη των τιμών των πεδίων με το ZIA	80
Εικόνα 30. Zoho Desk - Ροή εργασίας για την ανάθεση δελτίου	86
Εικόνα 31. Zoho Desk - Ορισμός κριτηρίων για την ανάθεση δελτίου στη ροή εργασίας	86
Εικόνα 32. Zoho Desk - Επεξεργασία διαγράμματος ροής στον Blueprint builder	87
Εικόνα 33. Zoho Desk - Το ταμπλό του Blueprint	87
Εικόνα 34. Zoho Desk – Ταμπλό βασικών μετρικών	91
Εικόνα 35. Zoho Desk – Ταμπλό για χρήση από τους προϊσταμένους	91

Εικόνα 36. Zoho Desk – Ταμπλό δεδομένων για τους χρόνους απόκρισης.....	92
Εικόνα 37. Zoho Desk – Ταμπλό με τα δεδομένα απόδοσης ενός πράκτορα εξυπηρέτησης.....	92
Εικόνα 38. Zoho Desk - Ορισμός προφίλ για νέο πράκτορα.....	93
Εικόνα 39. Zoho Desk – Αρχείο καταγραφών.....	94
Εικόνα 40. Freshdesk - Προσθήκη επιπλέον διευθύνσεων email υποστήριξης	96
Εικόνα 41. Freshdesk - Αντιστοίχιση εκπροσώπων που απαντούν σε τηλεφωνικές κλήσεις.....	97
Εικόνα 42. Freshdesk - Μετατροπή μιας συνομιλίας στο Freshchat σε δελτίο.....	99
Εικόνα 43. Freshdesk - Φόρμα ανατροφοδότησης	100
Εικόνα 44. Freshdesk - Help widget με εμφάνιση του κουμπιού της φόρμας επικοινωνίας.....	101
Εικόνα 45. Freshdesk - Help widget χωρίς εμφάνιση του κουμπιού της φόρμας επικοινωνίας.....	102
Εικόνα 46. Freshdesk - Η σελίδα προβολής των δελτίων (ticket details page).....	105
Εικόνα 47. Freshdesk – Ο πίνακας λειτουργιών.....	106
Εικόνα 48. Freshdesk - Οθόνη συγχώνευσης δελτίων.....	108
Εικόνα 49. Freshdesk - Κανόνας για την αποτροπή ειδοποίησης του αιτούντος ότι έκλεισε το δελτίο του, αμέσως μετά τη συγχώνευσή του στο πρωτεύον	109
Εικόνα 50. Freshdesk - Το πάνελ των συνδεδεμένων δελτίων κάτω δεξιά στην οθόνη της λίστας των δελτίων ενός εκπροσώπου	110
Εικόνα 51. Freshdesk- Δελτίο γονέας με τη λίστα των δελτίων-παιδιών δεξιά	111
Εικόνα 52. Freshdesk – Δελτίο που έχει διαμοιραστεί και σε εκπρόσωπο της εσωτερικής ομάδας Escalations.....	113

Εικόνα 53. Freshdesk – Μηνύματα ιδιωτικού νήματος.....	114
Εικόνα 54. Freshdesk - Ανάθεση των δελτίων με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους	116
Εικόνα 55. Κανόνας για την αυτόματη αποστολή ειδοποίησης σε πελάτη ή συνεργάτη από τον οποίο περιμένουμε και δεν έχει στείλει απάντηση για περισσότερες από 24 ώρες.....	120
Εικόνα 56. Freshdesk - Διαμόρφωση SLA συμφωνίας	122
Εικόνα 57. Freshdesk - Αποστολή ειδοποιήσεων μέσω email κατά την κλιμάκωση του δελτίου	123
Εικόνα 58. Freshdesk – Αποστολή ηχητικής ειδοποίησης κατά την κλιμάκωση του δελτίου	123
Εικόνα 59. Freshdesk - Ο Freddy AI Copilot συνοψίζει τις συνομιλίες των δελτίων	125
Εικόνα 60. Freshdesk - Ο Freddy AI Copilot βοηθά στη συγγραφή απαντήσεων	126
Εικόνα 61. Freshdesk - Ο Freddy AI Copilot βοηθά στη συγγραφή άρθρων για τη Βάση Γνώσεων	126

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Παρουσίαση του προβλήματος

Στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια παρουσίασης των συστημάτων λογισμικού που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο λειτουργίας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης και παρέχουν μια ενιαία πλατφόρμα για τη δημιουργία, ενημέρωση και επίλυση προβλημάτων ή αιτημάτων υποστήριξης των χρηστών - helpdesk συστήματα - αναφορικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του οργανισμού . Με τα συστήματα αυτά είναι δυνατή η παρακολούθηση και διαχείριση της υποστήριξης καθόλη τη διαδρομή του αρχικού αιτήματος εφαρμόζοντας ορθή διαχείριση των αιτημάτων. Μέσω των helpdesk συστημάτων οργανώνονται συνομιλίες και εξασφαλίζεται ότι όλα τα μηνύματα ενός αιτήματος θα παραληφθούν από την κατάλληλη ομάδα υποστήριξης.

1.2 Δομή της Εργασίας

Η εργασία εξετάζει τα Συστήματα Καταγραφής Αιτημάτων Υποστήριξης (Helpdesk Software), ξεκινώντας με μια ιστορική αναδρομή από την εφεύρεση του τηλεφώνου και φτάνοντας έως τις σύγχρονες λύσεις στο υπολογιστικό νέφος. Αναλύεται η κατανόηση της λειτουργίας αυτών των συστημάτων με την παραλαβή των αιτημάτων, τη δημιουργία, διαχείριση και κλιμάκωση δελτίων και τέλος την επίλυσή τους, ώστε να επιτυγχάνεται η ικανοποίηση των πελατών.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο δελτίο (ticket), το οποίο αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της διαδικασίας. Εξετάζεται η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης για την αυτόματη δημιουργία και ανάθεση δελτίων, καθώς και τα πλεονεκτήματα των αυτοματοποιημένων δελτίων. Παρατίθενται επίσης καλές πρακτικές για την περιεκτικότητα, τη σαφήνεια και την οργάνωση των δελτίων.

Στην ενότητα «Βασικές Δυνατότητες Ενός Helpdesk Συστήματος», περιγράφονται οι βασικές δυνατότητες ενός συστήματος, όπως η ενοποίηση email, η υποστήριξη πολλών καναλιών επικοινωνίας, η διαχείριση χρηστών, η εξαγωγή αναφορών και πληροφόρησης από το σύστημα, η διασύνδεση με άλλα συστήματα, η εφαρμογή ροών εργασιών και η διαχείριση συμφωνιών επιπέδου υπηρεσιών (SLA).

Στην ενότητα «Κατηγοριοποίηση Helpdesk Συστημάτων» εξετάζουμε τα helpdesk συστήματα με βάση ένα διαφορετικό χαρακτηριστικό κάθε φορά, όπως τον τύπο της εγκατάστασης, την κατηγοριοποίηση των δελτίων, την εφαρμογή ροών εργασιών, την

υποστήριξη αυτοματισμών, την εφαρμογή εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης, τη δυνατότητα διασύνδεσης με άλλα συστήματα, το μέγεθος της επιχείρησης που υποστηρίζουν, εάν καλύπτουν ανάγκες εσωτερικής υποστήριξης μιας επιχείρησης και τον τύπο του κώδικα.

Στην ενότητα «Παρουσίαση Helpdesk Συστημάτων» επιλέγουμε και παρουσιάζουμε δύο εμπορικά προϊόντα helpdesk συστημάτων για μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις: το Zoho Desk και το Freshdesk, εξετάζοντας τις δυνατότητες που προσφέρουν, ως προς τα κανάλια επικοινωνίας, το σύστημα διαχείρισης των δελτίων, την αυτοεξυπηρέτηση, τους αυτοματισμούς, την εφαρμογή AI εργαλείων, την εφαρμογή ροών εργασιών, την εξαγωγή αναλυτικών στοιχείων απόδοσης, την τήρηση συμφωνιών SLA και τη διασύνδεση με άλλα συστήματα.

Στον Επίλογο διατυπώνονται τα Συμπεράσματα και οι Δυνατότητες Μελλοντικής Επέκτασης.

2 Συστήματα Καταγραφής Αιτημάτων Υποστήριξης / Παρακολούθησης Προβλημάτων - Helpdesk Software

2.1 Εισαγωγή

Τα συστήματα καταγραφής αιτημάτων υποστήριξης / παρακολούθησης προβλημάτων (helpdesk software) χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο λειτουργίας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης και παρέχουν μια ενιαία πλατφόρμα για τη δημιουργία, ενημέρωση και επίλυση προβλημάτων ή αιτημάτων υποστήριξης των χρηστών αναφορικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του οργανισμού. Με τα συστήματα αυτά είναι δυνατή η παρακολούθηση και διαχείριση της υποστήριξης καθόλη τη διαδρομή του αρχικού αιτήματος εφαρμόζοντας ορθή διαχείριση των αιτημάτων. Μέσω των helpdesk συστημάτων οργανώνονται συνομιλίες και εξασφαλίζεται ότι όλα τα μηνύματα ενός αιτήματος θα παραληφθούν από την κατάλληλη ομάδα υποστήριξης. Τα συστήματα αυτά είναι σημαντικά για την επίτευξη των απαιτήσεων που θέτει ένας οργανισμός στο πλαίσιο των Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA)¹ ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας που χρησιμοποιεί ένας χρήστης. Επίσης τα helpdesk συστήματα μπορεί να συμμορφώνονται με τα πρότυπα που θέτει ένας οργανισμός στο πλαίσιο της Διαχείρισης Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technology Service Management - ITSM)² ή της Βιβλιοθήκης Υποδομών

¹ Η Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) είναι η σύμβαση που συνάπτει ένας φορέας παροχής υπηρεσιών με τον πελάτη και σε αυτή ορίζονται οι υπηρεσίες που παρέχονται στον πελάτη και το επίπεδο της απόδοσης που αυτός προσδοκά. Επίσης σε μια σύμβαση SLA περιγράφεται πώς μπορεί να μετρηθεί και πώς αποδεικνύεται η απόδοση καθώς και τί συμβαίνει στις περιπτώσεις που δεν ικανοποιούνται τα επίπεδα της απόδοσης. (Goodwin 2024) Goodwin, M. (2024, May 30). IBM. What is an SLA (service level agreement)? <https://www.ibm.com/think/topics/service-level-agreement>.

² Η Διαχείριση των Υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technology Service Management - ITSM) είναι μια πρακτική για το σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη διαχείριση και τη βελτιστοποίηση της ολοκληρωμένης παροχής υπηρεσιών πληροφορικής με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. (Nosowitz 2025) Nosowitz, D. (2025, February 6). IBM. What is ITSM (IT service management)? <https://www.ibm.com/think/topics/it-service-management>.

Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technologies Infrastructure Library – ITIL)³
(Rist & McAllister, 2024).

2.2 Ιστορική αναδρομή

Η ιστορία των helpdesk συστημάτων ανατρέχει πριν τον 20ο αι. όταν οι επιχειρήσεις βασίζονταν περισσότερο στην επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο προκειμένου να επιλύσουν τα αιτήματα των πελατών τους, σε ορισμένες μάλιστα περιπτώσεις οι πελάτες επισκέπτονταν επί τόπου το γραφείο της επιχείρησης με το προϊόν ανά χείρας (Wikipedia, 2025). Η εφεύρεση του τηλεφώνου το 1876 και του τηλεφωνικού πίνακα (telephone switchboard) το 1890, οδήγησε τους πελάτες σε μια καλύτερη λύση, αφού μπορούσαν να αναφέρουν το πρόβλημά τους μέσω του τηλεφωνικού συστήματος. Στον 20^ο αι. οι εταιρίες διέθεταν μηχανές υπαγόρευσης, γραφομηχανές και απλά τερματικά με πρόσβαση σε μεγάλα υπολογιστικά συστήματα για την παραλαβή των ερωτημάτων των πελατών. Πριν τη χρήση των μεγάλων υπολογιστικών συστημάτων ήταν απαραίτητη η συμπλήρωση από τους πελάτες εντύπων με το πρόβλημά τους ή η αναφορά τους μέσω τηλεφώνου στον αντιπρόσωπο που θα αναζητούσε τη λύση τους.

Τη δεκαετία του 1960 η χρήση των τηλεφωνικών κέντρων παράλληλα με την εκπαίδευση του προσωπικού από τις εταιρίες, ώστε να λαμβάνουν και να χειρίζονται τα ερωτήματα των πελατών πιο οργανωμένα και αποτελεσματικά, σήμανε την εποχή της αλληλεπιδραστικής απόκρισης φωνής (Interactive Voice Response IVR), που έφερε άνθηση στα συστήματα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Αργότερα η χρήση των προσωπικών υπολογιστών και της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας τόσο για την υποβολή του προβλήματος / ερωτήματος όσο και για την ενημέρωση της κατάστασής του και την αποστολή της επίλυσής του από τους πράκτορες εξυπηρέτησης διευκόλυνε την παροχή υποστήριξης καταργώντας τη συμπλήρωση εντύπων.

³ Η Βιβλιοθήκη Υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής (Information Technologies Infrastructure Library – ITIL) είναι ένα πλαίσιο 34 βέλτιστων πρακτικών για τη διαχείριση και τη βελτίωση της υποστήριξης και της παροχής υπηρεσιών πληροφορικής. Ο κύριος σκοπός της ITIL είναι να συμβάλει ώστε οι επιχειρήσεις να αξιοποιούν στο έπακρο τις υπηρεσίες πληροφορικής, διασφαλίζοντας ότι αυτές ευθυγραμμίζονται με τους στόχους της επιχείρησης. Susnjara, S. & Smalley, I. (2024, October 2). IBM. What is the IT Infrastructure Library (ITIL)? <https://www.ibm.com/think/topics/it-infrastructure-library>.

Όμως η εισαγωγή των συστημάτων καταγραφής αιτημάτων υποστήριξης / παρακολούθησης προβλημάτων (helpdesk systems) ουσιαστικά ξεκίνησε τη δεκαετία του 1980, όταν το Διαδίκτυο έγινε διαθέσιμο στο ευρύ κοινό. Τότε ήταν που συστάθηκαν στις εταιρίες τμήματα υποστήριξης πελατών και εμφανίστηκαν απλά συστήματα δελτίων. Επίσης πολλές εταιρίες αναζήτησαν σε εξωτερικούς συνεργάτες τη λειτουργία του τμήματος υποστήριξης πελατών, οπότε παρατηρήθηκε το φαινόμενο εταιρίες των ΗΠΑ να καταφεύγουν σε χαμηλού κόστους χώρες παροχής αυτών των υπηρεσιών, όπως η Ινδία και οι Φιλιππίνες.

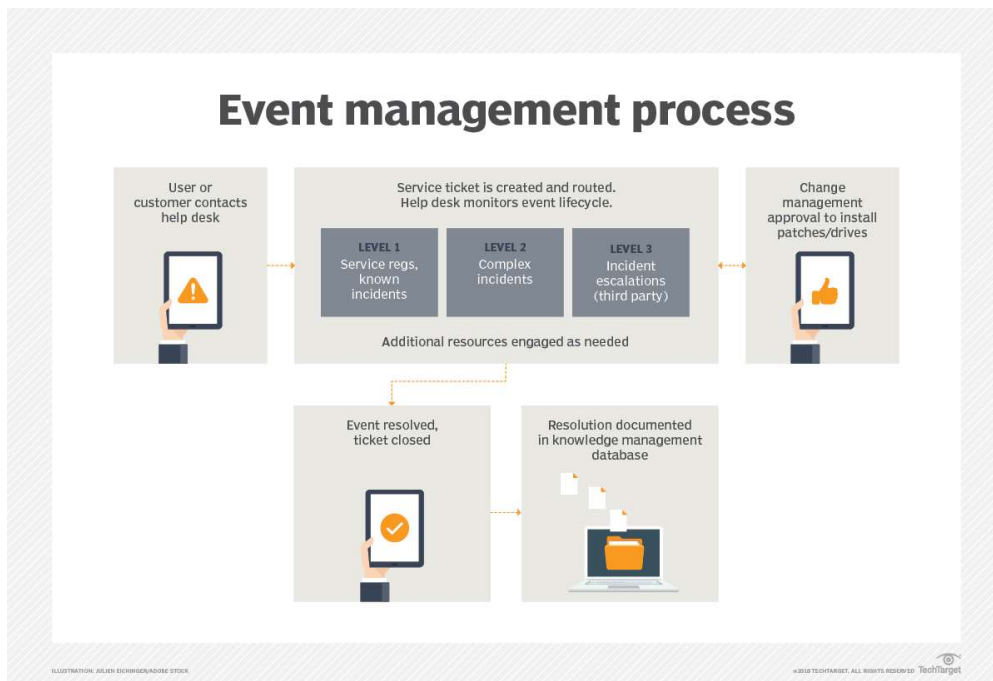
Τη δεκαετία του 2000 πλέον διάφορα πακέτα λογισμικού χρησιμοποιούνται από τις εταιρίες για την καταγραφή των αιτημάτων υποστήριξης και την παρακολούθηση των προβλημάτων των πελατών (helpdesk συστήματα), με αποτέλεσμα τη μαζική παραγωγή τους. Το Διαδίκτυο και τα δίκτυα υπολογιστών συνέβαλαν ώστε η εξυπηρέτηση των πελατών να γίνει περισσότερο αλληλεπιδραστική και συμμετοχική ανάμεσα στους πελάτες και στους πράκτορες εξυπηρέτησης, δίνοντας στον πελάτη τη δυνατότητα να υποβάλει και να παρακολουθήσει το ερώτημά του πιο εύκολα (*Wikipedia*, 2025). Επίσης η ευρεία εισαγωγή των ITIL (Information Technologies Infrastructure Libraries) στο πλαίσιο εργασίας των επιχειρήσεων, οδήγησε στην τυποποίηση των διαδικασιών helpdesk και στην προώθηση καλύτερων πρακτικών.

Στην εποχή μας λύσεις helpdesk συστημάτων που βασίζονται σε τεχνολογίες νέφους, η τεχνητή νοημοσύνη και η δυνατότητα πολλών καναλιών επικοινωνίας, απογείωσαν τα συστήματα αυτά ως προς την επεκτασιμότητα, την ευελιξία και την εμπειρία των χρηστών.

2.3 Κατανόηση της λειτουργίας ενός συστήματος helpdesk

Όπως προκύπτει και από τα παραπάνω η βασική ιδέα πίσω από ένα σύστημα helpdesk, είναι ένας τηλεφωνικός αριθμός και ένας υπάλληλος που απαντά και επιλύει σε πραγματικό χρόνο τα αιτήματα / προβλήματα των πελατών. Στα πιο εξελιγμένα όμως σύγχρονα helpdesk συστήματα προκειμένου να επιτυγχάνεται κλιμάκωση στη διαχείριση των αιτημάτων, αναλαμβάνουν την επίλυση ομάδες υποστήριξης αποτελούμενες από επαγγελματίες υποστήριξης, ενώ επιτελούνται κάποιες από τις παρακάτω λειτουργίες:

- **Παραλαβή των αιτημάτων.** Η ομάδα υποστήριξης πελατών παραλαμβάνει σε πραγματικό χρόνο το αίτημα που υποβάλλεται από τον πελάτη ή άλλο εξουσιοδοτημένο χρήστη με τη χρήση τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή κάποιας εφαρμογής ανταλλαγής μηνυμάτων.
- **Δημιουργία δελτίων.** Με τη χρήση του λογισμικού έκδοσης δελτίων το προσωπικό υποστήριξης πελατών δημιουργεί το δελτίο, που χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση όλης της εξέλιξης της υποστήριξης του πελάτη. Υπάρχουν αιτήματα που δεν είναι δυνατό να επιλυθούν αμέσως και τότε το προσωπικό υποστήριξης χρησιμοποιεί το σύστημα έκδοσης δελτίων, για να διασφαλίσει ότι τα αιτήματα θα επιλυθούν σε εύλογο χρονικό διάστημα.
- **Διαχείριση δελτίων.** Τα δελτία των αιτημάτων δρομολογούνται για επίλυση προς μια ομάδα υποστήριξης, είτε από ένα άτομο είτε με τη χρήση κάποιου λογισμικού. Το λογισμικό των helpdesk δελτίων είναι σχεδιασμένο ώστε να εξασφαλίζεται η δρομολόγηση των αιτημάτων προς την κατάλληλη ομάδα υποστήριξης για να τα επιλύσει.
- **Απάντηση.** Μέσω των δελτίων υποβάλλονται τα αιτήματα των πελατών, που απαντώνται και επιλύονται από το προσωπικό υποστήριξης.
- **Κλιμάκωση.** Η κλιμάκωση συμβαίνει στις περιπτώσεις εκείνες που το αίτημα του πελάτη δεν είναι δυνατό να επιλυθεί από τον πρώτο επαγγελματία υποστήριξης στο οποίο ανατίθεται. Τότε το δελτίο του αιτήματος προωθείται σε μια άλλη ομάδα υποστήριξης ή κλιμακώνεται στο επόμενο επίπεδο δέσμευσης. Εφόσον η πρώτη ομάδα υποστήριξης στην οποία ανατίθεται το αίτημα εξαντλήσει όλους τους δικούς της πόρους και δεν κατορθώσει να το επιλύσει, τότε μόνο συμβαίνει η κλιμάκωση.
- **Βάση γνώσεων (Knowledge Base).** Στα helpdesk συστήματα διατηρείται μια βάση γνώσης στην οποία ανατρέχει το προσωπικό υποστήριξης για να διαπιστώσει αν το αίτημα που αντιμετωπίζει έχει εμφανιστεί ξανά στο παρελθόν και ποια λύση δόθηκε τότε. Το περιεχόμενο της βάσης γνώσης πρέπει να εμπλουτίζεται και να επικαιροποιείται από το προσωπικό υποστήριξης με κάθε νέα περίπτωση που προκύπτει (Loshin, 2022).



Εικόνα 1. Διαδικασία διαχείρισης αιτήματος

2.4 Η σημασία των συστημάτων helpdesk

Η ικανοποίηση των πελατών επηρεάζεται άμεσα από τη λειτουργία των helpdesk συστημάτων και γι' αυτό το λόγο τα helpdesk συστήματα θεωρούνται το πρωταρχικό σημείο επαφής με τους τελικούς χρήστες ή πελάτες. Η ποιότητα της επικοινωνίας μεταξύ του πελάτη και του helpdesk συστήματος καθορίζει αποφασιστικά την ικανοποίησή του από την παρεχόμενη υπηρεσία. Κι ενώ ένα helpdesk σύστημα παρέχει υποστήριξη σε εξωτερικούς πελάτες, μπορεί επίσης να παρέχει τεχνική υποστήριξη και εσωτερικά σε υπαλλήλους συμβάλλοντας στην οργανωτική αποτελεσματικότητα της εταιρίας. Όταν τα απλά αιτήματα επιλύονται γρήγορα, ενώ τα ασυνήθιστα και μοναδικά κλιμακώνονται προς μια ομάδα ή ένα εξειδικευμένο άτομο τότε αυξάνει η παραγωγικότητα της εταιρίας και μιλάμε για ένα καλό helpdesk σύστημα.

Ορισμένες από τις λειτουργίες που υποστηρίζει ένα πετυχημένο helpdesk σύστημα είναι:

Κεντρικά κανάλια υποστήριξης. Στα καλά helpdesk συστήματα υπάρχει ένα κανάλι για τα εισερχόμενα αιτήματα υποστήριξης. Συχνά μια τηλεφωνική γραμμή βοήθειας ή ένας ιστότοπος αποτελούν την πύλη εισόδου για τα αιτήματα, ενώ οι ροές εργασίας του helpdesk συστήματος παραμένουν διαφανείς για τους χρήστες.

Προτεραιοποίηση της απόκρισης στα αιτήματα των πελατών. Στα καλά helpdesk συστήματα επιδιώκεται η βελτιστοποίηση στο χρόνο απόκρισης απέναντι στα αιτήματα των πελατών. Κάτι τέτοιο επιτυγχάνεται καταγράφοντας πρωταρχικές μετρικές, όπως είναι ο χρόνος απόκρισης σε ένα αίτημα (response time) και ο χρόνος επίλυσης ενός αιτήματος (resolve time).

Αναγνώριση προβλημάτων σε προϊόντα. Η χρήση μετρικών για τον εντοπισμό προβλημάτων σε προϊόντα που προκαλούν συχνά αιτήματα για βοήθεια, κρίνεται απαραίτητη για την πετυχημένη λειτουργία ενός helpdesk συστήματος.

Αλληλεπίδραση με τον πελάτη. Ένα κανάλι επικοινωνίας μεταξύ του οργανισμού και των χρηστών ή των πελατών κρίνεται αναγκαίο να υπάρχει σε ένα πετυχημένο helpdesk σύστημα, από τη στιγμή που ο κύριος τρόπος με τον οποίο οι πελάτες αλληλοεπιδρούν με έναν προμηθευτή προϊόντων είναι το helpdesk σύστημα.

Τα σύγχρονα helpdesk συστήματα μπορεί να είναι ακριβά στην εγκατάσταση και τη συντήρηση, αλλά συμβάλλουν σημαντικά στην επιδίωξη ενός οργανισμού να κατακτήσει την θέση του στην αγορά. Επιπλέον βελτιώνεται η λειτουργική αποτελεσματικότητα για όλους τους υπαλλήλους με τη χρήση του helpdesk συστήματος για την ικανοποίηση των εσωτερικών αναγκών των υπαλλήλων του οργανισμού, ειδικά αναφορικά με τις εταιρίες πληροφορικής (Loshin, 2022).

2.5 Δελτίο συστήματος helpdesk (helpdesk ticket)

Θεμελιώδες τμήμα της διαδικασίας υποστήριξης πελατών αποτελεί το δελτίο. Όταν ένας πελάτης ή εσωτερικά ένας συνάδελφος υποβάλει ένα αίτημα για βοήθεια προς την ομάδα υποστήριξης χρηστών δημιουργείται αυτόματα μέσω του λογισμικού έκδοσης δελτίων (helpdesk ticketing software) ένα δελτίο. Μέσω του λογισμικού διαχείρισης δελτίων ένας οργανισμός μπορεί να αναθέτει και να παρακολουθεί εύκολα το κάθε δελτίο, επιτρέποντας την ορθή εφαρμογή ροών εργασιών αυξάνοντας έτσι την αποτελεσματικότητά του.

Κάθε φορά που κάποιος χρειάζεται βοήθεια για την επίλυση ενός τεχνικού ζητήματος, ενός προβλήματος ή μιας ερώτησης που αφορά ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, διατυπώνει ένα αίτημα προς την ομάδα υποστήριξης ή τον τεχνικό της εταιρίας, οπότε δημιουργείται αυτόματα ένα δελτίο σχετικό με αυτό το αίτημα, που χρησιμοποιείται για την καταγραφή και παρακολούθηση του αιτήματος. Η χρήση των δελτίων είναι

ευρέως διαδεδομένη σε τμήματα τεχνολογιών πληροφορικής (IT), σε τηλεφωνικά κέντρα, σε ομάδες εξυπηρέτησης πελατών και σε εταιρίες λογισμικού που υποστηρίζουν τα προϊόντα τους.

Εκτός από κάποιον πελάτη ή χρήστη, δελτία είναι δυνατόν να δημιουργούνται αυτόματα και από κάποιο εσωτερικό σύστημα ή πρόσθετο. Μια εφαρμογή helpdesk λογισμικού συλλέγει την αρχική πληροφορία του δελτίου, ενώ παράλληλα αποθηκεύει και παρακολουθεί όλα τα σχετικά με το αίτημα / ζήτημα δεδομένα. Στη συνέχεια γίνεται ανάθεση του αιτήματος σε ένα άτομο ή μέλος ομάδας προκειμένου να επιλυθεί (Capacity, 2024).

2.6 Η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης στη δημιουργία helpdesk δελτίων

Οι εταιρίες που θέλουν να παρέχουν κορυφαία εξυπηρέτηση, χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο την τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence AI) για τη δημιουργία των helpdesk δελτίων (AI powered helpdesk tickets). Η AI χρησιμοποιείται για την αυτόματη δημιουργία, ανάθεση και απόκριση των δελτίων, συμβάλλοντας έτσι στην επίτευξη και διασφάλιση της συνέπειας στην απόκριση των δελτίων. Επίσης η ανάλυση των δεδομένων πελάτη που σχετίζονται με τα δελτία μπορεί να ωφεληθεί από τη χρήση της AI και να μας παρέχει επιπλέον πληροφόρηση για τη συμπεριφορά και τις τάσεις των πελατών. Περαιτέρω οι ομάδες υποστήριξης των πελατών μπορούν να προτεραιοποιήσουν τις εργασίες τους κατάλληλα και να ανιχνεύσουν πιθανά ζητήματα πριν γίνουν προβλήματα για τον πελάτη. Ακόμα με τη χρήση της AI η συσσώρευση των δελτίων στα εισερχόμενα αποτρέπεται και εκτρέπεται. Τα παραγόμενα μέσω AI δελτία συμβάλλουν σε πιο γρήγορη και πιο αποτελεσματική παροχή υποστήριξης προς τους πελάτες (Capacity, 2024).

2.7 Η επίλυση των δελτίων ως πρόκληση

Η επίλυση των δελτίων αποτελεί πρόκληση για τις ομάδες υποστήριξης, καθώς πρέπει να αναλάβουν πολλά δελτία και να τα επιλύσουν γρήγορα. Η πολυπλοκότητα κάθε προβλήματος σε συνδυασμό με τις προσδοκίες του πελάτη και την απαίτηση για ακρίβεια, καθιστούν την επίλυση των δελτίων μια στρεσογόνα διαδικασία. Επιπλέον οι ομάδες υποστήριξης προκειμένου να παρέχουν αποτελεσματικές λύσεις, είναι

αναγκαίο να ενημερώνονται για τις τελευταίες τάσεις της βιομηχανίας και να έχουν πρόσβαση στις πιο πρόσφατες τεχνολογίες. Η επίλυση των δελτίων απαιτεί υπομονή, εξειδίκευση και εμπειρία από το προσωπικό υποστήριξης.

Με την εισαγωγή αυτοματισμών, ο χρόνος που απαιτείται για την επίλυση των αιτημάτων των δελτίων αποτελεί μόλις ένα κλάσμα του αντίστοιχου χρόνου που θα χρειαζόταν ένας άνθρωπος αποκλειστικά για να το κάνει. Οι ομάδες υποστήριξης διαχειρίζονται τα αιτήματα καλύτερα και παρέχουν λύσεις πιο γρήγορα από ποτέ χάρη στα αυτοματοποιημένα helpdesk συστήματα (*Capacity, 2024*).

2.8 Τα πλεονεκτήματα των αυτοματοποιημένων δελτίων

Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν όταν χρησιμοποιούμε αυτοματισμούς για την έκδοση δελτίων στα helpdesk συστήματα μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- 1. Βελτίωση της ορατότητας.** Όταν χρησιμοποιείται ένα αυτοματοποιημένο σύστημα έκδοσης δελτίων δίνει τη δυνατότητα στις ομάδες υποστήριξης να βελτιώσουν την ορατότητά τους ως προς τα ζητήματα των πελατών και κατά συνέπεια να εντοπίζουν πιο εύκολα και γρήγορα τα πιο επείγοντα. Αυτό περαιτέρω οδηγεί σε μείωση του χρόνου αναμονής των πελατών και στην ταχύτερη εξυπηρέτησή τους, καθώς μειώνεται ο χρόνος που το helpdesk σύστημα δεν είναι διαθέσιμο (downtime) γι' αυτούς.
- 2. Αύξηση της αποτελεσματικότητας.** Η διαδικασία υποστήριξης των πελατών αποκτά μια πιο ομαλή ροή όταν χρησιμοποιούνται αυτοματοποιημένα δελτία και διευκολύνεται η γρήγορη εξυπηρέτησή τους. Επομένως επιτυγχάνονται καλύτεροι χρόνοι επίλυσης των αιτημάτων και αυξάνει η ικανοποίηση των πελατών συνολικά.
- 3. Βελτίωση της παρακολούθησης και τεκμηρίωσης.** Η παρακολούθηση, τεκμηρίωση και αποθήκευση των αιτημάτων των πελατών με την εισαγωγή αυτοματοποιημένης έκδοσης δελτίων καθίσταται πιο εύκολη. Κατ' επέκταση, η πρόσβαση σε όλη τη σχετική με τα αιτήματα των πελατών πληροφορία διευκολύνεται και παρέχεται η δυνατότητα αναφοράς σε αυτή οποιαδήποτε στιγμή.

4. **Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών.** Εκτός από την υποστήριξη των πελατών που διευκολύνεται με τη χρήση αυτοματοποιημένων δελτίων, η αυτοματοποίηση δίνει τη δυνατότητα να αποκτήσουμε καλύτερη πληροφόρηση σχετικά με τις τάσεις των πελατών. Αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί περαιτέρω στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και επομένως στην αύξηση της ικανοποίησής τους όταν λαμβάνουν υποστήριξη (*Capacity, 2024*).

2.9 Αποτελεσματική χρήση των δελτίων εφαρμόζοντας καλές πρακτικές

Η χρήση των δελτίων μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματική αν ακολουθήσουμε κάποιες καλές πρακτικές.

Περιεκτικότητα και σαφήνεια. Μια περιεκτική και σαφής περιγραφή του αιτήματος / προβλήματος είναι απαραίτητη κατά τη δημιουργία κάθε δελτίου. Μηνύματα λάθους που αφορούν το αίτημα, στιγμιότυπα οθόνης, ενέργειες που κάναμε για την επίλυσή του κ.λπ. δεν παραλείπουμε να τα συμπεριλαμβάνουμε, καθώς θα διευκολύνουν τον πράκτορα εξυπηρέτησης στην αναγνώριση και γρήγορη επίλυσή του.

Καλή οργάνωση των δελτίων. Προκειμένου να αποφύγουμε τη συσσώρευση των δελτίων, θα πρέπει να φροντίζουμε για την κατάλληλη οργάνωσή τους. Η ενημέρωση των δελτίων με όλες τις λεπτομέρειες και η ανάθεσή τους στις κατάλληλες ομάδες για επίλυση κρίνονται απαραίτητα, προκειμένου να πετύχουμε τη γρήγορη επίλυσή τους.

Επίβλεψη της εξέλιξης των δελτίων. Ο έλεγχος της κατάστασης των δελτίων σε τακτά χρονικά διαστήματα, συμβάλλει στη διασφάλιση της έγκαιρης επίλυσής τους και κατ' επέκταση στην επίτευξη της ικανοποίησης των πελατών (*Capacity, 2024*).

2.10 Βασικές Δυνατότητες Ενός Helpdesk Συστήματος

2.10.1 Ενοποίηση επικοινωνίας μέσω email

Σε ένα helpdesk σύστημα βασικό τρόπο επικοινωνίας μεταξύ πελάτη και οργανισμού αποτελεί η ηλεκτρονική αλληλογραφία που επιτρέπει την αποστολή εισερχόμενων μηνυμάτων από τον πελάτη προς το σύστημα, την αποστολή εξερχόμενων μηνυμάτων από τον πράκτορα εξυπηρέτησης προς τον πελάτη, αλλά και τη δημιουργία αυτόματων δελτίων μέσω του συστήματος έκδοσης δελτίων. Η διαχείριση όλων των μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας σε ένα μέρος αποδεικνύεται πρωταρχικής σημασίας για

την επιτυχία ενός helpdesk συστήματος. Η ενοποίηση της επικοινωνίας μέσω email μειώνει το χρόνο ταξινόμησης των μηνυμάτων και κατά συνέπεια, συμβάλλει ώστε η ομάδα υποστήριξης να λειτουργεί με έναν οργανωμένο και αποτελεσματικό τρόπο.

2.10.2 Διαχειρίσιμα δελτία

Κάθε φορά που ένας πελάτης επικοινωνεί με την ομάδα υποστήριξης ενός οργανισμού για κάποιο αίτημα ή ερώτηση δημιουργείται μέσω του helpdesk συστήματος ένα δελτίο. Στη συνέχεια το δελτίο ανατίθεται από την ομάδα υποστήριξης στον κατάλληλο πράκτορα εξυπηρέτησης για την επίλυση του αιτήματος/ερωτήματος. Το helpdesk σύστημα πρέπει να λειτουργεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπει στο προσωπικό υποστήριξης να διαχειρίζεται τα δελτία με αποτελεσματικότητα. Οι διαδικασίες που περιλαμβάνονται σε ένα σύστημα έκδοσης δελτίων αποσκοπούν στο να διευκολύνουν τους πράκτορες κατά τη διαχείριση των δελτίων. Η δημιουργία προσαρμοσμων πεδίων, ο ορισμός της κατάστασης των δελτίων, ο ορισμός προτεραιοτήτων, η επισύναψη αρχείων, η προσθήκη ατόμων στον κύκλο ζωής του δελτίου, είναι μερικές από τις δυνατότητες που παρέχουν τα διαχειρίσιμα δελτία στο προσωπικό υποστήριξης.

2.10.3 Υποστήριξη πολλών καναλιών επικοινωνίας

Οι πελάτες είναι δυνατό να επικοινωνούν με την ομάδα υποστήριξης χρησιμοποιώντας διάφορους τρόπους, όπως μέσω τηλεφωνικών κέντρων, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων (chat), φορμών ιστοτόπων, συνομιλιών chatbot ή μέσω οποιασδήποτε άλλης επιλογής, οπότε είναι σημαντικό για το helpdesk σύστημα να υποστηρίζει όλα τα κανάλια επικοινωνίας. Προκειμένου να διευκολύνεται η ομάδα υποστήριξης στη γρήγορη και αποτελεσματική αντιμετώπιση των αιτημάτων, κρίνεται αναγκαία η διαχείριση όλων των καναλιών επικοινωνίας σε ένα μέρος από το helpdesk σύστημα. Επιπλέον η τακτική ενημέρωση του κέντρου βοήθειας με τα απαραίτητα άρθρα και ο έλεγχος για την ορθή λειτουργία των εργαλείων αυτοεξυπηρέτησης βοηθούν, ώστε να αποφευχθεί ο κίνδυνος της συσσώρευσης αιτημάτων από διάφορες πηγές στο helpdesk σύστημα.

2.10.4 Παρακολούθηση δελτίων και δυνατότητα αναφορών

Προκειμένου ένα σύστημα έκδοσης δελτίων να είναι αποτελεσματικό πρέπει να παρακολουθεί όλα τα αιτήματα και να δίνει τη δυνατότητα παραγωγής αναφορών,

σχετικά με τον αριθμό των δελτίων που έχουν παραληφθεί, αυτών που έχουν επιλυθεί και εκείνων που έχουν κλείσει. Από αυτές τις αναφορές αντλούμε πληροφόρηση που οδηγεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με την αποτελεσματικότητα της ομάδας υποστήριξης, ενώ μπορούν να αναδειχθούν και εκείνες οι περιοχές που επιδέχονται βελτίωση. Μια άλλη χρησιμότητα των αναφορών είναι ότι μπορούν να αποκαλύψουν κάποιες τάσεις των πελατών, καθώς και ποια ζητήματα επικοινωνίας χρειάζονται άμεση αντιμετώπιση.

2.10.5 Διαχείριση χρηστών

Σε ένα helpdesk σύστημα είναι απαραίτητο να υπάρχει διαχείριση χρηστών, που επιτρέπει την προσθήκη, επεξεργασία και διαγραφή των λογαριασμών χρηστών. Δυνατότητες όπως δημιουργία και διαχείριση λογαριασμού χρήστη, ρύθμιση δικαιωμάτων και καταγραφή ιστορικού δραστηριότητας αποτελούν κάποιες από τις τυπικές δυνατότητες της διαχείρισης χρηστών. Εκτός από ζήτημα οργάνωσης της ομάδας υποστήριξης, εφόσον με αυτό τον τρόπο γνωρίζουμε ποιος και πως χρησιμοποιεί το helpdesk σύστημα, η διαχείριση χρηστών αποτελεί και ζήτημα ασφάλειας των δεδομένων, αφού εξασφαλίζεται ότι μόνο οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτά.

2.10.6 Διασύνδεση με άλλα συστήματα

Στα σύγχρονα helpdesk συστήματα παρέχεται κάποια μορφή διασύνδεσης με άλλα συστήματα. Η διασύνδεση με άλλα συστήματα κάνει δυνατή την εισαγωγή πληροφοριών από εκείνα στα δελτία, που παράγονται από την εφαρμογή έκδοσης δελτίων, καθώς και το συγχρονισμό δεδομένων μεταξύ του helpdesk συστήματος και των άλλων εφαρμογών. Μια πολύ χρήσιμη διασύνδεση του helpdesk συστήματος είναι με το σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (client relationship management CRM). Κάτι τέτοιο καθιστά δυνατό τον εμπλουτισμό των δελτίων με πληροφορίες πελατών από το CRM σύστημα, αλλά και αντίστροφα, παράλληλα με την ενημέρωση των δελτίων είναι δυνατό να ενημερώνονται και οι αντίστοιχες εγγραφές πελατών στο CRM σύστημα. Το όφελος από μια τέτοια διασύνδεση είναι ότι τα δεδομένα πελατών είναι πάντα ενημερωμένα και συγκεντρωμένα σε ένα σημείο.

2.10.7 Προσαρμόσιμες ροές εργασιών

Η επιτυχία ενός συστήματος διαχείρισης δελτίων εξαρτάται και από το εάν υποστηρίζει τον ορισμό ροών εργασιών σύμφωνα τις ανάγκες κάθε οργανισμού. Στο πλαίσιο των προσαρμόσιμων ροών εργασιών, μπορούμε να ορίσουμε για κάθε κανάλι δημιουργίας δελτίων την αντίστοιχη ροή εργασίας. Μπορούμε επίσης να καθορίσουμε ροές εργασιών για τη διαχείριση των δελτίων, που περιλαμβάνουν την αυτόματη ανάθεση, τη δρομολόγηση και την κλιμάκωση των δελτίων. Περαιτέρω από τη στιγμή που χρησιμοποιούμε αυτοματοποιημένες ροές εργασιών που ρομποτοποιούν τις εργασίες ενός helpdesk συστήματος, δίνεται η δυνατότητα στην ομάδα υποστήριξης να βελτιώσει τις υπηρεσίες της προς τους πελάτες, εφόσον έχει περισσότερο χρόνο για να ασχοληθεί με τα ζητήματά τους.

Περιπτώσεις ροών εργασιών αποτελούν το πώς γίνεται η ανάθεση ενός δελτίου στον κατάλληλο πράκτορα εξυπηρέτησης χρησιμοποιώντας προκαθορισμένα κριτήρια, το πώς γίνεται η διαχείριση μηνυμάτων παρακολούθησης (follow-up messages) ή το πως γίνεται η επίλυση τεχνικών ζητημάτων. Επίσης χρησιμοποιώντας ροές εργασιών μπορούμε να πετύχουμε προτεραιοποίηση των δελτίων ως προς την επεξεργασία τους, καθορίζοντας τις προτεραιότητες και τη σειρά, ώστε τα πιο επείγοντα να αντιμετωπίζονται πάντα πρώτα. Το πλεονέκτημα με τις ροές εργασιών, είναι ότι οποτεδήποτε προκύψει ανάγκη για ενημέρωση και αλλαγή σε αυτές, μπορεί να γίνει χωρίς να διαταραχθεί η λειτουργία του helpdesk συστήματος.

2.10.8 Διαχείριση συμφωνίας επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreement SLA)

Η διαχείριση των Συμφωνιών Επέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement SLA) μας επιτρέπει να ορίζουμε προσδοκίες για το επίπεδο υπηρεσιών και να καθιστούμε τους υπαλλήλους υπεύθυνους για την επίτευξη ή την υπέρβαση αυτών των προτύπων. Όταν εφαρμόζουμε διαχείριση SLA στα helpdesk συστήματα, έχουμε τη δυνατότητα να παρακολουθήσουμε τις υποθέσεις των πελατών, τους χρόνους απόκρισης στα συμβάντα και τους χρόνους επίλυσης των ζητημάτων. Με αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνεται ένα εξαιρετικό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών και τηρούνται οι δεσμεύσεις του οργανισμού απέναντι στους πελάτες (*Masternak 2025*).

Στη συνέχεια θα εμβαθύνουμε περισσότερο στις διάφορες κατηγορίες helpdesk συστημάτων εστιάζοντας σε ένα διαφορετικό κριτήριο κατηγοριοποίησης κάθε φορά.

3 Κατηγοριοποίηση Helpdesk Συστημάτων

Προκειμένου για τη συστηματική και συγκριτική μελέτη των helpdesk συστημάτων καθώς και την εποπτική παρουσίασή τους, θα αναγνωρίσουμε ορισμένα κριτήρια κατηγοριοποίησης και θα εστιάσουμε σε ένα διαφορετικό κριτήριο κάθε φορά, έχοντας όμως κατά νου ότι ένα helpdesk σύστημα μπορεί να ικανοποιεί περισσότερα από ένα κριτήρια. Τα κριτήρια που θα εστιάσουμε είναι τα παρακάτω:

1. ο τύπος εγκατάστασης
2. η υποστήριξη κατηγοριών δελτίων
3. η υποστήριξη ροών εργασιών
4. η υποστήριξη αυτοματισμών
5. η υποστήριξη τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης
6. η υποστήριξη εφαρμογών για κινητές συσκευές
7. η υποστήριξη διασύνδεσης με άλλα συστήματα
8. το μέγεθος οργανισμού που χρησιμοποιεί το helpdesk σύστημα
9. το εσωτερικό helpdesk σύστημα ή σύστημα υποστήριξης των εργαζομένων του οργανισμού
10. helpdesk συστήματα ανοικτού πηγαίου κώδικα

3.1 Helpdesk συστήματα ανάλογα με την εγκατάσταση

Ανάλογα με το πού βρίσκεται εγκατεστημένο το helpdesk σύστημα μπορούμε να διακρίνουμε τις παρακάτω κατηγορίες helpdesk συστημάτων:

- web-based helpdesk συστήματα, που έχουν τη μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (Software As A Service - SAAS). Η υπηρεσία αυτή είναι διαθέσιμη, εφόσον υπάρχει διαρκής σύνδεση στο Internet. Το λογισμικό αυτής της υπηρεσίας φιλοξενείται στους servers του παρόχου και οι εταιρίες με την καταβολή μηνιαίας ή ετήσιας συνδρομής, μπορούν να το χρησιμοποιούν. Η συντήρηση ενός web-based helpdesk λογισμικού αποτελεί ευθύνη του παρόχου και περιλαμβάνει τη διαχείριση των ενημερώσεων του λογισμικού, τη διαχείριση της ασφάλειας των δεδομένων και τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας. Μια

τέτοια λύση προσφέρει στις εταιρίες πολλές επιλογές πρόσβασης στην υπηρεσία του helpdesk λογισμικού, όπως μέσω εφαρμογής στον υπολογιστή (desktop client), μέσω της ιστοσελίδας του παρόχου, αλλά και μέσω εφαρμογών σε κινητές συσκευές. Μια τέτοια λύση ενδείκνυται για μικρές έως μεσαίες επιχειρήσεις, που ενδιαφέρονται για μη συνηθισμένες λύσεις και χωρίς να έχουν την υποχρέωση να κάνουν πολλές προσαρμογές (*Wren, 2023*).

- Cloud-based helpdesk συστήματα, δηλαδή helpdesk λογισμικό εγκατεστημένο στο υπολογιστικό νέφος. Πρόκειται για παρόμοια λύση με το web-based helpdesk λογισμικό, γιατί και εδώ τόσο η λειτουργία του helpdesk όσο και η αποθήκευση των δεδομένων γίνονται σε απομακρυσμένους servers, που διαθέτει ο πάροχος του λογισμικού. Η διαφορά όμως της λειτουργίας του στο νέφος κι όχι σε ιδιωτικούς servers του παρόχου, έγκειται στο ότι προσφέρει καλύτερη δυνατότητα επεκτασιμότητας προς τα πάνω ή προς τα κάτω ανάλογα με τη ζήτηση από τον πελάτη εταιρία-επιχείρηση-οργανισμό. Η επεκτασιμότητα ανάλογα με τη ζήτηση των πελατών επηρεάζει την κοστολόγηση αυτών των υπηρεσιών, η οποία διαμορφώνεται σύμφωνα με τη χρήση τους, δίνοντας παράλληλα στους οργανισμούς περισσότερη ευελιξία ως προς τη χρήση τους. Στα πλεονεκτήματα αυτής της λύσης μπορούμε να αναφέρουμε και τη δυνατότητα που δίνεται στις ομάδες υποστήριξης των πελατών για παροχή υψηλού επιπέδου υποστήριξης, χωρίς να χρειάζεται κάποια εξειδίκευση σε τεχνολογίες πληροφορικής ή να απαιτείται προγραμματισμός (*Wren, 2023*).
- On-premises helpdesk software, helpdesk λογισμικό εγκατεστημένο σε ιδιόκτητες υποδομές της εταιρίας. Η λύση αυτή απαιτεί την αγορά αδειοδοτημένου λογισμικού και την εγκατάσταση του helpdesk λογισμικού σε servers του πελάτη (εταιρία-επιχείρηση-οργανισμός). Σε αυτή την περίπτωση οι εταιρίες κατέχουν το helpdesk λογισμικό και είναι αυτές υπεύθυνες για τη συντήρησή του καθώς και για την ασφάλεια των δεδομένων. Ως προς το κόστος, οι εταιρίες συνήθως πληρώνουν αρχικά ένα ποσό αγοράς και στη συνέχεια για κάθε προγραμματισμένη ενημέρωση λογισμικού το αντίστοιχο ποσό. Χαρακτηριστικό των on-premises helpdesk λύσεων είναι ότι μπορούν να παραμετροποιηθούν σε μεγάλο βαθμό και ότι προσφέρουν διαλειτουργικότητα με τα εσωτερικά συστήματα μιας εταιρίας, ύστερα από κάποιες προσαρμογές.

Επίσης δίνουν τη δυνατότητα στις εταιρίες να διατηρούν τα δεδομένα σε δικούς τους servers. Σε αυτή την περίπτωση η διαχείριση, η παραμετροποίηση και η λειτουργία του on-premise helpdesk συστήματος ανατίθεται σε ομάδα εργαζομένων, που απασχολεί η ίδια η εταιρία και γι' αυτό το λόγο συνήθως επιλέγεται ως λύση από μεγάλης κλίμακας εταιρίες (*Wren, 2023*).

- Υβριδικά helpdesk λογισμικά είναι αυτά που λειτουργούν ένα τμήμα τους στο νέφος και ένα άλλο τμήμα βρίσκεται εγκατεστημένο σε ιδιόκτητες υποδομές του πελάτη (εταιρία-επιχείρηση-οργανισμός).

3.2 Συστήματα helpdesk που υποστηρίζουν κατηγοριοποίηση των δελτίων

Ένα σύστημα helpdesk στην πιο απλή του μορφή είναι αυτό που επιλύει τα αιτήματα των πελατών με τη χρονική σειρά που εισέρχονται σε αυτό. Καθώς όμως ο όγκος των δελτίων αυξάνει και τα δελτία δεν έχουν όλα την ίδια επίλυση, κάτι τέτοιο αποδεικνύεται γρήγορα ότι δεν είναι αποτελεσματικό, από τη στιγμή που τα αιτήματα των πελατών μπορεί να είναι πολύ διαφορετικά μεταξύ τους και να απαιτούν διαφορετικές λύσεις. Επιπλέον υπάρχει ο κίνδυνος κάποια δελτία σε έναν μεγάλο όγκο εισερχομένων να χαθούν με αποτέλεσμα η εταιρία να εξάγει λανθασμένες αναφορές, ή κάποια δελτία που είναι πιο επείγοντα από κάποια άλλα να μην αντιμετωπίζονται νωρίτερα επιφέροντας αρνητικό αντίκτυπο στην ικανοποίηση των πελατών. Οργανώνοντας τα δελτία σε κατηγορίες βελτιώνουμε την αποτελεσματικότητα της ομάδας υποστήριξης καθώς το προσωπικό της εξειδικεύεται σε διαφορετικούς τομείς και αυξάνουμε την ικανοποίηση των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (*Parynai, 2024*).

Η κατηγοριοποίηση των δελτίων ενός helpdesk συστήματος μπορεί να γίνει σταδιακά, δηλαδή ορίζουμε κάποιους βασικούς τύπους δελτίων αρχικά και στη συνέχεια μπορούμε καθέναν από αυτούς να τον εξειδικεύσουμε σε περισσότερες κατηγορίες (*Sankhyan, 2023*).

Οι 4 βασικοί τύποι δελτίων που προκύπτουν σε ένα helpdesk σύστημα είναι:

Δελτία για αιτούμενη υπηρεσία. Αποτελούν την πιο βασική μορφή δελτίου και ζητάνε πληροφορία ή βοήθεια σχετικά με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία της εταιρίας. Συνήθως δεν απαιτούν άμεση επίλυση και δεν παρουσιάζουν υψηλό κίνδυνο ως προς την

αποτυχία της επίλυσής τους. Γι' αυτό το λόγο σε πολλές περιπτώσεις η αντιμετώπισή τους μπορεί να αυτοματοποιηθεί. Παραδείγματα τέτοιων δελτίων αφορούν πληροφόρηση σχετικά με την προμήθεια νέου υλικού ή λογισμικού, την αλλαγή κωδικού πρόσβασης, ή την ανανέωση άδειας χρήσης λογισμικού.

Δελτία για συμβάντα. Τα δελτία αυτά υποβάλλονται από τους πελάτες για να γνωστοποιήσουν ένα πρόβλημα αναφορικά με το προϊόν της εταιρίας. Συνήθως αφορούν διαταραχές στην παροχή κάποιας υπηρεσίας πληροφορικής. Συγκεκριμένα μπορεί να πρόκειται για τη διακοπή της παροχής μιας υπηρεσίας ή την υποβάθμιση της ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Τέτοια δελτία θα πρέπει να αντιμετωπίζονται αμέσως, καθώς επηρεάζουν σημαντικά την εμπειρία των πελατών και υπάρχει υψηλός κίνδυνος οι χρήστες να στραφούν σε προϊόντα άλλων επιχειρήσεων μετά από μια αποτυχία επίλυσής τους.

Δελτία για προβλήματα. Συνήθως από τα δελτία αυτού του τύπου προκύπτουν δελτία συμβάντων. Αποτελούν την κύρια αιτία πίσω από τα περισσότερα συμβάντα που τελικά γίνονται προβλήματα για τους πελάτες. Τέτοια δελτία υποβάλλονται από το τεχνικό προσωπικό όταν εντοπίζει ένα επερχόμενο συμβάν. Η ομάδα υποστήριξης είτε επιλύει το πρόβλημα, που προκάλεσε συμβάντα από τους πελάτες, αμέσως, είτε αντιμετωπίζει το πρόβλημα, που ενδεχομένως να προκαλέσει συμβάντα, μελλοντικά.

Δελτία για αιτήματα αλλαγών. Τέτοια δελτία υποβάλλονται όταν ζητούνται αλλαγές σε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Για την αντιμετώπισή τους απαιτείται μετάπτωση δεδομένων (data migration), όπως συμβαίνει όταν μια εταιρία αλλάζει λογισμικό ή άδειες χρήσης ύστερα από κάποια απειλή στην ασφάλεια. Αυτές οι αλλαγές είναι συνήθως τεχνικές και γι' αυτό χρειάζεται να επιληφθεί το helpdesk του τμήματος πληροφορικής. Το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών αναλαμβάνει την καθοδήγηση του τμήματος ΤΠΕ καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

Μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε τα δελτία σύμφωνα με τους παρακάτω πέντε (5) βασικούς τρόπους:

i - Ανάλογα με τον τύπο του προβλήματος. Αποτελεί την πιο συνηθισμένη επιλογή για την κατηγοριοποίηση ενός δελτίου και μπορεί να γίνει είτε από το προσωπικό εξυπηρέτησης που αναγνωρίζει το πρόβλημα και το προωθεί στο κατάλληλο άτομο ή και από τον πελάτη που μπορεί να ορίσει ο ίδιος την κατηγορία του δελτίου.

Έτσι ανάλογα με τον κλάδο της βιομηχανίας που εντάσσεται μια εταιρία μπορούμε να ορίσουμε τις παρακάτω κατηγορίες δελτίων:

Σε μια εταιρία παροχής λογισμικού ως υπηρεσίας (Software as a Service - SaaS)

Ερωτήματα για πωλήσεις

Ερωτήματα για ακυρώσεις

Λάθη στο λογισμικό (bugs)

Τεχνικά ερωτήματα

Ερωτήματα για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος

Σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα

Ερωτήματα πριν από πώληση

Διαθεσιμότητα προϊόντος

Ερωτήματα που αφορούν παραγγελίες

Ερωτήματα που αφορούν επιστροφή προϊόντων

Ερωτήματα που αφορούν τη μεταφορά παραγγελιών

Ερωτήματα που αφορούν τον προμηθευτή

Σε μια εταιρία προϊόντων πληροφορικής

Ερωτήματα που αφορούν το διακομιστή

Ερωτήματα που αφορούν νέο υπάλληλο

Ερωτήματα που αφορούν αλλαγή

Ερωτήματα που αφορούν το υλικό

Ερωτήματα που αφορούν το λογισμικό

Ερωτήματα που αφορούν το δίκτυο υπολογιστών

Με αυτόν τον τρόπο κατηγοριοποίησης μπορούμε να αναθέτουμε στον ίδιο πράκτορα εξυπηρέτησης δελτία πολλών κατηγοριών, αλλά ο πιο αποτελεσματικός τρόπος επίλυσης των δελτίων είναι κάθε πράκτορας εξυπηρέτησης να αναλαμβάνει μόνο δελτία που ανήκουν στην ίδια κατηγορία κάθε φορά.

ii - Ανάλογα με τον πελάτη. Αυτό ο τρόπος κατηγοριοποίησης των δελτίων αποδεικνύεται λειτουργικός για νεοφυείς επιχειρήσεις, για πρακτορεία και γενικά για επιχειρήσεις μικρής κλίμακας. Εκεί επειδή το πελατολόγιο είναι μικρό, κάθε υπάλληλος υποστήριξης μπορεί να αφιερωθεί σε έναν πελάτη αποκλειστικά. Καθώς ο πράκτορας εξυπηρέτησης χειρίζεται όλα τα ζητήματα του πελάτη κατά τη διάρκεια της συνεργασίας του με την εταιρία, αναπτύσσεται ένα κλίμα φιλικότητας μεταξύ τους. Αυτή η κατηγοριοποίηση επιλέγεται είτε λόγω του μεγέθους της επιχείρησης, είτε λόγω του συνόλου των αγορών που κάνει ο πελάτης από την επιχείρηση.

iii - Ανάλογα με το τμήμα. Σε αυτή την περίπτωση κάθε τμήμα της εταιρίας επιλύει μόνο τα δελτία που το αφορούν. Αυτή η κατηγοριοποίηση επιλέγεται στις περιπτώσεις που θέλουμε να αποφύγουμε περαιτέρω εξειδίκευση κατηγοριών. Εδώ κάθε δελτίο δρομολογείται κατευθείαν στο τμήμα που το αφορά για επίλυση εκεί. Έτσι ένα ζήτημα που έχει σχέση με τον κύκλο πώλησης ενός προϊόντος ανατίθεται στο τμήμα πωλήσεων, ενώ ένα ζήτημα που αφορά λειτουργικότητα κάποιου λογισμικού ανατίθεται στο τμήμα προϊόντων.

Επομένως μπορούμε να έχουμε τις εξής κατηγορίες δελτίων ανάλογα με το τμήμα:

- Πωλήσεις
- Ανάπτυξη λογισμικού
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Λειτουργίες
- Μεταφορές
- ΤΠΕ - Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Information Technology - IT)
- Οικονομικά
- Μάρκετινγκ

iv - Ανάλογα με το προϊόν. Οι εταιρίες που διαθέτουν πολλά προϊόντα μπορούν να κατηγοριοποιήσουν τα δελτία ανά προϊόν. Αυτή η κατηγοριοποίηση λειτουργεί αποτελεσματικά μόνο όταν για κάθε προϊόν η επιχείρηση διαθέτει το αντίστοιχο τμήμα εξυπηρέτησης. Στην αντίθετη περίπτωση, αυτή η κατηγοριοποίηση μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση, καθώς οι κατηγορίες των δελτίων για κάθε προϊόν μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους. Για παράδειγμα ένα δελτίο μπορεί να αφορά θέματα που σχετίζονται με τις πωλήσεις, τις εργασίες, το προϊόν, τα οικονομικά κ.λπ., οπότε χρειάζεται εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης σε καθένα από τα αντίστοιχα τμήματα. Στη συνέχεια σε καθένα από τα προηγούμενα τμήματα χρειάζονται αντίστοιχες ομάδες ανάλογα με το προϊόν. Η κατηγοριοποίηση των δελτίων ανάλογα με το προϊόν ενδείκνυται μόνο όταν έχουμε επάρκεια ανθρώπινου δυναμικού.

v - Ανάλογα με την προτεραιότητα. Υπάρχουν δελτία πελατών που είναι πολύ σημαντικά και δεν δικαιολογείται καμία καθυστέρηση στην επίλυσή τους. Για παράδειγμα όταν ένας πελάτης απευθύνεται στον οικονομικό τμήμα επειδή έχει πρόβλημα με το λογισμικό έκδοσης τιμολογίων, δεν μπορεί να περιμένει να βρεθεί το

κατάλληλο άτομο να τον εξυπηρετήσει, επειδή κάθε λάθος τιμολόγιο θα επιβαρύνει την εταιρία του. Εάν η εταιρία μας έχει τέτοιου είδους πελατολόγιο μπορούμε να επιλέξουμε αυτή την κατηγοριοποίηση, χρησιμοποιώντας τρεις ενδείξεις δελτίων: χαμηλής, μεσαίας και υψηλής προτεραιότητας. Η κατηγοριοποίηση με βάση την προτεραιότητα ενδείκνυται όταν έχουμε περιορισμένο προσωπικό υποστήριξης, οπότε το προσωπικό θα ασχοληθεί πρώτα με τα πιο σοβαρά δελτία και στη συνέχεια με τα υπόλοιπα.

Δεν αρκεί όμως απλώς η κατηγοριοποίηση των δελτίων για την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Θα πρέπει να γνωρίζουμε πώς να εντάξουμε το κάθε δελτίο στην κατάλληλη κατηγορία. Τότε μόνο είναι δυνατή η γρήγορη και ακριβής εξυπηρέτηση από το προσωπικό υποστήριξης. Οι πολλές και πολύπλοκες κατηγορίες δελτίων, δυσκολεύουν τον πελάτη στην υποβολή των δελτίων. Ακολουθούν κάποιες καλές πρακτικές για την αποτελεσματική κατηγοριοποίηση των δελτίων.

-Προσδιορίζουμε τους στόχους μας. Πριν καταλήξουμε σε κάποια κατηγοριοποίηση των δελτίων, καθορίζουμε τί θέλουμε να μετρήσουμε ή να βελτιώσουμε. Δεν ενδείκνυται όλοι τρόποι κατηγοριοποίησης για όλα τα προβλήματα. Κάποιοι στόχοι θα μπορούσαν να είναι:

- η μείωση του φόρτου εργασίας για το προσωπικό υποστήριξης
- η παροχή εξειδικευμένων συμβουλών προς τον πελάτη
- η προτεραιότητα ορισμένων πελατών έναντι κάποιων άλλων

Καθένας από τους παραπάνω στόχους επιτυγχάνεται με διαφορετική προσέγγιση κι επομένως διαφορετικό τρόπο κατηγοριοποίησης των δελτίων. Αν επιδιώκουμε να παρέχουμε εξειδικευμένες συμβουλές τότε πρέπει να κατηγοριοποιήσουμε τα δελτία βάσει τμήματος. Αν θέλουμε να εστιάσουμε στους σημαντικούς πελάτες μας και να τους δώσουμε μεγαλύτερη προτεραιότητα, τότε επιλέγουμε την κατηγοριοποίηση βάσει πελάτη. Χωρίς σαφή στόχο δημιουργούμε κατηγορίες δελτίων που δεν είναι αποτελεσματικές και χάνουμε πολύτιμο χρόνο. Συμβουλευόμαστε την ομάδα υποστήριξης για να εντοπίσουμε τα κύρια προβλήματα που χρειάζονται αντιμετώπιση και δημιουργούμε τις αντίστοιχες κατηγορίες δελτίων για να πετύχουμε τους στόχους μας.

-Δημιουργούμε μια ιεραρχία. Μπορούμε να καταλήξουμε σε αποτελεσματική κατηγοριοποίηση των δελτίων ξεκινώντας από την κορυφή μιας ιεραρχίας και

εξειδικεύοντας στη συνέχεια προς τα κάτω. Με αυτό τον τρόπο οι κατηγορίες προκύπτουν γρήγορα. Ξεκινάμε επιλέγοντας αρχικά μια ευρεία κατηγορία όπως είναι οι πωλήσεις. Στη συνέχεια προσπαθούμε να διακρίνουμε ποιες περιπτώσεις περιλαμβάνονται εκεί: π.χ. επιστροφή προϊόντος, μεταφορά, παράταση χρόνου παράδοσης, πρόβλημα με την πληρωμή, έκπτωση, καθυστέρηση παράδοσης. Αυτές οι περιπτώσεις μπορούν να αποτελέσουν τις κατηγορίες για τα δελτία που αναφέρονται στις πωλήσεις και το προσωπικό υποστήριξης βλέποντας την κατηγορία αντιλαμβάνεται αμέσως τί αφορά το δελτίο και ποια είναι η λύση του.

-Διατηρούμε περιορισμένο το πλήθος των κατηγοριών. Οι υπερβολικά πολλές κατηγορίες δεν αποτελούν αποτελεσματική κατηγοριοποίηση, καθώς ελλοχεύει ο κίνδυνος της συσσώρευσης δελτίων πολλών διαφορετικών κατηγοριών για τους πράκτορες. Επιπλέον έχει παρατηρηθεί ότι όταν ο πελάτης δημιουργεί ένα δελτίο συνήθως το εντάσσει στην πρώτη σχετική κατηγορία που θα συναντήσει, οπότε είναι δυνατόν η πληροφορία που δίνεται για το αίτημα να είναι ελλιπής ή λάθος, δημιουργώντας πρόβλημα στην ανάθεση του δελτίου στο κατάλληλο τμήμα.

-Δίνουμε απλά ονόματα στις κατηγορίες. Χρησιμοποιούμε απλά και σαφή ονόματα για τις κατηγορίες, ώστε να είναι κατανοητά τόσο από το προσωπικό της εταιρίας όσο και από τους πελάτες της. Αποφεύγουμε αρχικά και συντομογραφίες, γιατί μπορεί να γνωρίζουν τη σημασία τους οι πράκτορες, αλλά όχι οι πελάτες. Ενδεικτικά ονόματα κατηγοριών είναι: καθυστέρηση παράδοσης, χαλασμένο προϊόν, επιστροφή χρημάτων, αποτυχία πληρωμής. Καθένα από τα προηγούμενα είναι αρκετά σαφές, ώστε ο πελάτης να το χρησιμοποιήσει σε αντίστοιχη περίπτωση και ο πράκτορας εξυπηρέτησης να καταλάβει ποιο είναι το πρόβλημα.

-Επιλέγουμε σαφή ονόματα κατηγοριών, ώστε να αποφεύγονται οι γενικολογίες. Χρησιμοποιούμε απλά ονόματα κατηγοριών, αλλά όχι γενικά. Για παράδειγμα ονόματα όπως «ζήτημα συσκευασίας», «ζήτημα παράδοσης», «ζήτημα πληρωμής» είναι γενικά, καθώς καθένα από αυτά μπορεί να εξειδικευτεί σε μια από πολλές υποκατηγορίες. Έτσι η κατηγορία «ζήτημα παράδοσης» μπορεί να σημαίνει καθυστέρηση της παράδοσης, παράδοση λάθους πακέτου, ή ότι το πακέτο δεν παραδόθηκε ποτέ. Ο πράκτορας εξυπηρέτησης που θα αναλάβει ένα δελτίο με κατηγορία «ζήτημα παράδοσης» δεν μπορεί να καταλάβει ποιο ακριβώς είναι το πρόβλημα, και γι' αυτό φροντίζουμε τα ονόματα των κατηγοριών να είναι απλά αλλά όχι γενικά.

-Δημιουργούμε μια βάση γνώσης. Όταν καταλήξουμε στην κατηγοριοποίηση των δελτίων που λαμβάνουμε, μπορούμε να δημιουργήσουμε μια βάση γνώσης προς χρήση από την ομάδα υποστήριξης. Στη βάση γνώσης καταχωρούμε τις κατηγορίες των δελτίων μαζί με πληροφορίες για κάθε μία από αυτές, μεταξύ των οποίων ο ορισμός και η σπουδαιότητά τους. Η βάση γνώσης αποδεικνύεται πολύ χρήσιμη και για το νεοεισερχόμενο προσωπικό της ομάδας υποστήριξης, καθώς μπορεί να τη χρησιμοποιήσει για να εκπαιδευτεί ως προς τις κατηγορίες των δελτίων χωρίς να απευθυνθεί σε τρίτο.

-Επικαιροποιούμε τις κατηγορίες των δελτίων τακτικά. Η κατηγοριοποίηση των δελτίων δεν είναι μια εργασία που θα χρειαστεί να γίνει μόνο μια φορά, ειδικά στις νεοσύστατες επιχειρήσεις. Με την ανάπτυξη της επιχείρησης προϊόντος του χρόνου, εισέρχονται νέοι πελάτες και υποβάλλουν νέα αιτήματα. Καθώς οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να προκύψει ένα νέο αίτημα, κρίνεται απαραίτητο οι κατηγορίες να αναλύονται και να επικαιροποιούνται τακτικά, ενώ παράλληλα οι επικαιροποιήσεις πρέπει να διατίθενται στην ομάδα υποστήριξης για υποδείξεις και συστάσεις από αυτήν. (Sankhyan, 2023).

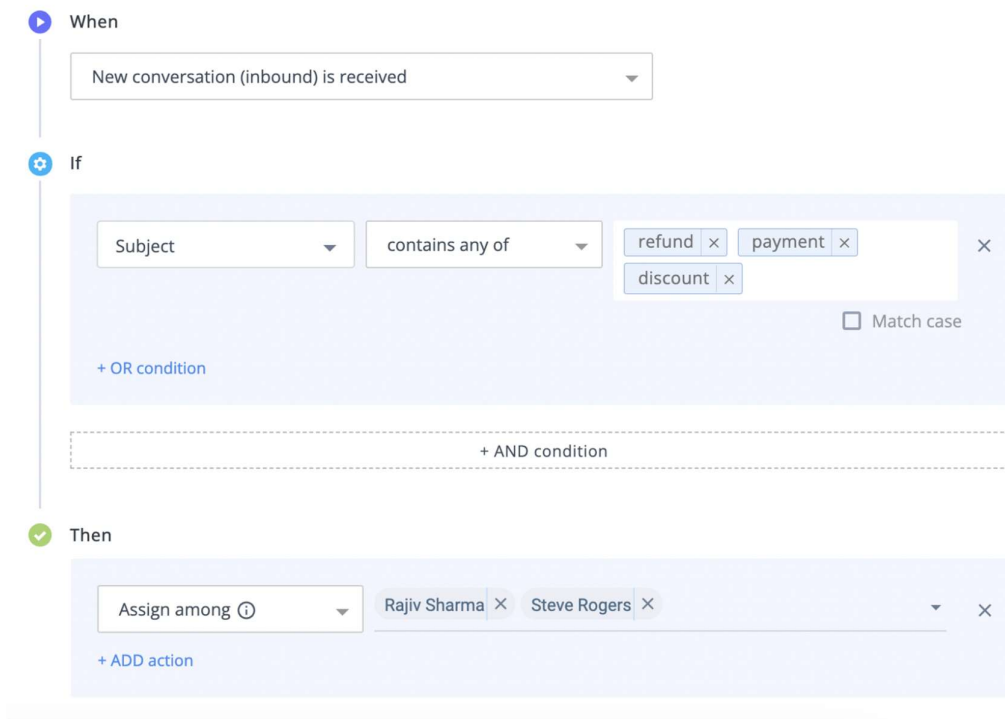
3.3 Helpdesk συστήματα που υποστηρίζουν ροές εργασιών (workflows)

Τα helpdesk συστήματα που υποστηρίζουν αυτόματες ροές εργασιών έχουν ως αποτέλεσμα τον περιορισμό των χειροκίνητων εργασιών για την ομάδα υποστήριξης. Αυτό με τη σειρά του δίνει τη δυνατότητα στην ομάδα να εστιάζει στα αιτήματα πελατών που έχουν υψηλή προτεραιότητα ή είναι πιο πολύπλοκα, βελτιώνοντας με αυτό τον τρόπο τη συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης με τη χρήση ροών εργασιών ελαχιστοποιείται η πιθανότητα ανθρώπινου λάθους, καθώς εξασφαλίζεται ότι δεν θα παρακαμφθεί κανένα εισερχόμενο δελτίο κι ότι όλα θα ανατεθούν στο κατάλληλο άτομο της κατάλληλης ομάδας προς επίλυση. Με τη χρήση αυτοματοποιημένων ροών εργασιών εξασφαλίζεται ότι οι πελάτες λαμβάνουν ειδοποιήσεις και υποστήριξη με ακρίβεια οδηγώντας τελικά σε μια πιο ομαλή και αξιόπιστη εμπειρία εξυπηρέτησης για τον πελάτη. Μια ροή εργασίας παρέχει έναν δομημένο τρόπο αντιμετώπισης του αιτήματος ενός πελάτη. Πρόκειται για ένα σχέδιο βήμα προς βήμα που βοηθά στην πιο αποτελεσματική οργάνωση και επίλυση ενός αιτήματος από τις ομάδες υποστήριξης. Σε μια ροή εργασίας περιγράφεται αναλυτικά

κάθε ενέργεια σε κάθε βήμα και εξασφαλίζεται ότι καθετί αντιμετωπίζεται με συνέπεια και εγκαίρως. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τόσο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των ομάδων υποστήριξης όσο και το γεγονός ότι οι πελάτες λαμβάνουν υποστήριξη σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Οι ροές εργασίας μπορούν να οριστούν ενδεικτικά για τις ακόλουθες τρεις (3) περιπτώσεις:

- Για την αυτόματη δρομολόγηση των δελτίων: Η χειροκίνητη ανάθεση των εισερχόμενων δελτίων σε πράκτορες πολλές φορές αποδεικνύεται χρονοβόρα και χαοτική για τον εργαζόμενο που έχει επιφορτιστεί με αυτό το καθήκον. Στη χειρότερη των περιπτώσεων υπάρχει μεγάλη πιθανότητα κάποια αιτήματα να περάσουν απαρατήρητα ή να μη γίνει ισορροπημένη κατανομή των δελτίων μεταξύ των πρακτόρων. Με τα helpdesk συστήματα που υποστηρίζουν ροή εργασιών για ανάθεση δελτίων, το προσωπικό απαλλάσσεται από τη χειροκίνητη ανάθεση, εξαλείφεται η πιθανότητα να παραπέσουν δελτία, ο φόρτος των εισερχόμενων δελτίων μοιράζεται ισομερώς μεταξύ των πρακτόρων, ενώ για κάθε πράκτορα εξυπηρέτησης υπάρχει σαφήνεια γι' αυτό που καλείται να κάνει. Είναι δυνατόν επί παραδείγματι να ορίσουμε κάποιες συνθήκες, έτσι ώστε όταν ικανοποιούνται από τα εισερχόμενα δελτία, αυτά να αναθέτονται αυτόματα σε συγκεκριμένους πράκτορες. Μια τέτοια συνθήκη θα μπορούσε να είναι αν τα δελτία περιέχουν κάποια από τις λέξεις «έκπτωση», «επιστροφή χρημάτων» και «πληρωμή» τότε αυτά να δρομολογούνται προς συγκεκριμένους πράκτορες. Επιπλέον μια ροή εργασιών θα μπορούσε να εκτελεί τον αλγόριθμο round-robin κατά την ανάθεση των δελτίων, ώστε να επιτυγχάνεται ισοκατανομή στις αναθέσεις δελτίων μεταξύ των πρακτόρων που χειρίζονται την ίδια κατηγορία δελτίων (Arvan, 2025).

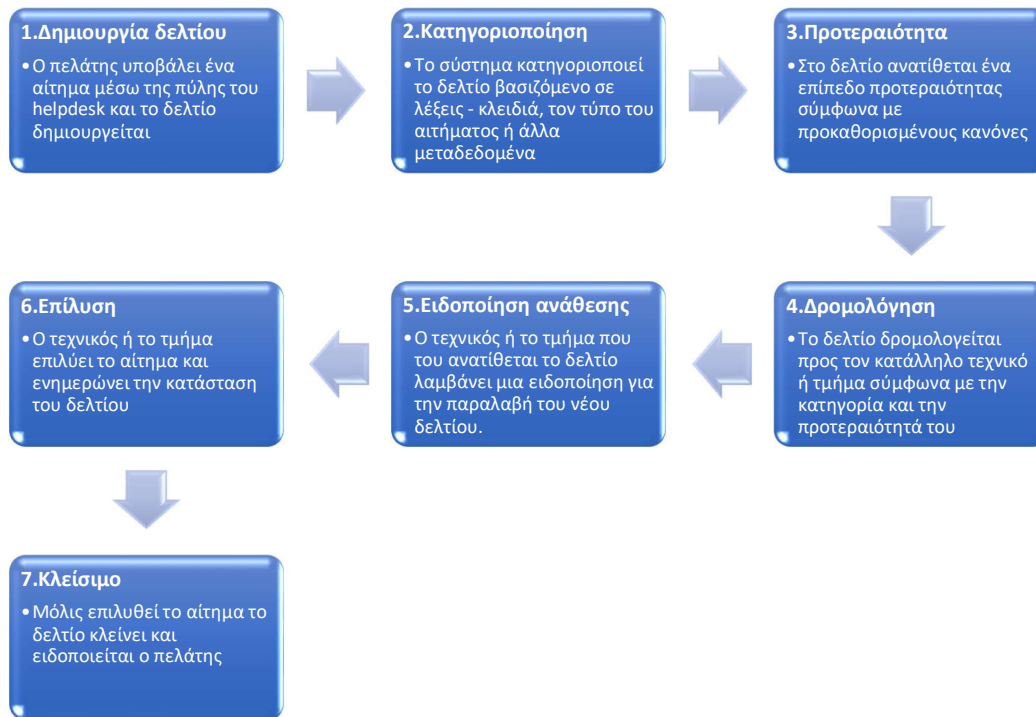


Εικόνα 2. Ροή εργασίας για την ανάθεση δελτίου που περιέχει οποιαδήποτε από τις λέξεις “refund”, “payment” ή “discount” σε συγκεκριμένους πράκτορες

- Μετά την εισαγωγή ενός αιτήματος από τον πελάτη για την ανάθεση του παραγόμενου δελτίου σε έναν πράκτορα προς επίλυση: Τα διαφορετικά βήματα που μπορούμε να διακρίνουμε σε μια τέτοια ροή εργασίας είναι τα παρακάτω:

1. Δημιουργία δελτίου: ο πελάτης υποβάλει ένα αίτημα μέσω της πύλης του helpdesk και δημιουργείται το δελτίο.
2. Κατηγοριοποίηση: Το σύστημα κατηγοριοποιεί το δελτίο σύμφωνα με λέξεις - κλειδιά, τον τύπο του αιτήματος ή άλλα μεταδεδομένα.
3. Προτεραιότητα: Στο δελτίο ανατίθεται ένα επίπεδο προτεραιότητας σύμφωνα με προκαθορισμένους κανόνες.
4. Δρομολόγηση: Το δελτίο δρομολογείται προς τον κατάλληλο τεχνικό ή τμήμα σύμφωνα με την κατηγορία και την προτεραιότητά του.
5. Ειδοποίηση ανάθεσης: Ο τεχνικός ή το τμήμα στον οποίο ανατίθεται ένα δελτίο λαμβάνει μια ειδοποίηση για την παραλαβή του νέου δελτίου.
6. Επίλυση: Ο τεχνικός ή τμήμα επιλύει το αίτημα και ενημερώνει την κατάσταση του δελτίου.

7. Κλείσιμο: Μόλις επιλυθεί το αίτημα το δελτίο κλείνει και ειδοποιείται ο πελάτης (Farah, 2024).



Εικόνα 3. Ροή εργασίας για την αυτόματη δρομολόγηση ενός δελτίου σε πράκτορά η τμήμα εξυπηρέτησης

- Μετά την επίλυση ενός αιτήματος για την ανατροφοδότηση από τον πελάτη: Μετά την επίλυση ενός αιτήματος το helpdesk σύστημα είναι χρήσιμο να ζητάει ανατροφοδότηση (feedback) σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας που έλαβε ο πελάτης και την ικανοποίησή του από αυτή. Η συλλογή και επεξεργασία της ανατροφοδότησης από τους πελάτες αποδεικνύεται πολύτιμη καθώς παρέχει πληροφόρηση που μπορεί να χρησιμοποιηθεί μελλοντικά για τη βελτίωση της λειτουργίας και επομένως και των παρεχόμενων υπηρεσιών του helpdesk συστήματος. Αυτή η λειτουργία θα μπορούσε να αυτοματοποιηθεί μέσω μιας ροής εργασίας που θα περιλάμβανε τα παρακάτω κατά σειρά βήματα:

1. Κλείσιμο δελτίου. Με το κλείσιμο το δελτίου το σύστημα δημιουργεί ένα ερώτημα ανατροφοδότησης.

2. Φόρμα ανατροφοδότησης. Μία φόρμα ανατροφοδότησης αναδύεται στον πελάτη ζητώντας του να συμπληρώσει τα σχετικά με την εξυπηρέτηση που έλαβε στοιχεία.
3. Συλλογή ανατροφοδότησης. Η ανατροφοδότηση του πελάτη συλλέγεται και φυλάσσεται στο σύστημα.
4. Ανάλυση. Η ανατροφοδότηση των πελατών αναλύεται ώστε αναγνωριστούν τάσεις των πελατών και περιοχές του helpdesk συστήματος που επιδέχονται βελτίωση.
5. Αναφορές. Τα αποτελέσματα των ανατροφοδοτήσεων αποτυπώνονται σε αναφορές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την επισκόπηση της διαχείρισης της υποστήριξης.
6. Επακόλουθες ενέργειες (follow-up). Εάν είναι απαραίτητο ξεκινούν κάποιες ενέργειες ως άμεσο αποτέλεσμα της ανατροφοδότησης που λήφθηκε.
7. Βελτίωση. Η πληροφόρηση που εξάχθηκε από την ανατροφοδότηση χρησιμοποιείται για συνεχείς βελτιώσεις στην λειτουργία του συστήματος εξυπηρέτησης (Farah, 2024).



Εικόνα 4. Ροή εργασίας μετά την επίλυση ενός δελτίου για την ανατροφοδότηση από τον πελάτη

Ροές εργασιών μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία άρθρων για τον εμπλουτισμό της βάσης γνώσης του helpdesk συστήματος, για τον έλεγχο της

διαχείρισης των αλλαγών, για την εισαγωγή νέων υπαλλήλων στο helpdesk σύστημα, για την εκπλήρωση των αιτήσεων για υπηρεσίες, για την αυτοματοποίηση της διαχείρισης των συμβάντων, για τον προγραμματισμό των τακτικών εργασιών συντήρησης, για την προμήθεια νέων περιουσιακών στοιχείων της εταιρίας, καθώς και για την εφαρμογή από το σύστημα εξυπηρέτησης νέων κανονισμών και τον έλεγχο συμμόρφωσής του με τους διάφορους κατά τόπους κανονισμούς (Farah, 2024).

Καλές πρακτικές για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών ροών εργασίας

Κάποιες βασικές καλές πρακτικές που μπορούμε να εφαρμόσουμε στη διαμόρφωση αποτελεσματικών ροών εργασιών είναι οι εξής:

- **Θέτουμε σαφείς στόχους.** Σε ένα helpdesk σύστημα πρέπει να εξετάσουμε τι θέλουμε να επιτύχουμε ώστε να σχεδιάσουμε ανάλογα τις ροές εργασιών που θα μας βοηθήσουν σε αυτό. Κάποιοι στόχοι θα μπορούσε να είναι η μείωση του χρόνου επίλυσης των δελτίων, η βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών ή και η μείωση του φόρτου εργασίας για την ομάδα υποστήριξης.
- **Διατηρούμε τις ροές εργασιών απλές.** Είναι σημαντικό για την ομάδα υποστήριξης να μπορεί να εφαρμόζει απλές και κατανοητές ροές εργασιών χωρίς δυσκολίες. Υπερβολικά πολύπλοκες ροές εργασιών ίσως οδηγήσουν σε σύγχυση και πολύ πιθανόν σε λάθη. Χρειάζεται να επιμείνουμε στα βασικά και να βεβαιωθούμε για κάθε βήμα ότι έχει ουσιαστική αξία.
- **Επικαιροποιούμε και αναθεωρούμε τακτικά τις ροές εργασιών.** Σε έναν κόσμο διαρκώς μεταβαλλόμενο, ειδικά αναφορικά με τις τεχνολογίες πληροφορικής, είναι αναγκαίο να προσαρμόσουμε κατάλληλα τις ροές εργασιών. Θα πρέπει να διατρέχουμε τις ροές εργασιών, ώστε να διαπιστώνουμε τι λειτουργεί και τι όχι. Σε αυτό συμβάλλει και η ανατροφοδότηση από την ομάδα υποστήριξης, ώστε να προχωρήσουν οι κατάλληλες προσαρμογές. Με αυτό τον τρόπο διατηρούμε τις διαδικασίες συναφείς και αποτελεσματικές.
- **Αυτοματοποιούμε όπου είναι δυνατό.** Η αυτοματοποίηση μπορεί να εφαρμοσθεί σε επαναλαμβανόμενες εργασίες, όπως είναι η δρομολόγηση των δελτίων, η αποστολή ειδοποιήσεων και η ενημέρωση της κατάστασης των δελτίων. Η αυτοματοποίηση συμβάλλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών, ελαχιστοποιεί την πιθανότητα ανθρώπινου λάθους, ενώ παράλληλα αποδεσμεύει την ομάδα υποστήριξης ώστε να ασχοληθεί με πιο πολύπλοκα ζητήματα.

- **Εστιάζουμε στην εμπειρία του χρήστη.** Για το σχεδιασμό των ροών εργασίας είναι απαραίτητο να λαμβάνουμε πάντα υπόψη μας τους τελικούς χρήστες. Εάν η διαδικασία της ροής εργασίας που ορίζουμε, είναι απλή και διαισθητικά αντιληπτή από την ομάδα υποστήριξης, το ίδιο αποτελεσματική θα είναι και από τους χρήστες, διευκολύνοντας περαιτέρω και την εφαρμογή της από αυτούς. Ο στόχος μας όταν ορίζουμε ροές εργασιών θα πρέπει να είναι εκτός από την ομαλή λειτουργία του helpdesk συστήματος, και η βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των χρηστών, ώστε και τα δύο μέρη - πράκτορες και πελάτες - να εξυπηρετούνται ο καθένας στο ρόλο του.

3.4 Helpdesk συστήματα που υποστηρίζουν αυτοματισμούς

Στην εποχή μας όπου η εμπειρία των καταναλωτών μέσω του Internet εξελίσσεται διαρκώς, οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν τη σημασία των αδιάλειπτων και αποτελεσματικών αλληλοεπιδράσεων με αυτούς. Μια πιο ευέλικτη εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών συγκαταλέγεται στους στόχους των επιχειρήσεων και οι αυτοματισμοί στα helpdesk συστήματα συμβάλλουν σημαντικά σε αυτό.

Ένας αυτοματισμός στα helpdesk συστήματα είναι μια τεχνολογία που χρησιμοποιείται για τον περιορισμό των επαναλαμβανόμενων εργασιών, τη δημιουργία προσαρμοσμένων ροών εργασιών και την παροχή ομαλής συνεχούς ροής υποστήριξης. Αυτές οι δυνατότητες μπορούν να ενισχυθούν ακόμα περισσότερο με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence AI).

Με την αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων εργασιών, όπως η δρομολόγηση των δελτίων, δίνεται η δυνατότητα στις ομάδες υποστήριξης να επικεντρωθούν σε περισσότερο σημαντικά καθήκοντα, ενώ για αυτούς που λαμβάνουν την υποστήριξη η αυτοματοποίηση προσφέρει μια πιο συνεπή και καθοριστική εμπειρία, είτε πρόκειται για πελάτη (Customer Satisfaction CX) είτε πρόκειται για υπάλληλο (Employee Satisfaction EX).

Η αυτοματοποίηση ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών (service desk) αποτελεί συχνά μέρος των μεγαλύτερων πλατφορμών εξυπηρέτησης πελατών (customer service software) από άκρο σε άκρο. Όταν αυτές οι πλατφόρμες ενοποιούνται, προσφέρουν λύσεις υποστήριξης που μπορούν να κλιμακωθούν. Επιπλέον, οι ομάδες υποστήριξης

των Τεχνολογιών Πληροφορικής (IT) και του ανθρώπινου δυναμικού (HR) μπορούν να επωφεληθούν από αυτό (Zendesk, n.d.).

Αυτοματισμοί μπορούν να εφαρμοστούν στα εξής χαρακτηριστικά ενός helpdesk συστήματος:

- **Δρομολόγηση των δελτίων.** Με ένα αυτοματοποιημένο σύστημα δελτίων τα εισερχόμενα δελτία δρομολογούνται προς το κατάλληλο μέλος της ομάδας υποστήριξης επιτυγχάνοντας μια ομαλή και συνεχή ροή υποστήριξης. Επίσης με τον αυτοματισμό επιτυγχάνεται καλύτερη κατανομή του φόρτου εργασίας και αποτελεσματικότερη εμπειρία για τον πελάτη. Για να γίνει αυτό αρχικά η επιχείρηση ορίζει κριτήρια δρομολόγησης που σχετίζονται με το περιεχόμενο και τις συνθήκες κάθε δελτίου. Στη συνέχεια μέσω του αυτοματισμού τα δελτία οδηγούνται στον πιο κατάλληλο πράκτορα εξυπηρέτησης.

- **Ροές εργασιών.** Οι ροές εργασιών συμβάλλουν σημαντικά στην παροχή αδιάλειπτης ροής υποστήριξης προς τους πελάτες. Ο αυτοματισμός των ροών εργασιών μπορεί να εφαρμοστεί σε επαναλαμβανόμενες εργασίες, όπως η δρομολόγηση δελτίων, η κλιμάκωση των δελτίων, η εισαγωγή νέων μελών στην ομάδα υποστήριξης και οι απαντήσεις σε συνηθισμένες ερωτήσεις πελατών. Με αυτόν τον τρόπο οι πράκτορες αποδεσμεύονται από τετριμμένες εργασίες για να αφιερωθούν σε πιο σημαντικά καθήκοντα.

- **AI chatbots.** Τα chatbot μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την άμεση αντιμετώπιση συνηθισμένων ερωτήσεων των πελατών, μειώνοντας έτσι το φόρτο εργασίας που δέχεται η ομάδα υποστήριξης. Επίσης επειδή είναι διαθέσιμα 24 ώρες την ημέρα 7 μέρες την εβδομάδα, είναι πολύ χρήσιμα για την παροχή υποστήριξης τις ώρες που δεν εργάζεται το προσωπικό υποστήριξης. Τα AI chatbot χρησιμοποιούν αλγορίθμους επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (Natural Processing Language NPL) και μάθησης μηχανής (Machine Learning ML) για να κατανοήσουν και να αποκριθούν σε εισερχόμενα μηνύματα χρηστών μέσω συνομιλίας. Όταν ο χρήστης πληκτρολογεί ένα ερώτημα ή μήνυμα, το chatbot επεξεργάζεται το εισερχόμενο, αναγνωρίζει την πρόθεση και εξάγει σχετική πληροφορία ή λέξεις - κλειδιά. Στη συνέχεια χρησιμοποιεί προ-εκπαιδευμένα μοντέλα γλώσσας, όπως η GPT, για να παράγει κατάλληλες ως προς τα συμφραζόμενα και με συνάφεια απαντήσεις.

- **Βάσεις γνώσεων.** Οι βάσεις γνώσεων μπορούν να περιλαμβάνουν λίστες συχνών ερωτήσεων (FAQs), οδηγούς επίλυσης προβλημάτων, άρθρα κέντρου βοήθειας και

άλλους πόρους που μπορεί ένας χρήστης να χρησιμοποιήσει για να αντιμετωπίσει το αίτημά του ο ίδιος χωρίς τη βοήθεια ενός πράκτορα εξυπηρέτησης. Με την ενοποίηση αυτοματισμού και βάσης γνώσεων δίνεται η δυνατότητα τόσο στα chatbot όσο και στην ομάδα υποστήριξης να έχουν πρόσβαση στη βάση γνώσεων προσφέροντας ακριβή πληροφορία στον πελάτη.

- **Αυτοματοποιημένη παραγωγή αναφορών.** Η αυτοματοποιημένη παραγωγή αναφορών παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να έχουν πληροφόρηση σε θέματα όπως η αποδοτικότητα του προσωπικού εξυπηρέτησης, ο αριθμός των δελτίων, οι χρόνοι απόκρισης, ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών κ.α. Μέσω των αναφορών οι επιχειρήσεις προχωρούν σε αξιολόγηση των εφαρμοζόμενων διαδικασιών τους και ανιχνεύουν εκείνες τις περιοχές που επιδέχονται βελτίωση (*Zendesk, n.d.*).

Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την αυτοματοποίηση των helpdesk συστημάτων είναι:

- **Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.** Η αυτοματοποίηση στα helpdesk συστήματα, ισοδυναμεί με πολλαπλάσιο εργατικό δυναμικό στη διάθεση της επιχείρησης και συμβάλλει στη γρήγορη και με ακρίβεια υποστήριξη των πελατών. Η ενσωμάτωση αυτοματισμών, δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις για αστραπιαίες απαντήσεις στα ερωτήματα των πελατών μέσω των chatbot, για αποστολή αυτοματοποιημένων μηνυμάτων και υπενθυμίσεων με αποτέλεσμα την πιο ολοκληρωμένη ικανοποίηση των πελατών.

- **Αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού υποστήριξης.** Οι αυτοματισμοί στα helpdesk συστήματα αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν τις πιο συνηθισμένες εργασίες, παρέχοντας έτσι στο προσωπικό υποστήριξης τον απαραίτητο χρόνο να ασχοληθεί με τις πιο απαιτητικές περιπτώσεις, που δεν μπορεί να αντιμετωπίσει μόνη της η τεχνολογία. Είτε πρόκειται για μικρή είτε για μεγαλύτερη επιχείρηση, οι αυτοματισμοί επιτρέπουν στην ομάδα υποστήριξης να επιτύχει περισσότερα κάνοντας λιγότερα, αυξάνοντας την παραγωγικότητα της ομάδας χωρίς να εξαντλούν το προσωπικό της.

- **Μείωση του κόστους υποστήριξης.** Οι αυτοματισμοί στα helpdesk συστήματα μειώνουν τη δαπάνη μισθοδοσίας, εφόσον περιορίζουν αριθμητικά τις απαιτήσεις σε προσωπικό υποστήριξης. Η κατάλληλη επιλογή του helpdesk συστήματος μπορεί να οδηγήσει σε περαιτέρω μείωση του κόστους παροχής υποστήριξης, εφόσον

εξασφαλίζονται καλύτεροι χρόνοι απόσβεσης της επένδυσης (Return On Investment ROI) και εκτίμησης της αξίας της (Time To Value TTV).

- **Συνέπεια στην εμπειρία εξυπηρέτησης των πελατών.** Η αύξηση της αποτελεσματικότητας της ομάδας υποστήριξης και η επίτευξη της συνέπειας στην εμπειρία των πελατών επιτυγχάνονται με τη χρήση του αυτοματισμού στα helpdesk συστήματα, καθώς γίνεται δυνατή η αδιάλειπτη ροή εργασίας, όπως με τη χρήση chatbot για την απάντηση σε συνηθισμένες ερωτήσεων πελατών.

- **Καλύτερη πληροφόρηση.** Οι αυτοματισμοί συμβάλλουν ώστε ένας οργανισμός να σχηματίζει μια ολοκληρωμένη εικόνα της αλληλεπίδρασής του με τους πελάτες. Τα αυτοματοποιημένα helpdesk συστήματα παρέχουν σημαντικές πληροφορίες για τις επιχειρήσεις προκειμένου να βελτιώσουν τη λειτουργία τους, δίνοντας τη δυνατότητα εξαγωγής προηγμένων αναλυτικών στοιχείων αναφορικά με τους χρόνους επίλυσης των δελτίων και την απόδοση των ομάδων υποστήριξης, την ανατροφοδότηση των πελατών και τις αυτοματοποιημένες αναφορές (Zendesk, n.d.).

3.5 Συστήματα helpdesk που χρησιμοποιούν τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence AI)

Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence AI) σε ένα helpdesk σύστημα χρησιμοποιούν επεξεργασία φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing NLP) και μάθηση μηχανής (Machine Learning ML), με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας τόσο του πελάτη όσο και του προσωπικού υποστήριξης. Με τη χρήση τεχνολογιών AI μπορούμε να αυτοματοποιήσουμε επαναλαμβανόμενες εργασίες, να αναλύουμε τα αιτήματα των πελατών και να προσφέρουμε εξατομικευμένη υποστήριξη.

Τα AI helpdesk συστήματα μέσω των αυτοματισμών που παρέχουν, αλλάζουν άρδην τη λειτουργία των helpdesk συστημάτων, που μέχρι πρότινος στηριζόταν κυρίως στον άνθρωπο. Έτσι για παράδειγμα με χρήση AI εργαλείων που χρησιμοποιούν NLP είναι δυνατή η αυτόματη κατηγοριοποίηση των δελτίων και η δρομολόγησή τους ανάλογα με το περιεχόμενο στο κατάλληλο τμήμα υποστήριξης.

Αυτά τα συστήματα χρησιμοποιούν την ιστορικότητα των δεδομένων προκειμένου να εκπαιδεύονται διαρκώς και να εμπλουτίζουν τη βάση γνώσεων του συστήματος. Επίσης μέσω των AI εργαλείων είναι δυνατή η αποφυγή της κλιμάκωσης των

προβλημάτων μέσω της πρόβλεψης λύσεων, η πρόβλεψη και η αντιμετώπιση των αναγκών των πελατών με τελικό όφελος τη μείωση του φόρτου εργασίας για το προσωπικό υποστήριξης.

Γενικά τα helpdesk συστήματα που ενσωματώνουν AI τεχνολογίες και εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης μπορούν να παρέχουν διαδραστικές υπηρεσίες με δυνατότητες πρόβλεψης, εξατομίκευσης και διαρκούς εξέλιξης.

Τα AI helpdesk συστήματα διαφέρουν σε σχέση με τα παραδοσιακά συστήματα ως προς:

-Το σύστημα έκδοσης δελτίων. Στα AI helpdesk συστήματα τα δελτία κατηγοριοποιούνται, προτεραιοποιούνται και δρομολογούνται με χρήση NLP και αυτοματισμών.

-Τους χρόνους απόκρισης. Στα AI helpdesk συστήματα οι χρόνοι απόκρισης είναι μικρότεροι χάρη στη χρήση αυτοματισμών και την ανάλυση πρόβλεψης.

-Κλιμάκωση. Στα AI helpdesk συστήματα διευκολύνεται η κλιμάκωση και η αύξηση των εισερχόμενων αιτημάτων αντιμετωπίζεται χωρίς να απαιτείται επιπλέον ανθρώπινο δυναμικό.

-Υποστήριξη πολλών γλωσσών. Τα AI helpdesk συστήματα παρέχουν τη δυνατότητα αυτόματης μετάφρασης των μηνυμάτων, εξασφαλίζοντας απρόσκοπτη πολυγλωσσική υποστήριξη.

-Αποτελεσματικότητα. Τα AI helpdesk συστήματα προσφέρουν υψηλή αποτελεσματικότητα χάρη στον αυτοματισμό των επαναλαμβανόμενων εργασιών και τη μείωση του όγκου των δελτίων.

Τα οφέλη από την ενσωμάτωση AI τεχνολογιών σε helpdesk συστήματα μπορούν να συνοψισθούν στα εξής:

- 1. Αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων εργασιών.** Επαναλαμβανόμενες και χρονοβόρες εργασίες μπορούν να αυτοματοποιηθούν με τη χρήση AI. Έτσι ένα AI chatbot μπορεί να αναλάβει την ενημέρωση της κατάστασης των δελτίων, ή την εισαγωγή δεδομένων σε ένα CRM σύστημα, δίνοντας τη δυνατότητα στο προσωπικό υποστήριξης να ασχοληθεί με τα πιο απαιτητικά προβλήματα.
- 2. Βελτίωση της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες.** Τα AI helpdesk συστήματα έχουν τη δυνατότητα να απαντούν στα αιτήματα των πελατών με μεγαλύτερη

ακρίβεια και συνέπεια, οδηγώντας περαιτέρω στη μείωση των λαθών και στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. Με τη χρήση των AI chatbot μειώνεται ο χρόνος αναμονής των πελατών και παρέχονται ακριβείς απαντήσεις στα ερωτήματα ακόμα και μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα, τη στιγμή που οι πράκτορες χρειάζονται από 12 έως 24 ώρες. Γενικά τα AI helpdesk συστήματα έχουν πετύχει μείωση του χρόνου αντιμετώπισης των αιτημάτων κατά 65% συμβάλλοντας στην αδιάλειπτη παροχή υποστήριξης.

- 3. Εξατομικευμένη υποστήριξη με ανάλυση προθέσεων.** Περισσότερο εξατομικευμένες απαντήσεις είναι δυνατόν να παρέχονται ως αποτέλεσμα της πληροφόρησης που προκύπτει, ύστερα από ανάλυση των προθέσεων των πελατών βασισμένη σε τεχνολογίες AI. Για παράδειγμα, όταν λόγω μιας καθυστέρησης στην παράδοση ενός προϊόντος, ο πελάτης εκφράσει απογοήτευση, με τη χρήση της AI τεχνολογίας είναι δυνατόν να εξομαλυνθεί το κλίμα έντασης, καθώς μέσω αυτής ο πράκτορας εξυπηρέτησης λαμβάνει οδηγίες ώστε να διεξάγει την επικοινωνία με τον πελάτη εφαρμόζοντας ενεργητική ακρόαση και δείχνοντας περισσότερη ενσυναίσθηση.
- 4. Μείωση κόστους και κλιμάκωση.** Με τη χρήση τεχνολογιών AI επιτυγχάνεται μείωση του κόστους λειτουργίας του helpdesk συστήματος, καθώς μειώνονται οι ανάγκες για πολυάριθμη ομάδα υποστήριξης. Τα AI helpdesk συστήματα επιτυγχάνουν αυτόματα κλιμάκωση με την αύξηση των εισερχόμενων δελτίων και επομένως δεν απαιτείται επιπλέον ανθρώπινο δυναμικό. Ενώ σε περιόδους μεγάλης αιχμής, όπως περίοδοι εκπτώσεων των τιμών ή εισαγωγής νέων προϊόντων στην αγορά, στα παραδοσιακά helpdesk συστήματα χρειάζεται να προσληφθεί επιπλέον προσωπικό, στα AI συστήματα συνεχίζεται απρόσκοπτα η λειτουργία του helpdesk καθώς μπορούν να αντιμετωπίσουν ταυτόχρονα εκατοντάδες εισερχόμενα αιτήματα.
- 5. Ανάλυση βασισμένη στα δεδομένα για συνεχή βελτίωση.** Η χρήση AI τεχνολογιών δίνει τη δυνατότητα να εξάγουμε από το σύστημα αναφορές με λεπτομερή στοιχεία, που μπορούν να παρέχουν σημαντική πληροφόρηση. Αναλύοντας την απόδοση τόσο του ανθρώπινου δυναμικού όσο και των chatbot χρησιμοποιώντας AI, οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ποιες βελτιώσεις πρέπει να γίνουν. Η συνεχής παρακολούθηση βασικών δεικτών απόδοσης του συστήματος, επιτρέπει να εντοπιστούν σημεία αναποτελεσματικότητας γρήγορα, ώστε στη συνέχεια η επιχείρηση να μπορεί εφαρμόσει τρόπους για την αντιμετώπισή τους

και να διατηρεί υψηλή ποιότητα υποστήριξης. Πρόκειται για διαδικασία που βασίζεται στα δεδομένα με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του helpdesk συστήματος.

- 6. Διαθεσιμότητα 24/7.** Τα AI helpdesk συστήματα μπορούν να λειτουργούν 24 ώρες την ημέρα 7 ημέρες την εβδομάδα, χωρίς να επιβαρύνουν την επιχείρηση ή τον οργανισμό με επιπλέον έξοδα. Με τη χρήση AI συνηθισμένα ερωτήματα μπορούν να απαντηθούν οποιαδήποτε στιγμή, με αποτέλεσμα οι καθυστερήσεις στις απαντήσεις να μειώνονται σημαντικά και επομένως να αυξάνεται η ικανοποίηση των πελατών. Επιπλέον ρυθμίζοντας κατάλληλα τα AI εργαλεία ώστε τα αιτήματα να κλιμακώνονται προς την ομάδα υποστήριξης μόνον όταν είναι αναγκαίο, οι πελάτες λαμβάνουν υποστήριξη εγκαίρως και η ποιότητα υποστήριξης διατηρείται υψηλή. Συνοψίζοντας, η ενσωμάτωση AI τεχνολογιών σε ένα helpdesk σύστημα επιτρέπει τη βέλτιστη κλιμάκωση των αιτημάτων, μειώνει τα λειτουργικά κόστη και αυξάνει την ικανοποίηση των πελατών.

Προκειμένου να εξασφαλίσουμε την επιτυχή ενσωμάτωση των AI εργαλείων σε ένα helpdesk σύστημα και την αποδοτική λειτουργία τους για μεγάλο χρονικό διάστημα, ενδείκνυται να ακολουθήσουμε την παρακάτω προετοιμασία:

1. Καθορίζουμε σαφείς στόχους. Οι σαφείς στόχοι μπορεί να περιλαμβάνουν αυτοματοποίηση των επαναλαμβανόμενων εργασιών, μείωση των χρόνων επίλυσης ή κάτι άλλο. Σε κάθε περίπτωση είναι απαραίτητο να προσδιορίσουμε τους στόχους μας πριν το επόμενο βήμα και να εντοπίσουμε εκείνους τους δείκτες που θέλουμε να βελτιώσουμε, όπως είναι το ποσοστό των επιλύσεων με την πρώτη φορά (First Contact Resolution ή FCR rate) ή οι χρόνοι επίλυσης.

2. Αναγνωρίζουμε και αξιολογούμε τις προκλήσεις. Η αξιολόγηση της λειτουργίας του helpdesk συστήματος κρίνεται απαραίτητη, προκειμένου να εντοπίσουμε τα σημεία όπου η χρήση της AI θα κάνει τη διαφορά. Για να εντοπίσουμε τις αδυναμίες του συστήματος χρησιμοποιούμε όλα τα δεδομένα των αιτημάτων, όπως ο όγκος των δελτίων, οι χρόνοι απόκρισης και η ανατροφοδότηση των πελατών. Επίσης με τη χρήση αναλυτικών εργαλείων μπορούμε να εντοπίσουμε τα σημεία που παρουσιάζουν συμφόρηση – όπως οι χειροκίνητες εργασίες που μπορούν να αυτοματοποιηθούν ή οι συχνές κλιμακώσεις που καθυστερούν την επίλυση των αιτημάτων. Επιπλέον σημαντική πληροφόρηση ως προς τα αιτήματα που εμφανίζονται συχνά μπορεί να προσφέρει η ανατροφοδότηση από τους πράκτορες της πρώτης γραμμής.

3. Επιλέγουμε την κατάλληλη ΑΙ λύση. Είναι σημαντικό να επιλέξουμε ΑΙ εργαλεία που μπορούν να παραμετροποιηθούν, ώστε να ενσωματωθούν στο helpdesk σύστημα, το CRM σύστημα και άλλες πλατφόρμες του οργανισμού. Επιπλέον επιλέγουμε λύσεις που προσφέρουν επεκτασιμότητα καθώς αναπτύσσεται ο οργανισμός, όχι όμως σε βάρος της απόδοσης. Τέλος, παράγοντες όπως η ασφάλεια των δεδομένων και η συμμόρφωση με τους ισχύοντες βιομηχανικούς κανονισμούς και κανονισμούς επεξεργασίας δεδομένων, όπως ο ΓΚΠΔ (GDPR) στην Ευρωπαϊκή Ένωση, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην επιλογή της κατάλληλης ΑΙ λύσης.

4. Προετοιμάζουμε και εκπαιδεύουμε την ομάδα μας. Είναι σημαντικό για την ομάδα υποστήριξης να κατανοήσει πλήρως πώς μπορεί να χρησιμοποιήσει τα εργαλεία ΑΙ και γι' αυτό το σκοπό απαιτείται εκπαίδευση. Οι προμηθευτές προϊόντων ΑΙ προσφέρουν εισαγωγικές εκπαιδεύσεις και υπηρεσίες υποστήριξης, ώστε να επιτευχθεί ομαλή προσαρμογή στη χρήση των εργαλείων ΑΙ. Καθώς η ΑΙ έχει υποστηρικτικό ρόλο και δεν θέλουμε να αντικαταστήσει τον άνθρωπο, είναι σημαντικό να διαμορφώσουμε πολιτικές στον οργανισμό που αποθαρρύνουν την υπερβολική χρήση της ΑΙ, ειδικά σε ευαίσθητες περιπτώσεις πελατών που η ανθρώπινη επικοινωνία είναι απαραίτητη και αναντικατάστατη.

5. Προετοιμάζουμε τα δεδομένα μας για εκπαίδευση της ΑΙ. Η αποτελεσματική λειτουργία ενός ΑΙ συστήματος στηρίζεται σε δεδομένα υψηλής ποιότητας. Αρχικά θα πρέπει να συλλέξουμε τα ιστορικά δεδομένα μας από όλα τα πιθανά κανάλια - όπως email, chat, τηλεφωνικές κλήσεις κ.λπ. - και σύμφωνα με τις πολιτικές του οργανισμού. Στη συνέχεια προετοιμάζουμε τα δεδομένα, που σημαίνει ότι τα καθαρίζουμε αφαιρώντας κάθε άσχετη ή ελλιπή πληροφορία και τα οργανώνουμε. Η οργάνωση των δεδομένων περιλαμβάνει και την χειροκίνητη εργασία της επισημείωσης (annotation), δηλαδή προσθέτουμε σχετικές ετικέτες - όπως ο τύπος του ερωτήματος ή η πρόθεση του πελάτη - που θα βοηθήσουν την ΑΙ στην κατανόηση του πλαισίου κάθε διάδρασης με πελάτη.

6. Εκπαιδεύουμε και ρυθμίζουμε την ΑΙ. Όταν ολοκληρώσουμε την προετοιμασία των δεδομένων μας τροφοδοτούμε με αυτά το ΑΙ μοντέλο μας. Στη συνέχεια προχωράμε στη ρύθμιση της ΑΙ με την κατάλληλη παραμετροποίηση και ενσωμάτωση βρόχων ανατροφοδότησης, ώστε η ΑΙ να εκπαιδεύεται και να βελτιώνεται διαρκώς, μέσα από τις πραγματικές περιπτώσεις διάδρασης με τους πελάτες. Η βέλτιστη ρύθμιση και απόδοση της ΑΙ πριν τη θέσουμε σε πλήρη λειτουργία, επιτυγχάνεται με τη χρήση

μετρικών αξιολόγησης, όπως η ακρίβεια των απαντήσεων της ΑΙ, η ταχύτητα επίλυσης των αιτημάτων και γενικά η ποιότητα της εμπειρίας των πελατών.

7. Δοκιμάζουμε και επικυρώνουμε τη λειτουργία της ΑΙ. Είναι σημαντικό να διεξάγουμε λεπτομερείς δοκιμές για την αξιολόγηση της απόδοσης της ΑΙ πριν τη θέσουμε σε παραγωγική λειτουργία. Ειδικά θα πρέπει να επιμείνουμε σε θέματα, όπως η διαχείριση μεγάλου όγκου δελτίων, η αναγνώριση της πρόθεσης του πελάτη και η παράδοση των κατάλληλων απαντήσεων. Επιπλέον δοκιμές ευχρηστίας με πραγματικούς πράκτορες και πελάτες βοηθούν να εξακριβώσουμε την ευχρηστία της ΑΙ και την ικανότητά της να δίνει σχετικές με το πλαίσιο της διάδρασης κάθε φορά απαντήσεις.

8. Παρακολουθούμε και βελτιώνουμε διαρκώς. Κρίνεται απαραίτητο να παρακολουθούμε την απόδοση του ΑΙ helpdesk συστήματος και μετά την πλήρη ενσωμάτωση των ΑΙ εργαλείων. Για αυτό το σκοπό καταγράφουμε κρίσιμους δείκτες απόδοσης, όπως είναι χρόνοι απόκρισης, ποσοστά επίλυσης ζητημάτων και βαθμοί ικανοποίησης πελατών. Η πληροφόρηση που αντλούμε από αυτούς τους δείκτες χρησιμοποιείται για τη συνεχή βελτίωση του συστήματος. Επιπλέον τροφοδοτούμε τακτικά την ΑΙ με τα δεδομένα των νέων διαδράσεων με τους πελάτες, ώστε να διατηρείται η ακρίβεια και συνάφεια των απαντήσεων της ΑΙ προϊόντος του χρόνου λειτουργίας του helpdesk συστήματος. (Asokmani, 2025).

3.6 Συστήματα helpdesk που υποστηρίζουν εφαρμογές για κινητές συσκευές

Ένα helpdesk σύστημα για κινητές συσκευές είναι ένα σύνολο εργαλείων υποστήριξης πελατών, που χρησιμοποιείται σε μια κινητή συσκευή από τους πράκτορες εξυπηρέτησης για να εκτελούν τα καθήκοντά τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις πρόκειται για μια εφαρμογή για κινητές συσκευές που μεταφέρει τα χαρακτηριστικά ενός helpdesk συστήματος για επιτραπέζιους υπολογιστές σε μικρές οθόνες. Ένα αποτελεσματικό helpdesk για κινητά παρέχει τα βασικά χαρακτηριστικά και λειτουργικότητες που χρησιμοποιούν οι πράκτορες στον επιτραπέζιο υπολογιστή τους, προσαρμοσμένα όμως για να είναι εύχρηστα σε μια κινητή συσκευή, αρκεί να είναι διαθέσιμη μια σύνδεση στο Internet (Hicks, 2022).

Οι περισσότερες helpdesk εφαρμογές για κινητές εφαρμογές υποστηρίζουν:

- Δημιουργία και διαχείριση δελτίων
- Πρόσβαση στη Βάση Γνώσεων
- Δυνατότητες συνεργασίας και εσωτερικής επικοινωνίας μεταξύ των μελών της ομάδας υποστήριξης
- Ανταλλαγή μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο
- Δυνατότητα δημιουργίας αναλύσεων και εξαγωγής αναφορών (Reji, 2025)

Τα πλεονεκτήματα τέτοιων εφαρμογών είναι:

Συνεχής υποστήριξη. Η περίοδος της πανδημίας του κορονοϊού ανέδειξε πολύ έντονα την ανάγκη για τις εταιρίες να παρέχουν υποστήριξη στους πελάτες τους ακόμα και όταν οι εργαζόμενοι τους βρίσκονται στο σπίτι. Οι εφαρμογές helpdesk συστημάτων για κινητά παρέχουν τη λύση, καθώς οι πράκτορες μέσω αυτών των εφαρμογών έχουν στη διάθεσή τους όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται, για να εργάζονται αποτελεσματικά από οποιαδήποτε συσκευή βρίσκεται εύκαιρη. Επίσης μέσω αυτών μπορούν να έχουν πρόσβαση στη βάση γνώσεων από οπουδήποτε και να παρέχουν τις απαντήσεις που αναζητούν οι πελάτες γρήγορα. Και σε περιόδους κανονικότητας όμως η χρήση helpdesk εφαρμογών για κινητά αποδεικνύεται πολύ χρήσιμη, καθώς δίνει τη δυνατότητα στους πράκτορες να αναλάβουν αιτήματα πελατών σε τοποθεσίες όπως αίθουσες αναμονής ή μέσα μεταφοράς.

Καλύτεροι χρόνοι απόκρισης. Τα τελευταία χρόνια μία από τις μεγαλύτερες τάσεις στην εξυπηρέτηση είναι η προσδοκία από τους πελάτες για συνεχώς μικρότερους χρόνους απόκρισης. Καθώς δεν είναι δυνατόν για έναν πράκτορα εξυπηρέτησης να βρίσκεται πάντα στη θέση εργασίας του στο γραφείο, προκύπτει επιτακτική η ανάγκη να έχει πρόσβαση στο helpdesk σύστημα από το κινητό του. Για παράδειγμα ένας πράκτορας εξυπηρέτησης που έχει βγει για μια βόλτα, μπορεί να λάβει ειδοποίηση στο κινητό του τηλέφωνο όταν ένας πελάτης απευθύνει αίτημα στο helpdesk σύστημα, οπότε αρχίζει να ασχολείται με αυτό πριν επιστρέψει στο γραφείο. Όσο περισσότερο χρόνο είναι διαθέσιμος ένας πράκτορας εξυπηρέτησης τόσο πιο γρήγορα αντιμετωπίζονται τα αιτήματα.

Διατήρηση ενοποιημένων δεδομένων πελατών. Προκειμένου οι πράκτορες να παρέχουν τη βέλτιστη εμπειρία εξυπηρέτησης, πρέπει να γνωρίζουν όχι μόνο το τρέχον αίτημα αλλά και στοιχεία που αφορούν τη σχέση του πελάτη με την εταιρία. Μια αποτελεσματική helpdesk εφαρμογή για κινητά δίνει τη δυνατότητα στους πράκτορες σε οποιαδήποτε συσκευή και αν χρησιμοποιούν, να έχουν πρόσβαση στην πιο

πρόσφατη πληροφορία που αφορά τον πελάτη. Τέτοιες πληροφορίες είναι τα προϊόντα που έχει προμηθευτεί ο πελάτης, τα ζητήματα που αντιμετώπισε στο παρελθόν ή η κατάσταση του δελτίου του. Επιπλέον οι πράκτορες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνουν τα δεδομένα του πελάτη σε πραγματικό χρόνο, ώστε την επόμενη φορά που ο ίδιος πελάτης κάνει κάποιο αίτημα, ο επόμενος πράκτορας εξυπηρέτησης να έχει επίσης πρόσβαση στην πιο πρόσφατη πληροφορία γι' αυτόν (Hicks, 2022).

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά που πρέπει να εξασφαλίζει μια εφαρμογή helpdesk για κινητές συσκευές είναι:

- **Ευχρηστία της εφαρμογής.** Δεν αρκεί απλώς μια εφαρμογή helpdesk για κινητά να είναι διαθέσιμη για κινητές συσκευές. Πρέπει να έτσι έτσι σχεδιασμένη ώστε η χρήση της να γίνεται εύκολα και με διαισθητικό τρόπο. Εάν ο πράκτορας εξυπηρέτησης δυσκολεύεται να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες για τον πελάτη, να βρει το κατάλληλο άρθρο στη βάση γνώσεων, ή να μοιραστεί κάποιους συνδέσμους με τον πελάτη, τότε μια τέτοια εφαρμογή δεν πρόκειται να βελτιώσει την εργασία του. Μια εφαρμογή για κινητά έχει αξία, μόνον όταν βελτιώνει την εμπειρία του χρήστη με το προϊόν.
- **Πρόσβαση σε ενημερωμένα προφίλ πελατών.** Πολλές παρεξηγήσεις και απογοητεύσεις μπορούν να αποφευχθούν, εάν οι πράκτορες έχουν πρόσβαση στην τρέχουσα ακριβή πληροφορία για τον πελάτη. Για παράδειγμα αν σε έναν πελάτη προταθεί μια συνηθισμένη λύση για κάποιο πρόβλημά του χωρίς όμως επιτυχία, τότε αυτός ο πελάτης θα επανέλθει με το ίδιο πρόβλημα. Εάν ο επόμενος πράκτορας εξυπηρέτησης που θα τον αναλάβει δε γνωρίζει την προηγούμενη επικοινωνία, πολύ πιθανό να προτείνει την ίδια αποτυχημένη λύση. Μια τέτοια εφαρμογή πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους πράκτορες να κάνουν ενημερώσεις των προφίλ πελατών σε πραγματικό χρόνο με τα δεδομένα της πιο πρόσφατης επικοινωνίας, ώστε να είναι διαθέσιμα και για τον επόμενο πράκτορα εξυπηρέτησης.
- **Λειτουργικότητα για ανταλλαγή μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο.** Μια αποτελεσματική helpdesk εφαρμογή για κινητά θα πρέπει να υποστηρίζει όλα τα βασικά κανάλια επικοινωνίας των πελατών. Ένα από τα πιο δημοφιλή κανάλια επικοινωνίας είναι αυτό της ανταλλαγής μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο ή ζωντανών συνομιλιών (live chat), επειδή ευνοεί τις γρήγορες απαντήσεις.

Επομένως η δυνατότητα για ζωντανή συνομιλία σε μια helpdesk εφαρμογή για κινητά, αυξάνει το ρυθμό με τον οποίο δίνονται απαντήσεις σε απλά ερωτήματα πελατών από τους πράκτορες.

- **Συμβατότητα με πολλές κινητές συσκευές.** Επειδή οι πράκτορες είναι δυνατό να χρησιμοποιούν μια ποικιλία κινητών συσκευών, η helpdesk εφαρμογή θα πρέπει να λειτουργεί εξίσου καλά σε οποιαδήποτε συσκευή, είτε πρόκειται για Android, είτε για iPhone, είτε για κάποιο τάμπλετ. Αν η helpdesk εφαρμογή δεν είναι συμβατή με κάποιο τύπο κινητής συσκευής, τότε ένας αριθμός πρακτόρων που τη χρησιμοποιούν θα αποκλειστεί από τη χρήση της.
- **Ασφάλεια των δεδομένων.** Από τη στιγμή που οι πράκτορες έχουν πρόσβαση σε δεδομένα πελατών, τίθεται το θέμα της ασφάλειας των δεδομένων, η οποία είναι κρίσιμο να διασφαλιστεί σε κάθε τύπο συσκευής. Είναι σημαντικό το helpdesk σύστημα να παρέχει ασφάλεια είτε λειτουργεί σε επιτραπέζιους υπολογιστές, είτε λειτουργεί σε κινητές συσκευές. Γι' αυτό πριν την χρήση της εφαρμογής σε κινητά, οι πράκτορες θα πρέπει να τη δοκιμάζουν ως προς το θέμα της ασφάλειας.
- **Ειδοποιήσεις.** Προκειμένου οι πράκτορες να αξιοποιούν το πλεονέκτημα για γρήγορους χρόνους απόκρισης που προσφέρει helpdesk εφαρμογή για κινητά, θα πρέπει να ειδοποιούνται κάθε φορά που δημιουργείται ένα δελτίο από κάποιο αίτημα. Η αποστολή ειδοποιήσεων στο κινητό του πράκτορα εξυπηρέτησης ικανοποιεί αυτή την ανάγκη, καθώς του δίνει τη δυνατότητα να γνωρίζει αμέσως, ακόμα κι όταν είναι απασχολημένος με τετριμμένα καθήκοντα γραφείου ή εν μέσω κάποιας τηλεδιάσκεψης, ότι ένα νέο αίτημα πελάτη προέκυψε προς εξυπηρέτηση (Hicks, 2022).

3.7 Συστήματα helpdesk που υποστηρίζουν διασύνδεση με άλλα συστήματα

Η διασύνδεση ενός helpdesk συστήματος με άλλα συστήματα έχει σκοπό το συγχρονισμό των πληροφοριών μεταξύ του προσωπικού υποστήριξης και των εσωτερικών ομάδων του οργανισμού και κατ' επέκταση τη βελτίωση των χρόνων απόκρισης και της ικανοποίησης των πελατών. Επιπλέον με τη διασύνδεση του helpdesk συστήματος με άλλα συστήματα δίνεται η δυνατότητα σε έναν οργανισμό και την ομάδα υποστήριξης για συγκέντρωση και συνένωση δεδομένων από διαφορετικές

πηγές, γεγονός που εξυπηρετεί στην πρόβλεψη και στη λήψη αποφάσεων. Η διασύνδεση helpdesk συστημάτων είναι η διαδικασία σύνδεσης των API (Application Programming Interface) δύο ή περισσότερων helpdesk συστημάτων με σκοπό την εξαγωγή, τη μεταφορά και τη διαμοίραση πληροφοριών προς οποιαδήποτε επιθυμητή κατεύθυνση. Αυτή η διαδικασία αφορά τη συγγραφή των κατάλληλων webhook (υπηρεσίες ειδοποιήσεων μέσω web) που αλληλοεπιδρούν με το API και την παρακολούθηση των πραγματικών δεδομένων (payload) που ανταλλάσσονται. Ουσιαστικά πρέπει να κατανοήσουμε πως λειτουργεί το API κάθε συστήματος για να γράψουμε το κατάλληλο γι' αυτό script. Επειδή η διασύνδεση helpdesk συστημάτων απαιτεί επίπονη συγγραφή κώδικα και αποσφαλμάτωση, οι εταιρίες καταφεύγουν σε εξωτερικούς συνεργάτες για την αδιάλειπτη διασύνδεσή τους (Ezenduka, 2025).

Τα οφέλη που προκύπτουν από την εσωτερική και εξωτερική διασύνδεση των helpdesk συστημάτων είναι:

- **Βελτίωση της συνεργασίας των εμπλεκόμενων ομάδων.** Μέσω της διασύνδεσης διαφορετικών helpdesk συστημάτων δίνεται η δυνατότητα στις διαφορετικές ομάδες υποστήριξης να συνεργαστούν, εφόσον έχουν πρόσβαση σε όλα τα παράπονα και ζητήματα των πελατών. Η συνεργασία των ομάδων θα συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας, καθώς θα επιφέρει μείωση στην υποβολή όμοιων δελτίων, μείωση στις παρατεταμένες καθυστερήσεις και μείωση στην παραγωγή όμοιων αναφορών.

- **Εξάλειψη της απομόνωσης των πληροφοριών.** Η διασύνδεση των helpdesk συστημάτων επιτρέπει την ενιαία προβολή όλων των πληροφοριών που αφορούν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Αυτό βοηθά στην εξάλειψη της απομόνωσης των πληροφοριών μεταξύ των ομάδων που εργάζονται πάνω στο ίδιο ζήτημα. Στην περίπτωση συνεργαζόμενων εταιριών, η δυνατότητα για απρόσκοπτη διαμοίραση πληροφοριών ευνοεί τη διαφάνεια και την εμπιστοσύνη.

- **Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.** Η δυνατότητα που δίνεται στους πράκτορες μέσω της διασύνδεσης των helpdesk συστημάτων να έχουν πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα που σχετίζονται με τα προβλήματα των πελατών, τους βοηθά να κατανοούν καλύτερα πώς να τα διορθώσουν. Αυτό στη συνέχεια έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση των χρόνων επίλυσης και την αύξηση της ακρίβειας στην παροχή υπηρεσιών, οδηγώντας τελικά στη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.

- **Μείωση των εξόδων.** Η διασύνδεση των helpdesk συστημάτων επιτρέπει στους οργανισμούς να έχουν όφελος από όλες τις πλατφόρμες, χωρίς να χρειάζεται να

πληρώσουν έξτρα κόστος. Για παράδειγμα ένας οργανισμός που συνεργάζεται με έναν πάροχο υπηρεσίας (Managed Service Provider MSP) που χρησιμοποιεί ένα άλλο helpdesk σύστημα, μπορεί να εξάγει τα δεδομένα που χρειάζεται από το άλλο helpdesk σύστημα με τη σύμφωνη γνώμη του παρόχου, χωρίς να επιβαρυνθεί με κάποιο κόστος.

- **Ασφαλής ανταλλαγή πληροφοριών.** Στη διασύνδεση των helpdesk συστημάτων περιλαμβάνονται και εργαλεία που σχετίζονται με την ασφάλεια των δεδομένων που μεταφέρονται. Τα εργαλεία αυτά μπορούν να βασίζονται σε τεκμήρια προσωπικής πρόσβασης (personal access tokens), σε πρόσβαση ανάλογα με το ρόλο (role-based), σε άδειες χρηστών (user permissions) και σε αυθεντικοποίηση πολλαπλών παραγόντων (multi-factor authentication). Οι διαχειριστές των διασυνδεδεμένων συστημάτων μπορούν να διαμοιράζουν ευαίσθητες πληροφορίες μεταξύ των ομάδων και άλλων παρόχων υπηρεσιών με μεγαλύτερη ασφάλεια, κάτι που δε συμβαίνει όταν η μεταφορά των δεδομένων γίνεται χειροκίνητα.

- **Γρηγορότερη πρόβλεψη προβλημάτων.** Στη διασύνδεση των helpdesk συστημάτων συνήθως περιλαμβάνονται και εργαλεία ανάλυσης για τη μέτρηση της απόδοσης των προσπαθειών επίλυσης των αιτημάτων. Η πρόσβαση σε πολλές πηγές δεδομένων σε συνδυασμό με τη χρήση τεχνητής νοημοσύνης (AI), δίνει τη δυνατότητα στον οργανισμό να βασιστεί στην ιστορικότητα των δεδομένων και τις τάσεις για να προβλέψει μελλοντικά ζητήματα των χρηστών (Ezenduka, 2025).

Στη συνέχεια θα συνοψίσουμε κάποιες καλές πρακτικές που πρέπει να εφαρμόζουμε κατά τη διασύνδεση των helpdesk συστημάτων:

Παρακολούθηση κρίσιμων μετρικών. Η διασύνδεση των helpdesk συστημάτων προσφέρει καλύτερη οπτική όλων των εισερχομένων δεδομένων σε όλα τα helpdesk συστήματα, γεγονός από το οποίο επωφελούμαστε χρησιμοποιώντας εργαλεία ανάλυσης για να παρακολουθήσουμε μετρικές απόδοσης όπως:

- Όρια των API (API limits)
- Χρόνος που το σύστημα είναι διαθέσιμο (uptime)
- Χρόνος που το σύστημα δεν είναι διαθέσιμο (downtime)
- Όγκος δελτίων (ticket volume)
- Ταχύτητα επίλυσης (resolution speed)
- Χρόνος απόκρισης (response time)
- Ανοικτά/κλεισμένα δελτία (open/closed tickets)

- Απόκριση με την πρώτη φορά (first contact response)
- Καθυστερούμενα δελτία και προβλέψεις καθυστερούμενων δελτίων (backlogs and predicted backlogs)
- Βαθμός ικανοποίησης πελατών (customer satisfaction score)
- Απόδοση πράκτορα εξυπηρέτησης (agent performance)
- Ρυθμός μεταφοράς (transfer rate)

Η χρήση περισσότερο εγγενών εργαλείων ανάλυσης είναι επίσης απαραίτητη για τη συλλογή πληροφοριών, προκειμένου να επιτύχουμε τη βελτίωση της ταχύτητας επίλυσης και της συνολικής εμπειρίας των πελατών.

Χρήση αυτοματοποιημένων απαντήσεων. Στα helpdesk συστήματα υποβάλλονται συχνά διάφορα αιτήματα πελατών, που με την παροχή κατάλληλων οδηγιών μπορούν να επιλυθούν από τους ίδιους τους τελικούς χρήστες. Αυτό είναι δυνατό χάρη στη διασύνδεση του συστήματος ανταλλαγής μηνυμάτων (live chat) με το helpdesk σύστημα, ώστε στο πλαίσιο λειτουργίας της πύλης αυτοεξυπηρέτησης, να αποστέλλονται αυτοματοποιημένες απαντήσεις.

Χρήση ασφαλών λύσεων και συμμορφούμενων με τους κανονισμούς. Είναι απαραίτητο η λύση που επιλέγουμε για τη διασύνδεση του helpdesk συστήματος με τρίτα συστήματα, να λαμβάνει υπόψη της τους εκάστοτε ισχύοντες κανονισμούς, όπως τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων ΓΚΠΔ της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR) κ.α. καθώς και ειδικές περιπτώσεις βιομηχανικών προτύπων συμμόρφωσης. Επιλέγουμε λύσεις που προσφέρουν πολλές δυνατότητες ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένων των διακριτικών πρόσβασης API (API access tokens), των διακριτικών προσωπικής πρόσβασης (personal access tokens), του HTTPS, των κωδικών πρόσβασης (passwords), της μεμονωμένης μίσθωσης (single tenancy), των πρωτοκόλλων ελέγχου ταυτότητας (authentication protocols) και των καλύτερων μέτρων ασφαλείας διασύνδεσης (integration security measures).

Επιλέγουμε μια επεκτάσιμη λύση. Είναι σημαντικό να επιλέξουμε μια λύση διασύνδεσης του helpdesk συστήματος με άλλα συστήματα που μπορεί να ανταπεξέλθει στην αύξηση του φόρτου εργασίας ως αποτέλεσμα της διεύρυνσης της ομάδας υποστήριξης, χωρίς όμως να τίθεται σε κίνδυνο η απόδοση. Επιπλέον προτιμάμε μια λύση διασύνδεσης του helpdesk συστήματος που είναι ανθεκτική σε συνθήκες απότομων αυξήσεων των παραγόμενων δελτίων και δεν επιφέρει την κατάρρευσή του ή διακοπές στη λειτουργία του δικτύου.

Δίνουμε προτεραιότητα σε δυνατότητες προσαρμογής. Είναι πολύ σημαντικό η λύση διασύνδεσης που επιλέγουμε να προσφέρει δυνατότητες προσαρμογής με τη χρήση δεσμών ενεργειών (scripts) και αυτοματοποιημένων κανόνων ενεργοποίησης (triggers). Με αυτό τον τρόπο δεν δεσμευόμαστε στις περιορισμένες εξ ορισμού προσφερόμενες συνδέσεις, αλλά έχουμε την ελευθερία και τα περιθώρια να ανακαλύψουμε περισσότερες περιπτώσεις όπου μπορεί να γίνει διασύνδεση του helpdesk συστήματος.

Εκπαιδεύουμε την ομάδα μας. Είναι σημαντικό για την ομάδα μας να κατανοεί πως λειτουργεί ένα εργαλείο συγχρονισμού του helpdesk συστήματος, πριν προχωρήσουμε στην εφαρμογή του. Σε αυτό το σημείο απευθυνόμαστε στους διαχειριστές μας προκειμένου να προσαρμόσουν τα απαραίτητα script και να διορθώσουν τις ελαττωματικές συνδέσεις. Η εκπαίδευση των διαχειριστών για τη συντήρηση και την αντιμετώπιση προβλημάτων της διασύνδεσης είναι απαραίτητη, εφόσον έτσι δεν καταφεύγουμε σε εξωτερικό προσωπικό για την υποστήριξη της διασύνδεσης (Ezenduka, 2025).

3.8 Συστήματα helpdesk συστήματα ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης

Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης μπορούμε να διακρίνουμε helpdesk συστήματα που είναι κατάλληλα για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, καθώς και εκείνα που είναι κατάλληλα για επιχειρήσεις και οργανισμούς μεγάλου μεγέθους. Τα helpdesk συστήματα για μεγάλους οργανισμούς επεκτείνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης όχι μόνο στους πελάτες, αλλά και στις μεγάλες εσωτερικές ομάδες του οργανισμού. Παρέχουν εργαλεία που μπορούν να παραμετροποιηθούν σε μεγάλο βαθμό, ώστε να ενσωματώνουν ακόμα και τις πιο πολύπλοκες ροές εργασιών ενός οργανισμού. Λειτουργούν σε μεγάλη κλίμακα και περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά που επιτρέπουν τη συνεργασία μεταξύ ομάδων τεχνολογιών πληροφορικής, τη διαχείριση παγίων και οικονομικών του οργανισμού, ενώ παρέχουν και αυξημένες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης μέσω της Βάσης Γνώσης (Wren, 2023).

Προκειμένου το helpdesk σύστημα ενός μεγάλου οργανισμού να παρέχει υποστήριξη σε ένα μεγάλο εύρος χρηστών θα πρέπει να παρέχει χαρακτηριστικά όπως (Rastegar-Panah, 2025):

- Ενιαίο περιβάλλον επικοινωνίας, ώστε να δέχεται αιτήματα από κάθε είδους πηγή, όπως email, web chat, ΜΚΔ, τηλεφωνία,
- Αυτοεξυπηρέτηση μέσα από τη Βάση Γνώσεων, ώστε να μειώνεται ο αριθμός των αιτημάτων,
- Εργαλεία ΑΙ και αυτοματισμούς, που ομαλοποιούν τις ροές εργασιών δίνοντας στους πελάτες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης και εξοικονομούν χρόνο στους εκπροσώπους,
- Δυνατότητα αναφορών και πληροφόρησης, ώστε να εξάγονται συμπεράσματα για την απόδοση των ομάδων μέσα από μετρήσιμους δείκτες και να γίνεται κατάλληλη διαχείριση των ομάδων
- Ασφάλεια των δεδομένων, ειδικά αναφορικά με τη χρήση των εργαλείων ΑΙ, εφαρμόζοντας αντίστοιχα αυστηρά πρωτόκολλα και κανονισμούς προστασίας δεδομένων,
- Διασύνδεση με τα άλλα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης ή και τρίτων οργανισμών, που εξασφαλίζουν επικαιροποίηση των δεδομένων χωρίς τη συσσώρευση περιττών δεδομένων.

3.9 Εσωτερικά συστήματα helpdesk

Τα εσωτερικά συστήματα helpdesk παρέχουν υποστήριξη στους υπαλλήλους και τα τμήματα μιας επιχείρησης ή οργανισμού. Αποδεικνύονται απαραίτητα ειδικά για τα τμήματα τεχνολογιών πληροφορικής (IT) ή διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (HR) και έχουν σκοπό τη διευκόλυνση των υπαλλήλων στην εργασία τους και την αύξηση της παραγωγικότητάς τους (*Wren, 2023*).

Ένα εσωτερικό σύστημα helpdesk θα πρέπει να παρέχει (*Sadhana, 2026*):

- προηγμένη υποστήριξη των διαφόρων τμημάτων μέσω του συστήματος έκδοσης δελτίων που υποστηρίζει ανάθεση ανάλογα με τις δεξιότητες των υπαλλήλων, ορισμό SLA συμφωνιών και πρόσβαση βάσει ρόλων χρηστών
- διαχείριση της επιχειρησιακής βάσης γνώσεων, που διαρθρώνεται σε τμήματα με δυνατότητα χρήσης ΑΙ εργαλείων για των εμπλουτισμό της,
- αυτοματισμούς που υλοποιούν ροές εργασιών, δρομολόγηση δελτίων και ροές διαδικασιών μεταξύ των τμημάτων,
- να παρέχει αναφορές και πίνακες οπτικοποιημένης πληροφόρησης για τη λειτουργία του συστήματος,

- να παρέχει ασφάλεια των δεδομένων εφαρμόζοντας ελέγχους και πρωτόκολλα συμμόρφωσης με κανονισμούς,
- να παρέχει διασύνδεση με άλλα πληροφοριακά συστήματα του οργανισμού και τρίτων εταιριών.

3.10 Συστήματα helpdesk συστήματα ανοικτού πηγαίου κώδικα

Τα συστήματα helpdesk ανοικτού πηγαίου κώδικα παρέχουν πλήρη πρόσβαση στον κώδικα του λογισμικού του συστήματος, χωρίς να απαιτείται αγορά αδειών ή συνδρομών. Ο κώδικας ενός τέτοιου συστήματος μπορεί να τροποποιηθεί, να διανεμηθεί και να παραμετροποιηθεί και η επιχείρηση που επιλέγει μια τέτοια λύση, μπορεί να την προσαρμόσει στις ανάγκες της με την προσθήκη και αφαίρεση χαρακτηριστικών. Υπολογίζεται ότι το 90% των επιχειρήσεων επιλέγει σήμερα μια τέτοια λύση. Είναι συστήματα που προσφέρουν ευελιξία, αποτελεσματικότητα χωρίς κόστος, ενώ στηρίζονται στην κοινότητα για την ανάπτυξη νέων χαρακτηριστικών. Πιο αναλυτικά, τα πλεονεκτήματα των open source help desk είναι (*Freshworks, 2026*):

- Εύκολο και διαισθητικό περιβάλλον εργασίας και για τις δύο πλευρές με μικρή καμπύλη μάθησης. Παρέχουν σύστημα έκδοσης δελτίων, αυτοματοποίηση ροών εργασιών και πίνακες (dashboards) αναλυτικής πληροφόρησης.
- Εύκολη εγκατάσταση, καθώς έχουν αρθρωτό σχεδιασμό, που επιτρέπει την εγκατάσταση του βασικού τμήματος αρχικά και στη συνέχεια την επέκταση ανάλογα με της ανάγκες της επιχείρησης. Περιλαμβάνουν προ-δομημένα πακέτα εγκατάστασης, οδηγούς εγκατάστασης και λεπτομερή τεκμηρίωση, ενώ είναι συμβατά με τα περισσότερα συστήματα εξυπηρετητών, όπως το Linux που είναι ευρέως διαδεδομένο στις επιχειρήσεις IT.
- Δεν υπάρχουν κρυφά και απρόβλεπτα κόστη. Το κόστος μιας τέτοιας λύσης είναι για τα έξοδα hosting, τεχνικής υποστήριξης ή εξειδικευμένης παραμετροποίησης.
- Παρέχουν προηγμένες δυνατότητες, όπως ενιαίο χώρο εργασίας για όλα τα κανάλια επικοινωνίας, αυτοματισμούς για την ανάθεση και την κλιμάκωση των δελτίων, αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με την απόδοση του συστήματος.
- Παρέχουν ασφάλεια μέσω της κρυπτογράφησης δεδομένων, όπως τα στοιχεία των πελατών, τόσο κατά τη μεταφορά όσο και κατά την αποθήκευσή τους, και της

πρόσβασης βάσει ρόλων (role based access), ώστε μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό να έχει πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα.

- Υπάρχει μια μεγάλη κοινότητα που παρέχει υποστήριξη σε αυτά τα συστήματα και αποτελείται τόσο από προγραμματιστές, όσο και από τους ίδιους τους χρήστες. Η συνεισφορά τους περιλαμβάνει θέματα εγκατάστασης, διαμόρφωσης, παραμετροποίησης και ανάπτυξης προηγμένων χαρακτηριστικών, ενώ παράλληλα αναπτύσσουν και μια ευρεία τεκμηρίωση σε άρθρα, βίντεο, FAQs, οδηγούς κ.λπ.

Από την άλλη όμως τα helpdesk συστήματα ανοικτού κώδικα έχουν αδυναμίες, που συνοψίζονται σε:

- Δεν παρέχουν τη συστηματική παροχή υπηρεσιών, που εγγυάται ένα αγορασμένο εμπορικό προϊόν σε επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται για πιο εξατομικευμένη και άμεση υποστήριξη.
- Δεν εξασφαλίζουν την τήρηση SLA συμφωνιών και οι επιχειρήσεις που ακολουθούν αυστηρές SLA συμφωνίες συνήθως καταφεύγουν σε συμβόλαια με τρίτους προμηθευτές, που εξειδικεύονται σε ανοικτού κώδικα συστήματα για τέτοιες ανάγκες.
- Ζητήματα ασφάλειας, που οφείλονται στο γεγονός ότι ο κώδικας του συστήματος είναι προσβάσιμος σε όλους, κάποιοι από τους οποίους μπορεί να εκμεταλλευτούν τις αδυναμίες του. Συνιστάται στους οργανισμούς που χρησιμοποιούν συστήματα ανοικτού κώδικα να κάνουν εγκαίρως τις ενημερώσεις λογισμικού, να απευθύνονται στην κοινότητα και να ακολουθούν τις καλές πρακτικές για τη χρήση τέτοιων συστημάτων.
- Δεν παρέχουν διασυνδέσεις με άλλα συστήματα, όπως τα εμπορικά προϊόντα. Αυτό απαιτεί από την επιχείρηση να αναπτύξει τις δικές της συνδέσεις με άλλα συστήματα, εφόσον διαθέτει προσωπικό με δεξιότητες IT και εμπειρία στον προγραμματισμό, διαφορετικά θα προσφύγει στην κοινότητα, εξωτερικούς συνεργάτες ή ενδιάμεσες πλατφόρμες που προσφέρουν συνδέσμους με συστήματα ανοικτού κώδικα.

4 Παρουσίαση Συστημάτων Helpdesk

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε ενδεικτικά 2 συνολικά helpdesk software συστήματα μικρο-μεσαίων επιχειρήσεων, που επιλέχθηκαν με την παρακάτω μέθοδο: Αναζητήσαμε στη μηχανή αναζήτησης της Google με ημερομηνία αναζήτησης την 28η-5ου-2025 τη φράση «*best helpdesk software*» και επισκεφθήκαμε τις ιστοσελίδες των 18 πρώτων αποτελεσμάτων μη συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών και των χορηγούμενων ιστοσελίδων (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'). Στη συνέχεια καταγράψαμε τη συχνότητα εμφάνισης καθενός helpdesk software συστήματος και επιλέξαμε τα 10 πιο συχνά αναφερόμενα, όπως φαίνονται στον Πίνακα 2. Ύστερα καταγράψαμε τα χαρακτηριστικά που πληροί το καθένα, όπως τα αναλύσαμε νωρίτερα στην ενότητα «Κατηγοριοποίηση Helpdesk Συστημάτων». Τέλος ξεχωρίσαμε και θα παρουσιάσουμε τα 2 helpdesk συστήματα που συγκεντρώνουν τα περισσότερα χαρακτηριστικά από την κατηγορία των helpdesk συστημάτων για SMB (Small and Medium Business) επιχειρήσεις, ήτοι το Zoho Desk και Freshdesk.

Πίνακας 1. Τα 10 κορυφαία helpdesk συστήματα στην αναζήτηση

A/A	Helpdesk software	Συχνότητα εμφάνισης
1	Zoho Desk	15
2	Freshdesk	14
3	Jira Service Management	13
4	Zendesk	13
5	HappyFox	11
6	HelpScout	10
7	LiveAgent	9
8	Spiceworks	9
9	Front	8
10	Freshservice	7

Πίνακας 2 Τα 10 κορυφαία στην αναζήτηση helpdesk λογισμικά με τα χαρακτηριστικά που προσφέρουν

Helpdesk software	Εγκατάσταση	Κατηγορίες δελτίων	Ροές εργασιών	Αυτοματισμοί	Τεχνητή νοημοσύνη	Εφαρμογή για κινητά	Διασύνδεση με τρίτα συστήματα	Κατάλληλο για
Zoho Desk	Cloud-based	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Υποστήριξη πελατών από κινητή συσκευή
Freshdesk	Cloud-based	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Φίλικό περιβάλλον υποστήριξης
Jira Service Management	Cloud-based και On-premise	✓	✓	✓	✓	Μόνο στην cloud – based εκδοχή	✓	Παρακολούθηση και διαχείριση έργων μεγάλων εταιριών
Zendesk	Cloud-based	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Εμπειρία πελατών και εσωτερική υποστήριξη υπαλλήλων
HappyFox	Cloud-based	✓	✓	✓	Μόνο ως διασύνδεση με το HappyFox AI	✓	✓ Slack, MS Teams, Salesforce, WhatsApp	Υποστήριξη ομάδων μάρκετινγκ
HelpScout	Cloud-based	✓	✓	✓ π.χ. beacon widget	✓	✓ αν και δεν ανταποκρίνεται σε αυστηρές ροές εργασιών	✓ για περιορισμέν ο πλήθος εφαρμογών	Φίλικό για διατηρηματική συνεργασία, χωρίς να απαιτούνται δεξιότητες IT
LiveAgent	Cloud-based και On-premise για όσους είχαν προμηθευτεί αυτό τον τύπο, αν και δεν υποστηρίζεται από 1-1-2025	✓	✓	✓ π.χ. παρακολούθηση της πληκτρολόγησης του αιτήματος από τον πράκτορα σε πραγματικό χρόνο πριν ακόμη αποσταλεί από τον πελάτη	✓	✓	✓	Τηλεφωνική υποστήριξη και υποστήριξη μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο (live chat)
Spiceworks	Cloud-based (η on premise έκδοση υποστηριζόταν έως 31-12-2021)	✓	✓ μόνο βασικές όχι αυστηρές και σε βάθος (InvGate, 2025)	✓	✓ e.g. how tos, guides, (Spiceworks, 2019)	✓	✓	Δωρεάν προϊόν για υποστήριξη ως προς τις ΤΠ και εσωτερική υποστήριξη των τμημάτων μιας επιχείρησης
Front	Cloud-based	✓	✓	✓	✓	✓	✓ πάνω από 101 λογισμικά τρίτων, μεταξύ αυτών Slack και Hubspot	Προσανατολισμέ νο στον πελάτη κι όχι στον όγκο δελτίων, B2B και B2C, όλοι οι κλάδοι της βιομηχανίας
Freshservice	Cloud-based	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Κατάλληλο για ITSM εταιριών που ακολουθούν κανόνες ITIL

4.1 Zoho Desk

Το Zoho Desk είναι ένα cloud-based helpdesk και διατίθεται σε 4 εκδόσεις - express, standard, professional και enterprise – που κοστολογούνται σε ευρώ (€) ή λίρες Αγγλίας (£) ανά πράκτορα εξυπηρέτησης με δυνατότητα επιλογής μηνιαίας ή ετήσιας συνδρομής (Zoho Desk, n.d.).

Πίνακας 3. Χαρακτηριστικά του συστήματος Zoho Desk

Zoho Desk	
Εγκατάσταση	Cloud- based
Ροές εργασιών	✓
Κατηγορίες δελτίων	✓
Αυτοματισμοί	✓
Εφαρμογή για κινητά	✓
Τεχνητή νοημοσύνη	✓
Διασύνδεση με τρίτα συστήματα	✓

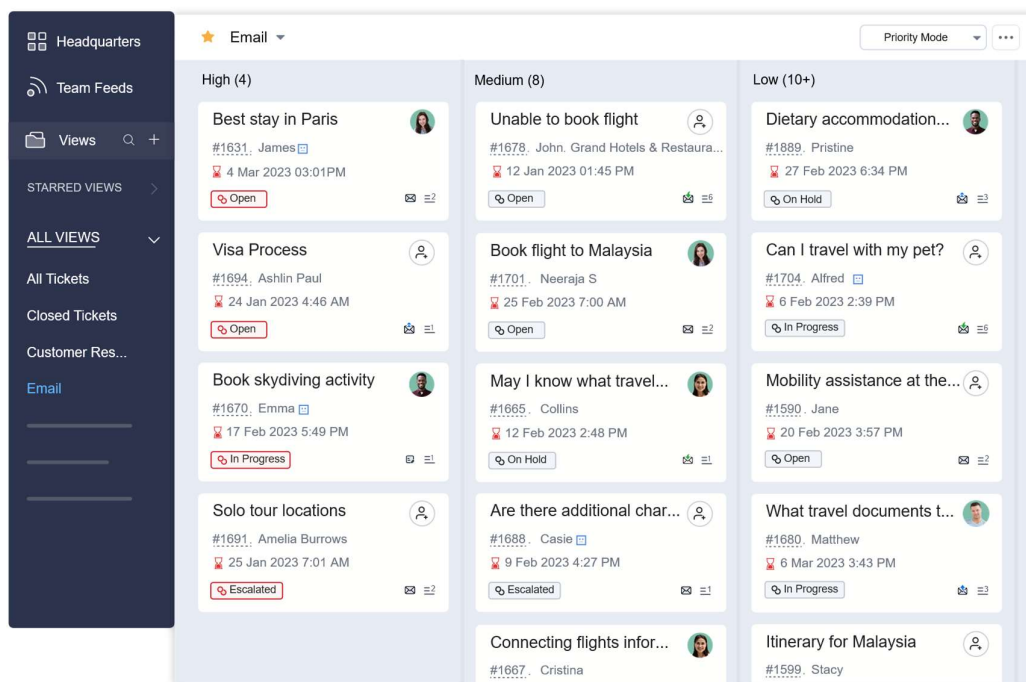
4.1.1 Κανάλια επικοινωνίας

Η πλατφόρμα Zoho Desk υποστηρίζει πολλά κανάλια επικοινωνίας: email, τηλεφωνικές κλήσεις, στιγμιαία μηνύματα, μηνύματα μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, μηνύματα μέσω live chat και μηνύματα μέσω ηλεκτρονικών φορμών.

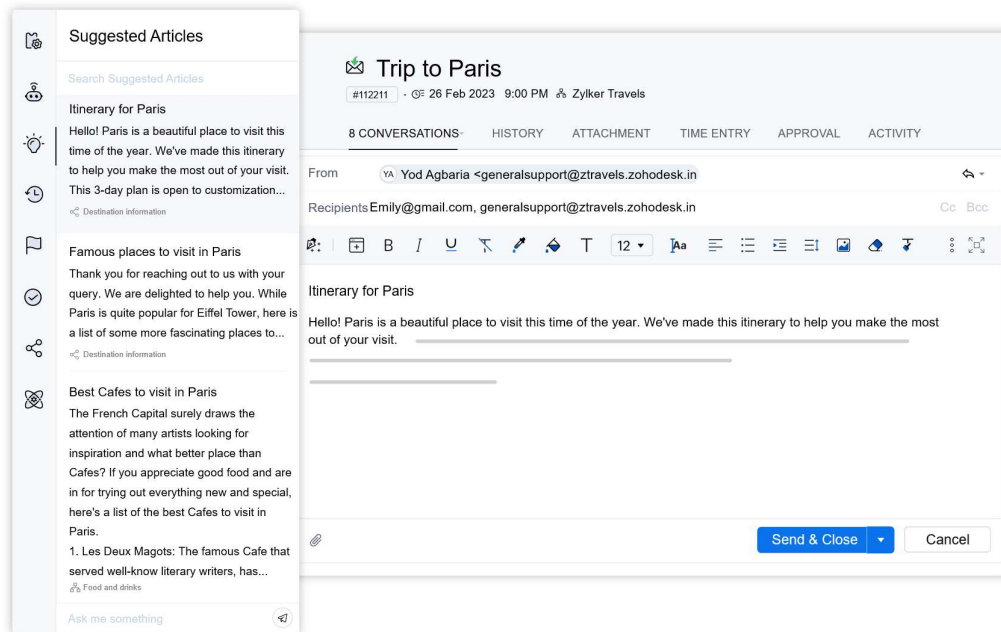
Email

Το σύστημα διαχείρισης email των πελατών του Zoho Desk που παρέχεται σε όλες τις εκδόσεις, δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να διαθέτει πολλές διαφορετικές διευθύνσεις email για κάθε τμήμα της επιχείρησης ανάλογα με το τι αφορά το μήνυμα, όπως επιστροφή χρημάτων, λογαριασμός, εκπώσεις κ.α. Τα email αποστέλλονται μέσω μιας κεντρικής διεπαφής από όπου μπορούν να μετατραπούν σε δελτία. Παρέχεται η δυνατότητα οργάνωσης των email βασισμένη σε κριτήρια, όπως ο χρόνος, η κατάσταση, η προτεραιότητα και η CRM (Client Resource Management) κατάσταση. Για την εξοικονόμηση χρόνου στις απαντήσεις τους οι πράκτορες μπορούν να επιλέξουν κάποιο άρθρο από τα προτεινόμενα στο Suggested articles και να χρησιμοποιήσουν το εργαλείο Snippet για την αυτόματη συμπλήρωση προτάσεων μετά την πληκτρολόγηση κάποιων λέξεων. Επιπλέον στην enterprise έκδοση οι πράκτορες

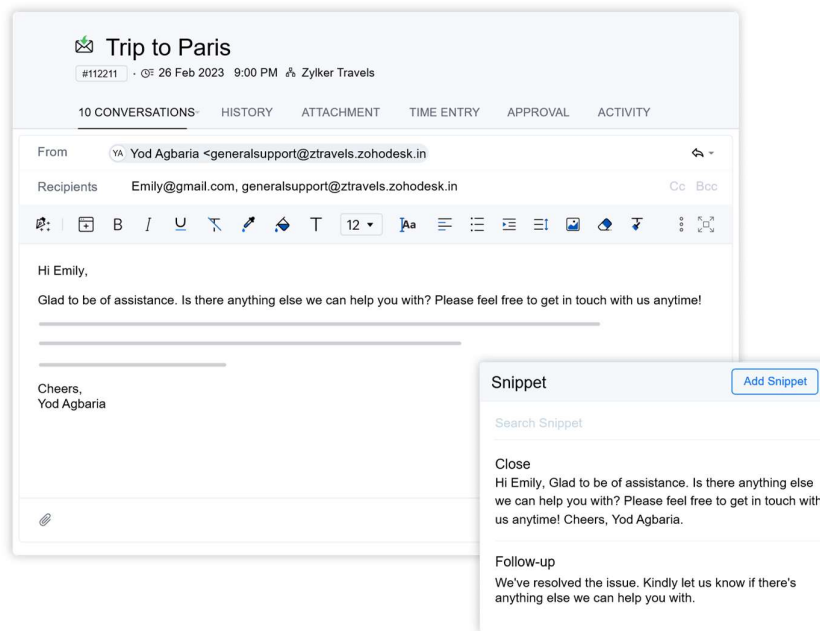
μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Reply assistant, ένα εργαλείο τεχνητής νοημοσύνης που ανατρέχει στη βάση γνώσεων για να προτείνει απαντήσεις. Από την οθόνη του δελτίου οι πράκτορες μπορούν συλλέξουν πληροφορίες όπως π.χ. η διεύθυνση email του και για τον πελάτη και να ενημερώσουν τη βάση δεδομένων τους. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα αποστολής ιδιωτικών νημάτων (thread) σε εσωτερικούς συνεργάτες και ιδιωτικών μηνυμάτων (email) σε εξωτερικούς για την επίλυση ενός αιτήματος χωρίς να εμπλέκεται ο πελάτης. Μια άλλη δυνατότητα είναι η δημιουργία προτύπων email, για την αυτόματη ειδοποίηση πελατών και πρακτόρων. Επίσης μπορούμε να ορίσουμε κανόνες για την αυτόματη ανάθεση των δελτίων των email βασιζόμενοι σε κριτήρια όπως οι δεξιότητες του πράκτορα εξυπηρέτησης, ο φόρτος εργασίας, το κανάλι, οι προτιμήσεις του πελάτη κ.α. κατευθείαν σε έναν συγκεκριμένο πράκτορα εξυπηρέτησης ή σε κάποιον πράκτορα εξυπηρέτησης με round robin επιλογή. Προκειμένου να αντλούμε πληροφόρηση για την ικανοποίηση των πελατών, αποστέλλονται αυτομάτως σύνδεσμοι για ανατροφοδότηση (feedback links) μετά από κάθε απάντηση ή με το κλείσιμο του δελτίου (Zoho Desk, n.d.).



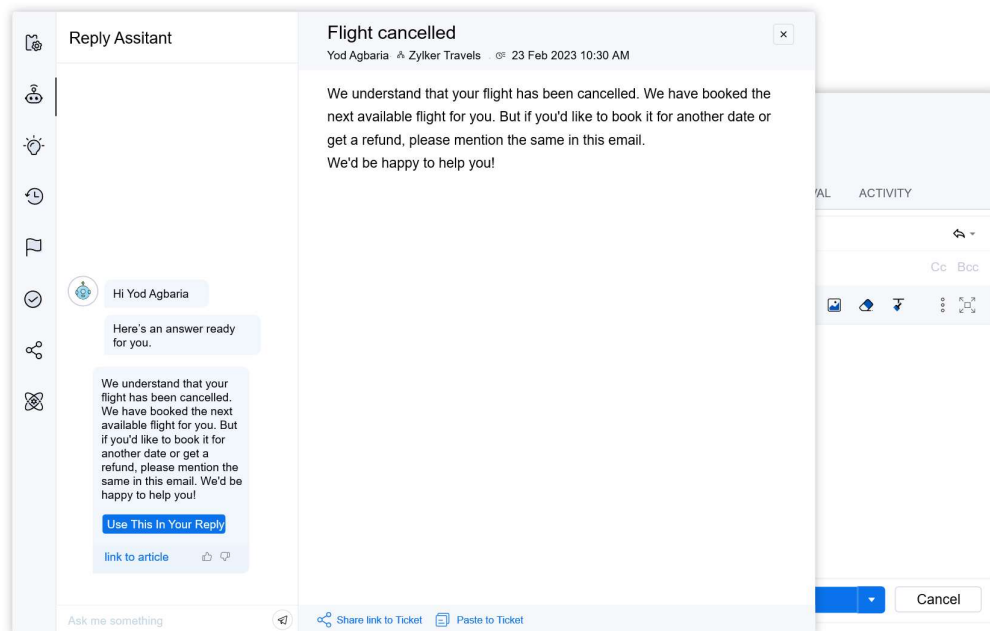
Εικόνα 5. Zoho Desk - Οργάνωση των δελτίων ανάλογα με την προτεραιότητα



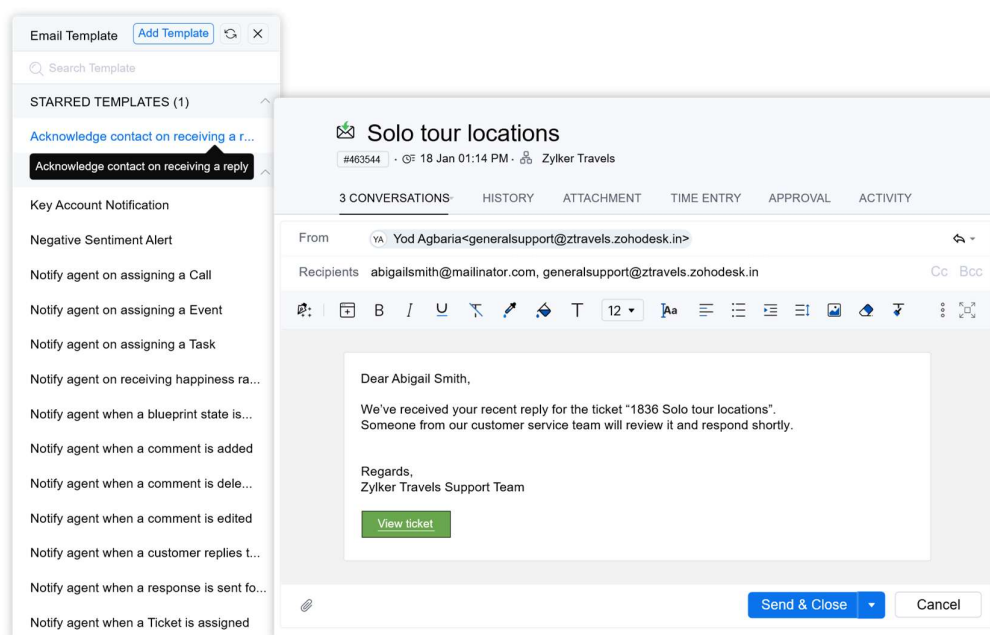
Εικόνα 6. Zoho Desk - Επιλογή άρθρου από το Suggested articles



Εικόνα 7. Zoho Desk - Χρήση του Snippet για συμπλήρωση φράσεων



Εικόνα 8. Zoho Desk – Χρήση του Reply assistant για την παραγωγή απάντησης



Εικόνα 9. Zoho Desk - Πρότυπα email για ειδοποιήσεις πελατών και πρακτόρων

The screenshot shows the 'Direct Assignment Rule' configuration page in Zoho Desk. On the left is a dark blue sidebar with a 'Setup' header and a search bar. Below the search bar are several menu items: 'Assignment Rules' (expanded), 'Direct Assignment' (selected), 'Round Robin', 'Notify', 'Workflows', 'Skills', 'Blueprint', 'Macros', 'Escalate (SLA)', and 'Supervise'. The main content area is titled 'Direct Assignment Rule' and contains the following fields:

- Rule Name:** Itinerary details assignment rule
- Description:** Itinerary details assignment rule
- Active:** ☒ Active
- Execute Rule on:**
 - ☒ **Ticket Create**: Execute the rule immediately after the ticket is created.
 - ☐ **Ticket update**: Execute the rule after the ticket undergoes a field update.
- Ticket coming to:** Any Department
- Criteria:** Subject contains Itinerary details
- Move Ticket to:** Zylker Support Division
- Assign Ticket To:** James Watson (with profile picture)
- Add target:** A button with a dashed border.

Εικόνα 10. Zoho Desk – Ορισμός κανόνα απευθείας ανάθεσης δελτίου

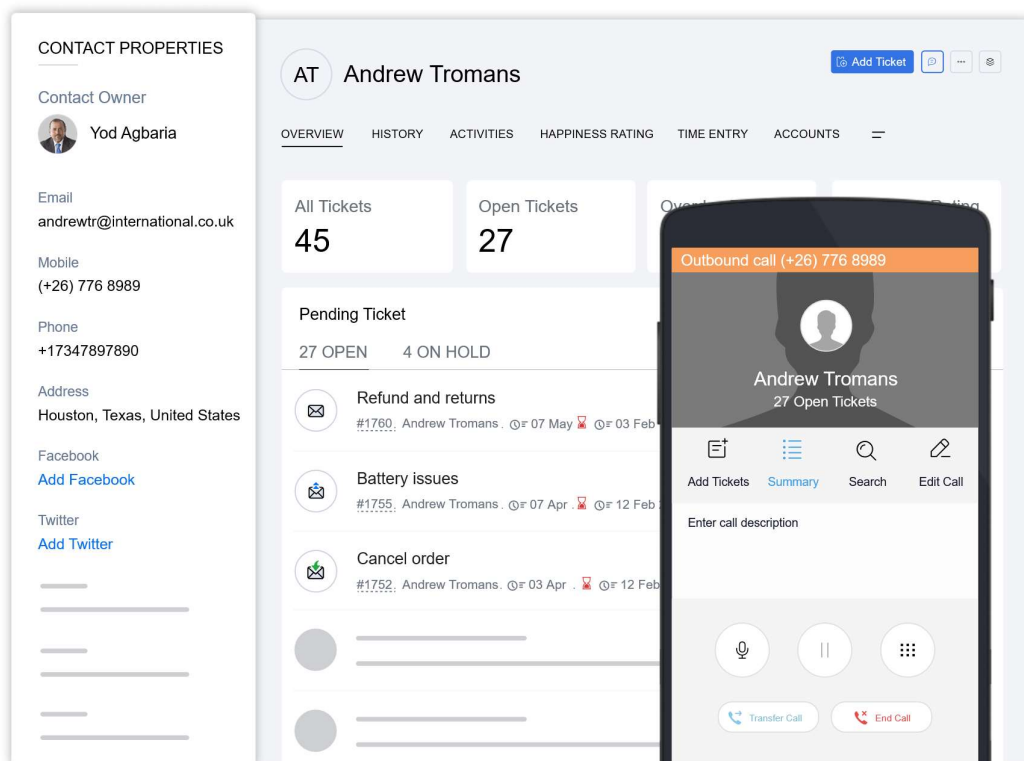
The screenshot shows a 'Booking confirmation' email template in Zoho Desk. On the left is a profile card for 'Yod Agbaria' with a photo and the text 'would like to hear from you'. Below the card is a survey question: 'How would you rate our customer service?' with three radio button options: 'Loved it. Thanks' (selected), 'Okay', and 'It was Bad. Sorry!'. The main content area is the email body, which includes:

- Subject:** Booking confirmation
- Header:** #343445 · 30 Jan 09:00 PM · Zylker Travels
- Navigation:** 8 CONVERSATIONS, HISTORY, ATTACHMENT, TIME ENTRY, APPROVAL, ACTIVITY
- From:** YA Yod Agbaria <existingbookings@ztravels.zohodesk.in>
- To:** PA Pavithra
- CC:** EB existingbookings@ztravels.zohodesk.in
- Body:**
 - Thank you for being our valued customer. Hope we met your expectations.
 - How would you rate our customer service? (with the same three radio button options as the survey card)
 - This is a part of email signature
 - Thanks and Regards,
 - Yoda
- Footer:** Send & Close (dropdown), Cancel

Εικόνα 11. Zoho Desk – Μήνυμα για τη βαθμολόγηση της υποστήριξης με το κλείσιμο του δελτίου.

4.1.1.1 Τηλεφωνική υποστήριξη

Το Zoho Desk από την professional έκδοση και πάνω επιτρέπει την ενσωμάτωση των λειτουργιών ενός τηλεφωνικού κέντρου σε μια ενιαία διεπαφή. Μέσα από την κεντρική πλατφόρμα του Zoho Desk μπορούν να πραγματοποιηθούν εξερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις και να απαντηθούν εισερχόμενες. Παράλληλα με την τηλεφωνική κλήση οι πράκτορες μπορούν να ανατρέξουν στις πληροφορίες του πελάτη, να συνδέσουν την κλήση με υπάρχον δελτίο ή να δημιουργήσουν ένα νέο, να συντάξουν μια περίληψη της κλήσης, να ενημερώσουν τις πληροφορίες του πελάτη, να μεταβιβάσουν την κλήση σε άλλον πράκτορα εξυπηρέτησης κ.α. Επίσης προκειμένου οι πελάτες να μην περιμένουν στην αναμονή και να μην χρειάζεται να επαναλαμβάνουν τα ίδια πολλές φορές, δίνεται η δυνατότητα δρομολόγησης των τηλεφωνικών κλήσεων με χρήση IVR (Interactive Voice Response). Υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού τηλεφωνικών κλήσεων και ορισμού υπενθυμίσεων από τον πράκτορα εξυπηρέτησης. Ακόμα μπορούμε να ρυθμίσουμε την αποστολή αυτοματοποιημένων φωνητικών μηνυμάτων σε εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις, όταν όλοι οι πράκτορες είναι απασχολημένοι, μη διαθέσιμοι ή όταν οι κλήσεις γίνονται σε μη εργάσιμες ώρες. Οι εισερχόμενες κλήσεις που δεν απαντώνται ή από τις οποίες προκύπτει φωνητικό μήνυμα (voice mail) του πελάτη, μετατρέπονται αυτομάτως σε δελτία για να εξεταστούν αργότερα. Παρέχεται η δυνατότητα επιλογής είτε του τηλεφωνικού δικτύου είτε του web για την πραγματοποίηση των εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα καταγραφής των τηλεφωνικών συνομιλιών, ώστε ο πράκτορας εξυπηρέτησης να μπορεί να ανατρέξει σε αυτές μέσω των νημάτων των δελτίων. Τέλος παρέχεται δυνατότητα διασύνδεσης με on-premise και cloud τηλεφωνικούς παρόχους για τη διαχείριση των λειτουργιών των τηλεφωνικών κέντρων (Zoho Desk, n.d.).



Εικόνα 12. Zoho Desk - Εξερχόμενη τηλεφωνική κλήση

Configure Call Routing

Route Calls ☐ Directly to agents ☒ Using IVR

IVR Number	IVR Menu Name	Action	Default Department
1	Your order status	Choose Agent Justin Casle x 1+	Zylker Support Divi... - +
2	Return and Cancellation	Choose Agent Mayra Walker x 1+	Zylker Returns and... - +

IVR Read Out Format Please press IVR NUMBER for IVR MENU NAME 👁

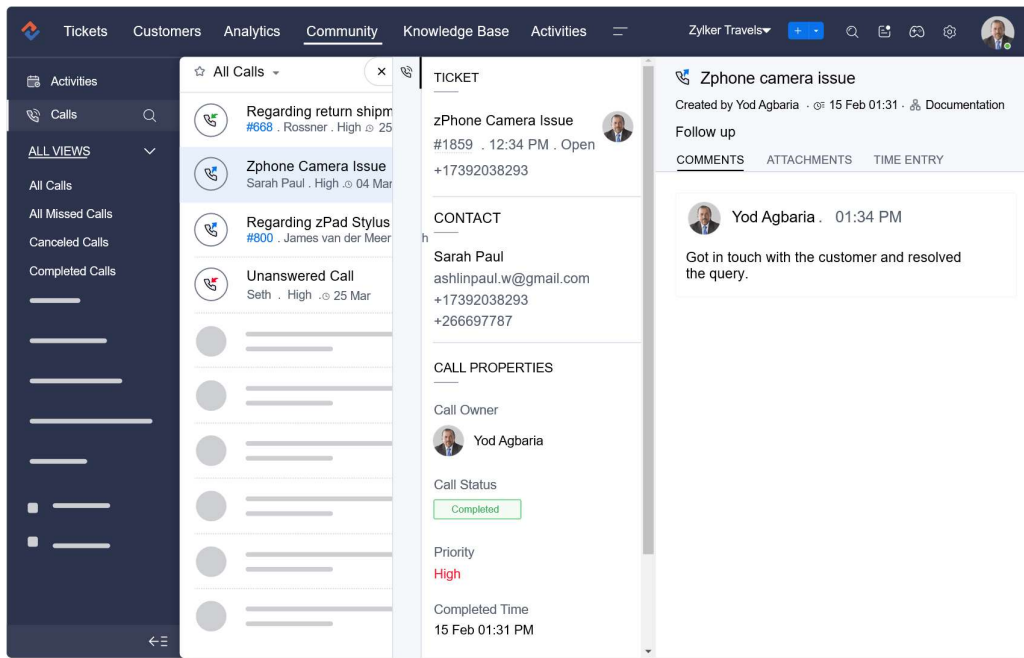
Ringing Type ☒ Sequential ☐ Simultaneous 👁

Ring Interval 60 👁

Repeat Count 1 👁

Save Cancel

Εικόνα 13. Zoho Desk - Δρομολόγηση τηλεφωνικών κλήσεων με χρήση IVR

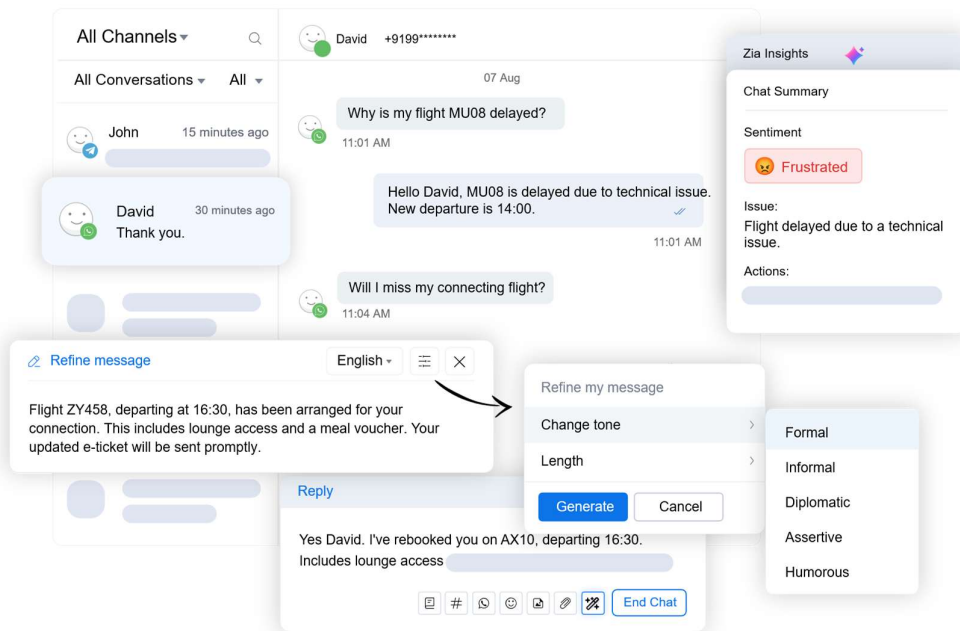


Εικόνα 14. Zoho Desk - Καταγραφή όλων των τηλεφωνικών κλήσεων

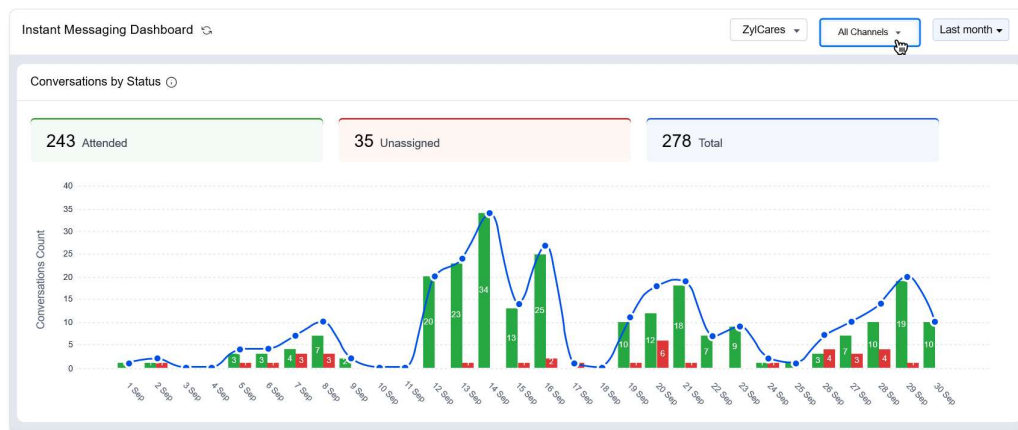
4.1.1.2 Στιγμιαία μηνύματα (Instant Messaging)

Το Zoho Desk ήδη από την standard έκδοση προσφέρει μια ενιαία διαδραστική πλατφόρμα υποδοχής των στιγμιαίων μηνυμάτων των πελατών για πολλές εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων (WhatsApp, WeChat, LINE, Telegram, FB Messenger, Instagram). Η ανταλλαγή των μηνυμάτων υποστηρίζεται περαιτέρω με τη χρήση AI εργαλείων, που είναι διαθέσιμα στην enterprise έκδοση και παρέχουν περιλήψεις των συνομιλιών, αναγνώριση των συναισθημάτων των πελατών, επιλογή του τόνου συνομιλίας (επίσημος, ανεπίσημος, διπλωματικός, θετικός, χιουμοριστικός) και προτάσεις απαντήσεων σε πραγματικό χρόνο. Επίσης μπορούμε να αναπτύξουμε και να ενσωματώσουμε στα κανάλια ανταλλαγής μηνυμάτων πολύγλωσσα chatbot στηριζόμενα σε κανόνες (rule-based) για τους πελάτες που επιλέγουν την αυτοεξυπηρέτηση. Η προσθήκη του ZIA GenAI στη ροή των chatbot προσδίδει περισσότερη φιλικότητα και κατανόηση στις συνομιλίες. Μπορούμε να διαχειριστούμε μεγάλο όγκο συνομιλιών χρησιμοποιώντας τη βάση γνώσεων για απαντήσεις στη στιγμή. Κατά την ανταλλαγή των μηνυμάτων είναι δυνατή η ομαλή μετάβαση από το chatbot στον πράκτορα εξυπηρέτησης και αντίστροφα. Οι πράκτορες μπορούν παράλληλα με τις συνομιλίες να εκτελούν και άλλες εργασίες όπως να ενεργοποιούν κανόνες αυτόματης ανάθεσης δελτίων, να χρησιμοποιούν διαγράμματα ροής εργασιών

(blueprints από την professional έκδοση και πάνω), να διαχειρίζονται τις ρυθμίσεις για τις ώρες λειτουργίας της επιχείρησης και να κλείνουν αυτόματα τις συνομιλίες. Ακόμα παρέχονται ταμπλό (dashboards) και αναφορές (reports) μέσα από τα οποία αντλούμε πολύτιμη πληροφόρηση για την ανταλλαγή των μηνυμάτων, ενώ μπορούμε να ζητάμε από τον πελάτη τη βαθμολόγηση της συνομιλίας σε μια κλίμακα 3 τιμών (καλή, εντάξει, κακή). Επιπλέον πατώντας το πλήκτρο hashtag μπορούμε να αναζητήσουμε κάποιο έτοιμο μήνυμα για να χρησιμοποιήσουμε στην απάντησή μας. Τέλος μπορούμε να ρυθμίσουμε το Zoho Desk, ώστε στην ιστοσελίδα του πελάτη να ενσωματωθεί μια μικροεφαρμογή (widget), όπως κουμπί μηνύματος (message button), σύνδεσμος μηνύματος (chat link) ή κωδικός QR (QR code) και μέσω αυτής ο πελάτης να ανοίγει το αντίστοιχο κανάλι μηνυμάτων (Zoho Desk, n.d.).



Εικόνα 15. Zoho Desk – Συνομιλία με χρήση AI εργαλείων



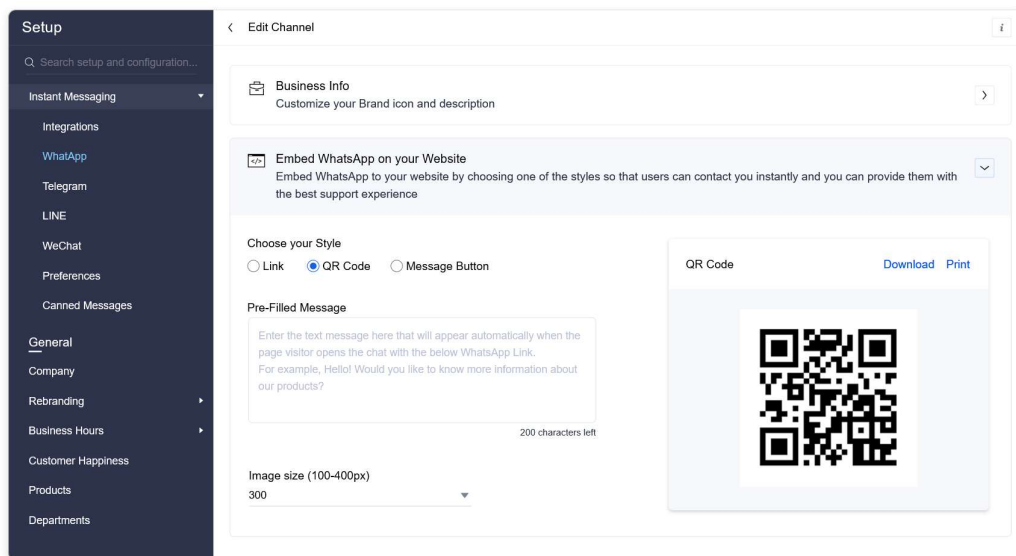
Εικόνα 16. Zoho Desk - Παρακολούθηση δεδομένων συνομιλιών

Conversations Dashboard

ZylCares All Channels Last 30 days

Name	Attended	Avg pickup time	Avg first response time	Avg response time
Hyden Hyden@Zytker.com	20	00:00:23	00:04:04	00:03:26
Marine Marine@Zytker.com	2	00:00:40	00:02:00	00:06:10
Yod Agbaria Yod Agbaria@Zytker.com	57	00:00:52	01:10:05	01:45:26

Εικόνα 17. Zoho Desk - Αναφορά δεικτών δεδομένων συνομιλιών ανά πράκτορα εξυπηρέτησης

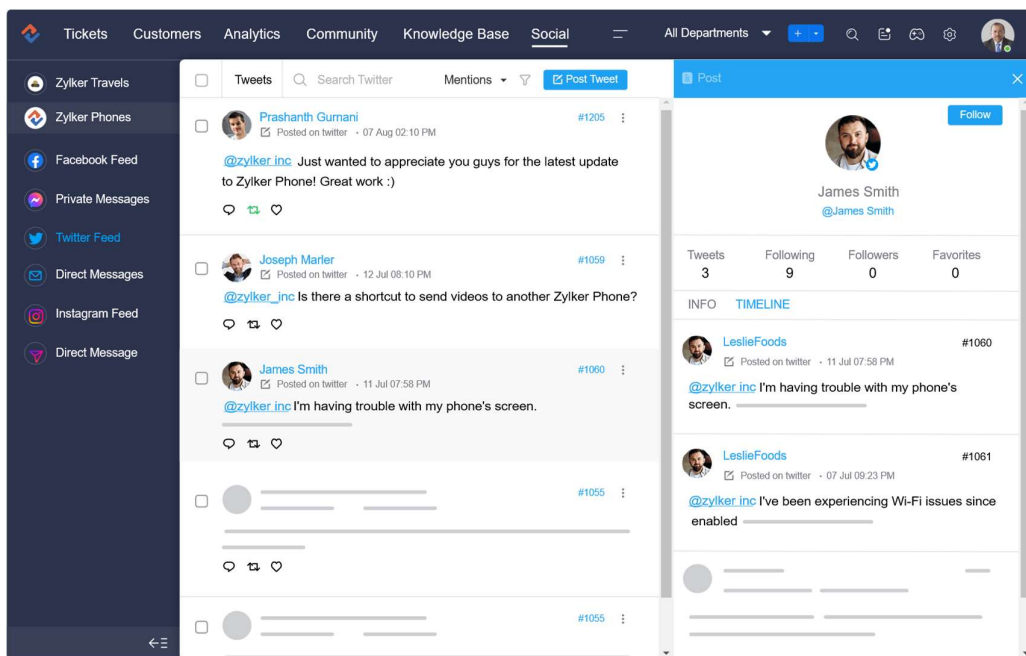


Εικόνα 18. Zoho Desk – Εισαγωγή QR code για πρόσβαση στο κανάλι WhatsApp

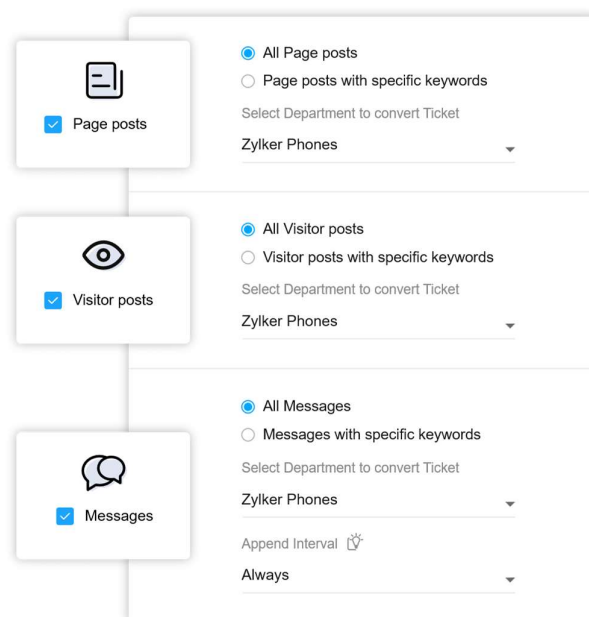
4.1.1.3 Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Το Zoho Desk ήδη από την express έκδοση προσφέρει μια ενιαία διεπαφή για τη διαχείριση των λογαριασμών ως προς την υποστήριξη, που διατηρεί η κάθε επιχείρηση στα διάφορα ΜΚΔ (Facebook, X, Instagram, LinkedIn, Google Business Profile, YouTube, Pinterest, TikTok κ.α.). Από αυτή την ενότητα (module) οι πράκτορες μπορούν να υποβάλλουν «Μου αρέσει», σχόλιο, ανάρτηση ή να δουν το προφίλ ενός πελάτη, όπως θα έκαναν μέσα από την ίδια την εφαρμογή του ΜΚΔ. Επίσης δίνεται η δυνατότητα αυτόματης μετατροπής των αναρτήσεων της επιχείρησης, των αναρτήσεων των επισκεπτών και των μηνυμάτων -είτε όλων ανεξαιρέτως είτε με βάση κάποιον κανόνα- σε δελτία για περαιτέρω υποστήριξη. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα ορισμού κανόνων με χρήση κριτηρίων όπως λέξεις-κλειδιά, hashtags, ή αναφορά (mention) για την αυτόματη ανάθεση των δελτίων σε σχετικές ομάδες ή άτομα. Τέλος υπάρχει η δυνατότητα υποστήριξης των ζητημάτων που υποβάλλονται μέσω των

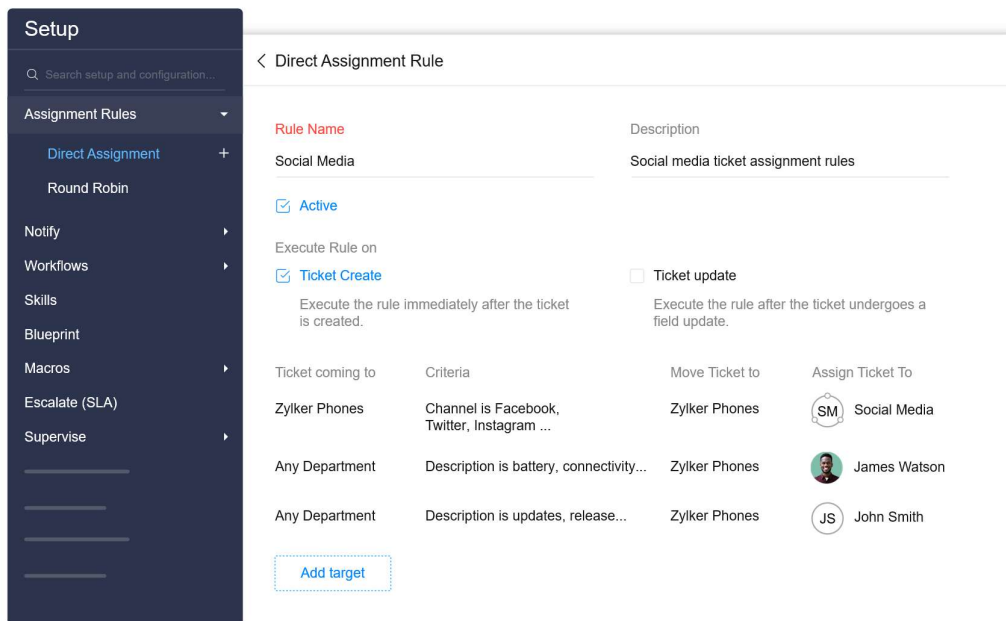
εφαρμογών ανταλλαγής μηνυμάτων των ΜΚΔ, για τους πελάτες που επιλέγουν αυτόν τον τρόπο επικοινωνίας (Zoho Desk, n.d.).



Εικόνα 19. Zoho Desk – Διαχείριση των δελτίων που δημιουργούνται από τα ΜΚΔ



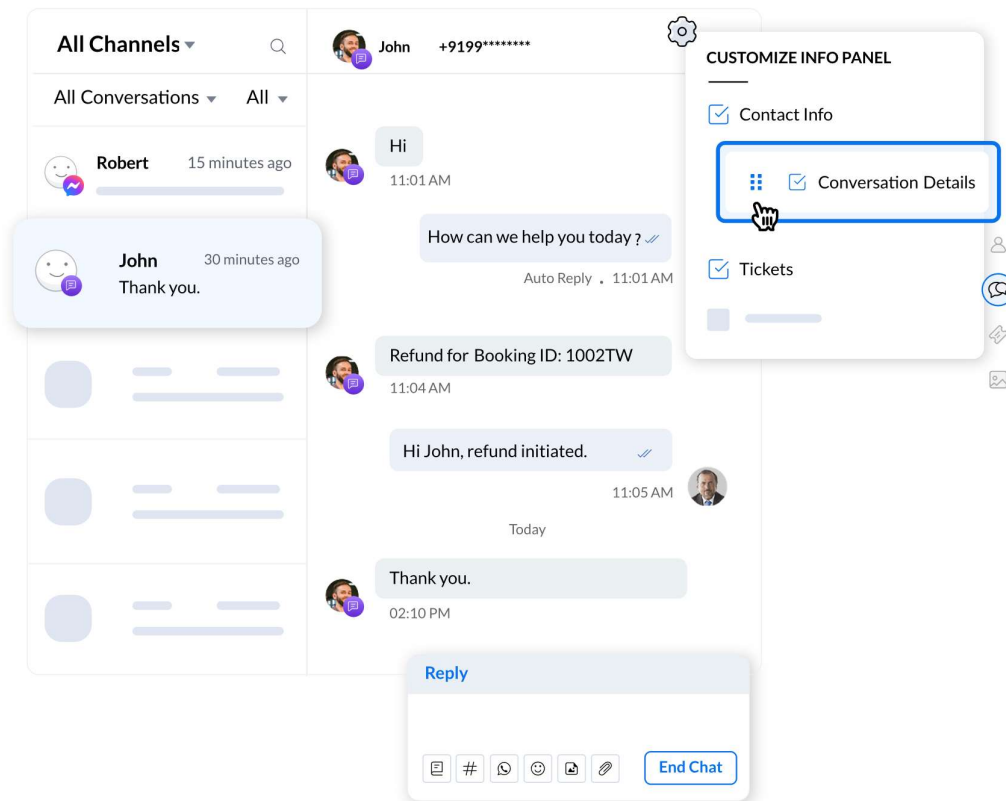
Εικόνα 20. Zoho Desk – Μετατροπή των αναρτήσεων σε δελτία



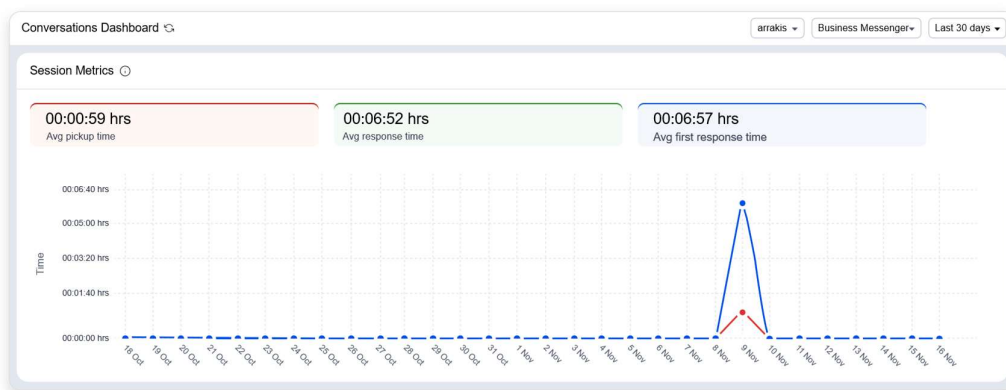
Εικόνα 21. Zoho Desk – Δημιουργία κανόνα για την αυτόματη απευθείας ανάθεση δελτίου προερχόμενου από τα ΜΚΔ

4.1.1.4 Live chat

Το Zoho Desk ήδη από την standard έκδοση προσφέρει μια μικροεφαρμογή (widget) ανταλλαγής μηνυμάτων (business messaging) και μπορεί να ενσωματωθεί στην ιστοσελίδα της επιχείρησης, στο κέντρο βοήθειας, σε εφαρμογή για κινητά, καθώς και στην ASAP (App Support Across Platforms) μικροεφαρμογή χωρίς να απαιτείται συγγραφή κώδικα. Παρέχει στους πράκτορες έναν ενιαίο χώρο εργασίας για όλα τα κανάλια μηνυμάτων, επιτρέποντάς τους να παρακολουθούν ταυτόχρονα πολλές συνομιλίες, ενώ προσφέρονται και εργαλεία δελτίων, έτοιμα κείμενα και πληροφορίες για τους πελάτες. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα μορφοποίησης του live chat ώστε να ταιριάζει με την ταυτότητα της επιχείρησης. Με τη χρήση answer bot είναι δυνατή η ομαλή μετάβαση μεταξύ πρακτόρων και bot και η παροχή υποστήριξης 24/7. Επιπλέον είναι δυνατό στην πλατφόρμα του live chat να ενεργοποιήσουμε αυτοματισμούς, που περιλαμβάνουν διαγράμματα ροής εργασιών, ανάθεση δελτίων, ειδοποιήσεις και αυτόματες απαντήσεις. Τέλος μέσω των ταμπλό (dashboards) και των αναφορών μπορούμε να εξάγουμε δεδομένα δεικτών ανά πράκτορα εξυπηρέτησης και συνολικά για όλη τη δραστηριότητα του live chat (Zoho Desk, n.d.).



Εικόνα 22. Zoho Desk – Συνομιλία μέσω live chat σε έναν ενιαίο χώρο για όλα τα κανάλια μηνυμάτων



Εικόνα 23. Zoho Desk – Ταμπλό για την παρακολούθηση των δεικτών του live chat

Conversations Dashboard				
		ZyCares	Business Messenger	Last 30 days
Name	Attended	Avg pickup time	Avg first response time	Avg response time
 Hyden Hyden@Zyker.com	20	00:00:23	00:04:04	00:03:26
 Marine Marine@Zyker.com	2	00:00:40	00:02:00	00:06:10
 Yod Agbaria Yod.Agbaria@Zyker.com	57	00:00:52	01:10:05	01:45:26

Εικόνα 24. Zoho Desk – Αναφορά με δείκτες ανά πράκτορα εξυπηρέτησης για το live chat

4.1.1.5 Ηλεκτρονικές φόρμες

Οι ενσωματωμένες ηλεκτρονικές φόρμες, που παρέχονται ήδη από την express έκδοση του Zoho Desk, αποτελούν μια απλή μικροεφαρμογή που καθιστά δυνατή την υποβολή ερωτήσεων ή ανατροφοδότησης (feedback), την αναζήτηση άρθρου στη βάση γνώσεων, την εκκίνηση αλληλεπιδράσεων με την κοινότητα και την ανταλλαγή μηνυμάτων στο live chat. Υπάρχει δυνατότητα προσαρμογής της εμφάνισης των πεδίων, προσθήκης και άλλων πεδίων εκτός από τα στάνταρντ και υποστήριξης αρκετών γλωσσών. Οι ηλεκτρονικές φόρμες μετατρέπονται αυτόματα σε δελτία, οι πελάτες ειδοποιούνται αυτόματα για τη δημιουργία του δελτίου κάνοντας χρήση κάποιου πρότυπου email, ενώ μπορούμε να ορίσουμε κανόνα για την αυτόματη

ανάθεση του δελτίου σε κάποιον πράκτορα εξυπηρέτησης και την αποστολή αντίστοιχης ειδοποίησης σε αυτόν (Zoho Desk, n.d.).

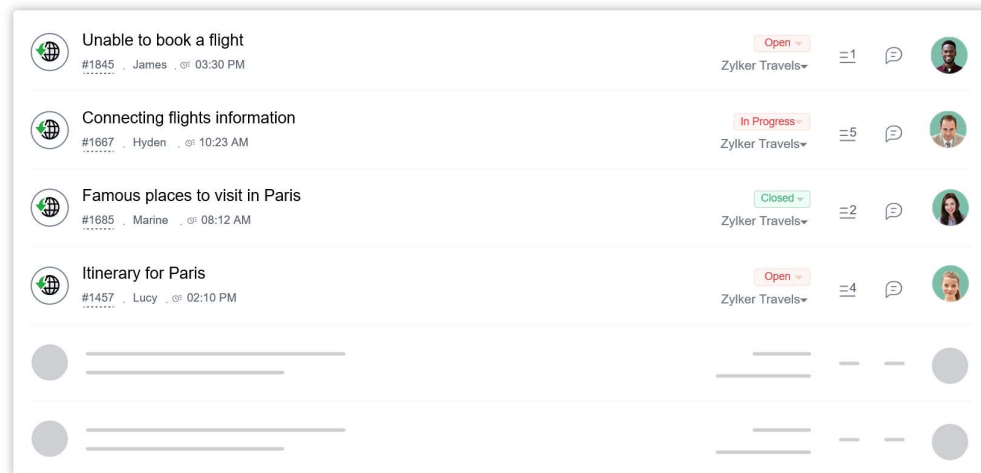
Feedback Widget

The screenshot shows a feedback widget titled "ZylCares". It contains a form with fields for "Name*", "Email*", "Subject", and a large text area for "How can we help you?". Below the form is a "Word Verification" section with a logo and a toggle switch. At the bottom, there are three toggle switches for "Attachment", "Screen Shot", and "Live Chat". To the right of the form is a search bar and a list of questions: "How can I book a flight?", "What travel insurance options are available?", "How can I check the status of my flight?", "What is the cancellation policy for hotel reservations?", and "What are the baggage allowances for different airlines?". A "More" link is at the bottom right.

Εικόνα 25. Zoho Desk – Ηλεκτρονική φόρμα ανατροφοδότησης

The screenshot shows a form titled "Zyker Travels" with a "Choose Layout" dropdown set to "Zyker". The form has a "Fields List" sidebar on the left with a search bar and a list of fields: "Phone", "Status", "Due Date", "Priority", and "Classification". The main form area has fields for "First Name", "Last Name", "Subject", "Description", "Email", "Attachment" (with a link to "Attach files"), and "Captcha" (with a "Reload" link). There are "Submit" and "Reset" buttons at the bottom. A "Preview" button is in the top right corner, and "Cancel" and "Next" buttons are at the bottom right.

Εικόνα 26. Zoho Desk – Προσθήκη πεδίων στην ηλεκτρονική φόρμα



Εικόνα 27. Zoho Desk – Αυτόματη μετατροπή των ηλεκτρονικών φορμών σε δελτία

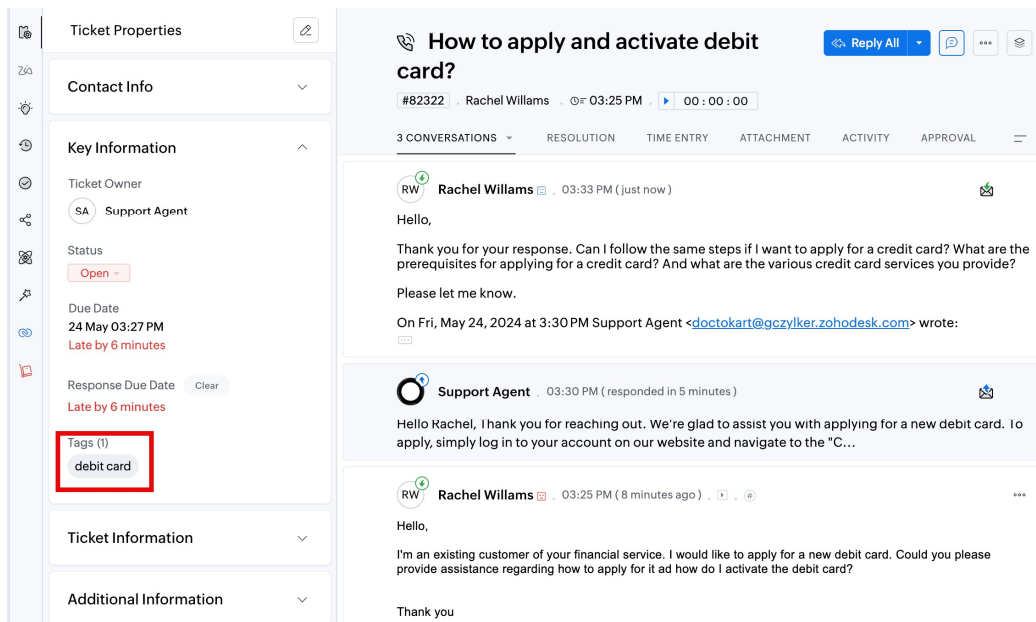
4.1.2 ZIA answer bot

Στην enterprise έκδοση του Zoho Desk παρέχεται ο ZIA, ένα εύχρηστο answer bot ενισχυμένο με τις γενετικές δυνατότητες της τεχνητής νοημοσύνης, που προσφέρει υποστήριξη σε πελάτες και πράκτορες με ασφάλεια 24/7. Ο ZIA AI βοηθός είναι διαθέσιμος τόσο μέσα από την ιστοσελίδα της επιχείρησης όσο και από τα κανάλια ανταλλαγής μηνυμάτων σε οποιαδήποτε συσκευή, και παρέχει στιγμιαία απαντήσεις που αναζητά στη Βάση Γνώσεων. Μπορούμε για κάθε κατασκευαστή ή προϊόν της επιχείρησης να αναπτύξουμε ένα ξεχωριστό ZIA βοηθό, που θα επανεκπαιδεύουμε χρησιμοποιώντας τα νέα άρθρα από τη Βάση Γνώσεων. Επίσης ο ZIA μπορεί να ρυθμιστεί για να θέτει αυτόματα ετικέτες (tag) σε κάθε εισερχόμενο αίτημα ανάλογα με το περιεχόμενό του, επιτρέποντας στους πράκτορες τη γρήγορη πρόσβαση σε παρόμοια δελτία. Στους πράκτορες ο ZIA παρέχει μια σειρά από εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να διαμορφώσουν τις απαντήσεις τους:

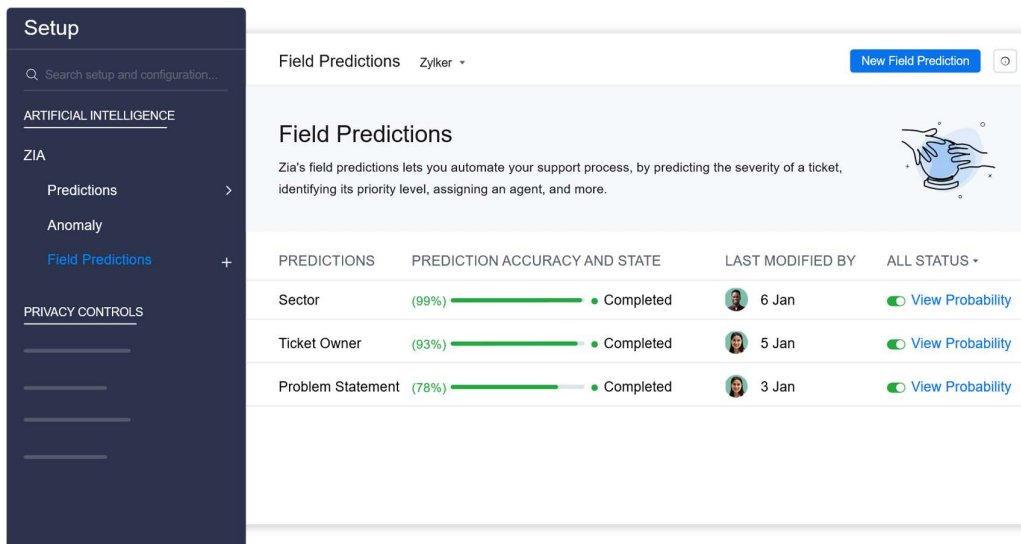
- Insights για την ανάλυση των συναισθημάτων του πελάτη και την αναγνώριση κορυφαίων θεμάτων (key topics) στην ερώτηση, ώστε η υποστήριξη να γίνεται πιο εξατομικευμένη και θετική,
- Summary για περιλήψεις των νημάτων των συνομιλιών και των δελτίων,
- Regenerate για αλλαγή του τόνου, πιο αναλυτική ή πιο περιεκτική απάντηση και μετάφραση σε άλλη γλώσσα,
- Reply assistant για προτάσεις απαντήσεων με αναζήτηση στη Βάση Γνώσεων,

- Generate content για παραγωγή απαντήσεων με αναζήτηση στη Βάση Γνώσεων,
- Content analysis για την αναγνώριση γραμματικών λαθών και τη βαθμολόγηση της ποιότητας της απάντησης, ώστε ο πράκτορας εξυπηρέτησης να την τροποποιήσει κατάλληλα.

Επίσης ο ZIA μέσω της ρύθμισης των Field Predictions μπορεί να ενημερώνει αυτόματα τα πιο σημαντικά πεδία των δελτίων, (κατηγορία του δελτίου, προτεραιότητα, τύπος του ζητήματος) καθώς και τον κάτοχο του δελτίου, δηλαδή τον πράκτορα εξυπηρέτησης στον οποίο ανατίθεται. Έτσι ο ZIA χρησιμοποιείται για την αυτόματη ανάθεση των απλών δελτίων ακόμα και όταν δεν υπάρχουν ροές εργασιών (workflows), για την έξυπνη ανάθεση πιο πολύπλοκων δελτίων ανάλογα με τις δεξιότητες των πρακτόρων και βοηθά τους πράκτορες να αυτοματοποιήσουν τις ροές εργασιών. Ο ZIA μετά την αρχική διαμόρφωσή του, για την οποία απαιτούνται τουλάχιστον 500 δελτία, μπορεί στη συνέχεια να εκπαιδεύεται συνεχώς χρησιμοποιώντας τεράστιο όγκο ιστορικών δεδομένων και αξιοποιώντας αλγόριθμους, ώστε να αναγνωρίζει μοτίβα δεδομένων, να ανιχνεύει τάσεις και να προβλέπει αποτελέσματα. Έτσι μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πρόβλεψη μιας απότομης αύξησης των εισερχομένων δελτίων και να αποστείλει σχετικές ειδοποιήσεις με σκοπό να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη υποστήριξη, ή να παρέχει πληροφόρηση ως προς τις πιο συχνά υποβαλλόμενες ερωτήσεις και το γενικότερο συναίσθημα των πελατών, ώστε να ληφθούν υπόψη σε περαιτέρω αποφάσεις για τη λειτουργία του συστήματος. Εκτός όμως από το ZIA που προσφέρει απαντήσεις στηριζόμενο μόνο στα δεδομένα της επιχείρησης, είναι δυνατόν να υπάρξει διασύνδεση του Zoho Desk με την ChatGPT AI πλατφόρμα μέσω API key της OpenAI καταβάλλοντας επιπλέον κόστος ανάλογα με τη χρήση. Οι δυνατότητες που παρέχονται είναι οι ίδιες (προτάσεις απαντήσεων, παραγωγή περιεχομένου, περίληψη συνομιλιών, ανάλυση συναισθημάτων, επεξεργασία κειμένου) με τη διαφορά ότι το ChatGPT παρέχει απαντήσεις που προέρχονται τόσο από τη βάση γνώσης της επιχείρησης, όσο και από ανοιχτά διαθέσιμους χώρους. Επίσης σε αντίθεση με το ZIA τα δεδομένα των δελτίων δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το ChatGPT για την εκπαίδευσή του (*Zoho Desk, n.d.*).



Εικόνα 28. Zoho Desk - Εισαγωγή ετικετών με το ZIA



Εικόνα 29. Zoho Desk - Πρόβλεψη των τιμών των πεδίων με το ZIA

4.1.3 Αυτοεξυπηρέτηση

4.1.3.1 Καθοδηγούμενες συνομιλίες – Guided Conversations

Οι καθοδηγούμενες συνομιλίες (GC) παρέχονται στην enterprise έκδοση και απευθύνονται στους πελάτες που θέλουν να λάβουν μόνοι τους τη βοήθεια που χρειάζονται. Είναι μια διαλογική πλατφόρμα αυτοεξυπηρέτησης που χρησιμοποιεί

προκαθορισμένες ροές ερωτήσεων και απαντήσεων, ώστε καθοδηγούμενος ο πελάτης στην επόμενη σχετική ερώτηση να λαμβάνει την απάντηση που αναζητά και τελικά η συνομιλία στηριζόμενη στις απαντήσεις του πελάτη να καταλήγει στη λύση που αναζητά. Για τη δημιουργία των καθοδηγούμενων συνομιλιών (GC) χρησιμοποιείται ο GUI Flow Builder που δεν απαιτεί συγγραφή κώδικα, αλλά προσφέρει έναν φιλικό, οπτικό τρόπο για να προσθέτουμε τα δομικά στοιχεία της συνομιλίας (block), να ενσωματώνουμε μετρικές ροής, να βλέπουμε την προεπισκόπηση των συνομιλιών, και να συμπεριλάβουμε και άλλες γλώσσες εκτός από την αγγλική. Για την εμφάνιση των GC στην ιστοσελίδα της επιχείρησης ή/και στο live chat, θα πρέπει να συνδεθούν στο GC widget ή/και στο ASAP help widget, ενώ μπορούμε να μορφοποιήσουμε τα GC widgets ώστε να ταιριάζουν το στυλ της επιχείρησης. Ακόμα υπάρχει μια συλλογή προτύπων με έτοιμες ροές συνομιλιών για διάφορους κλάδους επιχειρήσεων, που μπορούμε να επεξεργαστούμε για να αναπτύξουμε γρήγορα bot συνομιλιών. Επίσης στις GC μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε το ZIA GenAI για πιο φυσικές και συνεπείς ως προς τα συμφραζόμενα απαντήσεις χωρίς τη συγγραφή κώδικα, ενώ εξασφαλίζουμε πιο ομαλή μετάβαση μεταξύ bot και πράκτορα εξυπηρέτησης. Επιπλέον η ενσωμάτωση έτοιμων επαναχρησιμοποιούμενων μπλοκ στις GC προσφέρει διασύνδεση σε άλλες εφαρμογές της Zoho (CRM, Connect, Cliq, Projects, Mail και Calendar). Τέλος οι GC είναι διαθέσιμες και στην εφαρμογή του Zoho Desk για κινητές συσκευές, εφόσον με τη χρήση προ φορτωμένων SDKs (Software Development Kit) γίνει η απαραίτητη διαμόρφωση.

4.1.3.2 App Support Across Platforms (ASAP) widget

Πρόκειται για μια μικροεφαρμογή που παρέχει στους τελικούς χρήστες αυτοεξυπηρέτηση μέσα από την ίδια την εφαρμογή (in-app) του Zoho Desk και μπορεί να εγκατασταθεί τόσο στην ιστοσελίδα όσο και σε κινητές συσκευές (iOS και Android). Παρέχει διάφορες δυνατότητες στους χρήστες, όπως αναζήτηση στη Βάση Γνώσεων, πρόσβαση στην Κοινότητα των χρηστών, εκκίνηση Καθοδηγούμενων Συνομιλιών, συνομιλία με το ZIA GenAI bot, πρόσβαση στο live chat και υποβολή δελτίων. Το ASAP widget μπορεί να μορφοποιηθεί ώστε να εναρμονίζεται με το στυλ της επιχείρησης.

4.1.3.3 Κέντρο βοήθειας – Help Center

Το Κέντρο Βοήθειας του Zoho Desk είναι διαθέσιμο στην enterprise έκδοση και είναι μια πύλη που παρέχει πρόσβαση στη Βάση Γνώσεων και στην Κοινότητα χρηστών. Μπορούμε να μορφοποιήσουμε το Κέντρο Βοήθειας ώστε να ταιριάζει με το στυλ της ιστοσελίδας της επιχείρησης. Επίσης μπορεί να αντιστοιχηθεί στον τομέα της επιχείρησης (domain mapping) και να αποτελέσει επέκταση της ιστοσελίδας της επιχείρησης, ενώ μπορεί να ενσωματωθεί και στην εφαρμογή για κινητές συσκευές. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας λογαριασμών χρηστών, ώστε να ελέγχεται σε ποιους χρήστες επιτρέπεται η πρόσβαση. Ακόμα υπάρχει η δυνατότητα ενσωμάτωσης του Google Analytics για περαιτέρω μελέτη της συμπεριφοράς των πελατών.

Η Βάση Γνώσης η οποία είναι διαθέσιμη ήδη από την standard έκδοση, μπορεί να δομηθεί, ώστε να υπάρχει ξεχωριστή κατηγορία άρθρων γνώσης για κάθε κατασκευαστή που υποστηρίζει η επιχείρηση, καθώς και περαιτέρω υποκατηγορίες για κάθε κατασκευαστή, αυξάνοντας έτσι τη συνολική ευχρηστία της. Ακόμα υπάρχει η δυνατότητα μετάφρασης αυτόματα ή χειροκίνητα των άρθρων σε περισσότερες από 50 γλώσσες και χρωματικής κωδικοποίησης της κατάστασης των μεταφρασμένων άρθρων. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν και SEO (Search Engine Optimization) εργαλεία, (τίτλος, λέξεις-κλειδιά και περιγραφή του άρθρου) για μεγαλύτερη ευστοχία στην αναζήτηση των αποτελεσμάτων. Υπάρχει η δυνατότητα διατήρησης της ιστορικότητας των άρθρων της Βάσης Γνώσεων για να μπορεί κανείς να περιηγηθεί σε όλες τις εκδόσεις ενός άρθρου, ενώ κι εδώ μπορούν να οριστούν δικαιώματα στην πρόσβαση για κάθε χρήστη, διασφαλίζοντας έτσι την ασφάλεια, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία. Μέσα από το ταμπλό (dashboard) της Βάσης Γνώσεων οι πράκτορες αντλούν πολύτιμη πληροφόρηση (αριθμός θεάσεων, αριθμός θετικών, αριθμός αρνητικών αντιδράσεων και μετρικές χρήσης των άρθρων) για την επικαιροποίηση και τον εμπλουτισμό των άρθρων που ενδιαφέρουν περισσότερο τους πελάτες.

Η Κοινότητα η οποία είναι διαθέσιμη ήδη από την standard έκδοση, αποτελεί έναν χώρο όπου οι πελάτες μπορούν να συνδέονται, να θέτουν, να απαντούν και να παρακολουθούν ζητήματα, καθώς και να παρακολουθούν εύκολα τη δραστηριότητά τους στην Κοινότητα. Ακόμα κατά τη δημιουργία ή την ενός θέματος εμφανίζονται και όλα τα σχετικά θέματα που υπάρχουν στην Κοινότητα, οπότε η αναζήτηση απαντήσεων στην Κοινότητα αποτελεί μια καλή τακτική πριν την υποβολή ενός δελτίου, που μειώνει το φόρτο εργασίας των πρακτόρων. Η ενότητα (module) της

Κοινότητας μπορεί να μορφοποιηθεί ώστε να εναρμονίζεται με την εμφάνιση της επιχείρησης, ενώ μέσω του εύχρηστου Builder μπορούμε να σχεδιάσουμε εύχρηστα widget για τους πελάτες. Επιπλέον μέσω του Status Board οι πράκτορες αντλούν πληροφόρηση για τα ζητήματα που απασχολούν τους πελάτες και μπορούν να εστιάσουν στα αντίστοιχα προϊόντα. Δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης των ζητημάτων που μπορούν να δημοσιευτούν στην Κοινότητα. Η συμμετοχή των πελατών στην Κοινότητα ενθαρρύνεται με την προτροπή να μοιραστούν την εμπειρία τους και την ενσωμάτωση στοιχείων παιγνιοποίησης, όπως η συγκέντρωση πόντων και η διεκδίκηση σημάτων, μετά από κάθε εργασία που ολοκληρώνουν. Τέλος μπορούν να εξαχθούν μετρικές, που αφορούν τόσο τη δραστηριότητα όλης της Κοινότητας, όσο και κάθε ανάρτηση ξεχωριστά.

Τέλος, μέσα από το ίδιο το Κέντρο Βοήθειας ο πελάτης μπορεί να υποβάλει ένα δελτίο και να το παρακολουθήσει, εφόσον χρειάζεται τελικά να επικοινωνήσει με κάποιον πράκτορα εξυπηρέτησης (*Zoho Desk, n.d.*).

4.1.4 Αυτοματισμοί

Απευθείας ανάθεση: Το Zoho Desk παρέχει ήδη από την express έκδοση τη δυνατότητα να ορίζουμε κανόνες (rules) για απευθείας ανάθεση των δελτίων σε συγκεκριμένους πράκτορες ή ομάδες, εξετάζοντας μια σειρά από κριτήρια. Η απευθείας ανάθεση των δελτίων μπορεί να γίνει με βάση 10 διαφορετικούς τρόπους: το κανάλι επικοινωνίας, τον τύπο του πελάτη, την προτεραιότητα του δελτίου, την κατάσταση του δελτίου (οι εξ ορισμού τιμές είναι «ανοικτό», «σε εκκρεμότητα», «σε κλιμάκωση», «κλειστό», αλλά μπορούμε να ορίσουμε και άλλες) το συναίσθημα («θετικό», «ουδέτερο», «αρνητικό»), τις λέξεις-κλειδιά, εάν το δελτίο είναι εκπρόθεσμο, εάν το δελτίο έχει κλιμακωθεί, εάν η απόκριση στο δελτίο είναι εκπρόθεσμη, εάν το δελτίο έχει τεθεί σε εκκρεμότητα από μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή και μετά. Σε κάθε κανόνα μπορούν να οριστούν μέχρι 5 στόχοι (που περιέχουν κριτήρια) και να συνδεθούν συνολικά μέχρι 25 κριτήρια.

Ροές εργασιών: Στο Zoho Desk μπορούμε να εφαρμόσουμε ροές εργασιών με πολλές δυνατότητες παραμετροποίησης ήδη από την express έκδοση. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι οι ροές εργασιών επιτρέπουν την αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου όγκου εισερχόμενων δελτίων αμέσως μόλις δημιουργούνται, αυξάνοντας το χρόνο πρώτης απόκρισης και την ικανοποίηση των πελατών. Έτσι έχουμε ροές εργασιών για την εφαρμογή κανόνων (rules), την αποστολή προειδοποιήσεων (alerts), την ανάθεση

εργασιών (tasks), την ενημέρωση πεδίων (field update) και την εφαρμογή δικών μας συναρτήσεων (custom functions). Κατά τη διαμόρφωση μιας ροής εργασίας-κανόνα ορίζουμε πότε αυτή ενεργοποιείται, τη συνθήκη (ένα ή περισσότερα κριτήρια) που όταν ικανοποιείται εφαρμόζεται η ροή εργασίας και τις δράσεις (actions) που προκαλεί. Για παράδειγμα μπορούμε να ορίσουμε κανόνα για την ανάθεση ενός δελτίου σε συγκεκριμένο πράκτορα εξυπηρέτησης ή τμήμα όταν το δελτίο έχει ορισμένες ιδιότητες ή λέξεις-κλειδιά. Επίσης η ενεργοποίηση μιας ροής εργασίας -κανόνα μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την αποστολή προειδοποιήσεων στα εμπλεκόμενα μέρη και την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών. Ακόμα μπορούν να οριστούν ροές εργασιών για την κλιμάκωση του δελτίου στους ιθύνοντες ή την αλλαγή της προτεραιότητας σε ένα δελτίο. Η αυτοματοποίηση των ροών εργασιών βελτιώνει τη διαφάνεια του συστήματος διαχείρισης των δελτίων, ενώ επιτρέπει την τήρηση των SLA συμφωνιών.

Κανόνες ειδοποιήσεων: Ένας άλλος αυτοματισμός που παρέχει το Zoho Desk είναι η αποστολή ειδοποιήσεων. Έτσι μπορεί να οριστεί κανόνας ώστε να αποστέλλονται μέσω μηνυμάτων email ή μηνυμάτων sms ειδοποιήσεις για να ενημερώσουν τους πελάτες ότι το δελτίο τους ανατέθηκε. Ειδοποιήσεις όμως μπορούν να αποστέλλονται και στους πράκτορες, που τους ενημερώνουν πότε τους ανατέθηκε ένα δελτίο, πότε ο πελάτης παρέλαβε την απάντηση, πότε τους ανατέθηκε μια εργασία, διευκολύνοντάς τους έτσι στην παρακολούθηση του χειρισμού πολλών δελτίων ταυτόχρονα.

SLAs συμφωνίες: Στο Zoho Desk σύστημα μπορούμε να διαμορφώσουμε SLA συμφωνίες, ώστε να εφαρμόζονται αυτόματα. Σε μια SLA συμφωνία μπορούμε να ορίσουμε το χρονικό περιθώριο εντός του οποίου πρέπει να απαντηθεί ένα δελτίο για πρώτη φορά (response time), το χρονικό περιθώριο για την επίλυσή του (resolution time) καθώς και τον πράκτορα εξυπηρέτησης ή την ομάδα στην οποία ανατίθεται ένα εκπρόθεσμο δελτίο (escalation). Για το χρόνο της πρώτης απάντησης μπορούν να οριστούν μέχρι 2 κλιμακώσεις, ενώ για το χρόνο της επίλυσης μέχρι 4 κλιμακώσεις. Ακόμα μπορούμε να ορίσουμε SLA συμφωνίες που εφαρμόζονται αυτόματα για συγκεκριμένο κανάλι επικοινωνίας, πελάτη, προϊόν, κατάσταση του δελτίου κ.λπ. Επίσης οι πράκτορες μπορούν μέσα από προσαρμοσμένες προβολές των δελτίων να εντοπίσουν εκείνα για τα οποία παραβιάστηκε η SLA συμφωνία, οπότε στη συνέχεια αποφασίζουν αν θα τα επιλύσουν οι ίδιοι ή θα τα αναθέσουν σε κάποιον άλλο προς επίλυση. Επιπλέον οι επικεφαλής των ομάδων υποστήριξης μπορούν να ορίσουν προσαρμοσμένες αναφορές, που θα εμφανίζουν δεδομένα όπως τα εκπρόθεσμα δελτία, οι παραβιάσεις SLA συμφωνιών και οι μέσοι χρόνοι απόκρισης και θα αποστέλλονται

αυτόματα στο γραμματοκιβώτιό τους, ώστε να παρακολουθούν την απόδοση της ομάδας. Τέλος, για πελάτες με συμβόλαια μπορούν να οριστούν σχέδια υποστήριξης, που αποτελούν προέκταση των SLA και επιτρέπουν την παρακολούθηση του συμβολαίου, ενώ στους πελάτες δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο την πορεία των δελτίων.

Μακροεντολές: Μπορούμε να δημιουργήσουμε μακροεντολές για τις περιπτώσεις των δελτίων που πρέπει να εκτελεστεί ένα μοναδικό σύνολο πράξεων, όπως η ενημέρωση ενός πεδίου, η αποστολή ενός email ειδοποίησης και η ειδοποίηση της ομάδας των μηχανικών. Οι πράκτορες μπορούν να αποφασίσουν εάν μια μακροεντολή θα εφαρμόζεται σε όλα τα δελτία ή σε συγκεκριμένες εγγραφές.

Διαγράμματα ροής (Blueprints): Από την professional έκδοση του Zoho Desk και πάνω δίνεται η δυνατότητα χρήσης διαγραμμάτων ροής (blueprints). Τα διαγράμματα ροής διαφέρουν από τις ροές εργασιών, καθώς περιλαμβάνουν μια ολόκληρη σειρά ενεργειών που πρέπει να γίνουν, παρακολουθώντας ένα δελτίο από κατάσταση σε κατάσταση εωσότου επιλυθεί. Τα διαγράμματα ροής μπορούν να διαμορφωθούν εύκολα με οπτικό τρόπο μέσα στον Blueprint builder κάνοντας χρήση της λειτουργίας «σύρε και άφησε» (drag and drop) για την ορισμό ακολουθιών ενεργειών. Όταν ενεργοποιείται ένα διάγραμμα ροής, τότε ακολουθείται κάθε βήμα όπως προβλέπεται σε αυτό. Σε ένα διάγραμμα ροής είναι δυνατό να συμμετέχουν πολλοί εργαζόμενοι ή τμήματα χωρίς την επίβλεψη ή την παρέμβαση κάποιου. Σε καθέναν εμπλεκόμενο είναι ορατές μόνο οι ενέργειες που τον αφορούν και δεν μπορεί να προχωρήσει παρακάτω, εάν δεν ολοκληρώσει κάθε προηγούμενη υποχρεωτική ενέργεια. Τα διαγράμματα ροής είναι χρήσιμα για την εκπαίδευση του νέου προσωπικού, καθώς εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο. Το ταμπλό των διαγραμμάτων ροής (Blueprint dashboard) παρέχει στους ιθύνοντες χρήσιμες μετρικές, όπως πόσα δελτία βρίσκονται σε κάθε στάδιο του blueprint, πόσα δελτία εκπλήρωσαν την αντίστοιχη SLA, σε ποιο στάδιο ενός δελτίου παραβιάζεται πιο συχνά μια SLA κ.α., ώστε να εντοπίζουν σημεία συμφόρησης και να προσαρμόζουν ανάλογα τη διαδικασία υποστήριξης (Zoho Desk, n.d.).

TICKETS CUSTOMERS CHAT REPORTS COMMUNITY KB ACTIVITIES SOCIAL WHATSAPP All Departments

Setup Edit Workflow zPad

Search setup and configuration...

Workflows

- Rules
- Alerts
- Tasks
- Field Updates
- Custom Functions
- Blueprint
- Macros
- Escalate (SLA)
- Supervise
- Support Contract
- Schedules

Users and Control

- Agents
- Teams
- Permissions

1 Basic Information (Specify the module, name and description for the rule)

Module
Tickets

Rule Name
zPhone 5 Heating Issue

Active ☒

Description
Change Ticket priority, call back, and alert replacements team.

2 Execute on (Choose the action to trigger this rule.)

☒ **Create**
Execute the rule when a new record is created.

☐ **Edit**
Execute the rule when an existing record is edited.

☒ **Field Update**
Execute the rule when the specified field(s) are updated.

Subject Phone Contact Name

Execute when **Any** of the above field is updated.

☐ **Customer Reply**
Execute the rule when customers respond to Tickets

Εικόνα 30. Zoho Desk - Ποή εργασίας για την ανάθεση δελτίου

TICKETS CUSTOMERS CHAT REPORTS COMMUNITY KB ACTIVITIES SOCIAL WHATSAPP All Departments

Setup Edit Workflow zPad

Search setup and configuration...

Workflows

- Rules
- Alerts
- Tasks
- Field Updates
- Custom Functions
- Blueprint
- Macros
- Escalate (SLA)
- Supervise
- Support Contract
- Schedules

Users and Control

- Agents
- Teams
- Permissions

3 Criteria (Specify the criteria to execute this rule)

Description is overheating

OR

Description is heating

+ Criteria Pattern (1 or 2)

4 Actions (Specify the actions to be performed when this rule is executed. Actions can be sending email alerts, assigning Tasks and updating field values)

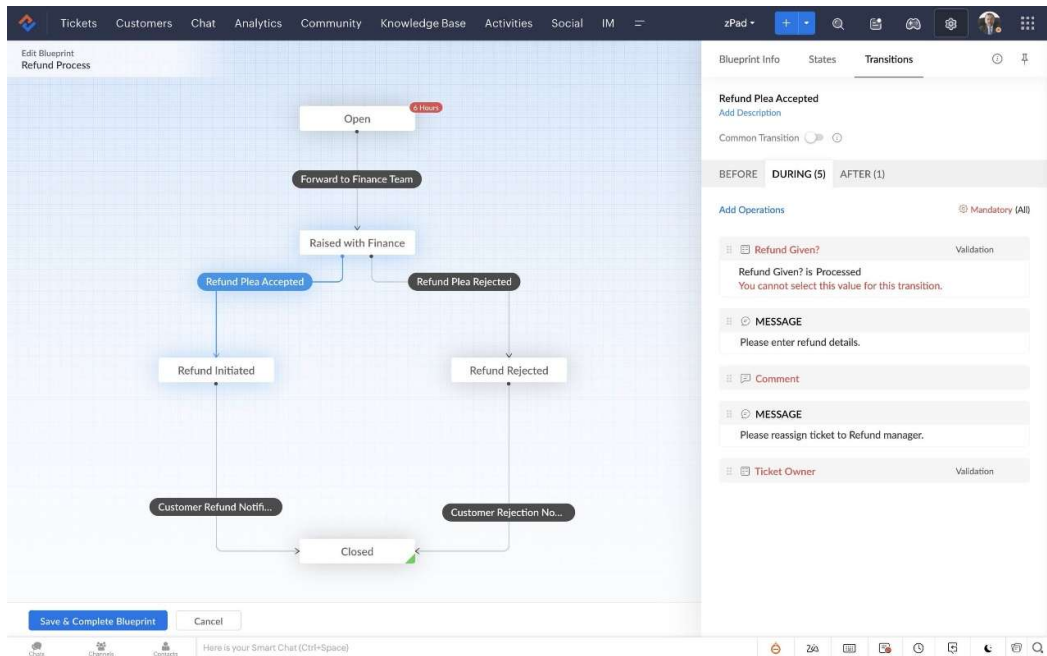
All Actions

Alert Replacements Team
Notify all agents when a new ticket is created

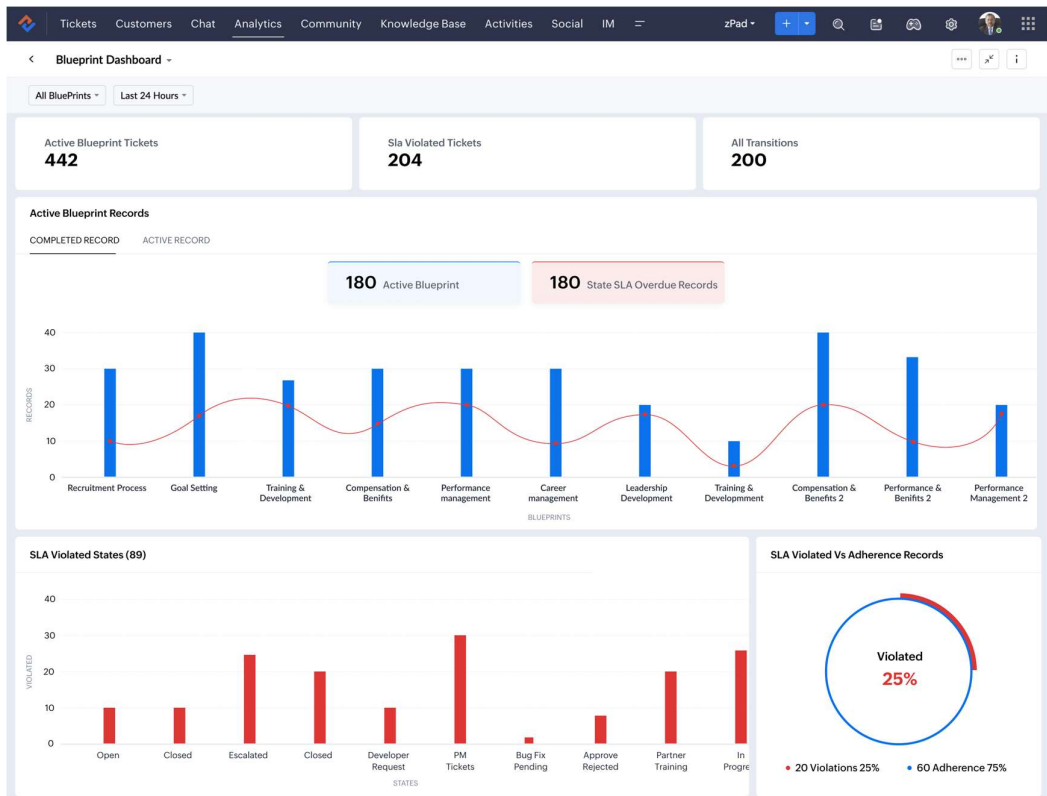
Call Back ASAP
Due Date: 30 Minutes from Workflow trigger time High In Progress

Change Ticket Priority
Priority: High

Εικόνα 31. Zoho Desk - Ορισμός κριτηρίων για την ανάθεση δελτίου στη ροή εργασίας



Εικόνα 32. Zoho Desk - Επεξεργασία διαγράμματος ροής στον Blueprint builder



Εικόνα 33. Zoho Desk - Το ταμπλό του Blueprint

Προσαρμοσμένες Συναρτήσεις (Custom Functions): Οι προσαρμοσμένες συναρτήσεις παρέχονται από την professional έκδοση και πάνω και πρόκειται για οδηγίες (scripts σε γλώσσα Deluge) που καλύπτουν ανάγκες διασύνδεσης του Zoho Desk με άλλες Zoho εφαρμογές, όπως η εφαρμογή διαχείρισης έργων, η εφαρμογή έκδοσης τιμολογίων ή το λογισμικό διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM). Ακόμα προσαρμοσμένες συναρτήσεις μπορούν να γραφούν για την ενημέρωση πεδίων των δελτίων, στην περίπτωση που αυτό δεν γίνεται από τις ενσωματωμένες δυνατότητες του Zoho Desk.

Τέσσερις βασικοί αυτοματισμοί που πρέπει να ορίσουμε σε ένα helpdesk σύστημα είναι:

1. Κλιμακώνει τα δελτία που δημιουργήθηκαν 10 ημέρες πριν, αλλά τώρα έχουν αρνητικό συναίσθημα και ειδοποιεί τον επικεφαλής της ομάδας του τμήματος. Προϋπόθεση για την εφαρμογή αυτού του αυτοματισμού είναι να ενεργοποιήσουμε το ZIA AI βοηθό στην αντίστοιχη έκδοση του Zoho Desk και να τον τροφοδοτήσουμε αρχικά με μερικές εκατοντάδες αντιδράσεων.
2. Κλείνει τα δελτία για τα οποία οι πελάτες δεν έχουν απαντήσει για πάνω από 10 ημέρες. Ο αυτοματισμός αυτός κρίνεται απαραίτητος για την εξαγωγή αξιόπιστων αναφορών, εφόσον παρατηρείται το φαινόμενο οι πελάτες να μην ενημερώνουν ότι η λύση που τους προτάθηκε για κάποιο πρόβλημα λειτούργησε.
3. Κλιμακώνει τα ανοικτά δελτία για τα οποία δεν έχει αποσταλεί από τον πράκτορα εξυπηρέτησης απάντηση μέχρι μια ώρα από τη δημιουργία τους. Αυτός ο αυτοματισμός βελτιώνει το δείκτη της απάντησης με την 1^η φορά.
4. Ανάθεση των δελτίων που δεν έχουν ανατεθεί και η προθεσμία ανάθεσης λήγει σε μια ώρα, στον προϊστάμενο της ομάδας.

Οι αυτοματισμοί εφαρμόζονται με την εξής σειρά: Απευθείας ανάθεση δελτίων > αυτοματισμοί ροών εργασιών > SLA > round robin (εκ περιτροπής > με βάση το φόρτο εργασίας > με βάση τις δεξιότητες) > διαγράμματα ροής εργασιών > ειδοποιήσεις (Zoho Desk, n.d.).

4.1.5 Προσαρμογή - Επεκτασιμότητα - Διασύνδεση

Το Zoho Desk υποστηρίζει πολλές δυνατότητες προσαρμογής και επέκτασης: τα προσαρμοσμένα πεδία (custom fields) των δελτίων εκτός από τα στάνταρ, τις

προσαρμοσμένες τιμές για την κατάσταση των δελτίων (εκτός από τις στάνταρ «ανοικτό», «σε εκκρεμότητα», «σε κλιμάκωση», «κλειστό»), τα πρότυπα δελτίων που επιτρέπουν την αυτόματη συμπλήρωση σε πεδία των δελτίων για τους τύπους των δελτίων που εμφανίζονται συχνά, τις πρότυπες απαντήσεις, καθώς και τις προσαρμοσμένες ενότητες δεδομένων (custom data modules) διαθέσιμες στην enterprise έκδοση. Επίσης στην enterprise έκδοση διατίθεται και περιβάλλον sandbox. Πρόκειται για ένα περιβάλλον προσομοίωσης που μας επιτρέπει να δοκιμάζουμε και να επιβεβαιώνουμε διάφορες υποθέσεις εργασίας σε πραγματικό χρόνο, χωρίς όμως να επηρεάζεται το περιβάλλον παραγωγής. Όταν πετύχουμε τα αποτελέσματα που θέλουμε, τότε μπορούμε να εφαρμόσουμε τις αλλαγές στον πραγματικό μας λογαριασμό. Επιπλέον το Zoho Desk παρέχει πολλά πρόσθετα και δυνατότητες ολοκλήρωσης με όλες τις εφαρμογές της εταιρίας Zoho, ενώ με χρήση API και SDK δίνεται η δυνατότητα διασύνδεσης με υπηρεσίες και εφαρμογές άλλων εταιριών τόσο σε υπολογιστή όσο και σε κινητές συσκευές. Μπορούμε να οργανώσουμε το helpdesk, ώστε να αποτελείται από ξεχωριστά τμήματα υποστήριξης για κάθε τύπο προϊόντος, για κάθε συνδρομή ή ό,τι άλλο μας εξυπηρετεί. Για κάθε τμήμα υποστήριξης υπάρχει ξεχωριστή ομάδα υποστήριξης, ενώ μπορούμε να ορίσουμε τα δικά του κανάλια επικοινωνίας, τις δικές του SLA συμφωνίες, το δικό portal αυτοεξυπηρέτησης κ.λπ. Αυτό εξασφαλίζει περισσότερη αποτελεσματικότητα και απρόσκοπτη παροχή υποστήριξης (Zoho Desk, n.d.).

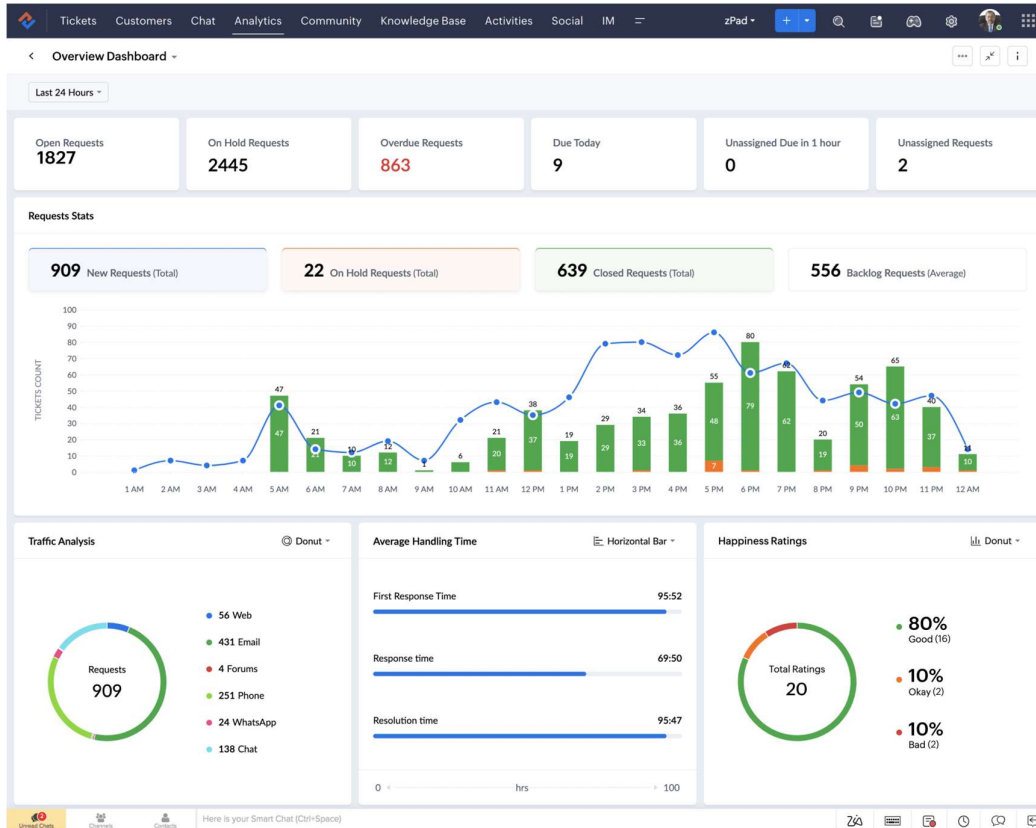
4.1.6 Παραγωγικότητα

Το Zoho Desk προάγει την παραγωγικότητα των πρακτόρων δίνοντάς τους πολλές επιλογές προβολής των δελτίων: ανάλογα με την προτεραιότητα, την προθεσμία επίλυσης, την κατάσταση ή τον τύπο πελάτη. Επιπλέον υπάρχει και το Ticket Peek: μια ελαφριά προβολή όλης της αλληλεπίδρασης με τον πελάτη, των ιδιοτήτων του δελτίου και πιθανών λύσεων από τη βάση γνώσεων. Ακόμα υπάρχει η δυνατότητα μέτρησης του χρόνου που δαπανούν για την επίλυση των δελτίων, αλλά και των εργασιών που τους αναθέτονται. Επίσης γίνεται ανίχνευση σύγκρουσης που ειδοποιεί τους πράκτορες όταν προσπαθούν να απαντήσουν ή επεξεργάζονται το ίδιο δελτίο. Μέσω του Ticket Activity και Ticket History ο πράκτορας εξυπηρέτησης έχει εποπτεία των ενεργειών του σε ένα συγκεκριμένο δελτίο, ενώ μέσω του Ticket Timeline ανατρέχει στο ιστορικό όλων των δελτίων που έχει υποβάλει ένας πελάτης. Ακόμα με την προσθήκη της καρτέλας Resolution ο πράκτορας εξυπηρέτησης καταχωρεί μια περίληψη της

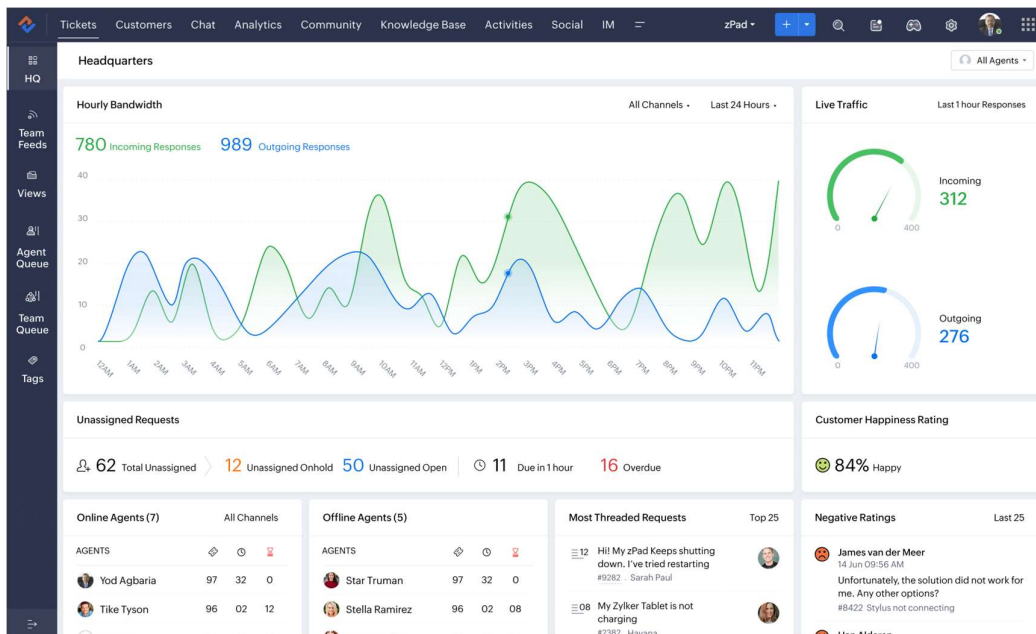
επίλυσης του δελτίου που επιλύει, για χρήση σε επόμενα παρόμοια δελτία. Ακόμα το Zoho Desk επιτρέπει τη διαμοίραση των δελτίων μεταξύ των τμημάτων υποστήριξης, ώστε να διατηρείται η οργάνωση των δεδομένων και η λογοδοσία. Προκειμένου οι ομάδες υποστήριξης να συνεργάζονται μεταξύ τους, υπάρχει το Team Feed που δίνει τη δυνατότητα συνομιλιών μεταξύ συναδέλφων μέσα στο ίδιο το περιβάλλον του helpdesk (*Zoho Desk, n.d.*).

4.1.7 Πληροφόρηση

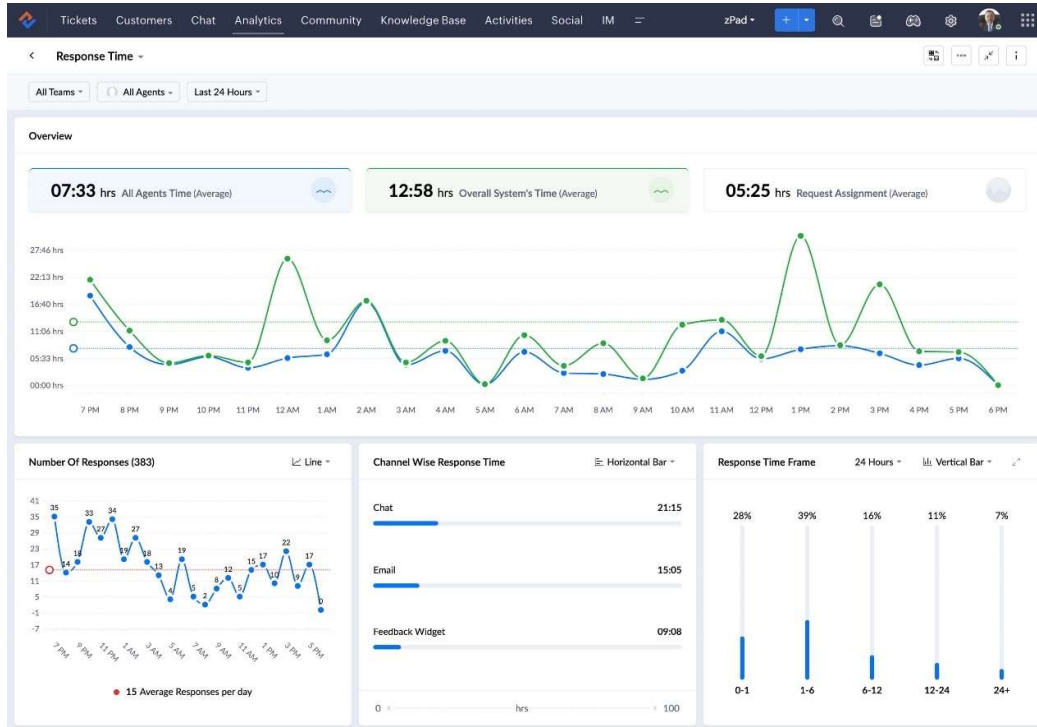
Το Zoho Desk παρέχει ενσωματωμένα ταμπλό (dashboards) από την standard έκδοση που εμφανίζουν τις πιο συνηθισμένες μετρικές. Αυτά είναι το Overview Dashboard, το Headquarters, Response Time, Agent Scorecard και το Solutions Dashboard. Το Overview Dashboard παρέχει όλες τις βασικές μετρικές για τη λειτουργία του helpdesk. Το Headquarters παρέχει πληροφόρηση στον προϊστάμενο της ομάδας, ώστε να αναγνωρίζει μοτίβα δραστηριοτήτων και να αξιοποιεί με τον καλύτερο τρόπο το προσωπικό. Από το Response Time μπορούμε να αντλήσουμε δεδομένα για δείκτες όπως First Response Time, Average Response Time και Average Resolution Time, που μπορούν να εμφανιστούν και ανά ημερομηνία, πράκτορα εξυπηρέτησης ή κανάλι επικοινωνίας. Το Agent Scorecard προσφέρει πληροφόρηση για συγκεκριμένο πράκτορα εξυπηρέτησης. Το Solutions Dashboard εμφανίζει τον αριθμό των πελατών που είχαν πρόσβαση στα άρθρα των λύσεων. Επίσης μπορεί να γίνει ενσωμάτωση της πλατφόρμας Zoho Analytics όπου μπορούμε να ορίσουμε και δικά μας ταμπλό πληροφόρησης, ενώ μέσω της εφαρμογής Radar μπορούμε να έχουμε όλες τις στατιστικές πληροφορίες που χρειαζόμαστε και σε κινητές συσκευές. Ακόμα το Zoho Desk προσφέρει τη δυνατότητα εξαγωγής μιας σειράς αναφορών (reports) για την παρακολούθηση της απόδοσης της ομάδας. Επίσης το Zoho Desk δίνει τη δυνατότητα χρονομέτρησης σε κάθε τμήμα του helpdesk, η οποία μπορεί να οριστεί να γίνεται είτε χειροκίνητα είτε αυτόματα για κάθε δελτίο. Υπάρχει η δυνατότητα ακόμα επιλογής των εργασιών που χρονομετρούνται, καθώς και τυχόν ακόλουθων ενεργειών της επίλυσης του δελτίου. Επίσης μπορεί να οριστεί χρονοχρέωση ανάλογα με τον πράκτορα εξυπηρέτησης, το προφίλ ή το δελτίο, ενώ μέσω της διασύνδεσης με το Zoho Books και το Zoho Invoice επιτρέπεται η ενημέρωση των λογιστικών βιβλίων και η έκδοση τιμολογίων κατευθείαν μέσα από το δελτίο. Ακόμα οι πράκτορες μέσω του ταμπλό My Active Timers μπορούν να δουν ανά πάσα στιγμή όλους τους ενεργούς χρονομετρητές στο τμήμα (*Zoho Desk, n.d.*).



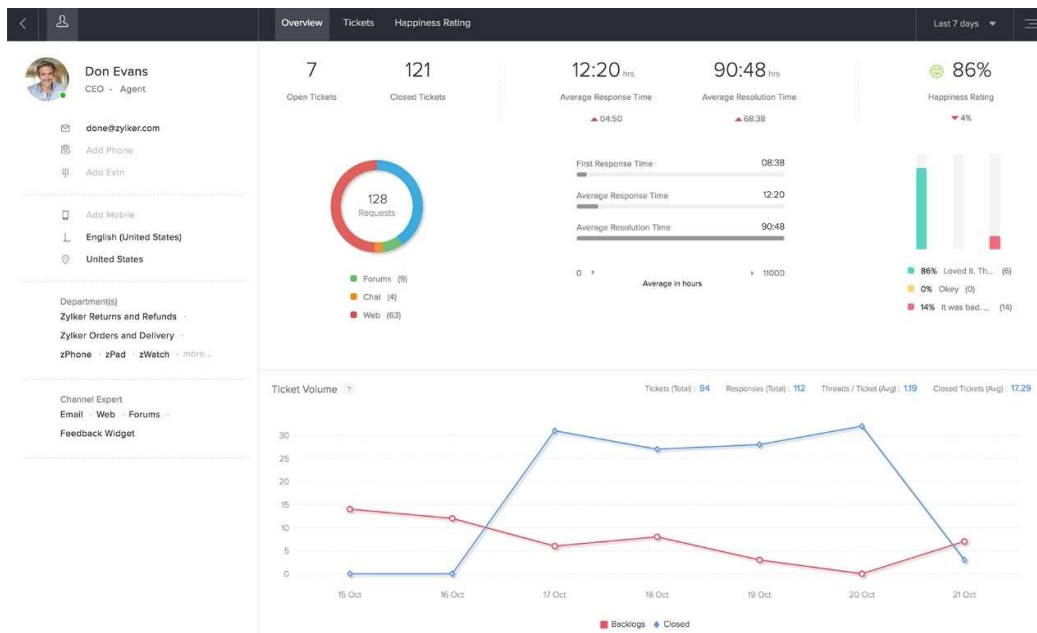
Εικόνα 34. Zoho Desk – Ταμπλό βασικών μετρικών



Εικόνα 35. Zoho Desk – Ταμπλό για χρήση από τους προϊσταμένους



Εικόνα 36. Zoho Desk – Ταμπλό δεδομένων για τους χρόνους απόκρισης



Εικόνα 37. Zoho Desk – Ταμπλό με τα δεδομένα απόδοσης ενός πράκτορα εξυπηρέτησης

4.1.8 Ασφάλεια

Η ασφάλεια των δεδομένων στο Zoho Desk επιτυγχάνεται με τον ορισμό ρόλων, προφίλ, δικαιωμάτων διαμοίρασης των δεδομένων των ενότητων (modules) και δικαιωμάτων σε επίπεδο πεδίου (field-level security). Με τον ορισμό ρόλων μπορούμε να απεικονίσουμε ολόκληρο το οργανόγραμμα της επιχείρησης στο Zoho Desk και να καθορίσουμε για κάθε ρόλο τα δεδομένα που μπορεί να βλέπει και τις ενέργειες που μπορεί να κάνει. Ακόμα μπορούμε να ορίσουμε προφίλ όπως εκείνο του πράκτορα εξυπηρέτησης ή του διαχειριστή και σε κάθε προφίλ να συνδέσουμε περισσότερους από έναν ρόλους. Εκτός από τα έτοιμα προφίλ που παρέχει το Zoho Desk μπορούμε να ορίσουμε και δικά μας. Σε επίπεδο ενότητων, μια ενότητα ως προς τα δικαιώματα διαμοίρασης των δεδομένων της μπορεί να είναι δημόσια (public), μόνο για ανάγνωση (read only) ή ιδιωτική (private). Επίσης μπορούμε να ορίσουμε για κάθε πεδίο οποιασδήποτε διάταξης (layout) δημιουργούμε, ποιος έχει δικαίωμα επεξεργασίας με την ενεργοποίηση της ασφάλειας σε επίπεδο πεδίου (field-level security). Τέλος, το Zoho Desk είναι συμβατό με τους περιορισμούς που θέτει ο ΓΚΠΔ, ενώ παρέχει και αρχείο καταγραφής (audit log) που δίνει τη δυνατότητα χρονολογικής ανάκτησης και ανάλυσης των λειτουργιών του helpdesk.

Newbie Agent
Set the privileges for new agents.

Module Permissions	Tickets Permissions	Administrative Permissions	Multi-department Permissions
Time Entry View, Create, Upd... ▾	Send Emails	Comment Permissions	Global Reports and Dashboards
Contracts View, Create, Upd... ▾	Change Ownership All Tick... ▾	Agents and Teams	Access Data Across Departments
Tickets View, Create, Upd... ▾	View Unassigned	Agent Permissions	Move Tickets
Knowledge Base View, Create, Upd... ▾	Close Tickets	Rebranding	Share Tickets
Tasks View, Create, Upd... ▾	Review Emails	Configure Ticket Statuses	
Reports and Dashboards View, Create, Upd... ▾	Find and Merge	Tabs and Fields	
Products View, Create, Upd... ▾	Add Followers	Helpdesk Automation	
Contacts View, Create, Upd... ▾		Departments	
Accounts View, Create, Upd... ▾		Customer Happiness Ratings	
Community		Email and Ticket Templates	
		Administrator Dashboard	
		Page and Search Layouts	

Εικόνα 38. Zoho Desk - Ορισμός προφίλ για νέο πράκτορα

Custom Function							
DATE AND TIME ¹	DETAILS	PERFORMED BY	IP ADDRESS	DEPARTMENT	ENTITY	ACTION	SUB ACTION
22 Jan 2024 11:50:06 AM	Refund process	Hyden	122.174.92.201	zTravels	Blueprint	Add	-
22 Jan 2024 12:12:02 PM	Email on create request	Yod Agbaria	125.23.8.5	zStays	Notification Rules	Activate	-
22 Jan 2024 14:16:09 PM	Booking confirmation	Marine	49.43.217.250	zStays	Workflow	Update	-
22 Jan 2024 15:02:23 PM	Bug SLA Status	James Watson	121.244.91.20	zTravels	Update	Add	-
22 Jan 2024 15:02:23 PM	Refund process	Hyden	122.174.92.201	zTravels	Blueprint	Add	-
23 Jan 2024 08:27:34 AM	Europe trip	John Smith	220.158.159.14	zTravels	Tour Packages	Delete	-

Εικόνα 39. Zoho Desk – Αρχείο καταγραφών

4.2 Freshdesk

Το Freshdesk είναι ένα προϊόν λογισμικού της εταιρίας Freshworks και αποτελεί ένα cloud-based σύστημα εξυπηρέτησης πελατών (customer service). Διατίθεται σε δύο (2) διακριτά προϊόντα: το Freshdesk και το Freshdesk Omni. Η φιλοσοφία του Freshdesk εν γένει τοποθετεί τον άνθρωπο και όχι το δελτίο στο κέντρο της διαδικασίας της εξυπηρέτησης, παρέχοντας ένα διαισθητικό περιβάλλον εργασίας για τους εκπροσώπους, ενθαρρύνοντας τις συνομιλίες εκπροσώπων - πελατών και ενσωματώνοντας τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (AI) για την αντιμετώπιση σύνθετων εργασιών (Freshworks, 2025).

Πίνακας 4. Χαρακτηριστικά του συστήματος FreshDesk

Freshdesk	
Εγκατάσταση	Cloud- based
Ροές εργασιών	✓
Κατηγορίες δελτίων	✓
Αυτοματισμοί	✓
Εφαρμογή για κινητά	✓
Τεχνητή νοημοσύνη	✓
Διασύνδεση με τρίτα συστήματα	✓

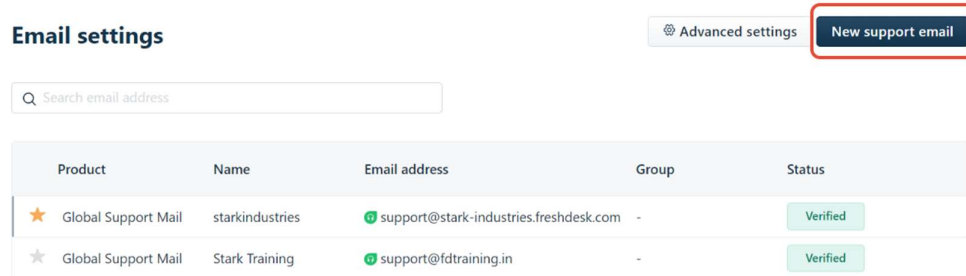
4.2.1 Κανάλια επικοινωνίας - Διασυνδέσεις

Το Freshdesk ουσιαστικά αποτελεί υποσύνολο του Freshdesk Omni, χρησιμοποιώντας ως κύριο τρόπο επικοινωνίας την ανταλλαγή email μηνυμάτων και προσφέροντας παράλληλα κάποιες βασικές δυνατότητες ανταλλαγής μηνυμάτων στο web chat και το Facebook. Το Freshdesk Omni επεκτείνει τους τρόπους επικοινωνίας διασυνδέοντας στην ίδια πλατφόρμα εξυπηρέτησης το τηλεφωνικό κέντρο, περισσότερα ΜΚΔ (Facebook, WhatsApp και Instagram), ενώ παρέχει στους πελάτες επιπλέον προηγμένες δυνατότητες ανταλλαγής μηνυμάτων στο Freshchat, αυτοεξυπηρέτησης μέσω της πύλης αυτοεξυπηρέτησης (website portal), μέσω της μικροεφαρμογής ανατροφοδότησης (feedback widget) και μέσω ιστοσελίδας e-commerce (*Support of Freshdesk, 2023*). Και στα δύο προϊόντα τα αιτήματα των πελατών συγκεντρώνονται σε έναν ενιαίο χώρο εισερχομένων (unified inbox) και η ομάδα υποστήριξης επιτελεί όλες τις εργασίες από έναν κεντρικό χώρο εργασίας (command center) (*Support of Freshdesk, 2023*). Τα δύο προαναφερθέντα προϊόντα προσφέρονται το καθένα σε τρεις διαφορετικές εκδόσεις με την επόμενη να περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες της προηγούμενης: 1) growth, 2) pro με δυνατότητες AI και 3) enterprise. Όλα τα οικονομικά προγράμματα (plans) κοστολογούνται σε ευρώ (€) ανά πράκτορα εξυπηρέτησης με δυνατότητα εξόφλησης συνδρομής ανά μήνα, τετράμηνο, εξάμηνο ή έτος. (*Freshworks, 2025*). Στη συνέχεια της παρούσας ενότητας θα παρουσιάσουμε κάποια χαρακτηριστικά του Freshdesk και του Freshdesk Omni.

4.2.1.1 Email

Στο δωρεάν οικονομικό πρόγραμμα του Freshdesk (free plan με διάρκεια 6 μηνών) διατίθεται μόνο μία διεύθυνση email υποστήριξης - της μορφής support@yourcompany.freshdesk.com - για την παροχή υποστήριξης από δύο πράκτορες το μέγιστο (*Support of Freshdesk, 2026*). Περισσότερες email διευθύνσεις υποστήριξης μπορούν να οριστούν από την growth έκδοση του Freshdesk, όταν για παράδειγμα για κάθε τμήμα ή ομάδα της επιχείρησης θέλουμε μία ξεχωριστή email διεύθυνση. Στις επόμενες εκδόσεις pro και enterprise, υποστηρίζεται απεριόριστος αριθμός διευθύνσεων email και έτσι μπορούμε ακόμα και για κάθε προϊόν της επιχείρησης να έχουμε μια αποκλειστική για αυτό διεύθυνση email (*Support of*

Freshdesk, 2026). Στην περίπτωση των πολλών διευθύνσεων email υποστήριξης μπορούμε να ορίσουμε ένα ως το καθολικό πρωτεύον (global primary), από όπου θα αποστέλλονται οι απαντήσεις σε όλα τα δελτία που δημιουργήθηκαν από άλλες εκτός του email πηγές επικοινωνίας.



The screenshot shows the 'Email settings' page in Freshdesk. At the top right, there are two buttons: 'Advanced settings' and 'New support email', with the latter highlighted by a red rectangle. Below the buttons is a search bar labeled 'Search email address'. Underneath is a table with the following data:

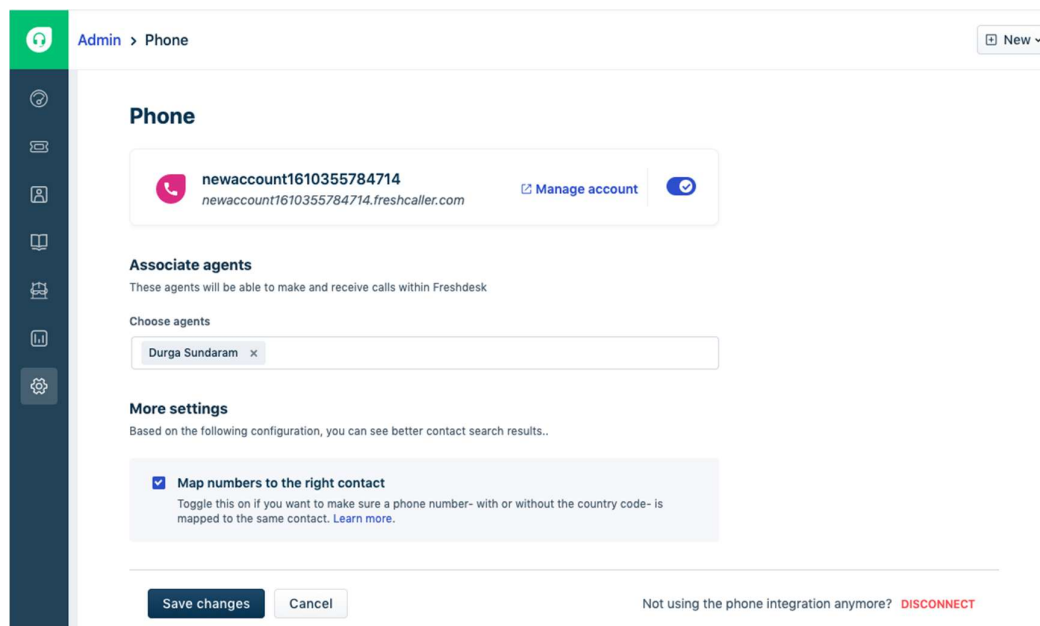
Product	Name	Email address	Group	Status
★ Global Support Mail	starkindustries	support@stark-industries.freshdesk.com	-	Verified
★ Global Support Mail	Stark Training	support@fdtraining.in	-	Verified

Εικόνα 40. Freshdesk - Προσθήκη επιπλέον διευθύνσεων email υποστήριξης

Τότε και εφόσον χρησιμοποιούμε τον εξ ορισμού διακομιστή του Freshdesk, θα πρέπει να ορίσουμε για κάθε γραμματοκιβώτιο έναν κανόνα προώθησης (forwarding rule) των εισερχόμενων σε μια διαφορετική διεύθυνση, όπως δίνει τη δυνατότητα το Freshdesk, ώστε τα ηλεμηνύματα να παραμένουν οργανωμένα. Επίσης για κάθε email υποστήριξης που προσθέτουμε, μπορούμε να ορίσουμε συγκεκριμένη ομάδα εκπροσώπων υποστήριξης, που αναλαμβάνει τα μηνύματά του (assign group). Τα εισερχόμενα email μηνύματα από τους πελάτες από όλα τα γραμματοκιβώτια μετατρέπονται σε δελτία, που κατηγοριοποιούνται, προτεραιοποιούνται και ανατίθενται αυτομάτως σε εκπροσώπους με αιτούντες τους πελάτες (*Support of Freshdesk, 2026*). Μια σειρά ελέγχων πραγματοποιείται από το Freshdesk κάθε φορά που λαμβάνεται κάποιο μήνυμα σε ένα email υποστήριξης, τόσο στο μήνυμα όσο και στον αιτούντα, προκειμένου να αποφασιστεί αν πρόκειται για ένα καινούργιο αίτημα και να δημιουργηθεί ένα νέο δελτίο, ή αν πρόκειται για απαντητικό μήνυμα σε ένα δελτίο σε εξέλιξη οπότε ομαδοποιείται μαζί με τα υπόλοιπα σχετικά μηνύματα του υπάρχοντος δελτίου (νηματοποίηση - threading). Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η δημιουργία πολλαπλών δελτίων για το ίδιο αίτημα (*Support of Freshdesk, 2026*).

4.2.1.2 Freshcaller

Το Freshcaller είναι το προϊόν λογισμικού της Freshworks που υλοποιεί ένα πλήρες τηλεφωνικό κέντρο και μπορεί να διαμορφωθεί εύκολα στο cloud σύστημα μόνο του Freshdesk Omni, ήδη από την growth έκδοση, ώστε να παρέχει ολοκληρωμένη τηλεφωνική υποστήριξη των πελατών μέσα στον ίδιο ενοποιημένο χώρο εργασίας του συστήματος εξυπηρέτησης. Ο διαχειριστής του Freshdesk Omni μπορεί να αντιστοιχίσει στον αριθμό του τηλεφωνικού κέντρου συγκεκριμένους εκπροσώπους που θα απαντούν στις κλήσεις, οι οποίες μετατρέπονται αυτομάτως σε δελτία προς επίλυση στο Freshdesk (*Support of Freshdesk, 2022*).



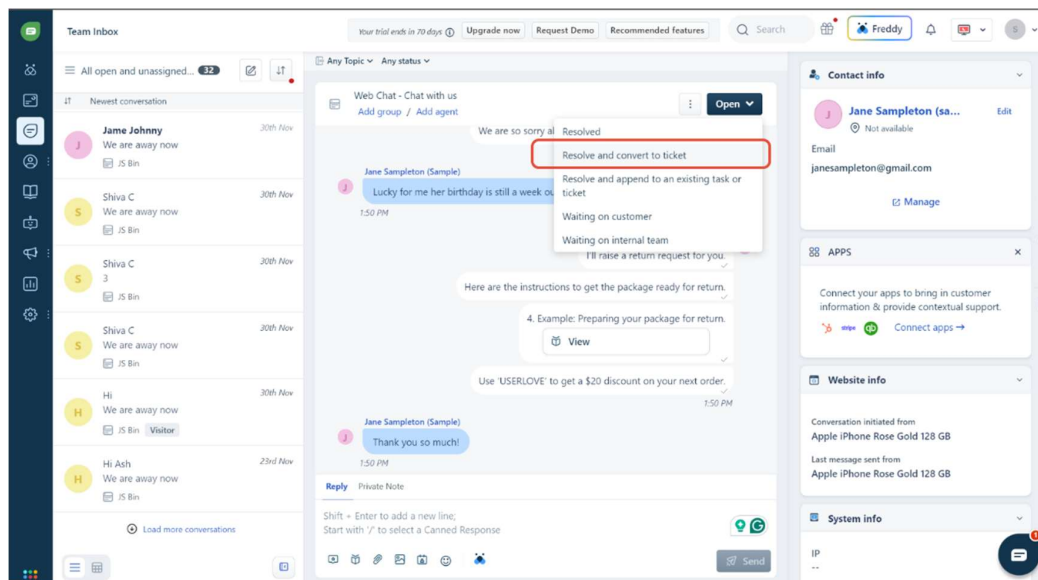
Εικόνα 41. Freshdesk - Αντιστοίχιση εκπροσώπων που απαντούν σε τηλεφωνικές κλήσεις

Μια καλή πρακτική είναι να ορίζονται εκπρόσωποι αποκλειστικά για το χειρισμό τηλεφωνικών κλήσεων και άλλοι για την παροχή υποστήριξης μόνο μέσω email και μηνυμάτων στο chat. Οι αναπάντητες κλήσεις καταγράφονται, ώστε να μετατρέπονται αυτόματα σε δελτία και στη συνέχεια είτε να καλεί πίσω κάποιος από την ομάδα του τηλεφωνικού κέντρου, είτε να αναλαμβάνει την υποστήριξη ένας εκπρόσωπος μέσω email, ή chat. Στις προηγμένες δυνατότητες του Freshcaller συγκαταλέγονται η διαχείριση τηλεφωνικών ουρών, η δρομολόγηση των κλήσεων μέσω IVR, η αντιστοίχιση τηλεφωνικών αριθμών σε πελάτες, η τηλεφωνική διάσκεψη, η μεταφορά

τηλεφωνικών κλήσεων, η προώθηση κλήσεων σε κινητό τηλέφωνο, η επίβλεψη των τηλεφωνικών συνομιλιών (call monitoring) και η παρέμβαση ανωτέρου σε περίπτωση κλιμάκωσης (barging). Οι τηλεφωνικές συνομιλίες μπορούν να καταγραφούν σε κείμενο (call transcription), που εφόσον κριθεί χρήσιμο εμπλουτίζει τη Βάση Γνώσεων του Freshdesk. Κατά την ολοκλήρωση του Freshdesk με το Freshcaller, μπορούμε να ενσωματώσουμε (Freshcaller toggle) τη μικροεφαρμογή τηλεφώνου (phone widget) στο περιβάλλον του Freshdesk και από το ρόλο του διαχειριστή να συμπεριλάβουμε τους τηλεφωνικούς εκπροσώπους στους εκπροσώπους του Freshdesk, ώστε να μπορούν να καλούν τους πελάτες μέσα από το περιβάλλον του Freshdesk (*Support of Freshdesk, 2021*).

4.2.1.3 Freshchat

Το Freshchat είναι το προϊόν λογισμικού της Freshworks, που δίνει τη δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο (live chat) με τους επισκέπτες και τους πελάτες μιας επιχείρησης, είτε μέσα από την ιστοσελίδα της επιχείρησης, είτε μέσα από την πύλη αυτοεξυπηρέτησης, είτε μέσα από την εφαρμογή για κινητές συσκευές, καθώς και ως εφαρμογή μέσα σε άλλη εφαρμογή (in-app) όπως στο Facebook Messenger, εμφανιζόμενο ως widget. Επίσης μπορεί να γίνει διασύνδεση του Freshdesk με το Freshchat, ώστε από τις συνομιλίες στο Freshchat να εκκινούν εσωτερικές εργασίες, που μετατρέπονται σε δελτία στο Freshdesk και η υποστήριξη του πελάτη συνεχίζεται σε αυτό ενοποιημένο περιβάλλον (*Support of Freshdesk, 2024*). Με αυτό τον τρόπο αντιμετωπίζονται αιτήματα που απαιτούν χρόνο και τη συνεργασία πολλών ομάδων, καθώς το αίτημα περνάει από τον έναν εκπρόσωπο στον άλλο μέχρι την τελική επίλυσή του, χωρίς η όλη ροή εργασίας να είναι ορατή στον πελάτη. Η τελική λύση αποστέλλεται στον πελάτη από τον αρχικό εκπρόσωπο που απάντησε το αίτημα. Επιπλέον όταν το Freshchat ενσωματώνεται σε πύλη αυτοεξυπηρέτησης, υπάρχει η δυνατότητα οι FAQ φάκελοι του Freshdesk να εισαχθούν στις FAQ κατηγορίες του Freshchat και ο πελάτης να αναζητήσει μόνος του την λύση στο αίτημά του (*Support of Freshdesk, 2025*). Τέλος με τη διασύνδεση των δύο εφαρμογών τα στοιχεία των πελατών συγχρονίζονται αυτόματα, διασφαλίζοντας έτσι ότι έχουμε πάντα επικαιροποιημένα δεδομένα (*Support of Freshworks, 2025*).

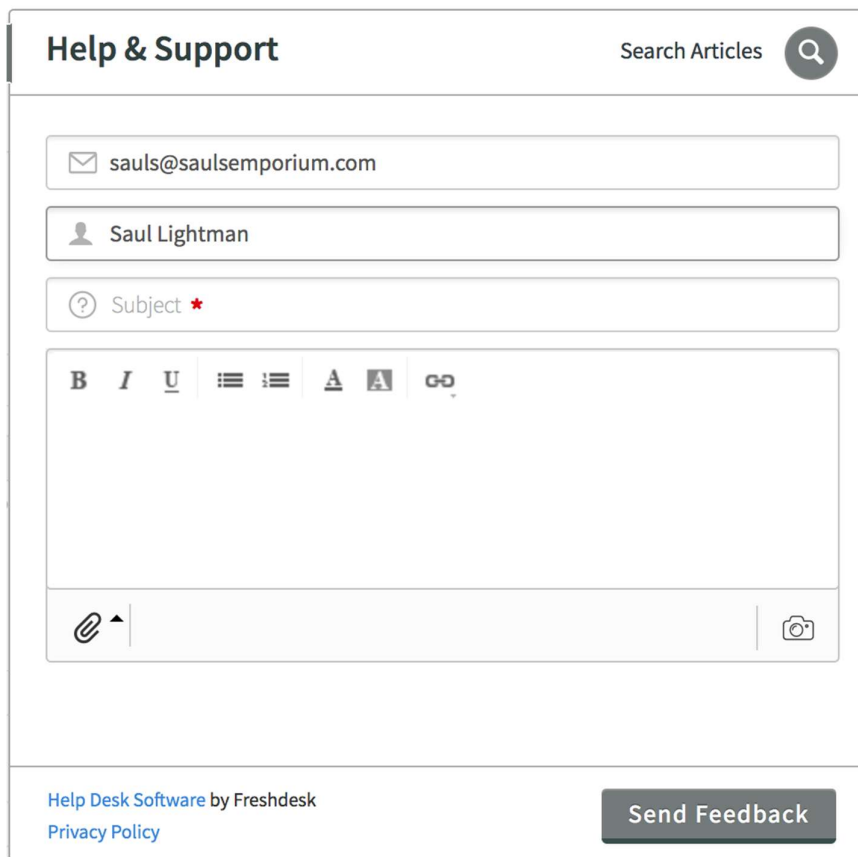


Εικόνα 42. Freshdesk - Μετατροπή μιας συνομιλίας στο Freshchat σε δελτίο

4.2.1.4 Ηλεκτρονική Φόρμα Ανατροφοδότησης (Feedback Webform)

Η φόρμα ανατροφοδότησης είναι μια μικροεφαρμογή (widget) του Freshdesk που μπορεί να ενσωματωθεί στον ιστότοπο της επιχείρησης, στην ιστοσελίδα ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή και στην ιστοσελίδα τρίτου συμβαλλόμενου. Εμφανίζεται είτε ως αναδυόμενο παράθυρο (pop up) είτε ενσωματώνεται μέσα στην ιστοσελίδα π.χ. σε αυτή με την ετικέτα «Επικοινωνία» (Support of Freshdesk, 2019). Παρέχεται δυνατότητα προσαρμογής της μικροεφαρμογής, ώστε να ταιριάζει με την αισθητική και την εμπειρία του ιστοτόπου της επιχείρησης. Η συμπλήρωση και υποβολή της φόρμας ανατροφοδότησης από τον πελάτη, οδηγεί στη δημιουργία δελτίου με το αίτημά του κατευθείαν στο Freshdesk, χωρίς να χρειάζεται να μεταβεί στην ιστοσελίδα του συστήματος εξυπηρέτησης. Ακόμα δίνεται η δυνατότητα αυτόματης συμπλήρωσης ορισμένων πεδίων, όπως το όνομα και το email πελάτη, καθώς και επισύναψης αρχείων και στιγμιότυπων οθόνης για ταχύτερη εξυπηρέτηση και αποτελεσματική διαχείριση του αιτήματος. εφόσον ο πελάτης έχει συνδεθεί στον ιστότοπο (Support of Freshdesk, 2022). Τέλος μέσα από τη φόρμα ανατροφοδότησης, ο πελάτης έχει πρόσβαση στη

Βάση Γνώσεων, ώστε να αναζητήσει μόνος του τα άρθρα που ανταποκρίνονται στην επίλυση του αιτήματός του.



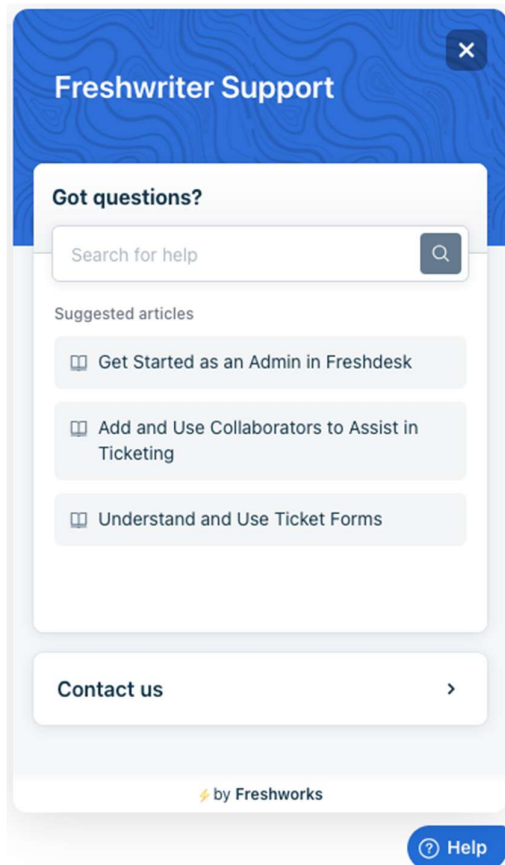
The screenshot shows the 'Help & Support' widget interface. At the top, there is a header with 'Help & Support' on the left and 'Search Articles' with a magnifying glass icon on the right. Below the header, there are three input fields: the first contains an email address 'sauls@saulsemporium.com', the second contains a name 'Saul Lightman', and the third is labeled 'Subject' with a red asterisk. Below these fields is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, and code. At the bottom of the editor are icons for attaching a file and inserting an image. The footer of the widget contains the text 'Help Desk Software by Freshdesk' and a 'Privacy Policy' link on the left, and a 'Send Feedback' button on the right.

Εικόνα 43. Freshdesk - Φόρμα ανατροφοδότησης

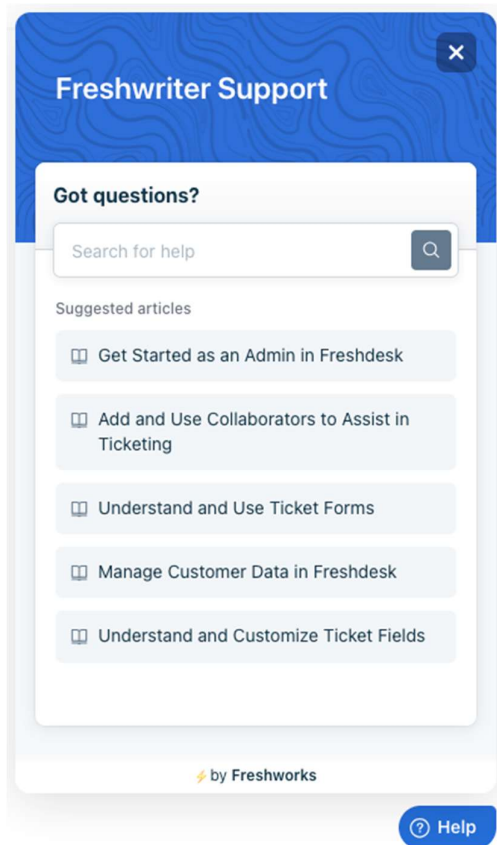
4.2.1.5 Μικροεφαρμογή βοήθειας – Help widget

Η μικροεφαρμογή βοήθειας είναι μια μικροεφαρμογή που παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης μέσα από τον ίδιο τον ιστότοπο ή την ιστοσελίδα ενός συγκεκριμένου προϊόντος της επιχείρησης. Εμφανίζεται στην ιστοσελίδα ως εικονίδιο που αναπτύσσεται με ένα κλικ και οι πελάτες έχουν πρόσβαση στις πιο συχνά αναζητούμενες κατηγορίες άρθρων της Βάσης Γνώσης του συστήματος υποστήριξης, μπορούν να αναζητήσουν οι ίδιοι κάποια κατηγορία άρθρων και εν τέλει όταν δεν βρουν αυτό που θέλουν, να υποβάλλουν μια φόρμα με το αίτημα τους δημιουργώντας ένα νέο δελτίο στο Freshdesk. Επίσης ήδη από την growth έκδοση, δίνονται επιλογές μορφοποίησης της μικροεφαρμογής, ώστε να ταιριάζει αισθητικά με την ιστοσελίδα της επιχείρησης (*Support of Freshdesk, 2024*). Από την pro έκδοση και πάνω μπορούμε

να ρυθμίσουμε τη μικροεφαρμογή, ώστε ανάλογα με την ιστοσελίδα που βρίσκεται ο πελάτης να εμφανίζονται τα αντίστοιχα άρθρα, ή ακόμα η φόρμα υποβολής αιτήματος να γίνεται ορατή στους πελάτες, μόνο όταν απαντήσουν ότι δεν ήταν χρήσιμο το άρθρο που διάβασαν, αποτρέποντας έτσι την άσκοπη υποβολή δελτίων (*Support of Freshdesk, 2024*).



Εικόνα 44. Freshdesk - Help widget με εμφάνιση του κουμπιού της φόρμας επικοινωνίας



Εικόνα 45. Freshdesk - Help widget χωρίς εμφάνιση του κουμπιού της φόρμας επικοινωνίας

4.2.1.6 Facebook

Ο διαχειριστής μπορεί να διασυνδέσει το Facebook λογαριασμό της επιχείρησης με το Freshdesk ήδη από την growth έκδοση, και ο διαχειριστής του Facebook λογαριασμού να ολοκληρώσει τη διασύνδεση εκεί, ώστε οι πελάτες δύνανται να λάβουν υπηρεσίες υποστήριξης μέσα από την ίδια την ιστοσελίδα του Facebook, καθώς οι αναρτήσεις τους - είτε ανεξάρτητες, είτε ως σχόλια, είτε ως μηνύματα του Messenger - μετατρέπονται αυτόματα σε δελτία. Επίσης οι εκπρόσωποι μπορούν να επιλύουν τα αιτήματα που προέρχονται από το Facebook μέσα από το ενιαίο περιβάλλον του Freshdesk, ενώ ο πελάτης θα λάβει την επίλυση στο αίτημά του στο Facebook ή στο Messenger του Facebook. Η διασύνδεση του Facebook στο Freshdesk μπορεί να ρυθμιστεί με τρεις δρόμους: i) μόνο τα μηνύματα στο Messenger του Facebook να μετατρέπονται σε δελτία, ii) μόνο οι αναρτήσεις και τα σχόλια των πελατών στο Facebook που περιέχουν συγκεκριμένες λέξεις-κλειδιά να μετατρέπονται σε δελτία και

iii) όλες οι αναρτήσεις και τα μηνύματα των πελατών στο Facebook να μετατρέπονται σε δελτία. Οι απαντήσεις του εκπροσώπου θα προσαρτώνται στο νήμα της ανάρτησης ή του σχολίου του πελάτη μέσα στο Facebook και αντίστροφα τα σχόλια του πελάτη σχετικά με μια ανάρτηση θα εμφανίζονται ως απαντήσεις μέσα στη συνομιλία του αντίστοιχου δελτίου (νηματοποίηση - threading). Επίσης ο διαχειριστής μπορεί να ορίσει μια συγκεκριμένη ομάδα εκπροσώπων που θα χειρίζεται τα δελτία που προέρχονται από αυτό το καναλι. Ακόμα οι πελάτες μπορούν απευθείας μέσα από το λογαριασμό τους στο Facebook να έχουν πρόσβαση στη Βάση Γνώσεων και στην Κοινότητα πελατών του Freshdesk (*Support of Freshdesk, 2025*).

4.2.1.7 Πύλη Αυτοεξυπηρέτησης (Self-Portal)

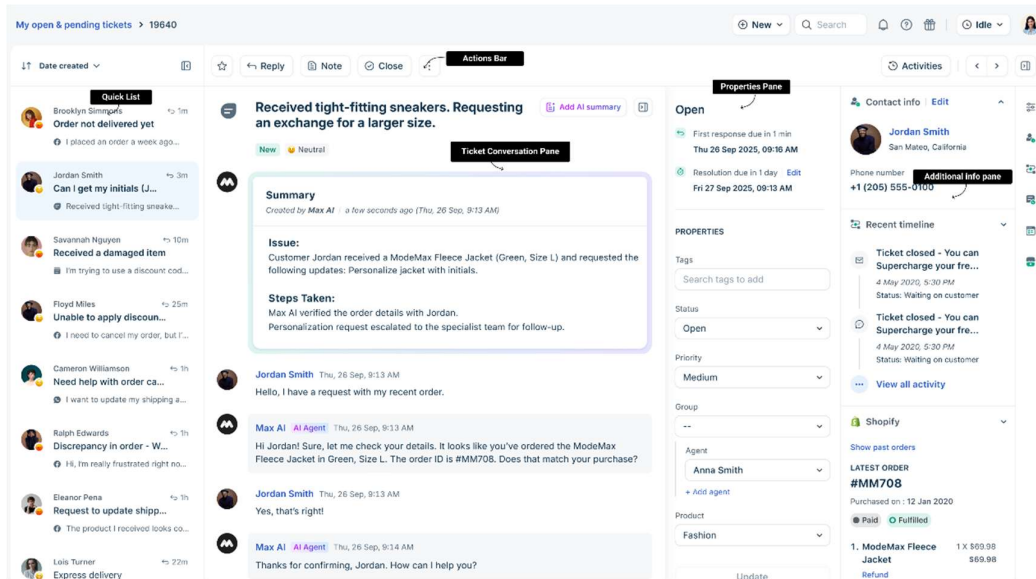
Η πύλη αυτοεξυπηρέτησης προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα να αναζητήσουν μόνοι τους άρθρα στη Βάση Γνώσης της επιχείρησης ή του οργανισμού και να επικοινωνήσουν με μέλη της Κοινότητας της επιχείρησης ή του οργανισμού. Η πρόσβαση στην πύλη αυτοεξυπηρέτησης μπορεί να διευκολυνθεί χρησιμοποιώντας single sign-on (SSO) τρόπο (είσοδος με διαπιστευτήρια άλλης εφαρμογής), ενώ μπορούμε να μορφοποιήσουμε την πύλη, ώστε να ταιριάζει στο στυλ της ιστοσελίδας της επιχείρησης. Η πύλη αυτοεξυπηρέτησης μπορεί να διαρθρωθεί σε τμήματα, με κάθε προϊόν ή υπηρεσία να έχει τη δική του πύλη. Σε κάθε πύλη μπορούμε να ορίσουμε έως 10 θεματικές ενότητες, όπου ο πελάτης μπορεί να αναζητά άρθρα, αλλά και να υποβάλλει αιτήματα, όταν δεν βρει αυτό που θέλει. (*Support of Freshdesk, 2024*).

4.2.2 Ενιαίο περιβάλλον εργασίας - Freshdesk Command Center

Στο Freshdesk και Freshdesk Omni οι συνομιλίες από όλα τα κανάλια επικοινωνίας συγκεντρώνονται και είναι διαθέσιμες για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης σε έναν ενιαίο χώρο εργασίας, χωρίς να χρειάζεται να μετακινούνται από εφαρμογή σε εφαρμογή ή από καρτέλα σε καρτέλα για να αναζητήσουν όλη τη σχετική πληροφορία που χρειάζονται (*Freshworks, n.d.*). Στο ενιαίο περιβάλλον γίνεται η διαχείριση όλων των συνομιλιών με τους πελάτες, καθώς όλες οι εισερχόμενες συνομιλίες μετατρέπονται αυτόματα σε δελτία, που κατηγοριοποιούνται, λαμβάνουν προτεραιότητα, ανατίθενται σε συγκεκριμένους εκπροσώπους ή ομάδες εκπροσώπων, δημιουργούνται εργασίες, χρησιμοποιούνται AI εργαλεία για την επίλυση των

αιτημάτων και τέλος οι απαντήσεις αποστέλλονται στους πελάτες. Επίσης από τον ίδιο χώρο, οι εκπρόσωποι μπορούν να ανατρέξουν στο ιστορικό όλης της επικοινωνίας με κάθε πελάτη, που εμφανίζεται στο χρονολόγιο (timeline) δεξιά δίπλα στη συνομιλία που χειρίζονται, ώστε να σχηματίσουν σφαιρική άποψη μέσα από τις κυριότερες δραστηριότητές του στο Freshdesk, παλαιότερες συνομιλίες, αναζητήσεις του στη Βάση Γνώσεων, μεταφορτωμένα αρχεία, προτιμώμενα κανάλια επικοινωνίας κ.α., όπως όλα αυτά συγκεντρώνονται στην ενοποιημένη εγγραφή πελάτη (unified customer record), ώστε να επιλύσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια το τρέχον ζήτημα. Μέσα από το ίδιο περιβάλλον, είναι δυνατή η οργάνωση των δελτίων τόσο για τους διαχειριστές όσο και για τους εκπροσώπους διαχείρισης, στη λωρίδα αριστερά του δελτίου της συνομιλίας που χειρίζονται εκείνη τη στιγμή. Πρόκειται για τη γρήγορη προβολή της λίστας των δελτίων που έχουν ανατεθεί σε έναν εκπρόσωπο ή μια ομάδα εκπροσώπων και μπορεί να προσαρμοστεί εφαρμόζοντας συγκεκριμένα κριτήρια, όπως η ημερομηνία δημιουργίας του δελτίου, ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης, το κανάλι επικοινωνίας, η προθεσμία λόγω συμφωνίας SLA κ.λπ. (*Freshworks, n.d.*). Η γρήγορη λίστα των δελτίων ενημερώνεται διαρκώς με τα νεοεισερχόμενα δελτία, και ο εκπρόσωπος μπορεί να επεκτείνει και να συμπτύσσει τη γρήγορη λίστα των δελτίων, ανάλογα με τις ανάγκες του σε χώρο για το τρέχον δελτίο που χειρίζεται. Μετά τη σύμπτυξη της γρήγορης λίστας, στο εικονίδιο ανάπτυξης της λίστας πάνω αριστερά εμφανίζεται ένας μετρητής με τον αριθμό των δελτίων που έχουν ανατεθεί στον εκπρόσωπο, αλλά δεν έχουν ακόμα ανοιχθεί από αυτόν, ώστε κανένα δελτίο να μην ξεφύγει της προσοχής του. Τέλος, ο εκπρόσωπος κάθε φορά που συνδέεται στο σύστημα εξυπηρέτησης έχει διαθέσιμη την τελευταία αποθηκευμένη γρήγορη λίστα

δελτίων, ώστε να μπορεί να συνεχίσει από εκεί που είχε μείνει και έτσι να διασφαλίζεται η συνέχεια στην παρεχόμενη υποστήριξη (Support of Freshdesk, 2026).



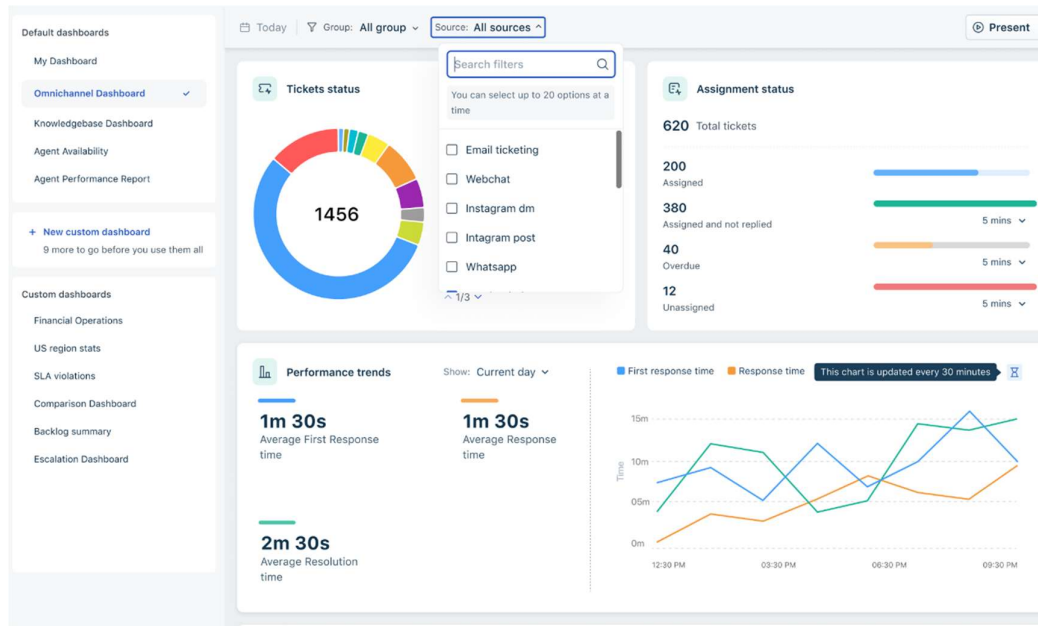
Εικόνα 46. Freshdesk - Η σελίδα προβολής των δελτίων (ticket details page)

Επίσης το Freshdesk διαθέτει μια σειρά από πίνακες (dashboards) που παρέχουν σημαντική πληροφόρηση για διάφορους δείκτες της λειτουργίας τους συστήματος εξυπηρέτησης. Οι εξ ορισμού πίνακες πληροφόρησης που βλέπουν οι εκπρόσωποι από το μενού Dashboards στα αριστερά είναι (Support of Dashboards, 2025):

1. My Dasboard, με δυνατότητα εφαρμογής φίλτρων ανάλογα με το προϊόν, το κανάλι επικοινωνίας, την ομάδα εκπροσώπων, το είδος του εκπροσώπου, την κατάσταση των δελτίων,
2. Operations Dashboard, ενσωματώνει widgets που δίνουν την εικόνα του συστήματος υποστήριξης ανά συγκεκριμένο χρονικό διάστημα με ποσοτικούς δείκτες για τα δελτία, τις αναθέσεις, την απόδοση των εκπροσώπων, την επίτευξη των SLA συμφωνιών, τη διαθεσιμότητα των εκπροσώπων και την ικανοποίηση των πελατών,
3. Knowledge Base Dashboard, με ποσοτικά στοιχεία για τη λειτουργία της Βάσης Γνώσεων,
4. Agent Availability, με ποσοτικά στοιχεία για τη διαθεσιμότητα των εκπροσώπων που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι προϊστάμενοι για τη

κατανομή του φόρτου εργασίας μεταξύ των εκπροσώπων και την αδιάλειπτη παροχή υποστήριξης,

5. Agent Performance Report, με στοιχεία απόδοσης για κάθε εκπρόσωπο, ώστε να αναδειχθούν οι ανάγκες για βελτίωσή τους και αύξηση της απόδοσης της ομάδας.



Εικόνα 47. Freshdesk – Ο πίνακας λειτουργιών

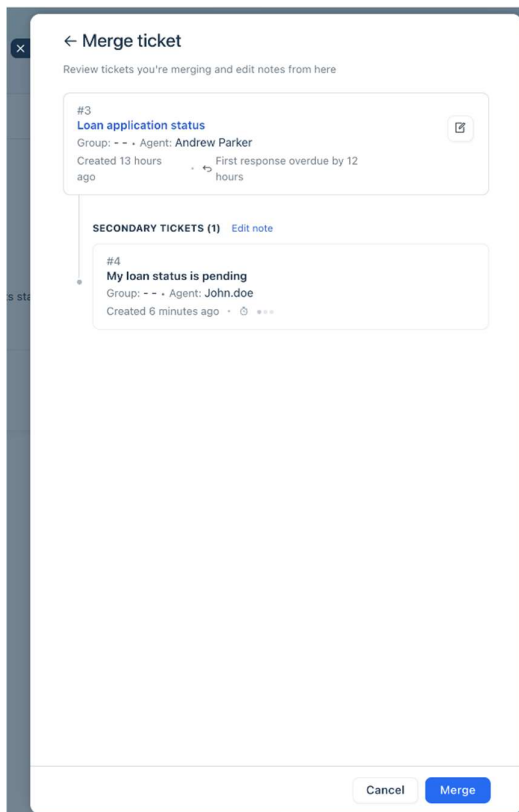
4.2.3 Το σύστημα διαχείρισης των δελτίων

Όπως αναφέραμε και νωρίτερα στο Freshdesk, όλες τα εισερχόμενα μηνύματα πελατών από οποιαδήποτε πηγή μετατρέπονται αυτόματα σε δελτία και κατευθύνονται στο ενοποιημένο κουτί εισερχομένων. Το σύστημα κατηγοριοποιεί τα δελτία, θέτει προτεραιότητες και τα αναθέτει σύμφωνα με κάποιους κανόνες προς επίλυση στον κατάλληλο εκπρόσωπο ή στην ομάδα εξυπηρέτησης. Όταν ο εκπρόσωπος ανοίξει ένα δελτίο από το κουτί των εισερχομένων του, μεταφέρεται στην προβολή λεπτομερειών του δελτίου (Ticket details view), στο κεντρικό τμήμα της οποίας (ticket conversation pane) φαίνεται όλο το ιστορικό των συνομιλιών που αφορούν το δελτίο κατά χρονολογική σειρά. Στο πάνω και κάτω μέρος του κεντρικού τμήματος προβολής βρίσκεται η γραμμή ενεργειών (action bar) με τα αντίστοιχα εργαλεία, που επιλέγει ο εκπρόσωπος για να απαντήσει σε ένα δελτίο, να στείλει μήνυμα σε κάποιον άλλο εκπρόσωπο, να προωθήσει το δελτίο σε κάποιον άλλο εκπρόσωπο, να παρακολουθήσει

το δελτίο, να το συγχωνεύσει με κάποιο άλλο, να ξεκινήσει ένα σενάριο, να χρονομετρήσει το χρόνο επεξεργασίας του δελτίου και τελικά να κλείσει το δελτίο (*Support of Freshdesk, 2026*). Ένα χαρακτηριστικό που προσφέρει το Freshdesk από την growth έκδοση και πάνω είναι η ανίχνευση της σύγκρουσης εκπροσώπων (agent collision detection) και σκοπεύει στην αποτροπή της απασχόλησης περισσοτέρων του ενός εκπροσώπων ταυτόχρονα με την επίλυση του ιδίου δελτίου, συμβάλλοντας έτσι στην οργάνωση, την ομαλή ροή και την αποτελεσματικότητα της παροχής εξυπηρέτησης. Στην οθόνη κάθε δελτίου πάνω αριστερά υπάρχει ένα εικονίδιο «Μάτι» όπου τοποθετώντας ο εκπρόσωπος το ποντίκι βλέπει τον αριθμό των άλλων εκπροσώπων, που παρακολουθούν και αυτοί εκείνη τη στιγμή το ίδιο δελτίο, ενώ κάνοντας κλικ σε αυτό το εικονίδιο μπορεί να δει και τη λίστα με τα ονόματά τους (*Support of Freshdesk, 2023*). Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε ορισμένες λειτουργικότητες του Freshdesk ως προς τη διαχείριση των δελτίων, που βελτιστοποιούν τη ροή εργασίας των εκπροσώπων εξυπηρέτησης.

➤ Συγχώνευση δύο ή περισσότερων δελτίων (ticket merging).

Η λειτουργικότητα αυτή είναι αναγκαία στις περιπτώσεις που κάποιος πελάτης αποστέλλει στο σύστημα υποστήριξης το ίδιο αίτημα πολλές φορές μέσω διαφορετικών καναλιών ή αποστέλλει προς πολλούς διαφορετικούς εκπροσώπους της ίδιας ομάδας το ίδιο αίτημα, ή και όταν πολλοί διαφορετικοί πελάτες (requesters) αποστέλλουν για το ίδιο προϊόν το ίδιο αίτημα. Η συγχώνευση πολλών δευτερευόντων δελτίων σε ένα πρωτεύον δελτίο είναι αμετάκλητη, αλλά δεν υποστηρίζεται για δελτία που προέρχονται από κανάλια όπως το Web Chat, το WhatsApp, το Facebook και το Instagram. Την εκκινούμε από τη γραμμή ενεργειών (action bar) επιλέγοντας τις τρεις τελείες και στη συνέχεια το “Merge”. Στο παράθυρο της αναζήτησης που ανοίγει αναζητάμε το ένα και μοναδικό δελτίο που θα καταστεί το πρωτεύον το επιλέγουμε ως πρώτο στην ιεραρχία και στη συνέχεια αναζητάμε και επιλέγουμε καθένα από όλα τα υπόλοιπα δελτία που θα γίνουν δευτερεύοντα σε αυτό. Μπορούμε ακόμα να επιλέξουμε εάν στο πρωτεύον δελτίο θα μπουν στη λίστα CC οι αιτούντες των δευτερευόντων δελτίων και στη συνέχεια πατάμε “Continue” κάτω δεξιά. Η ιεραρχία των προς συγχώνευση δελτίων εμφανίζεται μπροστά μας για έναν τελευταίο έλεγχο και η συγχώνευση εκτελείται πατώντας το “Merge” κάτω δεξιά.



Εικόνα 48. Freshdesk - Οθόνη συγχώνευσης δελτίων

Όλες οι συνομιλίες από τα δευτερεύοντα δελτία μεταφέρονται στο πρωτεύον δελτίο και ταξινομούνται κατά χρονολογική σειρά. Ένα σημείωμα (note) δημιουργείται σε κάθε δευτερεύον δελτίο που δηλώνει τη σύνδεση του με το πρωτεύον. Αν κάθε τέτοιο σημείωμα είναι δημόσιο, τότε ο αιτών του θα λάβει μήνυμα περί της συγχώνευσης. Καθένα από τα δευτερεύοντα δελτία τίθεται σε κατάσταση «κλειστό». Μετά την ολοκλήρωση της συγχώνευσης τα δευτερεύοντα δελτία αφαιρούνται από τη λίστα των δελτίων, ενώ όλα τα σημειώματα από τα δευτερεύοντα δελτία, καθώς και αυτά που υποδηλώνουν τη συγχώνευση είναι ορατά στο πρωτεύον δελτίο. Στους εξ ορισμού ρόλους χρηστών του Freshdesk δίνεται η δυνατότητα της συγχώνευσης δελτίων, ενώ για τους ρόλους που προκύπτουν από παραμετροποίηση, θα πρέπει ο διαχειριστής να εκχωρήσει το δικαίωμα της συγχώνευσης ή/και διαίρεσης των δελτίων (*Support of Freshdesk, 2025*). Στην περίπτωση που ο αιτών ενός δελτίου ειδοποιείται για το κλείσιμό του μέσω κανόνα αυτοματισμού, πράγμα που δεν πρέπει να συμβαίνει για τους αιτούντες των δευτερευόντων δελτίων όταν αυτά κλείνουν ως κατάληξη της εκτέλεσης της συγχώνευσής τους στο πρωτεύον, γιατί θα ειδοποιηθούν αργότερα όταν

τους αποσταλεί η απάντηση από το πρωτεύον, τότε μπορούμε να δημιουργήσουμε έναν άλλο κανόνα αυτοματισμού που να αποτρέπει την αποστολή ενός τέτοιου email. (Support of Freshdesk, 2025).

Involves any of these events:

Status is changed

From

Any status

To

Closed

+

 Add new event

On tickets with these properties:

☒ Match ANY of the below

☐ Match ALL of the below

In Tickets

if Ticket is merged?

Is false

+

 Add new condition

+

 Add new filter

Perform these actions:

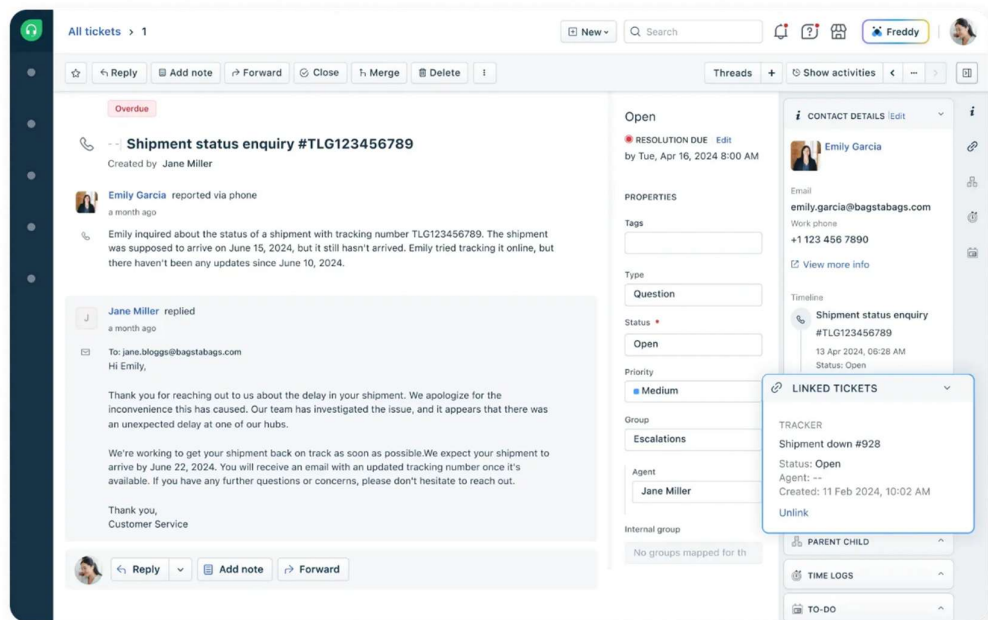
Send email to requester

Εικόνα 49. Freshdesk - Κανόνας για την αποτροπή ειδοποίησης του αιτούντος ότι έκλεισε το δελτίο του, αμέσως μετά τη συγχώνευσή του στο πρωτεύον

➤ Σύνδεση δελτίων (linked tickets)

Στις pro και enterprise εκδόσεις παρέχεται η δυνατότητα σύνδεσης πολλών δελτίων, που αφορούν ένα επαναλαμβανόμενο αίτημα από διαφορετικούς πελάτες, σε ένα κύριο δελτίο που ονομάζεται tracker (Freshworks, 2025). Η ομαδοποίηση και σύνδεση πολλών παρόμοιων δελτίων στο tracker, ενεργοποιείται από το ρόλο του admin, και εξασφαλίζει τη έγκαιρη, ομοιόμορφη και αποτελεσματική αντιμετώπιση μεγάλου όγκου δελτίων, που προκύπτουν σε μικρό χρονικό διάστημα (Support of Freshdesk, 2023). Τέτοιες περιπτώσεις είναι όταν κάποιες online υπηρεσίες της επιχείρησης διακόπτονται και οι εκπρόσωποι κατακλύζονται με μηνύματα που ζητούν να λυθεί το πρόβλημα. Σε ένα δελτίο tracker μπορούν να συνδεθούν έως 300 δελτία. Ο εκπρόσωπος που αναλαμβάνει το tracker μπορεί να αποστέλλει μαζικά (broadcast) μηνύματα προς όλους τους εκπροσώπους, των οποίων τα ανειλημμένα δελτία έχουν συνδεθεί στο tracker, χωρίς όμως να ειδοποιούνται και οι αντίστοιχοι πελάτες. Οι

εκπρόσωποι των δελτίων που συνδέονται σε ένα tracker ειδοποιούνται για κάθε νέο εκπεμπόμενο μήνυμα, ενώ μόνο το τελευταίο εκπεμπόμενο μήνυμα είναι ορατό και διαθέσιμο σε αυτούς. Όταν τελικά λυθεί το πρόβλημα, οι εκπρόσωποι των συνδεδεμένων δελτίων ενημερώνονται με το τελευταίο εκπεμπόμενο μήνυμα και στη συνέχεια απαντούν με τη σειρά τους στους αντίστοιχους πελάτες συμπεριλαμβάνοντας στην απάντηση και το τελευταίο εκπεμπόμενο μήνυμα, διασφαλίζοντας έτσι τη συνεπή και σχεδόν ταυτόχρονη ενημέρωση των πελατών (*Support of Freshdesk, 2021*).



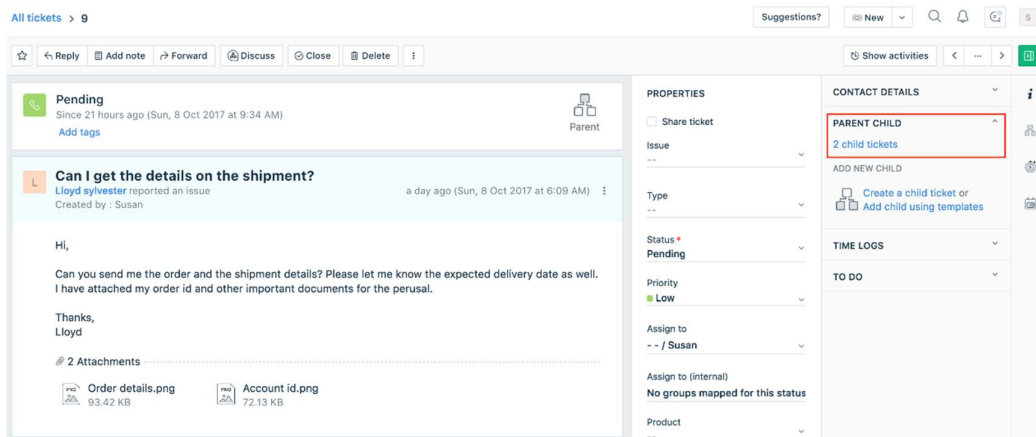
Εικόνα 50. Freshdesk - Το πάνελ των συνδεδεμένων δελτίων κάτω δεξιά στην οθόνη της λίστας των δελτίων ενός εκπροσώπου

Η διαφορά των δύο προαναφερθεισών λειτουργικοτήτων (συγχώνευση και σύνδεση), είναι ότι στη συγχώνευση τα δευτερεύοντα δελτία καταργούνται από τη λίστα των δελτίων και μπορούμε να τα δούμε μόνο ως μέρος της συνομιλίας του πρωτεύοντος, ενώ στη σύνδεση τα συνδεδεμένα δελτία συνεχίζουν να υπάρχουν ομαδοποιημένα κάτω από το δελτίο tracker.

➤ **Σύνδεση δελτίων με σχέση γονέα – παιδιού (parent-child tickets)**

Σε ένα σύστημα εξυπηρέτησης πελατών προκύπτουν ζητήματα, για την επίλυση των οποίων πρέπει να συνεργαστούν περισσότερα από ένα διαφορετικά τμήματα μεταξύ τους. Μια τέτοια περίπτωση είναι όταν στην επιχείρηση εισέρχεται ένας νέος πελάτης

και πρέπει να γίνει κάποια διερεύνηση στην οποία εμπλέκονται το νομικό τμήμα, το οικονομικό τμήμα και το τμήμα τεχνολογιών πληροφορικής. Η κατανομή των εργασιών μεταξύ των τμημάτων στις εκδόσεις pro και enterprise του Freshdesk υλοποιείται με τη δημιουργία υπο-δελτίων που είναι τα δελτία-παιδιά (child tickets), από ένα δελτίο-γονέα (parent ticket), τα οποία ανατίθενται στις αντίστοιχες ομάδες εκπροσώπων, που μπορούν να εργάζονται ανεξάρτητα η μία από την άλλη (*Support of Freshdesk, 2023*). Με αυτό τον τρόπο γίνεται κατανομή των καθηκόντων ανάμεσα στα τμήματα που χρειάζεται να συνεργαστούν, επιτυγχάνεται λογοδοσία και μειώνονται οι καθυστερήσεις. Απαιτείται προσοχή στην εμβέλεια (scope) του εκπροσώπου που δημιουργεί το δελτίο-γονέα, για να μπορεί να βλέπει και να επεξεργάζεται τα δελτία -παιδιά (*Support of Freshdesk, 2024*). Το δελτίο-γονέας παραμένει ανοικτό (open) μέχρι να κλείσουν (closed) όλα τα δελτία-παιδιά (*Freshworks, 2025*).



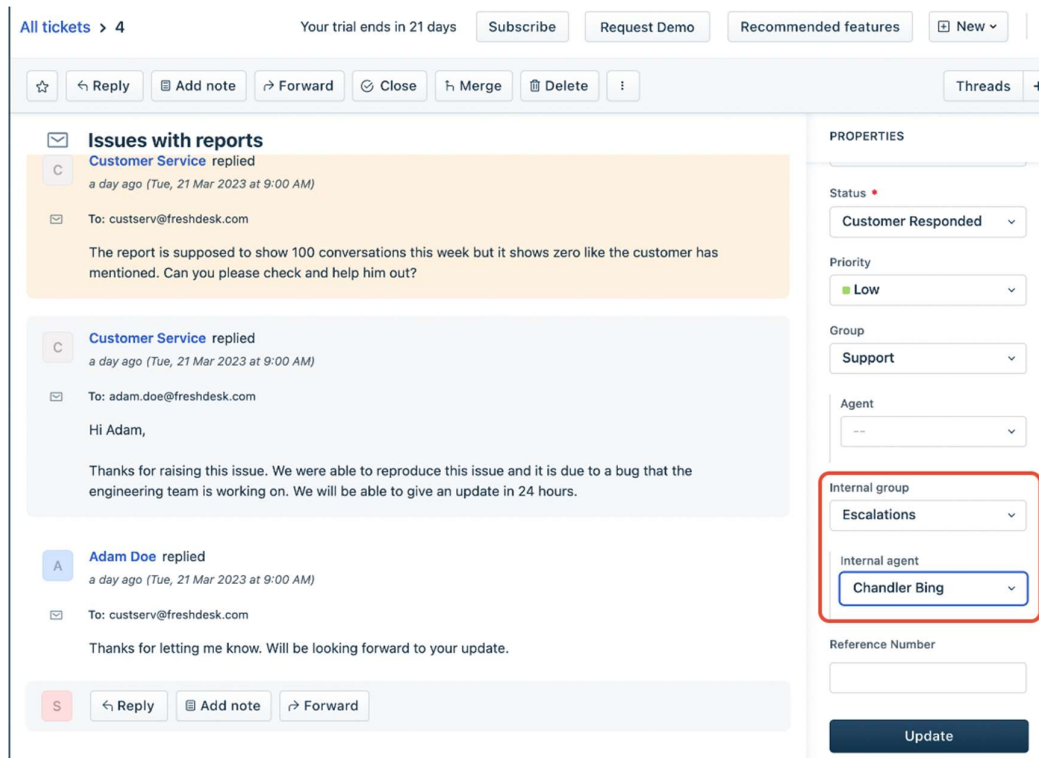
Εικόνα 51. Freshdesk- Δελτίο γονέας με τη λίστα των δελτίων-παιδιών δεξιά

Επιπλέον, στις περιπτώσεις των δελτίων που για να επιλυθούν χρειάζεται η συνδρομή και άλλων εκπροσώπων του ίδιου τμήματος ή και άλλων τμημάτων, το Freshdesk από την έκδοση pro και πάνω δίνει στον κύριο πράκτορα εξυπηρέτησης του δελτίου τη δυνατότητα διαμοίρασης της ιδιοκτησίας του δελτίου (shared ownership) σε όλη την εσωτερική ομάδα εκπροσώπων ή σε έναν συγκεκριμένο εκπρόσωπο μιας άλλης ομάδας. Για να είναι εφικτή η διαμοίραση ενός δελτίου πρέπει προηγουμένως να αντιστοιχήσουμε σε κάθε εσωτερική ομάδα εκπροσώπων τις αρμόζουσες καταστάσεις των δελτίων, σύμφωνα με τις ροές εργασιών της επιχείρησης. Για παράδειγμα σε μια εμπορική επιχείρηση είναι δυνατόν να προκύψει ένα αίτημα πελάτη με δύο σκέλη: το ένα να αφορά κάποιο σφάλμα στο λογισμικό και το άλλο να εκφράζει απορία σχετικά με κάποιο χαρακτηριστικό του προϊόντος. Τότε ο κύριος εκπρόσωπος ανάληψης του

δελτίου, τού απαντά ως προς το χαρακτηριστικό του προϊόντος και ένας εσωτερικός εκπρόσωπος-προγραμματιστής εργάζεται για τη διόρθωση του σφάλματος λογισμικού.

➤ Διαμοίραση της ιδιοκτησίας του δελτίου (shared ticket ownership)

Μια άλλη λειτουργικότητα που υποστηρίζει το Freshdesk στις εκδόσεις pro και enterprise είναι η διαμοίραση της ιδιοκτησίας του δελτίου. Κατά τη διάρκεια του χειρισμού ενός δελτίου από τον κύριο εκπρόσωπο (primary agent) ίσως χρειαστεί να ανατεθεί το δελτίο σε μια ή περισσότερες εσωτερικές ομάδες εκπροσώπων ή εκπροσώπους αυτών (π.χ. το οικονομικό, το νομικό ή το τμήμα εισπράξεων), προκειμένου να εκτελέσουν κάποιες εργασίες, χωρίς όμως ο αρχικός εκπρόσωπος που ανέλαβε το δελτίο να χάσει τη συνολική επίβλεψη και χωρίς αυτό να γίνει αντιληπτό στον πελάτη (*Freshworks, 2026*). Αυτό γίνεται με τη διαμοίραση της ιδιοκτησίας του δελτίου από τον κύριο εκπρόσωπο είτε κατά τη δημιουργία του δελτίου είτε κατά την επεξεργασία του, αλλάζοντας την κατάσταση του δελτίου σε μια από τις καταστάσεις που έχει αντιστοιχηθεί στην εσωτερική ομάδα εκπροσώπων, ώστε το δελτίο να είναι ορατό και σε αυτή και να συνεχίσει το χειρισμό του δελτίου. Για να είναι δυνατή η διαμοίραση ενός δελτίου νωρίτερα ο διαχειριστής του Freshdesk έχει ενεργοποιήσει τη λειτουργικότητα αυτή και έχει δημιουργήσει και αντιστοιχήσει τις προσαρμοσμένες καταστάσεις (custom states) ενός δελτίου στις εσωτερικές ομάδες υποστήριξης. Στις προσαρμοσμένες καταστάσεις πρέπει να συμπεριλάβουμε και την κατάσταση “Customer Responded” που αντιστοιχίζεται σε όλες τις εσωτερικές ομάδες, ώστε να διασφαλίσουμε ότι οποτεδήποτε απαντήσει ο πελάτης, το δελτίο παραμένει ορατό σε αυτές, εφόσον νωρίτερα έχουμε τροποποιήσει τον κανόνα αυτοματισμού ώστε, όταν ένας πελάτης απαντά σε δελτίο με διαμοιρασμένη ιδιοκτησία, η κατάσταση να αλλάζει σε “Customer Responded” αντί για “Open” (*Support of Freshdesk, 2021*). Η διαμοίραση δελτίων δεν υποστηρίζεται για τις εξ ορισμού καταστάσεις των δελτίων (open, pending, resolved, closed) του Freshdesk. Με αυτή τη λειτουργικότητα ο αρχικός κύριος εκπρόσωπος του δελτίου, παρακολουθεί όλη την πορεία του και μπορεί ανά πάσα στιγμή να ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με το αίτημα του, ενώ είναι και αυτός που θα αποστείλει την τελική απάντηση (*Support of Freshdesk, 2023*).



Εικόνα 52. Freshdesk – Δελτίο που έχει διαμοιραστεί και σε εκπρόσωπο της εσωτερικής ομάδας Escalations

- Ιδιωτικά νήματα (Private threads), Νήματα συζητήσεων (Discussion Threads), Συνεργάτες (Collaborators)

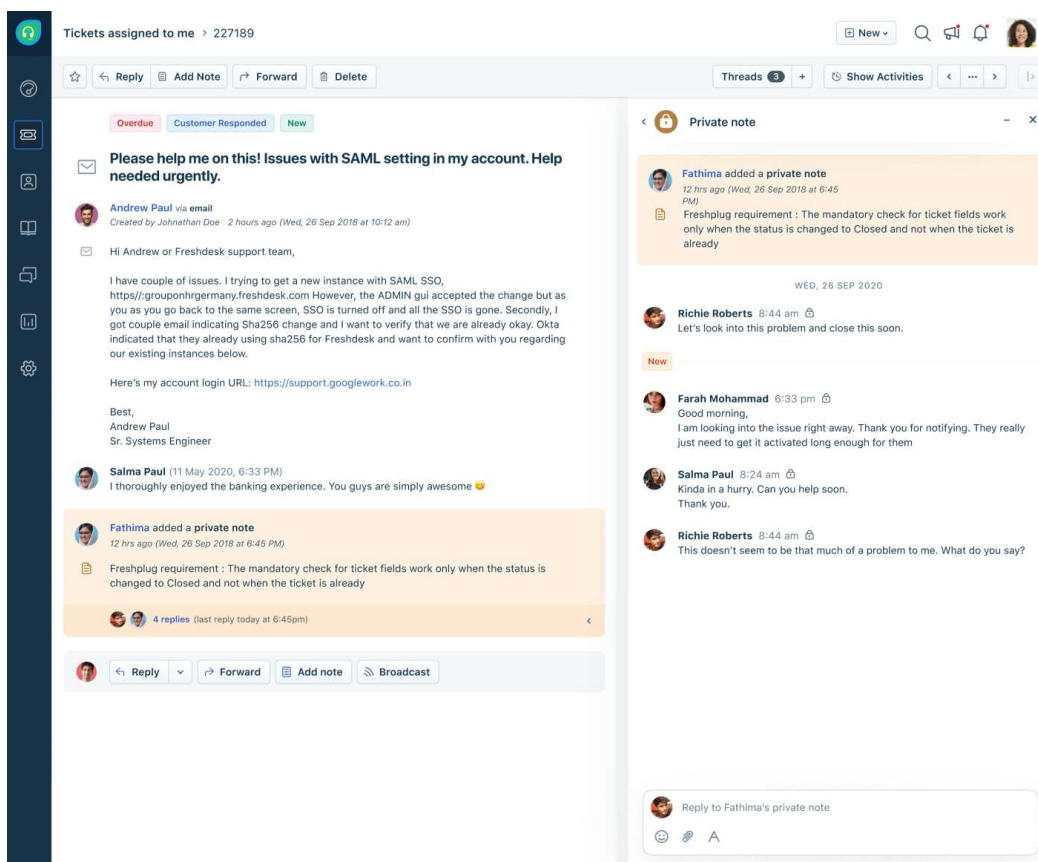
Το Freshdesk κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας ενός δελτίου από τον εκπρόσωπο που το ανέλαβε, προσφέρει δυνατότητες συνεργασίας σε τρία επίπεδα:

- Με κάποιον άλλον εκπρόσωπο της ίδιας ομάδας
- Με εκπρόσωπο άλλης ομάδας εντός του Freshdesk συστήματος εξυπηρέτησης
- Με εξωτερικό συνεργάτη, εφόσον υπάρχει διασύνδεση του Freshdesk συστήματος εξυπηρέτησης με το τρίτο σύστημα και ο διαχειριστής του Freshdesk τον έχει προσθέσει στους συνεργάτες (collaborators)

Με τη συνεργασία μεταξύ των εκπροσώπων, ενισχύεται η ομάδα να παρέχει απαντήσεις γρήγορα και με ακρίβεια, καθώς οι εμπλεκόμενοι βλέπουν όλη την πορεία και τα στοιχεία του δελτίου, ειδικοί καλούνται να ασχοληθούν με σύνθετα προβλήματα και η εκτέλεση σύνθετων ροών εργασιών επιταχύνεται (*Support of Freshdesk, 2023*).

Ας δούμε τις επιλογές συνεργασίας του εκπροσώπου που αναλαμβάνει ένα δελτίο:

- Ιδιωτικό νήμα (private thread). Πρόκειται για συζητήσεις με εκπροσώπους εντός της ομάδας που ανήκει ο εκπρόσωπος που ανέλαβε το δελτίο. Για να την εκκινήσει τοποθετεί το δείκτη του ποντικιού πάνω από μια συγκεκριμένη ιδιωτική/δημόσια σημείωση (private note), μήνυμα εκπροσώπου, ή απάντηση πελάτη και πατά το εικονίδιο “Start a thread”. Στη συνέχεια πληκτρολογεί το μήνυμά του και επισημαίνει (tag) τον εκπρόσωπο που θέλει πληκτρολογώντας “@” ακολουθούμενο από το email του εκπροσώπου. Μπορεί να προσθέσει και άλλους εκπροσώπους στο νήμα, καθώς επίσης και να επισυνάψει κάποιο αρχείο. Το σύστημα αποστέλλει ειδοποιήσεις μέσω email προς τους αναφερόμενους εκπροσώπους, ώστε εάν θέλουν να απαντήσουν εγκαίρως (*Support of Freshdesk, 2024*).



Εικόνα 53. Freshdesk – Μηνύματα ιδιωτικού νήματος

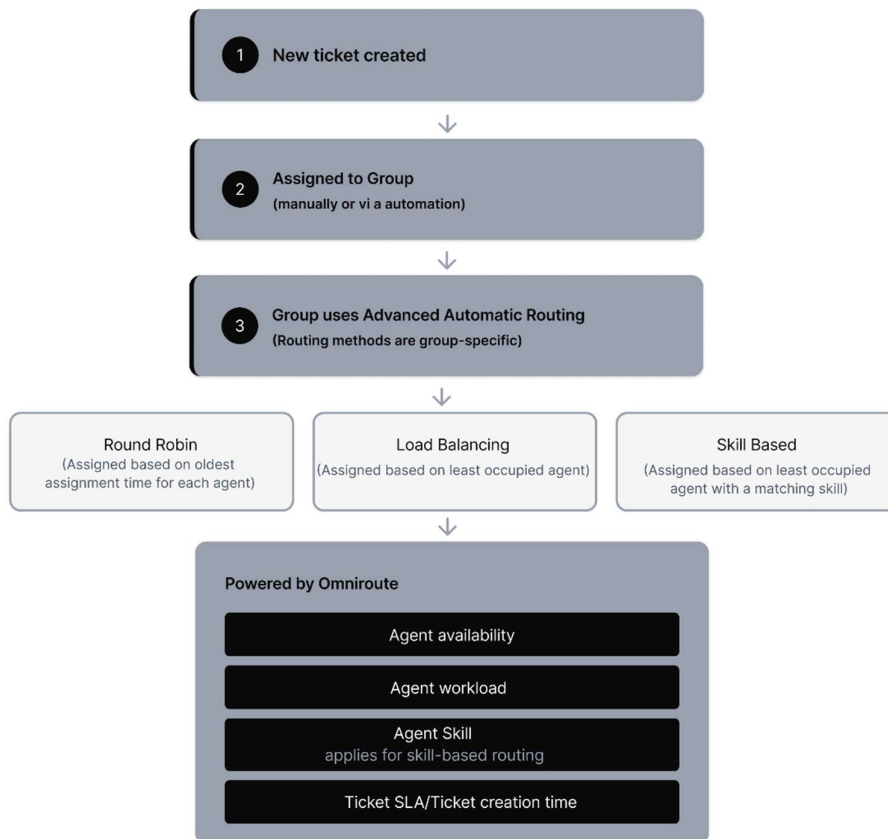
- Νήμα συζήτησης (discussion thread). Πρόκειται για συζητήσεις με εκπροσώπους εκτός της ομάδας που ανήκει ο εκπρόσωπος που ανέλαβε το δελτίο, αλλά εντός του Freshdesk συστήματος εξυπηρέτησης. Για την εκκίνηση ο εκπρόσωπος

πατάει το πλήκτρο “Threads” πάνω δεξιά και στη συνέχεια το “+”. Επιλέγει το “Start a Discussion” γράφει το μήνυμά του και επισημαίνει τους εκπροσώπους που θέλει με το “@” ακολουθούμενο από το email τους. Το σύστημα αποστέλλει ειδοποιήσεις μέσω email προς τους αναφερόμενους εκπροσώπους, ώστε εάν θέλουν να απαντήσουν εγκαίρως. Η συζήτηση αναπτύσσεται σε ένα παράθυρο που μοιάζει με chat στο δεξί τμήμα της οθόνης του δελτίου. Μόνο ένα νήμα συζήτησης μπορεί να ξεκινήσει σε ένα δελτίο (*Support of Freshdesk, 2023*).

- Νήματα από προώθηση (Forward threads). Πρόκειται για συζητήσεις με εξωτερικούς συνεργάτες. Για την προώθηση όλου του δελτίου μέσω νήματος, ο εκπρόσωπος πατάει το κουμπί “Threads +” πάνω δεξιά και στη συνέχεια “Forward this ticket”. Εναλλακτικά μπορεί να χρησιμοποιήσει το “Forward” στη γραμμή ενεργειών (action bar). Επίσης αφήνοντας το ποντίκι πάνω από ένα μήνυμα πελάτη ή εκπροσώπου ή ιδιωτικό σημείωμα, το επιλέγει και πατώντας στη συνέχεια το “Forward”, προωθεί μόνο το συγκεκριμένο μήνυμα/σημείωμα στον εξωτερικό συνεργάτη για συζήτηση. Ο εξωτερικός συνεργάτης βλέπει όλο το ιστορικό του δελτίου και μπορεί να προτείνει λύσεις, αλλά δεν έχει δικαιώματα χειρισμού του δελτίου, όπως ο εκπρόσωπος υποστήριξης, και οι κινήσεις του δεν είναι ορατές στον πελάτη (*Support of Freshdesk, 2024*).

4.2.4 Αυτοματισμοί και Ροές Εργασιών

Η δρομολόγηση των δελτίων προς τους εκπροσώπους στο Freshdesk για τη free και growth έκδοση γίνεται ανάλογα με τη χρονική σειρά με την οποία εισέρχονται τα αιτήματα των πελατών και τη διαθεσιμότητα των εκπροσώπων (round robin). Από την pro έκδοση και πάνω όμως μπορούμε να δημιουργήσουμε κανόνες για την ανάθεση των δελτίων σε εκπροσώπους ανάλογα και με και το φόρτο εργασίας τους, τις δεξιότητές τους (skill rules) και τους χρονικούς περιορισμούς που θέτουν οι SLA συμφωνίες (*Support of Freshdesk, 2025*). Σε κάθε πράκτορα εξυπηρέτησης μπορούν να καταχωρούνται έως 35 δεξιότητες, ενώ για την ανάθεση των δελτίων παίζει ρόλο η σειρά με την οποία στοιχίζονται οι δεξιότητες στον κανόνα του κάθε πράκτορα εξυπηρέτησης (*Support of Freshdesk, 2025*).



Εικόνα 54. Freshdesk - Ανάθεση των δελτίων με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους

Η αυτοματοποίηση των ροών εργασιών επιτυγχάνεται με τη δημιουργία κανόνων που εκτελούνται σε συγκεκριμένες συνθήκες χρόνου (time trigger rules), γεγονότα ή το πότε δημιουργούνται τα δελτία και επιτελούν επαναληπτικές εργασίες, εξοικονομώντας χρόνο και κόπο για τους εκπροσώπους (*Support of Freshdesk, 2025*). Υπάρχουν τρία είδη κανόνων αυτοματισμού που μπορούμε να υλοποιήσουμε στο Freshdesk (*Support of Freshdesk, 2026*):

- αυτοί που ενεργοποιούνται με τη δημιουργία του δελτίου, ελέγχουν συγκεκριμένες συνθήκες και αν ικανοποιούνται τότε πραγματοποιούνται ορισμένες εργασίες,
- αυτοί που ενεργοποιούνται με την ενημέρωση του δελτίου ως προς κάποιο/α πεδίο/α, ελέγχουν συγκεκριμένες συνθήκες και αν ικανοποιούνται τότε πραγματοποιούνται ορισμένες εργασίες,

- αυτοί που ενεργοποιούνται ανά μία ώρα, δηλαδή όλα τα δελτία ελέγχονται ανά μία ώρα και σε εκείνα τα δελτία που βρίσκονται σε συγκεκριμένη/ες συνθήκη/ες για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα τότε πραγματοποιούνται συγκεκριμένες εργασίες. Επειδή ο έλεγχος των δελτίων γίνεται ανά μία ώρα το αναφερόμενο χρονικό διάστημα στη/ς συνθήκη/ες δεν μπορεί παρά να είναι πάντα ίσο ή μεγαλύτερο της μιας ώρας, ενώ το σύνολο όλων των δελτίων που μπορούν να εξεταστούν ως προς τον κανόνα, περιλαμβάνει αυτά που δημιουργήθηκαν τις τελευταίες 30 ημέρες.

Σε κάθε κανόνα δίνουμε ένα όνομα και μία περιγραφή και επιλέγουμε πότε ενεργοποιείται ο κανόνας (με τη δημιουργία του δελτίου, με την ενημέρωση του δελτίου ή ανά μία ώρα). Στην περίπτωση που ο κανόνας ενεργοποιείται με την ενημέρωση του δελτίου θα πρέπει να ορίσουμε ένα τουλάχιστον γεγονός (event) που ενεργοποιεί τον κανόνα, π.χ. η ενημέρωση ενός ή περισσότερων πεδίων του δελτίου από τον εκπρόσωπο. Στη συνέχεια ορίζουμε το σύνολο των δελτίων στα οποία θα εφαρμοστεί ο κανόνας δηλώνοντας μία ή περισσότερες συνθήκες δελτίων μέσα στον κανόνα. Οι συνθήκες μπορεί να αναφέρονται σε πεδία του δελτίου, σε πεδία του αιτούντος ή σε πεδία της εταιρίας του αιτούντος. Τέλος, ορίζουμε τις εργασίες που θα εκτελεστούν σε αυτά τα δελτία, π.χ. να ενημερωθεί ένα πεδίο του δελτίου. Ακόμα για τους κανόνες που ενεργοποιούνται με τη δημιουργία ενός δελτίου μπορούμε να επιλέξουμε αν θα εκτελεστεί μόνο ο πρώτος κανόνας που θα βρεθεί ότι ικανοποιεί τη συνθήκη (και θα αγνοηθούν οι επόμενοι) ή αν θα εκτελεστούν όλοι κανόνες που πληρούν τη συνθήκη στη σειρά - ο ένας μετά τον άλλον. Στα άλλα δύο είδη κανόνων, εκτελούνται υποχρεωτικά όλοι οι κανόνες που ικανοποιούν την συνθήκη στη σειρά - ο ένας μετά τον άλλον. Επίσης το Freshdesk παρέχει μια σειρά προτύπων κανόνων που μπορούμε να επεξεργαστούμε ώστε να δημιουργήσουμε τους δικούς μας προσαρμοσμένους κανόνες. Οι κανόνες που ενεργοποιούνται κατά τη δημιουργία των δελτίων χρησιμεύουν για την ανάθεση των δελτίων, την τροποποίηση των πεδίων των δελτίων, τη διαχείριση των άσκοπων δελτίων (spam), την προσθήκη σχολίων, την προσθήκη ετικετών στα δελτία, την προώθηση των δελτίων και την αποστολή ειδοποιήσεων μέσω email.

Επιπλέον το Freshdesk προσφέρει ένα σύνολο από έτοιμους στάνταρ κανόνες αυτοματισμού, που εκτελούνται κατά την ενημέρωση των δελτίων και μπορούμε να τους ενεργοποιήσουμε και να τους επεξεργαστούμε, ώστε να ταιριάζουν στις

απαιτήσεις μας. Έτσι μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε έναν στάνταρ κανόνα αυτοματισμού στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- ανάθεση στον πρώτο εκπρόσωπο που αποκρίνεται σε ένα δελτίο,
- άνοιγμα δελτίου (όχι «κλειστού» ή «επιλυμένου») για το οποίο λαμβάνουμε απάντηση από τον πελάτη,
- προσθήκη ενός εκπροσώπου ως θεατή (watcher) στο δελτίο για το οποίο ο πελάτης απέστειλε αρνητική ανάδραση,
- δημιουργία νέου δελτίου μέσω webhook όταν αποστέλλεται απάντηση από τον πελάτη σε «κλειστό» δελτίο,
- αποτροπή ανοίγματος κλειστού δελτίου όταν ο πελάτης αποστέλλει απάντηση (π.χ. «ευχαριστώ»),
- αποστολή email ειδοποίησης στον εκπρόσωπο του δελτίου του πελάτη όταν ένας τρίτος αποστέλλει ένα σχόλιο για το δελτίο,
- αποτροπή κλεισίματος δελτίου (π.χ. όταν η προτεραιότητά του έχει τιμή «υψηλή»),
- αποστολή email ειδοποίησης στον εκπρόσωπο ή την ομάδα του όταν διαγράφεται ένα δελτίο,
- προσθήκη ετικέτας σε δελτίο που συγχωνεύεται με άλλο/α,
- αποστολή email ειδοποίησης όταν συμβαίνουν συγκεκριμένα γεγονότα (π.χ. στον πελάτη όταν αλλάζει η προτεραιότητα του δελτίου του ή στην ομάδα εκπροσώπων όταν δημιουργείται ένα δελτίο),
- αποστολή email ειδοποίησης στον πελάτη όταν ο εκπρόσωπος του δελτίου δεν βρίσκεται εν ώρα υπηρεσίας τη στιγμή της ανάθεσής του,
- αποστολή email ειδοποίησης σε έναν εκπρόσωπο για δελτίο που δεν έχει ανατεθεί σε αυτόν και δεν είναι θεατής (watcher) του δελτίου,
- αποστολή ερωτήματος ικανοποίησης από την παρεχόμενη υποστήριξη (CSAT) στον πελάτη,
- δημιουργία νέου δελτίου ύστερα από αρνητική αξιολόγηση του πελάτη.

Ακόμα θα μπορούσαμε να δημιουργήσουμε κανόνες που εκτελούνται ανά μία ώρα, ώστε να αντιμετωπίσουμε τις εξής περιπτώσεις:

- Δελτία για τα οποία περιμένουμε απάντηση από τρίτη επιχείρηση ή συμβεβλημένο προμηθευτή και έχει καθυστερήσει, ώστε να αποσταλούν υπενθυμίσεις και να τεθούν σε κατάσταση «ανοικτό»,
- Δελτία τα οποία έχουν παραμείνει για πολύ ώρα σε κατάσταση «δεν έχει ανατεθεί» ή «είναι εκπρόθεσμο», ώστε να ειδοποιηθεί ο κατάλληλος εκπρόσωπος ή ομάδα και να ανατεθούν τα δελτία,
- Δελτία τα οποία ενώ έχουν ανατεθεί για μεγάλο διάστημα σε έναν εκπρόσωπο δεν έχουν επιλυθεί για κάποιο λόγο (επειδή π.χ. ο εκπρόσωπος βρίσκεται σε άδεια εργασίας για ημέρες), ώστε να ανατεθούν σε έναν άλλο εκπρόσωπο (*Support of Freshdesk, 2026*).

Rule name

Assign tickets when priority is high

On tickets with these properties:

☐ Match ANY of the below ☒ Match ALL of the below

In Tickets if Hours since agent responded Is

24

AND

In Tickets if Status Is

Pending x

+ Add new condition

Perform these actions:

Send email to requester

Subject

Description

B I U A: ☰ ☷ ¶ ☞ ☒ ☑ ✎

Εικόνα 55. Κανόνας για την αυτόματη αποστολή ειδοποίησης σε πελάτη ή συνεργάτη από τον οποίο περιμένουμε και δεν έχει στείλει απάντηση για περισσότερες από 24 ώρες

4.2.5 Διαχείριση συμφωνιών SLA

Το Freshdesk δίνει τη δυνατότητα να εφαρμόζουμε συμφωνίες σχετικά με την υποχρέωση του συστήματος εξυπηρέτησης να αποκρίνεται στα αιτήματα και να τα επιλύει εντός ορισμένων προθεσμιών. Είναι οι λεγόμενες συμφωνίες επιπέδου εξυπηρέτησης ή SLA συμφωνίες, που βοηθούν τις ομάδες εκπροσώπων να δίνουν προτεραιότητες στα εισερχόμενα δελτία και να παρακολουθούν την επίτευξη των σημείων αναφοράς στους χρόνους απόκρισης και επίλυσης των δελτίων. Ήδη η growth έκδοση του Freshdesk παρέχει εξ ορισμού μια ενιαία γενική SLA συμφωνία που

εφαρμόζεται σε όλα τα δελτία, ενώ το Freshdesk Omni παρέχει εξ ορισμού και μια δεύτερη SLA που αφορά τα κανάλια επικοινωνίας πραγματικού χρόνου, όπως είναι το web chat, WhatsApp, Facebook Messenger και Instagram Messenger. Από την προέκδοση και πάνω και στα δύο προϊόντα έχουμε τη δυνατότητα από το ρόλο του διαχειριστή να ορίσουμε ξεχωριστά ειδικές SLA συμφωνίες, που εφαρμόζονται σε εκείνα τα δελτία που πληρούν κάποια/ες συνθήκη/ες. Έτσι μπορούμε να διαμορφώσουμε τη γενική ενιαία SLA συμφωνία που ορίζει το χρονικό περιθώριο για την 1^η απόκριση για όλα τα δελτία, το χρονικό περιθώριο για κάθε επόμενη μετά την 1^η απόκριση για όλα τα δελτία και το χρονικό περιθώριο επίλυσης όλων των δελτίων, ανάλογα με την προτεραιότητα που έχει τεθεί σε κάθε δελτίο, ενώ στην ίδια SLA συμφωνία ορίζουμε και σε ποιες ώρες αυτή εφαρμόζεται (ημερολογιακές ή εργάσιμες). Στις ειδικές SLA συμφωνίες καθορίζουμε τους αντίστοιχους χρόνους για εκείνα τα δελτία που πληρούν κάποια συνθήκη, όπως:

- η εταιρία από την οποία προέρχονται - π.χ. αν η εταιρία έχει αγοράσει συνδρομή υψηλής προτεραιότητας,
- η ομάδα των εκπροσώπων στην οποία ανατίθενται - π.χ. στην ομάδα οικονομικού τμήματος που χειρίζεται τις επιστροφές χρημάτων,
- το προϊόν στο οποίο αναφέρονται τα δελτία, στην περίπτωση που το Freshdesk σύστημα υποστήριξης χρησιμοποιείται για πολλά προϊόντα της επιχείρησης,
- το κανάλι επικοινωνίας από το οποίο προέρχονται - π.χ. Facebook ή email,
- ο τύπος του αιτήματος -π.χ. αίτημα χρέωσης προϊόντος ή σφάλματος λογισμικού,
- τον τύπο του πελάτη ή του προϊόντος για το οποίο δίνεται προτεραιότητα - π.χ. εάν αφορά πολύ σημαντικούς πελάτες (VIP) ή ένα νέο προϊόν στο οποίο δίνεται προτεραιότητα,
- εξειδικευμένο κανάλι επικοινωνίας π.χ. εάν το αίτημα προέρχεται από έναν συγκεκριμένο λογαριασμό στο Facebook,
- το είδος του αιτούντα, π.χ. διαφορετικές SLA συμφωνίες ισχύουν για τους πελάτες, τους προμηθευτές, τις συνεργαζόμενες εταιρίες ή τα εσωτερικά τμήματα της εταιρίας (*Support of Freshdesk, 2024*).

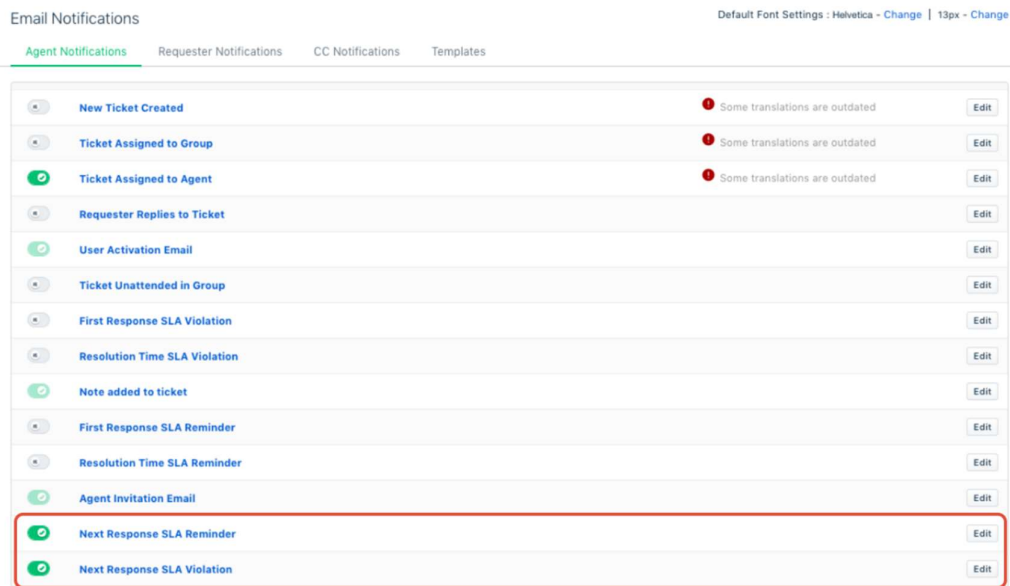
Έτσι μπορούμε να διαμορφώσουμε μια προσαρμοσμένη SLA συμφωνία για να αποστέλλονται υπενθυμίσεις στους εκπροσώπους όταν πλησιάζει η προθεσμία να

παραβιαστεί και στη συνέχεια εφόσον αποτύχει η SLA συμφωνία, να ορίσουμε το χρόνο κατά τον οποίο θα κλιμακωθεί το δελτίο και τον εκπρόσωπο που θα το αναλάβει μετά την αποστολή email ειδοποίησης σε αυτόν και μιας ηχητικής ειδοποίησης, ακόμα κι αν ο εκπρόσωπος βρίσκεται σε άλλη καρτέλα. Η ιεραρχία με την οποία τοποθετούνται οι SLA συμφωνίες καθορίζει και τη σειρά με την οποία θα εφαρμοστούν, γι' αυτό θα πρέπει να τοποθετούμε τις πιο επείγουσες SLA συμφωνίες, που μας ενδιαφέρει οπωσδήποτε να τηρούνται, πρώτες στη λίστα και τις πιο γενικές τελευταίες. Ο εκπρόσωπος στην προβολή της λίστας των δελτίων που του έχουν ανατεθεί, μπορεί να επιλέγει ταξινόμηση βάσει των προθεσμιών των SLA συμφωνιών και έτσι να ενημερώνεται για τα δελτία που πρέπει να χειριστεί πρώτα (*Support of Freshdesk, 2025*).

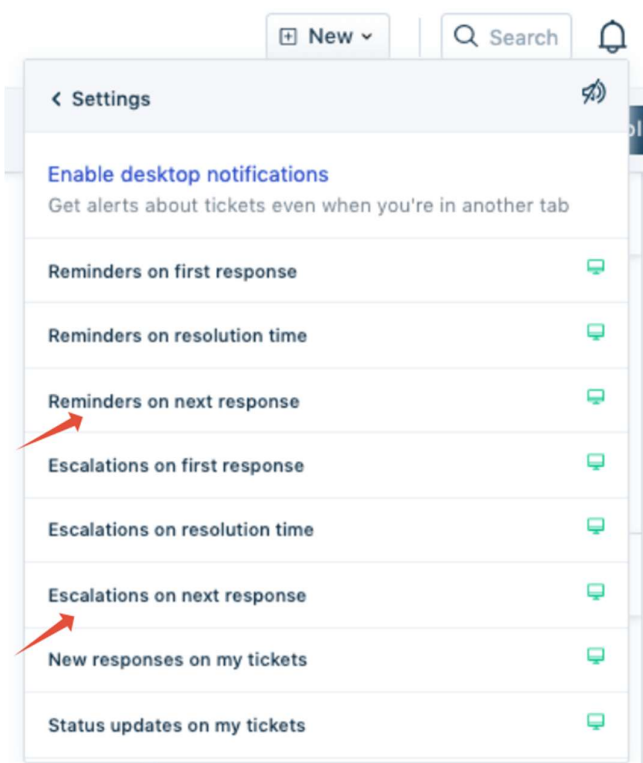
Set SLA target as:

Priority	First response time	Every response time	Resolution time	Operational hours	Escalation
Urgent	15m	15m	3h	Business hours	☒
High	45m	30m	1d	Business hours	☒
Medium	1h	45m	2d	Business hours	☒
Low	1h	1h	3d	Business hours	☒

Εικόνα 56. Freshdesk - Διαμόρφωση SLA συμφωνίας



Εικόνα 57. Freshdesk - Αποστολή ειδοποιήσεων μέσω email κατά την κλιμάκωση του δελτίου



Εικόνα 58. Freshdesk – Αποστολή ηχητικής ειδοποίησης κατά την κλιμάκωση του δελτίου

4.2.6 Freddy AI Copilot, Freddy AI Insights, Freddy AI Agent

Το Freshdesk από την έκδοση pro και πάνω προσφέρει δυνατότητες τεχνητής νοημοσύνης υπό την ονομασία Freddy AI, που έχουν προσφέρει πολύ καλά αποτελέσματα (*Freshworks, 2026*):

- Μέσος χρόνος διαλογικής επίλυσης αιτημάτων < 2 λεπτά
- Πλήθος αιτημάτων που επιλύονται με χρήση Freddy AI Agent πάνω από 80% επί του συνόλου των αιτημάτων
- Αύξηση της παραγωγικότητας των εκπροσώπων κατά 60%
- Εξοικονόμηση χρόνου για τους εκπροσώπους > 56%
- Βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων απαντήσεων κατά 67%

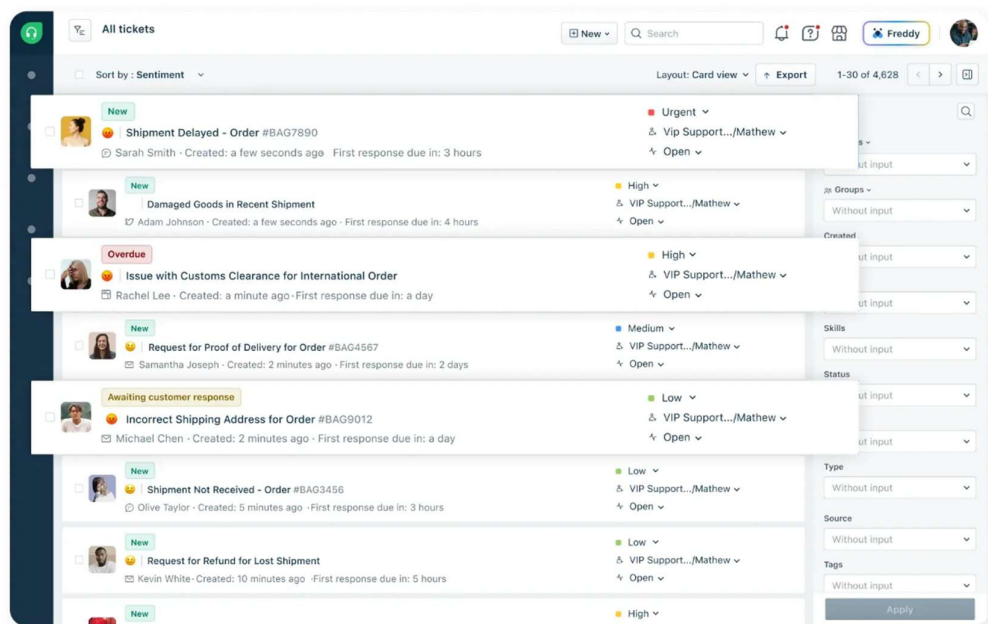
Οι AI δυνατότητες μπορούν να διακριθούν στα εξής τρία χαρακτηριστικά (*Support of Freshdesk, 2025*):

4.2.6.1 Freddy AI Copilot

Είναι ο βοηθός τεχνητής νοημοσύνης που έχει στη διάθεσή του ο εκπρόσωπος μέσα στο ίδιο το δελτίο και παρέχει τις εξής υπηρεσίες:

- αυτόματη συμπλήρωση πεδίων του δελτίου, όπως προτεραιότητα, ομάδα εκπροσώπων, κατάσταση κ.α. και ανάθεση στον κατάλληλο εκπρόσωπο (auto triage).
- ανάλυση συναισθημάτων (sentiment analysis) του πελάτη σε πραγματικό χρόνο, ώστε να αναγνωρίζονται τα επείγοντα αιτήματα και να δίνεται προτεραιότητα.
- συγγραφή απαντήσεων με επιλογές, όπως εμπλουτισμός, αναδιατύπωση, επιλογή ύφους, σύνταξη ως επιστολή. Ο εκπρόσωπος πληκτρολογεί απλώς κάποιες λέξεις και ο Freddy AI συντάσσει την πλήρη απάντηση.
- σύνοψη (ticket summary) όλης της συνομιλίας ενός δελτίου που χρειάζεται για τη συνεργασία μεταξύ εκπροσώπων.
- προτάσεις για τυποποιημένες αποκρίσεις (canned responses) των εκπροσώπων όταν ανταπαντούν στους πελάτες.
- προτάσεις απαντήσεων αιτημάτων, βασιζόμενες σε όλα τα άρθρα της Βάσης Γνώσεων, εξοικονομώντας χρόνο στον εκπρόσωπο από την αναζήτηση.

- συγγραφή πληροφοριακών και αναλυτικών άρθρων για τη Βάση Γνώσεων, λίστες FAQs κ.λπ. Ο εκπρόσωπος δίνει απλώς τα κύρια σημεία και Freddy AI παράγει όλο το άρθρο.
- προτάσεις για προσθήκη νέων άρθρων επίλυσης (solution articles) στη Βάση Γνώσεων βασιζόμενες σε όλο το πλαίσιο του δελτίου.
- μεταφράζει τα δελτία σε πολλές γλώσσες (περισσότερες από 60) επιτρέποντας στους εκπροσώπους να παρέχουν υποστήριξη σε πελάτες από όλον τον κόσμο.
- αποτρέπει τα δελτία να ανοίξουν πάλι, όταν ληφθούν από τον πελάτη απαντήσεις του τύπου «ευχαριστώ» ή «είμαι εκτός γραφείου».
- ακόμα μπορεί να αποτρέψει μεγάλο όγκο δελτίων από
- εξάγει αναφορές στον εκπρόσωπο που του δίνουν πληροφόρηση σχετικά με τα χαρακτηριστικά του AI agent που χρησιμοποιεί περισσότερο.



Εικόνα 59. Freshdesk - Ο Freddy AI Copilot συνοψίζει τις συνομιλίες των δελτίων

4.2.6.2 Freddy AI email agent

Είναι ο αυτόματος AI εκπρόσωπος που μπορεί να διαχειριστεί και να επιλύσει μόνος του μεγάλο όγκο εισερχομένων email, χωρίς να ανατεθούν καθόλου σε εκπρόσωπο.

4.2.6.3 Freddy AI Insights

Είναι οι δυνατότητες τεχνητής νοημοσύνης που παρέχονται στους διαχειριστές του Freshdesk συστήματος εξυπηρέτησης και τους διευθυντές των επιχειρήσεων. Παρέχει αναλύσεις αιτίας ενός φαινομένου, όπως είναι η πτώση του δείκτη ικανοποίησης των πελατών ή η αύξηση των παραβιάσεων SLA συμφωνιών, και αποστέλλει προειδοποιήσεις, ώστε να ληφθούν αποφάσεις και προληπτικά μέτρα, πριν κλιμακωθεί το φαινόμενο σε πρόβλημα (*Freshworks, 2026*). Επίσης στην υπό δοκιμή έκδοση δέχεται προτροπές (prompts) σε φυσική γλώσσα για επεξεργασία των δεδομένων ανάλυσης (*Support of Freshdesk, 2025*).

4.2.6.4 Freddy AI Agent

Είναι ψηφιακοί εκπρόσωποι τεχνητής νοημοσύνης (chat bots) που αλληλοεπιδρούν με τον πελάτη ανεξάρτητα, χωρίς την παρέμβαση ανθρώπου εκπροσώπου. Ένας AI Agent δημιουργείται και διαμορφώνεται από το διαχειριστή μέσα μέσα στο AI Agent Studio - ένα περιβάλλον χωρίς κώδικα. Εκεί ο διαχειριστής ορίζει τις πηγές από όπου μαθαίνει ο AI Agent, δηλαδή URLs, λίστες FAQs, δικές μας λίστες και αρχεία pdf. Στη συνέχεια μπορεί να ορίσει τις ροές εργασιών που θα ακολουθεί ο AI Agent, να ορίσει κάποια μορφολογικά χαρακτηριστικά και τέλος να αντιστοιχήσει τα κανάλια επικοινωνίας στα οποία θα λειτουργεί, δηλαδή Web Chat,

WhatsApp, Facebook, Instagram. Ο διαχειριστής μπορεί να παρακολουθεί και να βελτιώνει την απόδοση του AI Agent χρησιμοποιώντας τα εργαλεία της καρτέλας “Analyze” (*Support of Freshdesk, 2025*). Ένας AI Agent μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες όπως, πληροφόρηση για την πορεία μιας παραγγελίας, αλλαγή ενός λάθους προϊόντος, απάντηση για τη διαθεσιμότητα προϊόντος, επαναπρογραμματισμό ενός ραντεβού, αλλαγή μιας συνδρομητικής υπηρεσίας, οδηγίες για πρόσβαση σε μια συνδρομητική υπηρεσία, την ενημέρωση των στοιχείων ενός πελάτη κ.α. (*Freshworks, 2026*).

4.3 Σύγκριση Zoho Desk – Freshdesk

Τα δύο προϊόντα που παρουσιάσαμε προσφέρονται ως λύσεις υποστήριξης πελατών σε μικρο-μεσαίες επιχειρήσεις, με το Freshdesk να υπερέχει στην ευκολία χρήσης και στο χρόνο αρχικής ρύθμισης παρέχοντας ένα πιο διαισθητικό περιβάλλον με μικρή καμπύλη μάθησης, ενώ το Zoho Desk είναι πιο χρονοβόρο στην εκμάθηση λόγω πολλών παραμετροποιήσεων που χρειάζεται να γίνουν αρχικά. Αναφορικά με τα κανάλια επικοινωνίας, το Zoho Desk παρέχει περισσότερες δυνατότητες στη διαχείριση email και τηλεφωνημάτων, ενώ το Freshdesk δίνει πολλές δυνατότητες για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συνεργασίας μεταξύ των εκπροσώπων σε ένα ενιαίο περιβάλλον. Ως προς τους αυτοματισμούς, το Zoho Desk δίνει τη δυνατότητα για ισχυρούς αυτοματισμούς που όμως απαιτούν τεχνικές δεξιότητες (blueprints), ενώ το Freshdesk προσφέρει απλούς και κατανοητούς αυτοματισμούς ακόμα και σε μη εξειδικευμένους χρήστες. Σχετικά με τα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης, το Zia AI του Zoho Desk εστιάζει στην ανάλυση συναισθήματος και τα προβλεπτικά δεδομένα, ενώ το Freddy AI του Freshdesk έχει πιο πρακτικό σκοπό, όπως είναι η ταξινόμηση και η δρομολόγηση των δελτίων. Ως προς τις διασυνδέσεις το Zoho Desk παρέχει άμεση σύνδεση με όλες τις εφαρμογές του οικοσυστήματος Zoho και μέσω API με τρίτες εφαρμογές, ενώ το Freshdesk διαθέτει πάνω από 1000 εφαρμογές στο δικό Marketplace και ισχυρές διασυνδέσεις με δημοφιλή εργαλεία όπως το *Slack*, το *Shopify*, το *Salesforce* και το *Jira*. Ως προς την τιμολόγηση, το Zoho Desk προσφέρει πιο οικονομικά προγράμματα που ξεκινούν από 14 € / μήνα έναντι του Freshdesk που ξεκινούν από 17 € / μήνα, αλλά γενικά και τα δύο συστήματα έχουν καλή σχέση ποιότητας-τιμής.

5 ΕΠΙΛΟΓΟΣ

5.1 Συμπεράσματα

Τα συστήματα helpdesk έχουν εξελιχθεί από απλά τηλεφωνικά κέντρα σε ολοκληρωμένες πλατφόρμες στο υπολογιστικό νέφος, προσφέροντας κλιμακωτές λύσεις για κάθε μέγεθος επιχείρησης, στοχεύοντας στην οργανωτική αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των πελατών.

Δίνουν τη δυνατότητα παραλαβής των αιτημάτων από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας (email, τηλέφωνο, chat, social media), διασφαλίζοντας ότι όλα τα μηνύματα δρομολογούνται προς την κατάλληλη ομάδα υποστήριξης

Κάθε αίτημα μετατρέπεται σε δελτίο, που αποτελεί το θεμελιώδες στοιχείο της διαδικασίας, επιτρέποντας την πλήρη ιχνηλασιμότητα, την οργάνωση και την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων από την υποβολή έως την επίλυση.

Οι αυτοματισμοί και οι ροές εργασιών (workflows) επιταχύνουν τον χρόνο επίλυσης των αιτημάτων, ελαχιστοποιούν το ανθρώπινο λάθος και επιτρέπουν στο προσωπικό να επικεντρωθεί σε πιο σύνθετα ζητήματα, αυξάνοντας συνολικά την αποδοτικότητα του προσωπικού υποστήριξης.

Η χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) στη λειτουργία helpdesk συστημάτων αυξάνει συνεχώς με την ενσωμάτωση εργαλείων AI τόσο για την κατηγοριοποίηση και δρομολόγηση των δελτίων, όσο και για τη συγγραφή απαντήσεων ή και την αδιαμεσολάβητη από τον άνθρωπο εξυπηρέτηση πελατών μέσω chatbot. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του φόρτου εργασίας των εκπροσώπων και τη διατήρηση της συνέπειας στις αποκρίσεις του συστήματος.

Η δυνατότητα παρακολούθησης χρόνων απόκρισης και επίλυσης μέσω αναφορών και συμφωνιών SLA είναι κρίσιμη για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών και τη διασφάλιση της ποιότητας.

Οι βάσεις γνώσεων (Knowledge Bases) αποτελούν βασικό τμήμα ενός helpdesk συστήματος για την αυτοεξυπηρέτηση των πελατών και την παροχή ακριβούς πληροφόρησης από τους πράκτορες υποστήριξης.

Τα σύγχρονα συστήματα καταγραφής και ικανοποίησης αιτημάτων πελατών, όπως το Zoho Desk ή το Freshdesk, βασίζονται στις δυνατότητές τους να υποστηρίζουν πολλά κανάλια επικοινωνίας, να παρέχουν εφαρμογές και για κινητές συσκευές, να

εφαρμόζουν αυτοματισμούς και να χρησιμοποιούν εργαλεία ΑΙ, και να διασυνδέονται με άλλα συστήματα, όπως το σύστημα διαχείρισης των σχέσεων πελατών (CRM).

5.2 Δυνατότητες Μελλοντικής Επέκτασης

Η παρούσα μελέτη θα μπορούσε να επεκταθεί περαιτέρω με την παρουσίαση περισσότερων helpdesk συστημάτων, συμπεριλαμβάνοντας εμπορικά και ανοικτού κώδικα συστήματα, ώστε να σχηματίσουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα της αγοράς. Επίσης μια μελλοντική μελέτη θα μπορούσε να εστιάζει σε helpdesk συστήματα ενός συγκεκριμένου κλάδου παραγωγής, όπως εκπαίδευση, υγεία, IT, λιανικό εμπόριο κ.λπ., διερευνώντας τις ειδικές ανάγκες του κλάδου.

Ακόμα θέμα μελέτης προσφέρουν και τα συστήματα που παρέχουν προληπτική υποστήριξη (proactive support), δηλαδή χρησιμοποιούν προγνωστικά μοντέλα για την πρόβλεψη αναγκών υποστήριξης και τον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων, πριν αυτά αναφερθούν από τον πελάτη και προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες.

Επιπλέον θα μπορούσαν να διερευνηθούν περισσότερο οι εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης στη λειτουργία των helpdesk συστημάτων, τόσο της παραγωγικής ΑΙ για την αυτόματη συγγραφή εξατομικευμένων απαντήσεων και την παραγωγή άρθρων για τη Βάση Γνώσης (Knowledge Base) χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, όσο και της προβλεπτικής ΑΙ για ανάλυση συναισθήματος σε πραγματικό χρόνο και δρομολόγηση των αιτημάτων στον κατάλληλο εκπρόσωπο ή αναγνώρισης επαναλαμβανόμενων προβλημάτων και ειδοποίηση των εκπροσώπων, ώστε να μην επηρεαστούν περισσότεροι πελάτες.

6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Goodwin, M. (2024, May 30). IBM. What is an SLA (service level agreement)?
<https://www.ibm.com/think/topics/service-level-agreement>
- Nosowitz, D. (2025, February 6). IBM. What is ITSM (IT service management)?
<https://www.ibm.com/think/topics/it-service-management>
- Susnjara, S. & Smalley, I. (2024, October 2). IBM. What is the IT Infrastructure Library (ITIL)? <https://www.ibm.com/think/topics/it-infrastructure-library>
- Rist, O. & McAllister, N. (2024, May 7). The Best Help Desk Software for 2024. The PC Magazine. <https://www.pcmag.com/picks/the-best-help-desk-software>
- Wikipedia. (2025, April 8). Help Desk Software.
https://en.wikipedia.org/wiki/Help_desk_software
- Loshin, P. (2022, March). Tech Target and Informa Tech's Digital Businesses Combine. Definition help desk.
<https://www.techtarget.com/searchcustomerexperience/definition/help-desk>
- Team Capacity. (2024, July 17). What's a Helpdesk Ticket? The Complete Guide. Capacity. <https://capacity.com/learn/helpdesk/helpdesk-ticket/>
- Masternak, W. (2025, January). HelpDesk. Top Help Desk Software and Ticketing Systems in 2025. <https://www.helpdesk.com/learn/top-help-desk-softwares/#three-types-of-help-desk-software>
- Wren, H. (2023, July 6). Zendesk. Types of help desk software.
<https://www.zendesk.com/blog/types-of-help-desks/>
- Rastegar-Panah, M. (2025, 13 August). What is an enterprise help desk? 6 big business benefits. <https://www.zendesk.com/blog/enterprise-help-desk/>
- Sadhana, S. (2026, 10 February). Internal Help Desk Software for Enterprise Teams: The Complete Implementation Guide for 2026.
<https://blog.happyfox.com/internal-help-desk-software-guide/>
- Freshworks. (n.d.). Open-source ticketing systems explained. Retrieved 10-02-2026.
<https://www.freshworks.com/ticketing-system/open-source-exp/>
- Aryan. (2025, January 9). Hiver. 5 Help Desk Workflow Automations to Improve your Productivity. <https://hiverhq.com/blog/help-desk-workflows>
- Farah, J. (2024, June 5). Invgate. 10 Help Desk Workflow Examples to Implement Right Away. <https://blog.invgate.com/help-desk-workflow>

- Reji, R. (2025, May 8). Hiver. Mobile Help Desk: Benefits, Use cases, Apps.
<https://hiverhq.com/blog/mobile-help-desk>
- Hicks, K. (2022, March 22). Zendesk. What is a mobile help desk?
<https://www.zendesk.com/blog/mobile-help-desk/>
- Paryvai, M. (2024, August 9). Tettra. Help Desk Ticket Categories: What are the best practices to organize your tickets? <https://tettra.com/article/help-desk-ticket-categories/>
- Sankhyan, S. (2023, January 8). Keeping. Help Desk Ticket Categories: A Guide.
<https://www.keeping.com/content/help-desk-ticket-categories/>
- Zendesk. (n.d.). Automated help desk software. Retrieved 2025, May 13.
<https://www.zendesk.com/service/help-desk-software/help-desk-automation/#>
- Asokmani, G. (2025, February 18). DevRev. AI Help Desk: How It Works, Why It Matters & Best Tools. <https://devrev.ai/blog/ai-help-desk>
- Ezenduka, U. (2025, May 12). Exalate. Help Desk Integration: Improve User Experience. <https://exalate.com/blog/help-desk-integration/>
- Botpress: The complete AI Agent Platform. Maintained by Botpress Team (n.d.). Help Scout. Retrieved 2025, November 30. <https://botpress.com/integrations/help-scout>
- Efficient apps. (2025, March). Help Scout Summary. <https://efficient.app/apps/help-scout>
- Zoho. (n.d.). Simplify customer service with the right support. Retrieved 2025, November 25. https://www.zoho.com/desk/features.html?source_from=desk-header
- Freshworks. (n.d.). Freshdesk: The Modern, Uncomplicated Support. Retrieved 2025, November 25. Solution. <https://www.freshworks.com/freshdesk/lp/home/>
- Support of Atlassian. (n.d.). What is Jira Service Management? Retrieved 2025, November 25. <https://support.atlassian.com/jira-service-management-cloud/docs/what-is-jira-service-management/>
- Support of Zendesk. (n.d.). Welcome to Zendesk help. Retrieved 2025, November 25. <https://support.zendesk.com/hc/en-us/>
- Happyfox. (n.d.). HappyFox features index. Retrieved 2025, November 25. <https://www.happyfox.com/help-desk-software-features-index/>
- Helpscout. (n.d.). The most intuitive customer support platform. Retrieved 2025, November 25. <https://www.helpscout.com/>

LiveAgent. (n.d.).Features. Retrieved 2025, November 25.
https://www.liveagent.com/features/?fh_id=f89e5039cc124b8c

Spiceworks. (n.d.). Spiceworks Cloud based helpdesk. Retrieved 2025, November 25.
<https://www.spiceworks.com/free-cloud-help-desk-software/>

InvGate. The IT management platform. (n.d.). Spiceworks Help Desk. Spiceworks Cloud Help Desk is a free, efficient IT management tool. Retrieved 2025, December 19. <https://invgate.com/itdb/spiceworks-help-desk>

Spiceworks Newsroom. (2019, 24 Sep). Spiceworks Unveils New AI-Powered Insights to Simplify How Businesses Research, Buy, and Manage Technology. September 24 2019. <https://www.spiceworks.com/press/releases/ai-powered-insights/>

Front. (n.d.). The Definitive Guide to Front as a Help Desk. Retrieved 2025, November 25. <https://front.com/guides/guide-to-front-as-a-help-desk>

Freshworks. (n.d.). Freshservice. Uncomplicated, enterprise-grade IT service software. Retrieved 2025, November 25. <https://www.freshworks.com/freshservice/features/>

Zoho Desk (n.d.). Effortless software, exceptional value. Retrieved 2025, April 14. https://www.zoho.com/desk/pricing.html?source_from=desk-header

Zoho Desk (n.d.). Omnichannel Manage conversations across multiple channels. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/features.html#omnichannel>

Zoho Desk (n.d.). Move past shared inboxes with an efficient customer service email management software. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html>

Zoho Desk (n.d.). An entire call center, right within your browser. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/call-center-software.html>

Zoho Desk (n.d.). Connect instantly, resolve quickly. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/messaging.html>

Zoho Desk (n.d.). Deliver instant support across social media. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/social-media-customer-service.html>

Zoho Desk (n.d.). Boost CX with real-time support. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/live-chat-ticketing-software.html>

Zoho Desk (n.d.). Increase your support reachability with embeddable web forms. Retrieved 2025, April 14. <https://www.zoho.com/desk/web-forms.html>

Zoho Desk (n.d.). ZIA. Supercharge your team with contextual AI. Retrieved 2025, April 22. <https://www.zoho.com/desk/features.html#zia>

Zoho Desk (n.d.). Self-Service. Offer quick help for the DIY customer. Retrieved 2025, April 28. <https://www.zoho.com/desk/features.html#self-service>

Zoho Desk (n.d.). Automation. Automate all your repetitive activities. Retrieved 2025, May 5. <https://www.zoho.com/desk/features.html#automations>

Zoho Desk (n.d.). Agent Productivity. Empower every agent to delight every customer. Retrieved 2025, May 12. <https://www.zoho.com/desk/features.html#agent-productivity>

Zoho Desk (n.d.). Extensibility. Integrate customer service with the rest of your company. Retrieved 2025, May 13. <https://www.zoho.com/desk/features.html#extensibility>

Zoho Desk (n.d.). Customization. Set up Desk to fit your team perfectly. Retrieved 2025, May 14. <https://www.zoho.com/desk/features.html#customization>

Zoho Desk (n.d.). Insights and Impact. Knowing what's working and what isn't. Retrieved 2025, May 15. <https://www.zoho.com/desk/features.html#insights-impact>

Zoho Desk (n.d.). Security. Offer help securely. Retrieved 2025, May 16. <https://www.zoho.com/desk/features.html#security>

Freshworks (n.d.). Refreshingly simple, AI-powered customer service. Retrieved 2025, June 10. <https://www.freshworks.com/freshdesk/>

Freshworks (n.d.). Freshdesk Omni, Customer service that puts people first. Retrieved 2025, June 10. <https://www.freshworks.com/freshdesk/omni/>

Freshworks (n.d.). Freshdesk pricing. Retrieved 2025, June 25. <https://www.freshworks.com/freshdesk/pricing/>

Freshworks (n.d.). Freshdesk Omni pricing. Retrieved 2025, June 25. <https://www.freshworks.com/freshdesk/omni/pricing/>

Support of Freshdesk. (2023, May 26). Multi-channel support. Modified on: Fri, 26 May, 2023 at 3:40 PM. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/229635-multi-channel-support>

Support of Freshdesk. (2025, 18 Mar). Explore Freshdesk Free Plan. Modified on: Tue, 18 Mar, 2025 at 3:54 PM. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000010099-explore-freshdesk-free-plan>

Support of Freshdesk. (2026, 21 Jan). Set up your support email. Modified on: Wed, 21 Jan, 2026 at 5:13 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37541-set-up-your-support-email>

Support of Freshdesk. (2026, 21 Jan). Adding multiple support emails to Freshdesk. Modified on: Wed, 21 Jan, 2026 at 4:18 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/articles/37637-adding-more-incoming-and-outgoing-mailboxes>

Support of Freshdesk. (2026, 21 Jan). Overview of Email Channel. Modified on: Wed, 21 Jan, 2026 at 5:09 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000009268-overview-of-email-channel>

Support of Freshdesk. (2026, 6 Jan). Getting Started with Freshdesk Omni. Modified on: Tue, 6 Jan, 2026 at 3:12 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000011785-getting-started-with-freshdesk-omni>

Support of Freshdesk. (2022, 27 May). Setting up the Freshcaller integration. Modified on: Fri, 27 May, 2022 at 11:33 AM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/232244-setting-up-the-freshcaller-integration>

Support of Freshdesk. (2020, 17 Jan). What is the basic Freshdesk - Freshcaller Integration? Modified on: Fri, 17 Jan, 2020 at 12:17 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000001131-what-is-the-basic-freshdesk-freshcaller-integration->

Support of Freshdesk. (2021, 18 Jun). What gets synced between your Freshdesk and Freshcaller account on integration? Modified on: Fri, 18 Jun, 2021 at 6:29 AM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/232249-what-gets-synced-between-your-freshdesk-and-freshcaller-account-on-integration>

Support of Freshdesk. (2021, 18 Jun). Adding a phone channel to your Freshdesk. Modified on: Fri, 18 Jun, 2021 at 6:27 AM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/229608-adding-a-phone-channel-to-your-freshdesk>

Support of Freshdesk. (2025, 19 Feb). How can I set up the Freshchat integration? Modified on: Wed, 19 Feb, 2025 at 3:00 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/232592-how-can-i-set-up-the-freshchat-integration->

Support of Freshdesk. (2024, 11 Jul). Manage Freshchat Tasks in Freshdesk. Modified on: Thu, 11 Jul, 2024 at 8:54 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000006104-manage-freshchat-tasks-in-freshdesk>

Support of Freshworks. (2025, 23 Oct). Connect/Integrate your Freshchat and Freshdesk account. Modified on: Thu, 23 Oct, 2025 at 10:59 AM.

<https://crmsupport.freshworks.com/support/solutions/articles/50000005702-connect-integrate-your-freshchat-and-freshdesk-account>

Support of Freshdesk. (2019, 14 Jun). Setting up the Feedback Widget. Modified on: Fri, 14 Jun, 2019 at 4:12 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/240173-setting-up-the-feedback-widget>

Support of Freshdesk. (2022, 27 Jul). Pre-populating feedback widget form. Modified on: Wed, 27 Jul, 2022 at 9:31 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/154064-pre-populating-feedback-widget-form>

Support of Freshdesk. (2024, 8 Oct). Set up your help widget. Modified on: Tue, 8 Oct, 2024 at 10:19 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/239273-set-up-your-help-widget>

Support of Freshdesk. (2025, 1 Dec). Create Widgets. Modified on: Mon, 1 Dec, 2025 at 10:12 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000011578-create-widgets>

Support of Freshdesk. (2025, 17 Dec). Connect Facebook Page with Freshdesk. Modified on: Wed, 17 Dec, 2025 at 11:31 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37557-integrating-a-facebook-page-with-your-helpdesk>

Support of Freshdesk. (2024, 10 Dec). Overview of Freshdesk Portal. Modified on: Tue, 10 Dec, 2024 at 10:33 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000003752-overview-of-freshdesk-portal>

Freshworks. (n.d.). Freshdesk Omni Unified agent workspace. Retrieved 2026, Feb 16.

<https://www.freshworks.com/freshdesk/omni/agent-workspace/>

Support of Freshdesk. (2025, 1 Dec). Dashboards in Freshdesk. Modified on: Mon, 1 Dec, 2025 at 11:36 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000011779-dashboards-in-freshdesk>

Support of Freshdesk. (2026, 28 Jan). Understand the Ticket Details View. Modified on: Wed, 28 Jan, 2026 at 12:35 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37588-understand-the-ticket-details-view>

Support of Freshdesk. (2025, Nov 27). Perform Ticket Actions. Modified on: Thu, 18 Dec, 2025 at 10:46 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/231527-how-to-process-a-ticket>

Freshworks (n.d.). Advanced Ticketing Management. Streamlined and feeling fine: AI-powered ticketing. Retrieved 2025, June 25.

<https://www.freshworks.com/freshdesk/ticketing/>

Support of Freshdesk. (2023, 22 Aug). How do you check if an agent is looking at the same ticket ?. Modified on: Tue, 22 Aug, 2023 at 7:48 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/226438-how-do-you-check-if-an-agent-is-looking-at-the-same-ticket->

Support of Freshdesk. (2023, 11 Apr) Where/How do you link tickets?. Modified on: Tue, 11 Apr, 2023 at 5:15 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/226298-where-how-do-you-link-tickets->

Support of Freshdesk. (2021, 17 Jun). Setting up Linked Tickets. Modified on: Thu, 17 Jun, 2021 at 11:56 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/224695-setting-up-linked-tickets>

Support of Freshdesk. (2023, 11 Apr). Setting up Parent Child Ticketing. Modified on: Tue, 11 Apr, 2023 at 2:40 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/224359-setting-up-parent-child-ticketing>

Freshworks (n.d.) Freshdesk Omni. Efficient ticketing powered by AI. Retrieved 2025, June 25. <https://www.freshworks.com/freshdesk/omni/advanced-ticketing/>

Support of Freshdesk. (2024, 16 May). Parent Child Ticketing Views, Filters and Ticket Scope. Modified on: Thu, 16 May, 2024 at 11:20 AM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/224563-parent-child-ticketing-views-filters-and-ticket-scope>

Support of Freshdesk. (2021, 18 Jun). Enabling Shared Ownership. Modified on: Fri, 18 Jun, 2021 at 12:10 AM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/224194-enabling-shared-ownership>

Support of Freshdesk. (2023, 29 Mar). Setting up Shared Ownership of Tickets. Modified on: Wed, 29 Mar, 2023 at 1:49 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/227635-setting-up-shared-ownership-of-tickets>

Support of Freshdesk. (2021, 18 Jun). Circumventing automations rules that remove Shared Ownership. Modified on: Fri, 18 Jun, 2021 at 12:20 AM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/227637-circumventing-automations-rules-that-remove-shared-ownership>

Support of Freshdesk. (2023, 11 Jul). Overview of Collaboration. Modified on: Tue, 11 Jul, 2023 at 1:28 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000006589-overview-of-collaboration>

Support of Freshdesk. (2024, 20 May). Collaborate on Notes, Agent or Customer replies using Private Threads. Modified on: Mon, 20 May, 2024 at 3:29 PM
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000005678-collaborate-on-notes-agent-or-customer-replies-using-private-threads->

Support of Freshdesk. (2023, 3 Mar). Collaborate within the ticket using Discussion Threads. Modified on: Fri, 3 Mar, 2023 at 3:09 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000005676-collaborate-within-the-ticket-using-discussion-threads->

Support of Freshdesk. (2024, 31 May). Collaborate using Forward Threads. Modified on: Fri, 31 May, 2024 at 2:07 PM.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000005675-collaborate-using-forward-threads->

Support of Freshdesk. (2025, 18 Dec). About Advanced Automatic Routing. Modified on: Thu, 18 Dec, 2025 at 10:55 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/196581-automatic-ticket-assignment-in-a-group-round-robin->

Support of Freshdesk. (2025, 1 Dec). Configure Skill-Based Ticket Routing. Modified on: Mon, 1 Dec, 2025 at 10:14 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/222692-configure-skill-based-ticket-routing>

Support of Freshdesk. (2025, 28 Feb). Setting up automation rules to run on Hourly Triggers. Modified on: Fri, 28 Feb, 2025 at 9:29 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37615-setting-up-automation-rules-to-run-on-time-triggers->

Support of Freshdesk. (2024, Sep 19). Automation Rules Examples: Hourly Triggers. Modified on: Thu, 19 Sep, 2024 at 11:18 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000009474-automation-rules-examples-hourly-triggers>

Support of Freshdesk. (2026, 14 Jan). Overview of Automation Rules. Modified on: Wed, 14 Jan, 2026 at 12:03 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/207276-overview-of-automation-rules>

Support of Freshdesk. (2025, Mar 27). Configuring Email notifications. Modified on: Thu, 27 Mar, 2025 at 11:54 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/220676-configuring-email-notifications>

Support of Freshdesk. (2024, 31 May). Understanding SLA Policies. Modified on: Modified on: Fri, 31 May, 2024 at 2:04 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37626-understanding-sla-policies#anchor>

Freshworks. (n.d.). Meet Freddy AI Copilot. Like having a blackbelt in customer service. Retrieved 08-02-2026. <https://www.freshworks.com/freshdesk/freddy-ai-for-cx/helpdesk/>

Freshworks. (n.d.). Freddy AI agent. AI agents: your always-on digital teammates. Retrieved 08-02-2026. <https://www.freshworks.com/freshdesk/omni/freddy-ai-agent/>

Freshworks. (n.d.). Freddy AI Copilot. Your personal response and resolution assistant. Retrieved 08-02-2026.

<https://www.freshworks.com/freshdesk/omni/freddy-ai-copilot/>

Support of Freshdesk. (2025, 18 Dec). Overview of Freddy AI for Ticketing. Modified on: Thu, 18 Dec, 2025 at 1:24 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000010359-overview-of-freddy-ai-for-ticketing>

Support of Freshdesk. (2025, 1 Dec). Set Up AI Agent. Modified on: Mon, 1 Dec, 2025 at 10:10 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000011519-set-up-ai-agent>

Support of Freshdesk. Setting SLA targets for every response. Modified on: Fri, 18 Jun, 2021 at 12:26 AM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000001634-setting-sla-targets-for-every-response>

Support of Freshdesk. (2024, Apr 22). Configuring multiple SLA Policies. Modified on: Mon, 22 Apr, 2024 at 5:20 PM.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37630-configuring-multiple-sla-policies>

7 ΕΙΚΟΝΕΣ

[«Διαδικασία διαχείρισης αιτήματος»] [Εικόνα 1] (n.d.). Στο Tech Target and Informa Tech's Digital Businesses Combine. Definition help desk.

<https://www.techtarget.com/searchcustomerexperience/definition/help-desk>

[«Ποή εργασίας για την ανάθεση δελτίου που περιέχει οποιαδήποτε από τις λέξεις “refund”, “payment” ή “discount” σε συγκεκριμένους πράκτορες»] [Εικόνα 2]

(n.d.). Στο Hiver. <https://hiverhq.com/blog/help-desk-workflows>

[«Zoho Desk - Οργάνωση των δελτίων ανάλογα με την προτεραιότητα»] [Εικόνα 5]

(n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk - Επιλογή άρθρου από το Suggested articles»] [Εικόνα 6] (n.d.). Στο

Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk - Χρήση του Snippet για συμπλήρωση φράσεων»] [Εικόνα 7] (n.d.). Στο

Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Χρήση του Reply assistant για την παραγωγή απάντησης»] [Εικόνα 8]

(n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk - Πρότυπα email για ειδοποιήσεις πελατών και πρακτόρων»] [Εικόνα 9]

(n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Ορισμός κανόνα απευθείας ανάθεσης δελτίου»] [Εικόνα 9] (n.d.). Στο

Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Μήνυμα για τη βαθμολόγηση της υποστήριξης με το κλείσιμο του δελτίου»] [Εικόνα 11] (n.d.). Στο Zoho Desk.

https://www.zoho.com/desk/customer-support-email-management.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk - Εξερχόμενη τηλεφωνική κλήση»] [Εικόνα 12] (n.d.). Στο Zoho Desk.

https://www.zoho.com/desk/call-center-software.html?source_from=omnichannel-hub

- [«Zoho Desk - Δρομολόγηση τηλεφωνικών κλήσεων με χρήση IVR»] [Εικόνα 13]
(n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/call-center-software.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Zoho Desk - Καταγραφή όλων των τηλεφωνικών κλήσεων»] [Εικόνα 14] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/call-center-software.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Zoho Desk – Συνομιλία με χρήση AI εργαλείων»] [Εικόνα 15] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/messaging.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Zoho Desk - Παρακολούθηση δεδομένων συνομιλιών»] [Εικόνα 16] (n.d.). Στο Zoho Desk.
https://www.zoho.com/desk/messaging.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Αναφορά δεικτών δεδομένων συνομιλιών ανά πράκτορα εξυπηρέτησης»] [Εικόνα 17] (n.d.). Στο Zoho Desk.
https://www.zoho.com/desk/messaging.html?source_from=omnichannel-hub
- [Zoho Desk – Εισαγωγή QR code για πρόσβαση στο κανάλι WhatsApp] [Εικόνα 18]
(n.d.). Στο Zoho Desk. <https://www.zoho.com/desk/messaging.html>
- [«Zoho Desk – Διαχείριση των δελτίων που δημιουργούνται από τα ΜΚΔ»] [Εικόνα 19] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/social-media-customer-service.html?source_from=omnichannel-hub
- [« Zoho Desk – Μετατροπή των αναρτήσεων σε δελτία»] [Εικόνα 20] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/social-media-customer-service.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Zoho Desk – Δημιουργία κανόνα για την αυτόματη απευθείας ανάθεση δελτίου προερχόμενου από τα ΜΚΔ»] [Εικόνα 21] (n.d.). Στο Zoho Desk.
https://www.zoho.com/desk/social-media-customer-service.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Zoho Desk – Συνομιλία μέσω live chat σε έναν ενιαίο χώρο για όλα τα κανάλια μηνυμάτων»] [Εικόνα 22] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/live-chat-ticketing-software.html?source_from=omnichannel-hub
- [«Zoho Desk – Ταμπλό για την παρακολούθηση των δεικτών του live chat»] [Εικόνα 23] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/live-chat-ticketing-software.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Αναφορά με δείκτες ανά πράκτορα εξυπηρέτησης για το live chat»]
[Εικόνα 24] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/live-chat-ticketing-software.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Ηλεκτρονική φόρμα ανατροφοδότησης»] [Εικόνα 25] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/web-forms.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Προσθήκη πεδίων στην ηλεκτρονική φόρμα»] [Εικόνα 26] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/web-forms.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk – Αυτόματη μετατροπή των ηλεκτρονικών φορμών σε δελτία»] [Εικόνα 27] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/web-forms.html?source_from=omnichannel-hub

[«Zoho Desk - Εισαγωγή ετικετών με το ZIA»] [Εικόνα 28] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://help.zoho.com/portal/en/kb/desk/zia/articles/understanding-zia-auto-tags#Viewing_the_ticket_tags

[«Zoho Desk - Πρόβλεψη των τιμών των πεδίων με το ZIA»] [Εικόνα 29] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/field-predictions.html?source_from=feature-hub

[«Zoho Desk - Ροή εργασίας για την ανάθεση δελτίου»] [Εικόνα 30] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/workflows.html?source_from=feature-hub

[«Zoho Desk - Ορισμός κριτηρίων για την ανάθεση δελτίου στη ροή εργασίας»]
[Εικόνα 31] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/workflows.html?source_from=feature-hub

[«Zoho Desk - Επεξεργασία διαγράμματος ροής στον Blueprint builder»] [Εικόνα 32] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/blueprint.html?source_from=feature-hub

[«Zoho Desk - Το ταμπλό του Blueprint»] [Εικόνα 33] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/blueprint.html?source_from=feature-hub

[«Zoho Desk – Ταμπλό βασικών μετρικών»] [Εικόνα 34] (n.d.). Στο Zoho Desk. <https://www.zoho.com/desk/dashboard.html>

[«Zoho Desk – Ταμπλό για χρήση από τους προϊσταμένους»] [Εικόνα 35] (n.d.). Στο Zoho Desk. <https://www.zoho.com/desk/headquarters.html>

[«Zoho Desk – Ταμπλό δεδομένων για τους χρόνους απόκρισης»] [Εικόνα 36] (n.d.). Στο Zoho Desk. <https://www.zoho.com/desk/dashboard.html>

- [«Zoho Desk – Ταμπλό με τα δεδομένα απόδοσης ενός πράκτορα εξυπηρέτησης»]
[Εικόνα 37] (n.d.). Στο Zoho Desk. <https://www.zoho.com/desk/dashboard.html>
- [«Zoho Desk - Ορισμός προφίλ για νέο πράκτορα»] [Εικόνα 38] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/helpdesk-security.html?source_from=feature-hub
- [«Zoho Desk – Αρχείο καταγραφών»] [Εικόνα 39] (n.d.). Στο Zoho Desk. https://www.zoho.com/desk/helpdesk-security.html?source_from=feature-hub
- [«Freshdesk - Προσθήκη επιπλέον διευθύνσεων email υποστήριξης»] [Εικόνα 40] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/articles/37637-adding-more-incoming-and-outgoing-mailboxes>
- [«Freshdesk - Αντιστοίχιση εκπροσώπων που απαντούν σε τηλεφωνικές κλήσεις»] [Εικόνα 41] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/232244-setting-up-the-freshcaller-integration>
- [«Freshdesk - Μετατροπή μιας συνομιλίας στο Freshchat σε δελτίο»] [Εικόνα 42] (n.d.). Στο Freshworks CRM Support. <https://crmsupport.freshworks.com/support/solutions/articles/50000005702-connect-integrate-your-freshchat-and-freshdesk-account>
- [«Freshdesk - Φόρμα ανατροφοδότησης»] [Εικόνα 43] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/154064-pre-populating-feedback-widget-form>
- [«Freshdesk - Help widget με εμφάνιση του κουμπιού της φόρμας επικοινωνίας»] [Εικόνα 44] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/239273-set-up-your-help-widget>
- [«Freshdesk - Help widget χωρίς εμφάνιση του κουμπιού της φόρμας επικοινωνίας»] [Εικόνα 45] (n.d.). Στο <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/239273-set-up-your-help-widget>
- [«Freshdesk - Η σελίδα προβολής των δελτίων (ticket details page)»] [Εικόνα 46] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37588-understand-the-ticket-details-view>

- [«Freshdesk – Ο πίνακας λειτουργιών»] [Εικόνα 47] (n.d.). Στο Freshworks CRM Support.
<https://crmsupport.freshworks.com/support/solutions/articles/50000011779-dashboards-in-freshdesk>
- [«Freshdesk - Οθόνη συγχώνευσης δελτίων»] [Εικόνα 48] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/231527-perform-ticket-actions#Merge-tickets>
- [«Freshdesk - Κανόνας για την αποτροπή ειδοποίησης του αιτούντος ότι έκλεισε το δελτίο του, αμέσως μετά τη συγχώνευσή του στο πρωτεύον»] [Εικόνα 49] (n.d.). Στο Freshdesk Support.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/99047-automation-rules-that-run-on-ticket-updates>
- [«Freshdesk - Το πάνελ των συνδεδεμένων δελτίων κάτω δεξιά στην οθόνη της λίστας των δελτίων ενός εκπροσώπου»] [Εικόνα 50] (n.d.). Στο Freshworks.
<https://www.freshworks.com/freshdesk/ticketing/>
- [«Freshdesk- Δελτίο γονέας με τη λίστα των δελτίων-παιδιών δεξιά»] [Εικόνα 51] (n.d.). Στο Freshdesk Support.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/224563-parent-child-ticketing-views-filters-and-ticket-scope>
- [«Freshdesk – Δελτίο που έχει διαμοιραστεί και σε εκπρόσωπο της εσωτερικής ομάδας Escalations»] [Εικόνα 52] (n.d.). Στο Freshdesk Support.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/227635-setting-up-shared-ownership-of-tickets>
- [«Freshdesk – Μηνύματα ιδιωτικού νήματος»] [Εικόνα 53] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000006589-overview-of-collaboration>
- [«Freshdesk - Ανάθεση των δελτίων με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους»] [Εικόνα 54] (n.d.). Στο Freshdesk Support.
<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/196581-about-advanced-automatic-routing>
- [«Freshdesk - Κανόνας για την αυτόματη αποστολή ειδοποίησης σε πελάτη ή συνεργάτη από τον οποίο περιμένουμε και δεν έχει στείλει απάντηση για περισσότερες από 24 ώρες»] [Εικόνα 55] (n.d.). Στο Freshdesk Support.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/37615-setting-up-automation-rules-to-run-on-hourly-triggers>

[«Freshdesk - Διαμόρφωση SLA συμφωνίας»] [Εικόνα 56] (n.d.). Στο Freshdesk Support. <https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000001634-setting-sla-targets-for-every-response>

[«Freshdesk - Αποστολή ειδοποιήσεων μέσω email κατά την κλιμάκωση του δελτίου»] [Εικόνα 57] (n.d.). Στο Freshdesk Support.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000001634-setting-sla-targets-for-every-response>

[«Freshdesk – Αποστολή ηχητικής ειδοποίησης κατά την κλιμάκωση του δελτίου»] [Εικόνα 58] (n.d.). Στο Freshdesk Support.

<https://support.freshdesk.com/support/solutions/articles/50000001634-setting-sla-targets-for-every-response>

[«Freshdesk - O Freddy AI Copilot συνοψίζει τις συνομιλίες των δελτίων»] [Εικόνα 59] (n.d.). Στο Freshworks. <https://www.freshworks.com/freshdesk/freddy-ai-for-cx/helpdesk/>

[«Freshdesk - O Freddy AI Copilot βοηθά στη συγγραφή απαντήσεων»] [Εικόνα 60] (n.d.). Στο Freshworks. <https://www.freshworks.com/freshdesk/freddy-ai-for-cx/helpdesk/>

[«Freshdesk - O Freddy AI Copilot βοηθά στη συγγραφή άρθρων για τη Βάση Γνώσεων»] [Εικόνα 61] (n.d.). Στο Freshworks. <https://www.freshworks.com/freshdesk/freddy-ai-for-cx/helpdesk/>

8 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α':

Αποτελέσματα αναζήτησης «best helpdesk software»

Αποτελέσματα αναζήτησης στη μηχανή Google στις 28-5-2025

με τη φράση «best helpdesk software»

μη συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών και των χορηγούμενων ιστοσελίδων:

- 1) <https://www.helpdesk.com/learn/top-help-desk-softwares/>
- 2) <https://thectoclub.com/tools/best-help-desk-software/>
- 3) <https://www.kustomer.com/resources/blog/enterprise-help-desk-software/>
- 4) <https://www.freshworks.com/it-helpdesk/software/>
- 5) <https://www.capterra.com/help-desk-software/>
- 6) <https://www.zendesk.com/service/help-desk-software/ticketing-system/>
- 7) <https://www.desk365.io/blog/help-desk-software/>
- 8) https://www.pcmag.com/picks/the-best-help-desk-software?test_uuid=02LIF0iWKsilxYTJVF8uH5y&test_variant=A
- 9) <https://thecxlead.com/tools/best-help-desk-software/>
- 10) <https://www.techradar.com/best/best-helpdesk-software>
- 11) <https://www.forbes.com/advisor/business/software/best-help-desk-software/>
- 12) <https://www.selectsoftwarereviews.com/buyer-guide/it-help-desk-ticketing-systems>
- 13) <https://www.zendesk.com/service/help-desk-software/service-desk-software/>
- 14) <https://thedigitalprojectmanager.com/tools/helpdesk-software/>
- 15) <https://blog.invgate.com/help-desk-software>
- 16) <https://www.bolddesk.com/blogs/best-help-desk-software>
- 17) <https://www.goworkwize.com/blog/best-it-help-desk-software>
- 18) <https://www.helpscout.com/helpu/choosing-help-desk-software/>