

Δράση 2: Ανάπτυξη του προϊόντος

Δ.2.3: Τυποποίηση, ετοιμασία για διάθεση

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ: Π.Δ 2.3.2: Σύστημα υποστήριξης χρηστών
(help desk) στο Jira (M20)**

ΤΙΤΛΟΣ: Έκθεση Ανάλυσης Απαιτήσεων

ΑΚΡΩΝΥΜΙΟ: MediBRAIN



ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ

116911

Ιούνιος 2025



«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», ΑΞΟΝΑΣ 2.3- “Ψηφιοποίηση των Επιχειρήσεων”.
Δράση 16706 - “Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων”.

για το έργο: «**MediBRAIN - Ανάπτυξη Συστήματος υποστήριξης προσωπικών αποφάσεων, με χρήση των εργαλείων της Τεχνητής Νοημοσύνης**» με κωδικό **116911** στο πλαίσιο της δράσης «**ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**» ΤΟΥ ΑΞΟΝΑ 2.3 “Ψηφιοποίηση των Επιχειρήσεων”, της Δράσης 16706 “Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων”, του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0.

Ημερομηνία Έναρξης του Έργου: 1η Νοεμβρίου 2023

Ημερομηνία Παράδοσης του Παραδοτέου Π.Δ 2.3.2: 30 Ιουνίου 2025

Ημερομηνία Λήξης του έργου: 31 Οκτωβρίου 2025

Δράσεις:

Δ 2.3 [Τυποποίηση, ετοιμασία για διάθεση] (Υπεύθυνος Φορέας: CSSA)

Παραδοτέο: Π.Δ 2.3.2

Τίτλος Παραδοτέου: [Σύστημα υποστήριξης χρηστών (help desk) στο Jira]

Υπεύθυνος φορέας: CSSA

Συμμετέχοντες Φορείς στο Έργο:



«**ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**», ΑΞΟΝΑΣ 2.3- “Ψηφιοποίηση των Επιχειρήσεων”.
Δράση 16706 - “Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων”.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

CONTENTS

1. Εισαγωγή.....	4
1.1 Σκοπός του Παραδοτέου	4
1.2 Στόχοι Συστήματος Υποστήριξης	4
2. Αιτιολόγηση Απόκλισης από Αρχικό Σχεδιασμό.....	4
2.1 Αρχικός Σχεδιασμός.....	4
2.2 Υλοποίηση στο πλαίσιο του έργου.....	4
2.3 Αιτιολόγηση Απόκλισης.....	6
2.3.1 Εμπειρία του Προσωπικού Υποστήριξης.....	6
2.3.2 Αποδεδειγμένη Αξιοπιστία.....	6
2.3.3 Οικονομική Αποδοτικότητα	6
2.4 Συμπέρασμα	6
3. Διαδικασία Υποστήριξης Χρηστών - Υψηλού Επιπέδου.....	7
3.1 Κανάλια Επικοινωνίας	7
3.2 Ροή Διαδικασίας Υποστήριξης.....	7
3.3 Διάγραμμα Ροής	8
4. Στιγμιότυπα Οθόνης Βασικής Λειτουργικότητας	10
4.1 Φόρμα Υποβολής Αιτήματος	10
4.2 User Portal - Λεπτομέρειες Αιτήματος.....	10
4.3 Support Staff Portal - Ticket Management.....	12
4.4 Admin Dashboard - Analytics	13
5. Συμπεράσματα.....	14
5.1 Επιτυχής Υλοποίηση	14
5.2 Συμμόρφωση με Στόχους Παραδοτέου	14
5.3 Μελλοντικά Βήματα.....	14

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΛΟΤΕΟΥ

Η παρούσα έκθεση τεκμηριώνει το σύστημα υποστήριξης χρηστών (Help Desk) που αναπτύχθηκε για το έργο MediBRAIN. Το σύστημα αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος πρόβλεψης γλυκόζης και την αποτελεσματική υποστήριξη των χρηστών.

1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι βασικοί στόχοι του Help Desk είναι:

- **Τεχνική Υποστήριξη:** Άμεση απόκριση σε τεχνικά ζητήματα και προβλήματα λειτουργίας
- **Συλλογή Ανατροφοδότησης:** Καταγραφή παρατηρήσεων και προτάσεων βελτίωσης
- **Συνεχής Βελτίωση:** Αξιοποίηση δεδομένων για εξέλιξη του συστήματος

2. ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΧΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ

2.1 ΑΡΧΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Στον αρχικό σχεδιασμό του έργου προβλεπόταν η οργάνωση του συστήματος υποστήριξης με τα εξής χαρακτηριστικά:

- **Πλατφόρμα:** Χρήση περιβάλλοντος **JIRA** για την υποβολή ηλεκτρονικών αιτημάτων (ticketing system)
- **Εξωτερική Συνεργασία:** Σύναψη συνεργασίας με εξωτερικό συνεργάτη (Call Center)
- **Εκπαίδευση:** Εκπαίδευση ατόμων στη χρήση του JIRA

2.2 ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Κατά την τελική φάση υλοποίησης, αποφασίστηκε η **απόκλιση από τη χρήση του JIRA** και η υιοθέτηση του **υπάρχοντος συστήματος ticketing της Computer Solutions SA** που έχει αναπτυχθεί εσωτερικά και χρησιμοποιείται για την υποστήριξη του MedInfoBook.



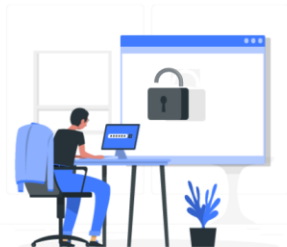
CS HelpDesk Guest

Log In

Username/Email

Password

Login



Don't have an account yet?

Creating an account does NOT give you instant access:

- An Administrator will review your Request
- If everything is OK your account will be activated

Sign Up

Version 2.0rc (Phalcon 3.2.2) © Computer Solutions 2014

2.3 ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗΣ

Η απόφαση για απόκλιση από τον αρχικό σχεδιασμό στηρίζεται στα ακόλουθα επιχειρήματα:

2.3.1 Εμπειρία του Προσωπικού Υποστήριξης

Η Computer Solutions SA διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης που:

- Γνωρίζει άριστα το υπάρχον σύστημα ticketing
- Υποστηρίζει ήδη εκατοντάδες επαγγελματίες χρήστες σε νοσοκομεία και κέντρα υγείας
- Δεν απαιτεί επιπλέον εκπαίδευση σε νέο εργαλείο (JIRA)
- Μπορεί να ξεκινήσει άμεσα την υποστήριξη χρηστών του MediBRAIN

2.3.2 Αποδεδειγμένη Αξιοπιστία

Το υπάρχον σύστημα:

- Λειτουργεί επί χρόνια με επιτυχία
- Έχει αποδείξει την αξιοπιστία του σε παραγωγικό περιβάλλον
- Διαθέτει όλες τις απαραίτητες λειτουργικότητες για διαχείριση αιτημάτων
- Συμμορφώνεται πλήρως με τον GDPR και τις απαιτήσεις προστασίας δεδομένων υγείας

2.3.3 Οικονομική Αποδοτικότητα

- Εξοικονόμηση κόστους αδειών χρήσης JIRA
- Αποφυγή επιπλέον εκπαίδευσης και μεταβατικής περιόδου
- Χαμηλότερο συνολικό κόστος λειτουργίας (TCO)

2.4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η απόκλιση από τη χρήση του JIRA εγκρίθηκε από την Υπεύθυνη Ομάδα του Έργου και δεν επηρεάζει τους στόχους του παραδοτέου, καθώς το τελικό σύστημα υποστήριξης παρέχει όλες τις απαιτούμενες λειτουργικότητες με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και χαμηλότερο κόστος.

3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ - ΥΨΗΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ

3.1 ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Οι χρήστες του MediBRAIN μπορούν να επικοινωνήσουν με την ομάδα υποστήριξης μέσω των ακόλουθων καναλιών:

1. **Email**

- Αποστολή αιτήματος στο: support@cs1.gr

2. **Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης**

- Παρακολούθηση αναφορών και ερωτήσεων σε social media
- Κανάλι επικοινωνίας για γρήγορη πρώτη επαφή

3.2 ΡΟΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η διαδικασία υποστήριξης ακολουθεί μια δομημένη ροή τριών επιπέδων:

- **Βήμα 1: Λήψη Αιτήματος**

Ο χρήστης επικοινωνεί μέσω οποιουδήποτε από τα διαθέσιμα κανάλια

- **Βήμα 2: Πρώτη Γραμμή Υποστήριξης (Level 1)**

Προσωπικό: Εξειδικευμένοι agents υποστήριξης της Computer Solutions SA

Ενέργειες:

- Καταγραφή του αιτήματος στο σύστημα ticketing
- Αρχική αξιολόγηση και κατηγοριοποίηση
- Απάντηση σε βασικές ερωτήσεις
- Παροχή άμεσης λύσης όπου είναι δυνατό

Αν το αίτημα:

- **Είναι απλό:** Επίλυση στην πρώτη επαφή, κλείσιμο ticket
- **Είναι σύνθετο:** Κλιμάκωση στο Level 2

- **Βήμα 3: Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (Level 2)**

Προσωπικό: Τεχνικοί ειδικοί με βαθιά γνώση του MediBRAIN

Ενέργειες:



«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», ΑΞΟΝΑΣ 2.3- “Ψηφιοποίηση των Επιχειρήσεων”.
Δράση 16706 - “Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων”.

- Ανάλυση και διάγνωση τεχνικών προβλημάτων
- Αναπαραγωγή σφαλμάτων
- Συλλογή διαγνωστικών δεδομένων
- Παροχή προηγμένων λύσεων

Αν το πρόβλημα:

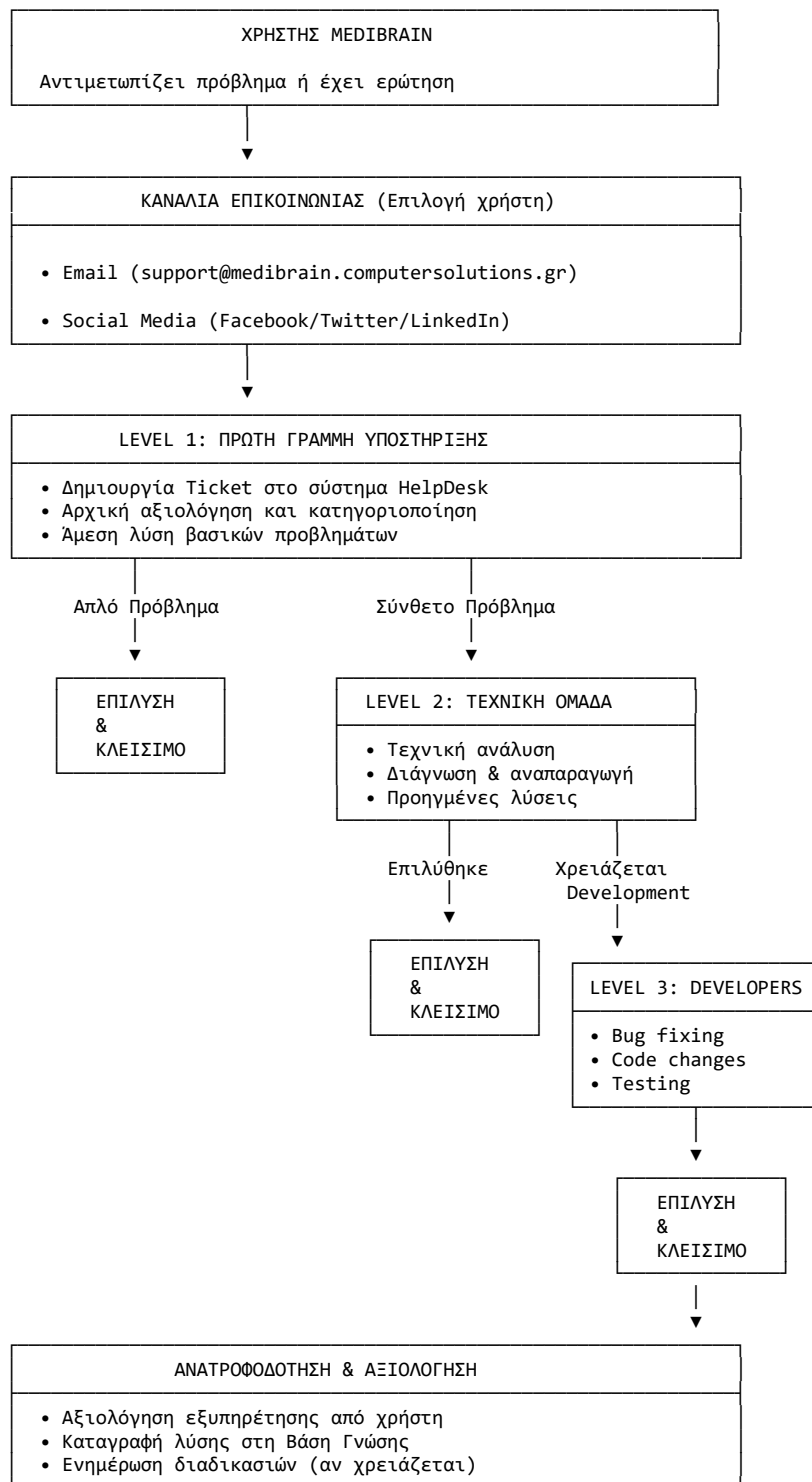
- **Επιλύεται:** Ενημέρωση χρήστη, κλείσιμο ticket
- **Απαιτεί ανάπτυξη:** Κλιμάκωση στην ομάδα ανάπτυξης (Level 3)
- **Βήμα 4: Ομάδα Ανάπτυξης (Level 3 - Κατά Περίπτωση)**

Προσωπικό: Developers και αρχιτέκτονες συστήματος

Ενέργειες: - Επίλυση σύνθετων bugs - Code fixes και patches - Αρχιτεκτονικές αλλαγές (αν χρειάζεται) - Ενημέρωση χρήστη για timeline επίλυσης

- **Βήμα 5: Κλείσιμο και Ανατροφοδότηση**
 - Ενημέρωση χρήστη για την επίλυση
 - Αίτημα αξιολόγησης της εξυπηρέτησης
 - Καταγραφή λύσης στη βάση γνώσης (Knowledge Base)
 - Κλείσιμο ticket

3.3 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

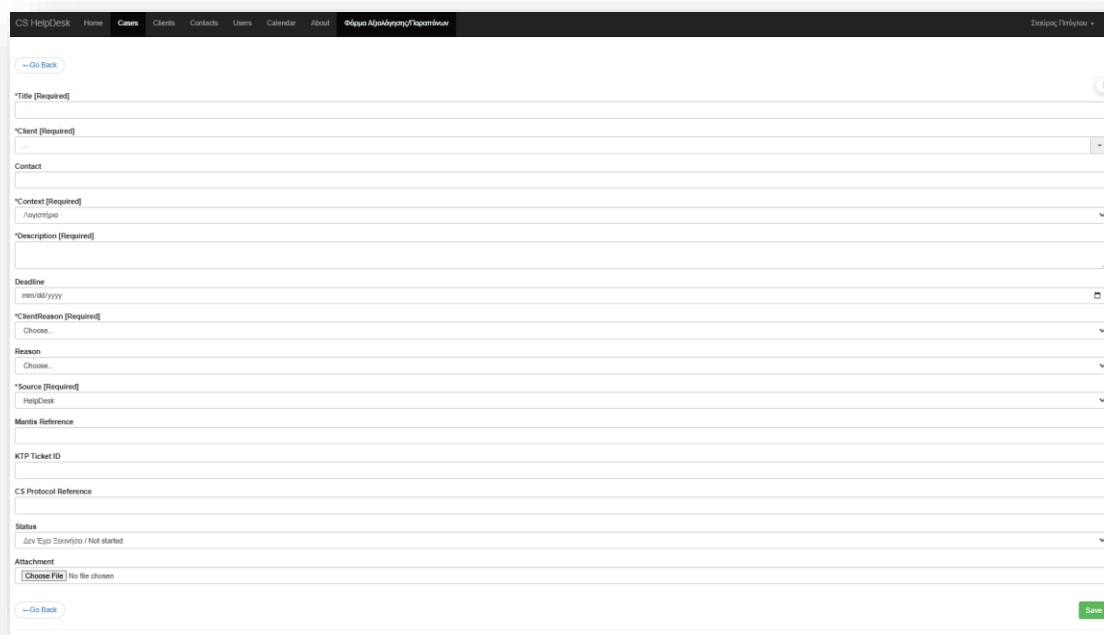


4. ΣΤΙΓΜΙΟΤΥΠΑ ΟΘΟΝΗΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Παρακάτω παρουσιάζονται placeholders για τα στιγμιότυπα οθόνης των βασικών λειτουργιών του συστήματος υποστήριξης:

4.1 ΦΟΡΜΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

[Screenshot 1 - Ticket Submission Form]



4.2 USER PORTAL - ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

- *Screenshot Placeholder 2: Ticket Detail View*

CS HelpDesk
Home
Cases
Clients
Contacts
Users
Calendar
About
Φάρμα Αφάλαγγου/Ταμπούρου
Επίλογος Πηλίγκας

Back to Cases
Edit
Add to Watchlist
Print

Case Details

Case ID: 227681
Title: Υποστήριξη στα RACS
Description:

Καλησπέρα σας. Θα μπορούσατε παρακαλώ να διαβάσετε το με κείμενο αίτημα. Εάν υπάρχει κάτι που μπορούμε να κάνουμε από τη δική μας πλευρά, παρακαλούμε έστω μας ενημερώσετε. Ή Αποστολή μήνιου. Σε συνέχεια της τηλεφωνικής επικοινωνίας που είχαμε σας επισυνέμει το αρχείο του αδειούχου που χρειάζεστε να αλλάξετε αναφορά με το δικό σας ακουστικό της ελέγχσης. PE 479168 DOB 20/10/1994 Από το MRI BRAIN Real Time (case), χρειάζεστε να αλλάξετε η αναφορά 12 από (AX MRI Spine block) σε (AX MRI Isale lemon sweet). Michalis Kyriacou Senior Technologist Radiologist Tel: +357 25884600 / 77 77 77 90 Dir: +357 25884607 Fax: +357 25884613 Email: mkyriakou@grapolyclinic.com Web: www.grapolyclinic.com Address: 21 Neofitis Str., 3625 or P.O. Box 56174, 3305 Limassol, Cyprus

Client: Πολυκλινική Υγεία - Ιατρικό Νοσοκομείο (CY)
Contact: Michalis Kyriacou, Senior Technologist Radiologist Tel: +357 25884600 / 77 77 77 90 Dir: +357 25884607, mkyriakou@grapolyclinic.com
Client Reason: ΑΓΓΛΑ ΕΙΣΡΕΦΕΙΣ
Reason: (ΥΠΟΔΟΜΕΣ) - Επέμβαση/Παρασυμπεριποίηση/Infrastructure configuration
Mentia Reference: 0 - Επαγγελματική/Εκπαίδευση/Training/Instructions
KTP Ticket ID: 0
CS Protocol Reference:
Created: 13/11/2025 15:55:18 by /Ilika Zorlari
Last Modified: 13/11/2025 16:07:38 by Stavros Papantoniou
Status: Έκλεισε / Υποστηρίχθηκε / Closed
Attachment:

Time Analysis

Absolute Time: 06:0h 12m
SLA Time: 06:0h 12m

New Log Entry

Story

A Normal text
Bold
Italic
Underline
Small
Code
List
Link
Image

Log Entry

New Status:
Εκλεισε / Υποστηρίχθηκε / Closed
Mentia Ref.: 0
New Reason:
(ΥΠΟΔΟΜΕΣ) - Επαγγελματική/Εκπαίδευση/Training/Instructions
Attachment:
Choose File
No file chosen
Internal:
☐
Action:
Share Log Entry

History

ID	Story	Created	Created By	Status	
372359	Το αίτημα δεν επιτρέπει την επεξεργασία των αναφορών των αρχείων	13/11/2025 16:07:37	Stavros Papantoniou	Έκλεισε / Υποστηρίχθηκε / Closed	⬇

ΕΥΔΕ

ΕΤΟΚ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Ελλάδα 2.0

ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

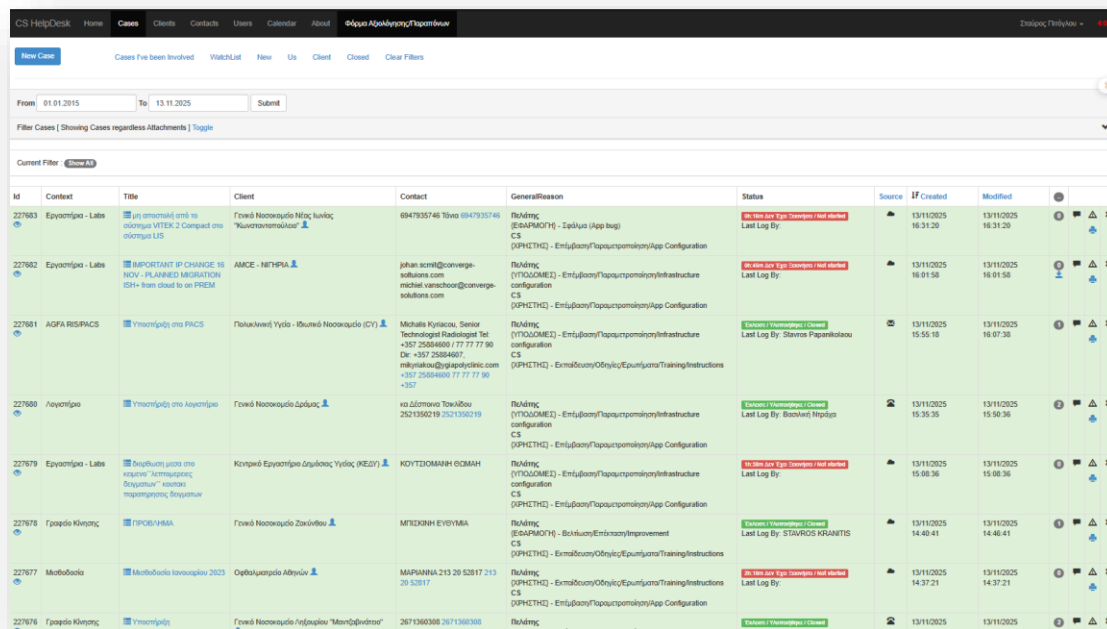
NextGenerationEU

«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», ΑΞΟΝΑΣ 2.3- “Ψηφιοποίηση των Επιχειρήσεων”.
Δράση 16706 - “Ψηφιακός Μετασχηματισμός των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων”.

11

4.3 SUPPORT STAFF PORTAL - TICKET MANAGEMENT

- *Screenshot Placeholder 3: Support Staff Ticket Detail*



ID	Context	Title	Client	Contact	GeneralReason	Status	Source	Created	Modified
227683	Εργαστήριο - Lab	Προβλήματα από το σύστημα VTEK 2 Compact στο σύστημα LIS	Γενικό Νοσοκομείο Νέας Ιωνίας "Κωνσταντίνου"	6947935746 Τόσος 6947935746	Παθήσης (ΕΞΑΡΜΟΤΗ) - Σφάλμα (App bug) CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration	On Site for 2 days (overdue) Last Log By:		13/11/2025 16:31:20	13/11/2025 16:31:20
227682	Εργαστήριο - Lab	IMPORTANT IP CHANGE 16 NOV - PLANNED MIGRATION SH+ from cloud to on PREM	AMCE - ΝΕΤΡΟΛΙΑ	johan.scm@convergence-solutions.com michael.vanadon@convergence-solutions.com	Παθήσης (ΥΠΟΛΟΜΕΣ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/Infrastructure configuration CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration	On Site for 2 days (overdue) Last Log By:		13/11/2025 16:01:58	13/11/2025 16:01:58
227681	ΑΟΓΑ RIS/PACS	Υποστήριξη στο PACS	Πολυκλινική Υγεία - Γενικό Νοσοκομείο (CY)	Michalis Kyriacos, Senior Technologist Radiologist Tel: +357 25044600 / 77 77 77 80 Dk: +357 25044607 mikyriakou@cyapaptyclinic.com +357 25044600 / 77 77 77 80 +357	Παθήσης (ΥΠΟΛΟΜΕΣ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/Infrastructure configuration CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Εκπαίδευση/Οδηγίες/Εκπαίδευση/Training/Instructions	Excluded / Overdue / Closed Last Log By: Stavros Papanikolaou		13/11/2025 15:55:18	13/11/2025 16:07:38
227680	Λογιστήριο	Υποστήριξη στο λογιστήριο	Γενικό Νοσοκομείο Δρόμους	κα. Δρόμους Τονάκης 2521350219 2521350219	Παθήσης (ΥΠΟΛΟΜΕΣ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/Infrastructure configuration CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration	Excluded / Overdue / Closed Last Log By: Basilios Ntziros		13/11/2025 15:35:35	13/11/2025 15:50:36
227679	Εργαστήριο - Lab	Οδηγίες για το κενό "Στηρίγματα δακτύλων" κενά παρατηρήσεις δακτύλων	Κεντρικό Εργαστήριο Διεύθυνσης Υγείας (ΚΕΔΥ)	ΚΟΥΤΣΟΜΑΝΗ ΘΕΟΜΗ	Παθήσης (ΥΠΟΛΟΜΕΣ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/Infrastructure configuration CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration	On Site for 2 days (overdue) Last Log By:		13/11/2025 15:08:36	13/11/2025 15:08:36
227678	Γραφείο Κίνησης	ΠΡΟΒΛΗΜΑ	Γενικό Νοσοκομείο Ζακύνθου	ΜΥΚΕΡΗ ΕΥΘΥΜΙΑ	Παθήσης (ΕΞΑΡΜΟΤΗ) - Βελτίωση/Επίστροφη/Improvement CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Εκπαίδευση/Οδηγίες/Εκπαίδευση/Training/Instructions	Excluded / Overdue / Closed Last Log By: STAVROS KRANTIS		13/11/2025 14:40:41	13/11/2025 14:40:41
227677	Μεθοδολογία	Μεθοδολογία λειτουργίας 2023	Ογκολογία Αθηνών	ΜΑΥΡΑΝΑ 213 26 52817 213 26 52817	Παθήσης (ΡΗΧΕΤΗ) - Εκπαίδευση/Οδηγίες/Εκπαίδευση/Training/Instructions CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration	On Site for 2 days (overdue) Last Log By:		13/11/2025 14:37:21	13/11/2025 14:37:21
227676	Γραφείο Κίνησης	Υποστήριξη	Γενικό Νοσοκομείο "Μοναχόβεντο"	2671360308 2671360308	Παθήσης (ΥΠΟΛΟΜΕΣ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/Infrastructure configuration CS (ΡΗΧΕΤΗ) - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration	Excluded / Overdue / Closed Last Log By: Constantinos		13/11/2025 14:05:01	13/11/2025 14:05:01

4.4 ADMIN DASHBOARD - ANALYTICS

- Screenshot Placeholder 4&5 : Help Desk Analytics Dashboard**

CS HelpDesk Home Cases Clients Contacts Users Calendar About Φόρμα Αξιολόγησης/Παραπόνων		
{ΧΡΗΣΤΗΣ} - Επέμβαση/Παραμετροποίηση/App Configuration		
Μέση Απόκριση(ώρας)	Absolute Average :	5.8517400204708
	Absolute Median :	0.35
	SLA Average :	1.8350307062436
	SLA Median :	0.35
Μέση Επίλυση(ώρας)	Absolute Average :	14.641781426554
	Absolute Median :	0.71666666666667
	SLA Average :	4.1933615819209
	SLA Median :	0.71666666666667
{ΕΦΑΡΜΟΓΗ} - Σφάλμα (App bug)		
Μέση Απόκριση(ώρας)	Absolute Average :	13.32
	Absolute Median :	1.2833333333333
	SLA Average :	2.6533333333333
	SLA Median :	1.2833333333333
Μέση Επίλυση(ώρας)	Absolute Average :	40.159523809524
	Absolute Median :	14.183333333333
	SLA Average :	10.445238095238
	SLA Median :	6.1833333333333
{ΧΡΗΣΤΗΣ} - Λάθος Χειρισμός/Incorrect handling		
Μέση Απόκριση(ώρας)	Absolute Average :	0.48561253561254
	Absolute Median :	0.083333333333333
	SLA Average :	0.3488603988604
	SLA Median :	0.083333333333333
Μέση Επίλυση(ώρας)	Absolute Average :	0.73233618233618
	Absolute Median :	0.25
	SLA Average :	0.59558404558405
	SLA Median :	0.25

-

Cases by Status

Έκλεισε / Υλοποιήθηκε / Closed	2844
Έκλεισε (Διπλοκαταχώριση)	114
Διερεύνηση - Αξιολόγηση / Investigation	84
Δεν Έχει Ξεκινήσει / Not started	83
Έκλεισε (Χωρίς Υλοποίηση)	71
Σε Εξέλιξη Υλοποίησης / In progress	25
Επαναξιολόγηση / Αναμονή Προγραμματισμού	21
Αναμονή Αποστολής Στοιχείων / Waiting data	20
Προς Παραγωγή / Development	13
Αναμονή Έγκρισης Προσφοράς	6
Αναμονή Έγκρισης για Υλοποίηση	2

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Το σύστημα υποστήριξης χρηστών (Help Desk) για το MediBRAIN υλοποιήθηκε επιτυχώς μέσω της επέκτασης του υπάρχοντος συστήματος ticketing της Computer Solutions SA. Η απόφαση να αποκλίνουμε από τη χρήση του JIRA αποδείχθηκε στρατηγικά ορθή και επέτρεψε:

- **Άμεση λειτουργικότητα** χωρίς καμπύλη μάθησης
- **Αξιοποίηση εμπειρίας** από την υποστήριξη εκατοντάδων χρηστών
- **Ομαλή ενσωμάτωση** με την υπάρχουσα υποδομή
- **Οικονομική αποδοτικότητα** και χαμηλότερο λειτουργικό κόστος

5.2 ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

Το παραδοτέο Π.Δ 2.3.2 ολοκληρώθηκε επιτυχώς παρά την απόκλιση από τη χρήση JIRA. Η επιλογή του υπάρχοντος συστήματος:

- **Πληροί πλήρως** τους στόχους του αρχικού σχεδιασμού
- **Υπερβαίνει** τις προσδοκίες σε ετοιμότητα και αποτελεσματικότητα
- **Παρέχει σταθερή βάση** για μελλοντική επέκταση και κλιμάκωση

5.3 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ

Το σύστημα είναι έτοιμο να υποστηρίξει:

- Την επόμενη φάση του έργου με μεγαλύτερο αριθμό χρηστών
- Τη μετάβαση από ψηφιακούς διδύμους σε πραγματικούς ασθενείς (μελλοντικά)
- Επεκτάσεις με chatbot, mobile app και προηγμένα analytics

Η Computer Solutions SA διαθέτει πλέον ένα ώριμο, δοκιμασμένο και αποδοτικό σύστημα υποστήριξης για το MediBRAIN, βασισμένο σε αποδεδειγμένη τεχνολογία και εμπειρία.