



# στηρίζω

Οριζόντιο Έργο Υποστήριξης Σχολείων, Εκπαιδευτικών και Μαθητών  
στο Δρόμο για το ΨΗΦΙΑΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ, νέες υπηρεσίες Πανελληνίου  
Σχολικού Δικτύου και Στήριξη του ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΣΧΟΛΕΙΟΥ

## Δράση Α8

Πρακτική εκπαίδευση του προσωπικού ενδοσχολικής τεχνικής υποστήριξης

Υπηρεσίες Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου

26 – Υπηρεσία Επικοινωνίας & Συνεργασίας

- Εισαγωγή
- Αποδέκτες της υπηρεσίας & πεδίο εφαρμογής
- Σχήμα αριθμοδότησης
- Παρεχόμενες υπηρεσίες
- Ιστοσελίδα υποστήριξης της υπηρεσίας
- Ενεργοποίηση λογαριασμών
- Μέσα πρόσβασης στην υπηρεσία
- Τεχνική υποστήριξη

- **Σκοπιμότητα υπηρεσίας**

- Παρέχει επικοινωνία με φωνή, με βίντεο κλήση και με άμεσο μήνυμα στα μέλη του ΠΣΔ
- Διαχειρίζεται και διαμοιράζει με ευφυή τρόπο τις κλήσεις τηλεφωνικής υποστήριξης (Helpdesk)

- **Αναμενόμενα οφέλη**

- Διευκολύνεται η επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των μελών του ΠΣΔ
- Επιτρέπεται η χρήση των υπηρεσιών από μαθητές με ασφαλή τρόπο καθώς η πρόσβαση πιστοποιείται και επιτρέπεται μόνο σε κατόχους λογαριασμού του ΠΣΔ
- Δημιουργούνται προϋποθέσεις αξιοποίησης των υπηρεσιών ως ένα σύγχρονο εκπαιδευτικό εργαλείο
- Αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες τηλεφωνική υποστήριξης του ΠΣΔ (helpdesk)
- Εξοικονομούνται πόροι, καθώς η επικοινωνία μεταξύ των χρηστών πραγματοποιείται δωρεάν

# Αποδέκτες της υπηρεσίας & πεδίο εφαρμογής

- Η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε όλα τα μέλη του ΠΣΔ που διαθέτουν λογαριασμό στην υπηρεσία καταλόγου (LDAP):
  - Εκπαιδευτικοί, μαθητές, λοιπό προσωπικό μονάδων
  - Προσωπικό φορέων υλοποίησης
  - Επίσημοι λογαριασμοί μονάδων
  - Λοιποί λογαριασμοί (π.χ. σχολικές επιτροπές)
- Προϋποθέσεις πρόσβασης στην υπηρεσία
  - Έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία για τον λογαριασμό LDAP του ΠΣΔ
  - Διαθέτουν συμβατές συσκευές ή εφαρμογές λογισμικού
  - Διαθέτουν ενεργή σύνδεση με το δίκτυο του ΠΣΔ (IP διεύθυνση του ΠΣΔ)

# Αποδέκτες της υπηρεσίας & πεδίο εφαρμογής

- Για την πρόσβαση στην υπηρεσία απαιτείται η συσκευή (IP τηλέφωνο, ΑΤΑ, Η/Υ, tablet, smartphone) να διαθέτει **IP διεύθυνση του ΠΣΔ**
  - Για πρόσβαση εκτός του ΠΣΔ μπορεί να γίνει χρήση της **υπηρεσίας VPN** του ΠΣΔ (όταν αυτή είναι διαθέσιμη)
- Κλήσεις εκτός του τηλεφωνικού δικτύου της υπηρεσίας σε αυτή την φάση δεν υποστηρίζονται

## Σχήμα αριθμοδότησης

- Το σχήμα αριθμοδότησης είναι με 10 ψηφία της μορφής **799XXXXXXX**
  - Στις σχολικές/διοικητικές μονάδες επιτρέπεται η χρήση των δεκαψήφιων τηλεφωνικών αριθμών που ήδη διαθέτουν
- Στους χρήστες που ενεργοποιούν την υπηρεσία ηλεκτρονικού fax εκχωρείται δεύτερος αριθμός με αλλαγή του πρώτου ψηφίου από 7 σε 9 δηλ. στη μορφή **999XXXXXXX**
- Η επικοινωνία μεταξύ των χρηστών γίνεται με δύο τρόπους:
  - Με το **όνομα χρήστη**, όπως αυτό είναι δηλωμένο στον LDAP του ΠΣΔ στη μορφή `username@sch.gr`
  - Με τον **δεκαψήφιο αριθμό** που έχει εκχωρηθεί/δηλωθεί από την υπηρεσία σε κάθε λογαριασμό

# Παρεχόμενες υπηρεσίες (1)

- **Τηλεφωνική Κλήση**

- Επιτρέπει στους χρήστες την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων προς άλλους χρήστες της Υπηρεσίας
- Η κλήση είναι δωρεάν, ασφαλής και με ποιότητα υπηρεσίας εφάμιλλη του παραδοσιακού δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου

- **Συνδιάσκεψη**

- Επιτρέπει την ταυτόχρονη συνομιλία τριών ή περισσότερων χρηστών σε εικονικό δωμάτιο συνδιάσκεψης

- **Βιντεοδιάσκεψη**

- Προσφέρει τη δυνατότητα επικοινωνίας με βίντεο και ήχο
- Παρέχεται άμεσα μεταξύ δύο χρηστών όταν το επιτρέπει ο τερματικός εξοπλισμός τους, δηλαδή διαθέτει κάμερα και οθόνη, όπως π.χ. ένας Η/Υ ή ένα βιντεοτηλέφωνο

## Παρεχόμενες υπηρεσίες (2)

- **Φωνητικό μήνυμα**

- Προσφέρει στο χρήστη την δυνατότητα ηχογράφησης ενός μηνύματος όταν ο καλούμενος απουσιάζει, είναι απασχολημένος ή δεν απαντά
- Το ηχογραφημένο φωνητικό μήνυμα στη συνέχεια αποστέλλεται αυτόματα στο email του καλούμενου
- Για την πρόσβαση και διαχείριση της υπηρεσίας φωνητικού μηνύματος ο χρήστης μπορεί να καλέσει τον αριθμό \*122

- **Fax σε e-mail**

- Η υπηρεσία fax προσφέρει δυνατότητα λήψης ενός fax και αυτόματης προώθησης του στο email του χρήστη
- Αμέσως μετά την επιτυχημένη λήψη ενός fax, αποστέλλεται ενημερωτικό email στο χρήστη με το fax ως επισυναπτόμενο αρχείο



# Παρεχόμενες υπηρεσίες (3)

- **Ηλεκτρονική παρουσία**

- Προβάλλει μια ένδειξη της ηλεκτρονικής κατάστασης ενός χρήστη.
- Ορισμένες συνηθισμένες καταστάσεις είναι:
  - Διαθέσιμος
  - Απουσιάζω
  - Μην ενοχλείτε
  - Χωρίς Σύνδεση
- Ο συμβολισμός της κατάστασης / παρουσίας εξαρτάται από την εφαρμογή του χρήστη
- Για να λαμβάνετε την ένδειξη της κατάστασης ενός συνεργάτη σας πρέπει να τον δηλώσετε στις επαφές της εφαρμογής σας

- **Άμεσο μήνυμα**

- Η υπηρεσία άμεσου μηνύματος επιτρέπει την ανταλλαγή σύντομων γραπτών μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο
- Ανάλογα με τις δυνατότητες των εφαρμογών που χρησιμοποιούν οι χρήστες, μπορεί να προσφέρονται και άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. μεταφορά αρχείων και λίστας επαφών

- **Λοιπές υπηρεσίες**

- Ανάλογα με τις δυνατότητες της εφαρμογής που χρησιμοποιεί ο χρήστης, υποστηρίζονται και άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. μεταφορά αρχείων και λίστας επαφών, διαμοιρασμός οθόνης κτλπ

## Παρεχόμενες υπηρεσίες (4)

- **Call Center**

- Υποδέχεται τις κλήσεις προς τον αριθμό **801.11.801.81**
- Δρομολογεί τις κλήσεις με ευφυή τρόπο στα διάφορα κέντρα τεχνικής υποστήριξης του ΠΣΔ (helpdesk)
- Χρησιμοποιεί ηχογραφημένα φωνητικά μηνύματα, σύμφωνα με τις ανάγκες του εκάστοτε κέντρου τεχνικής υποστήριξης

# Ιστοσελίδα υποστήριξης (1)

**sch.gr**  
Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο

Υπηρεσία Επικοινωνίας & Συνεργασίας

Αρχική Νέα Τηλεφωνικός Κατάλογος Στατιστικά

**Αρχική**

- ▶ Η Υπηρεσία
- ▶ Αποδέκτες
- ▶ Πεδίο Εφαρμογής

**Υπηρεσίες**

**Λειτουργίες**

**Πρόσβαση στις Υπηρεσίες**

**Καλές πρακτικές χρηστών**

**FAQ**

**Χάρτης δικτυακού τόπου**

**Λειτουργίες**

- ☎ Ενεργοποίηση
- 📄 Προβολή
- 🗑️ Διαχείριση

**Υποστήριξη Χρηστών**

**801 11 801 81**

- ▶ Τηλεφωνική Επικοινωνία
- ▶ Αναφορά Προβλήματος
- ▶ Περισσότερα

**ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ**

**Αρχική**

**Καλώς ήλθατε στην Υπηρεσία Επικοινωνίας & Συνεργασίας του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου**

Η Υπηρεσία Επικοινωνίας & Συνεργασίας έχει ως στόχο αφενός την επικοινωνία με φωνή, με βίντεο κλήση και με άμεσο μήνυμα των χρηστών του Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου και αφετέρου να ελέγχει και να διαμοιράζει με ευφυή τρόπο τις κλήσεις τηλεφωνικής υποστήριξης. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες που διαθέτουν λογαριασμό στο ΠΣΔ.

**Περισσότερα για την Υπηρεσία**

**Οδηγίες Πρόσβασης στην Υπηρεσία**

**Αν είστε χρήστης της παλιάς υπηρεσίας VoIP του ΠΣΔ πατήστε εδώ**

**Σύνδεση Χρήστη**

**Σύνδεση**

**Βοήθεια**

Πατήστε Οδηγίες Πρόσβασης στην Υπηρεσία για να ξεκινήσετε.

**Νέα**

- ▶ 01/07/2013 - Η Υπηρεσία Επικοινωνίας & Συνεργασίας τίθεται απο σήμερα σε κανονική λειτουργία και είναι διαθέσιμη σε όλα τα μέλη του ΠΣΔ.
- ▶ 01/07/2013 - Προστέθηκε λειτουργία τηλεφωνικού καταλόγου.



Πανεπιστήμιο Κρήτης  
Εργαστήριο Επεξεργασίας Δεδομένων  
Κέντρα Επικοινωνιών και Δικτύων

**ΣΤΗΡΙΖΩ**

Υποστήριξη Ψηφιακού Σχολείου και νέες υπηρεσίες Πανελληνίου Σχολικού Δικτύου



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ  
Πρόσβαση στον κοινωνικό κεφάλαιο

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

**ΕΣΠΑ**  
2007-2013  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

- Ενεργοποίηση, διαχείριση, διαγραφή λογαριασμού στην υπηρεσία
- Οδηγίες ενεργοποίησης λογαριασμών, ρύθμισης συσκευών/εφαρμογών λογισμικού και χρήσης επιμέρους υπηρεσιών
- Εργαλεία υποστήριξης της υπηρεσίας για τους Φορείς Υλοποίησης
- Τηλεφωνικός κατάλογος

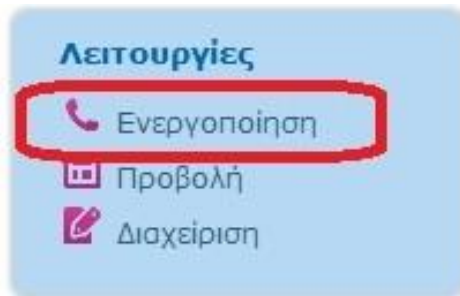
### Τηλεφωνικός κατάλογος

Αναζήτηση με το Όνομα:	<input type="text" value="4 λύκειο ηράκλειο"/>	<input type="button" value="Αναζήτηση"/>
Αναζήτηση με βάση το e-mail:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Αναζήτηση"/>
Αναζήτηση με το τηλέφωνο:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Αναζήτηση"/>

Όνομα	Περιγραφή	Αριθμός Τηλεφώνου	Αριθμός Fax
4ο ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΕΝΙΑΙΟ ΛΥΚΕΙΟ - ΕΛ	2810252495	

# Ενεργοποίηση υπηρεσίας

1. Μετάβαση στη σελίδα της υπηρεσίας [www.uc.sch.gr](http://www.uc.sch.gr)
2. Σύνδεση με χρήση των **στοιχείων του LDAP** (εκτός των επίσημων λογαριασμών μονάδας, παρουσιάζεται στη συνέχεια)
3. Επιλογή **“Ενεργοποίηση”**
4. Επιλογή προαιρετικών υπηρεσιών **Fax-to-Email** και **Voice Mail**
5. Ρύθμιση λογισμικού ή συσκευής πρόσβασης όπως βήμα 2



Επιθυμείτε την υπηρεσία Fax σε E-mail:

Επιθυμείτε την υπηρεσία Voice mail:

Επιβεβαίωση κωδικού του ΠΣΔ:

Ακύρωση Ενεργοποίηση

# Ενεργοποίηση υπηρεσίας (Επίσημος λογαριασμός μονάδας)

1. Μετάβαση στη σελίδα της υπηρεσίας [www.uc.sch.gr](http://www.uc.sch.gr)
2. Σύνδεση με τα στοιχεία του [επίσημου λογαριασμού της μονάδας](#)
3. Επιλογή **“Ενεργοποίηση”**
4. Επιλογή προαιρετικών υπηρεσιών **Fax-to-Email** και **Voice mail**
5. Ρύθμιση λογισμικού ή συσκευής πρόσβασης όπως βήμα 2

## Λειτουργίες

Για να δημιουργήσετε νέους λογαριασμούς για χρήση της υπηρεσίας σε συσκευές της μονάδας **ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΜΑΥΡΟΜΑΤΑΚΗ** επιλέξτε το κουμπί Δημιουργία.

Δημιουργία

Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία στον Επίσημο Λογαριασμό "diophantos" της μονάδας επιλέξτε το κουμπί Ενεργοποίηση.

Ενεργοποίηση

Θα καταχωρήσετε ένα αριθμό που διαθέτετε ήδη:	<input checked="" type="checkbox"/>
Αριθμός:	<input type="text"/>
Επιθυμείτε την υπηρεσία Fax σε E-mail:	<input type="checkbox"/>
Επιθυμείτε την υπηρεσία Voice mail:	<input type="checkbox"/>
Επιβεβαίωση κωδικού του ΠΣΔ:	<input type="text"/>
Ακύρωση	Ενεργοποίηση

# Ενεργοποίηση υπηρεσίας (Πολλαπλοί λογαριασμοί για την μονάδα)

1. Μετάβαση στη σελίδα της υπηρεσίας [www.uc.sch.gr](http://www.uc.sch.gr)
2. Σύνδεση με τα στοιχεία του [επίσημου λογαριασμού της μονάδας](#)
3. Επιλογή **“Δημιουργία”**
4. Επιλογή προαιρετικών υπηρεσιών **Fax-to-Email** και **Voice mail**
5. Ρύθμιση λογισμικού ή συσκευής πρόσβασης με τα στοιχεία του νέου λογαριασμού

## Λειτουργίες

Για να δημιουργήσετε νέους λογαριασμούς για χρήση της υπηρεσίας σε συσκευές της μονάδας **ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΜΑΥΡΟΜΑΤΑΚΗ** επιλέξτε το κουμπι Δημιουργία.



Για να ενεργοποιήσετε την υπηρεσία στον Επίσημο Λογαριασμό "dimpanoma" της μονάδας επιλέξτε το κουμπι Ενεργοποίηση.



Ενεργοποιήσατε ένα νέο λογαριασμό με:

Όνομα Χρήστη (User Name): c7990001010

Κωδικός πρόσβασης (Password): ██████████

Αριθμός Τηλεφώνου: 7990001010

Θα καταχωρήσετε ένα αριθμό που διαθέτετε ήδη:

Αριθμός:

Περιγραφή αριθμού στα Ελληνικά:

Θα συνδεθεί συσκευή FAX:

Κωδικός Συσκευής:

Επαλήθευση νέου Κωδικού:

Ενεργοποίηση υπηρεσίας Fax σε E-mail:

Ενεργοποίηση υπηρεσίας Voice σε E-mail:

E-mail που θα αντιστοιχεί στον αριθμό:

Ακύρωση

Ενεργοποίηση

# Μέσα πρόσβασης (1)

- **Προσαρμογείς τηλεφώνου (ATA)**

- Ενσωματώνουν λειτουργίες VoIP
- Συνδέονται σε τοπικό δίκτυο μέσω Ethernet
- Επιτρέπουν σε αναλογικές τηλεφωνικές συσκευές να πραγματοποιούν IP κλήσεις
- Μπορούν να υποστηρίξουν πολλαπλούς λογαριασμούς (για κάθε θύρα του ATA)



- **Διαδικτυακά τηλέφωνα (SIP Phone)**

- Τηλεφωνικές συσκευές συμβατές με SIP
- Αντικαθιστούν τις παραδοσιακές αναλογικές τηλεφωνικές συσκευές



- **Εφαρμογές λογισμικού (Softphones)**

- Υποστηρίζουν SIP
- Συμβατές με Η/Υ, tablets, smartphones
- Υλοποιήσεις σε διάφορα λειτουργικά συστήματα

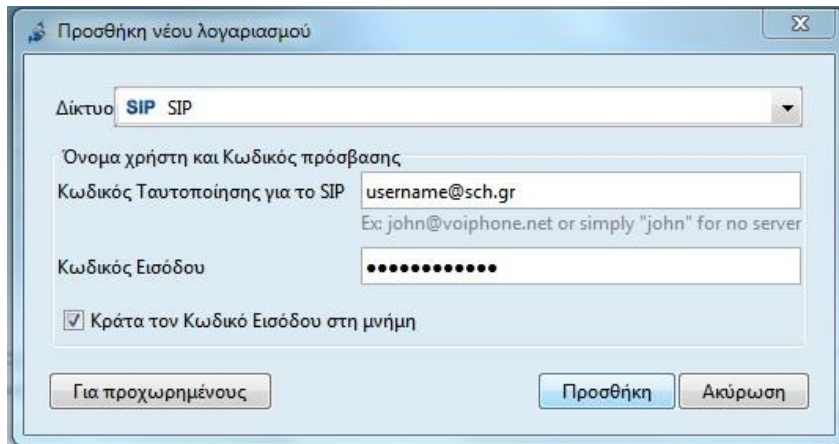




- **Ρύθμιση μέσων πρόσβασης**
  - **Δίκτυο/Πρωτόκολλο:** SIP
  - **Όνομα χρήστη:**
    - Το ήδη υπάρχων στον LDAP
    - Αυτό που δημιουργήθηκε μέσω του επίσημου λογαριασμού
  - **Κωδικός πρόσβασης**
  - **Proxy Server (ή Registrar):** sip.sch.gr

# Μέσα πρόσβασης (4)

## Ρύθμιση εφαρμογής Jitsi (Windows/Linux)



Προσθήκη νέου λογαριασμού

Δίκτυο SIP SIP

Όνομα χρήστη και Κωδικός πρόσβασης

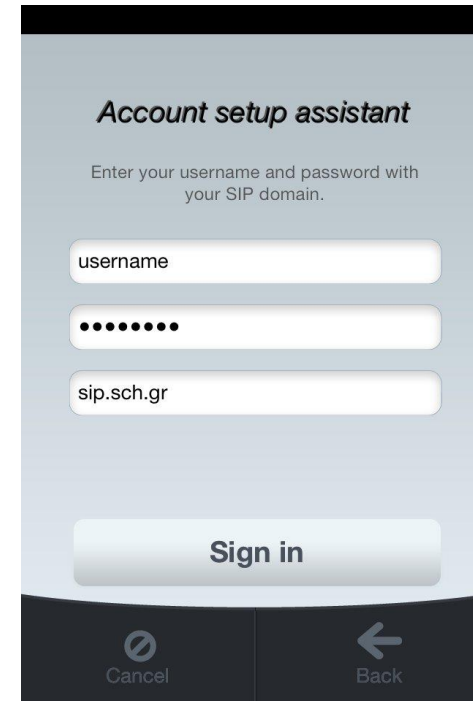
Κωδικός Ταυτοποίησης για το SIP username@sch.gr  
Ex: john@voiphone.net or simply "john" for no server

Κωδικός Εισόδου ●●●●●●●●

Κράτα τον Κωδικό Εισόδου στη μνήμη

Για προχωρημένους Προσθήκη Ακύρωση

## Ρύθμιση εφαρμογής Linphone (Android/iOS)



Account setup assistant

Enter your username and password with your SIP domain.

username

●●●●●●

sip.sch.gr

Sign in

Cancel Back

- Τηλεφωνική κλήση στον αριθμό **801.11.801.81**
- Αποστολή email στο [uc-info.sch.gr](mailto:uc-info.sch.gr)
- Σύνταξη τεχνικού δελτίου μέσω της ιστοσελίδας [helpdesk.sch.gr](http://helpdesk.sch.gr), στις κατηγορίες
  - Υπηρεσίες ΠΣΔ ➡ Προηγμένες Υπηρεσίες ΠΣΔ ➡ Υπηρεσία Επικοινωνίας & Συνεργασίας
  - Υπηρεσίες ΠΣΔ ➡ Προηγμένες Υπηρεσίες ΠΣΔ ➡ Υπηρεσία Επικοινωνίας και Συνεργασίας – Call Center

