# 1.1\_tropoi\_texnikis\_yposthrijhs

Document created: 05.17.2021 19:14

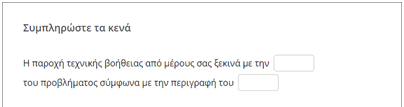
### Info Slide 1.

Τρόποι Τεχνικής Υποστήριξης

|  |
| --- |
| Description text |

### Question 2. Fill in the Blanks, 10 points

Συμπληρώστε τα κενά



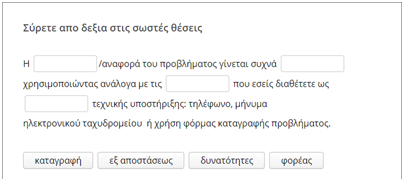
| Text with Blanks |
| --- |
| Η παροχή τεχνικής βοήθειας από μέρους σας ξεκινά με την ​**[ καταγραφή ]1**​  του προβλήματος σύμφωνα με την περιγραφή του ​**[ χρήστη ]2**​ |

| Blank | List Options |
| --- | --- |
| 1 | Καταγραφή |
| 2 | χρήστη |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |

### Question 3. Drag the Words, 10 points

Σύρετε απο δεξια στις σωστές θέσεις

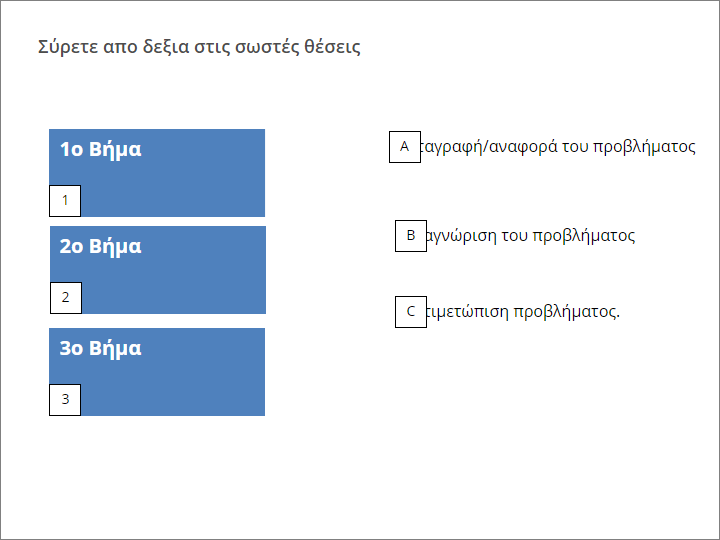


| Text with Blanks |
| --- |
| Η ​**[ καταγραφή ]**​/αναφορά του προβλήματος γίνεται συχνά ​**[ εξ αποστάσεως ]**​  χρησιμοποιώντας ανάλογα με τις ​**[ δυνατότητες ]**​ που εσείς διαθέτετε ως  ​**[ φορέας ]**​ τεχνικής υποστήριξης: τηλέφωνο, μήνυμα  ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ​ ή χρήση φόρμας καταγραφής προβλήματος. |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |

### Question 4. Drag and Drop, 10 points

Σύρετε απο δεξια στις σωστές θέσεις

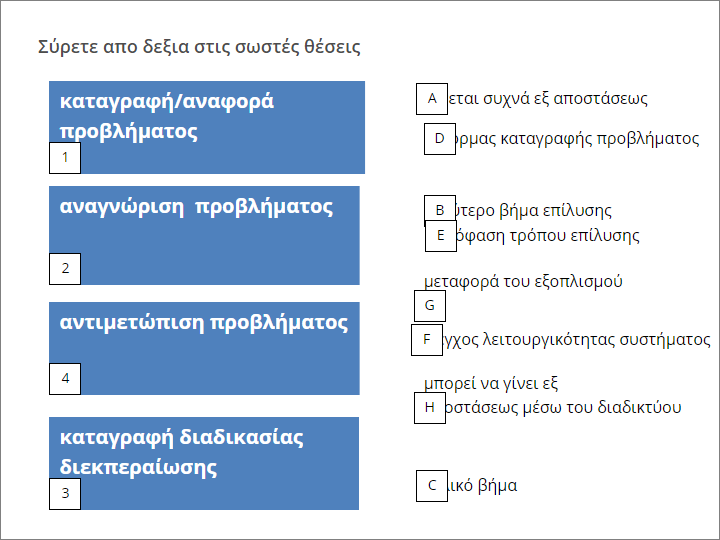


| Drag Item | | Drop Target | |
| --- | --- | --- | --- |
| A | Text Box 4 - "καταγραφή/αναφορά του προβλήματος" | 1 | Text Box 1 - "1ο Βήμα " |
| B | Text Box 5 - "αναγνώριση του προβλήματος" | 2 | Text Box 2 - "2ο Βήμα " |
| C | Text Box 6 - "αντιμετώπιση προβλήματος." | 3 | Text Box 3 - "3ο Βήμα " |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 5. Drag and Drop, 10 points

Σύρετε απο δεξια στις σωστές θέσεις

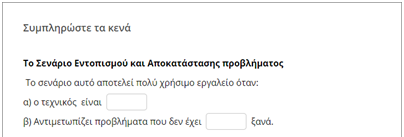


| Drag Item | | Drop Target | |
| --- | --- | --- | --- |
| A | Text Box 4 - "γίνεται συχνά εξ αποστάσεως" | 1 | Text Box 1 - "καταγραφή/αναφορά προβλήματος" |
| B | Text Box 5 - "δεύτερο βήμα επίλυσης" | 2 | Text Box 2 - "αναγνώριση προβλήματος " |
| C | Text Box 6 - "τελικό βήμα" | 3 | Text Box 7 - "καταγραφή διαδικασίας διεκπεραίωσης" |
| D | Text Box 10 - " φόρμας καταγραφής προβλήματος" | 1 | Text Box 1 - "καταγραφή/αναφορά προβλήματος" |
| E | Text Box 8 - "απόφαση τρόπου επίλυσης" | 2 | Text Box 2 - "αναγνώριση προβλήματος " |
| F | Text Box 9 - "ελέγχος λειτουργικότητας συστήματος" | 4 | Text Box 3 - "αντιμετώπιση προβλήματος" |
| G | Text Box 11 - "μεταφορά του εξοπλισμού" | 4 | Text Box 3 - "αντιμετώπιση προβλήματος" |
| H | Text Box 12 - "μπορεί να γίνει εξαποστάσεως μέσω του διαδικτύου" | 4 | Text Box 3 - "αντιμετώπιση προβλήματος" |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 6. Fill in the Blanks, 10 points

Συμπληρώστε τα κενά



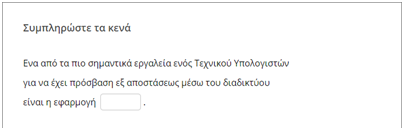
| Text with Blanks |
| --- |
| **Το Σενάριο Εντοπισμού και Αποκατάστασης προβλήματος**  ​ Το σενάριο αυτό αποτελεί πολύ χρήσιμο εργαλείο όταν:  α) ο τεχνικός ​ είναι ​**[ άπειρος ]1**​  ​β) Αντιμετωπίζει προβλήματα που δεν έχει ​**[ συναντήσει ]2**​ ξανά. |

| Blank | List Options |
| --- | --- |
| 1 | άπειρος απειρος |
| 2 | συναντήσει συναντησει |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 7. Fill in the Blanks, 10 points

Συμπληρώστε τα κενά



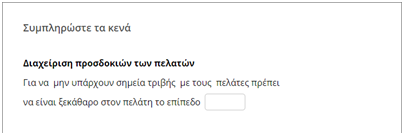
| Text with Blanks |
| --- |
| Ενα από τα πιο σημαντικά εργαλεία ενός Τεχνικού Υπολογιστών  για να έχει πρόσβαση εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου  είναι η εφαρμογή ​**[ TeamViewer ]1**​. |

| Blank | List Options |
| --- | --- |
| 1 | TeamViewer Team Viewer |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 8. Fill in the Blanks, 10 points

Συμπληρώστε τα κενά



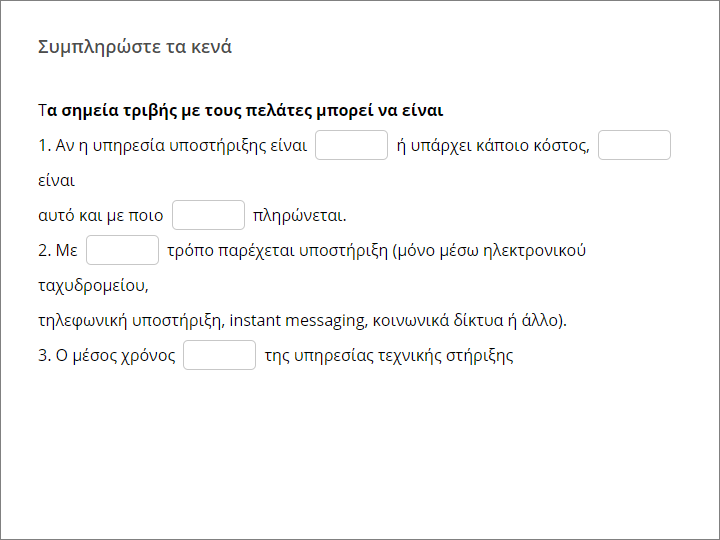
| Text with Blanks |
| --- |
| **Διαχείριση προσδοκιών των πελατών**  Για να ​ μην υπάρχουν σημεία τριβής ​ με τους ​ πελάτες πρέπει  να είναι ξεκάθαρο στον πελάτη το επίπεδο ​**[ στήριξης ]1**​ |

| Blank | List Options |
| --- | --- |
| 1 | στήριξης στηριξης υποστήριξης υποστηριξης |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 9. Fill in the Blanks, 10 points

Συμπληρώστε τα κενά



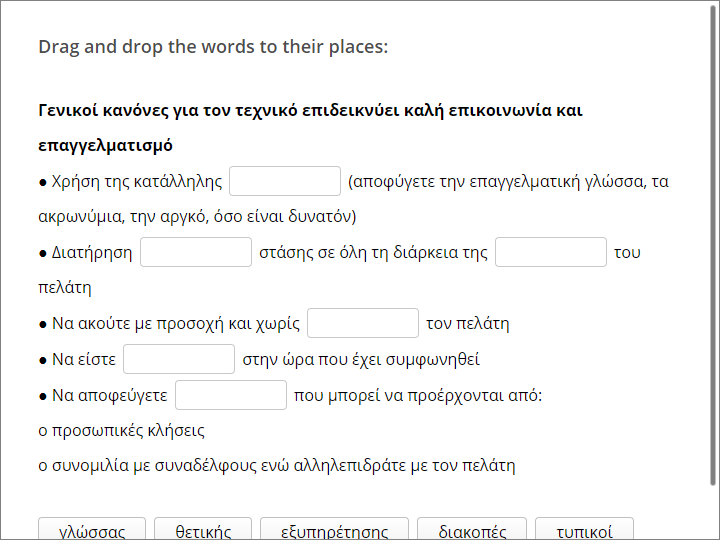
| Text with Blanks |
| --- |
| Τ**α σημεία τριβής με τους πελάτες μπορεί να είναι**  1. Αν η υπηρεσία υποστήριξης είναι ​**[ δωρεάν ]1**​ ή υπάρχει κάποιο κόστος, ​**[ πόσο ]2**​ είναι  αυτό και με ποιο ​**[ τρόπο ]3**​ πληρώνεται.  2. Με ​**[ ποιο ]4**​ τρόπο παρέχεται υποστήριξη (μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,  τηλεφωνική υποστήριξη, instant messaging, κοινωνικά δίκτυα ή άλλο).  3. Ο μέσος χρόνος ​**[ απόκρισης ]5**​ της υπηρεσίας τεχνικής στήριξης |

| Blank | List Options |
| --- | --- |
| 1 | δωρεάν |
| 2 | πόσο ποσο |
| 3 | τρόπο τροπο |
| 4 | ποιο |
| 5 | απόκρισης αποκρισης |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 10. Drag the Words, 10 points

Drag and drop the words to their places:

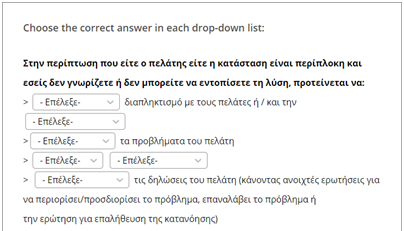


| Text with Blanks |
| --- |
| **Γενικοί κανόνες για τον τεχνικό επιδεικνύει καλή επικοινωνία και επαγγελματισμό**  ● Χρήση της κατάλληλης ​**[ γλώσσας ]**​ (αποφύγετε την επαγγελματική γλώσσα, τα  ακρωνύμια, την αργκό, όσο είναι δυνατόν)  ● Διατήρηση ​**[ θετικής ]**​ στάσης σε όλη τη διάρκεια της ​**[ εξυπηρέτησης ]**​ του πελάτη  ● Να ακούτε με προσοχή και χωρίς ​**[ διακοπές ]**​ τον πελάτη  ● Να είστε ​**[ τυπικοί ]**​ στην ώρα που έχει συμφωνηθεί  ● Να αποφεύγετε ​**[ περισπασμούς ]**​ που μπορεί να προέρχονται από:  o προσωπικές κλήσεις  o συνομιλία με συναδέλφους ενώ αλληλεπιδράτε με τον πελάτη |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |

### Question 11. Select from Lists, 10 points

Choose the correct answer in each drop-down list:



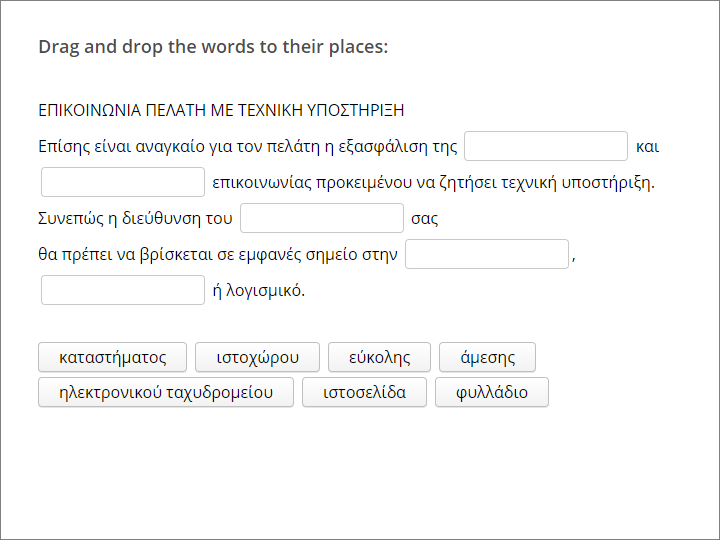
| Text with Blanks |
| --- |
| **Στην περίπτωση που είτε ο πελάτης είτε η κατάσταση είναι περίπλοκη και**  **εσείς δεν γνωρίζετε ή δεν μπορείτε να εντοπίσετε τη λύση, προτείνεται να:**  > ​**[ αποφύγετε το ]1**​ διαπληκτισμό με τους πελάτες ή / και την​**[  αμυντική στάση ]2**​  >​**[  μην μειώνετε ]3**​ τα προβλήματα του πελάτη  > ​**[ μην είστε ]4**​ ​**[ επικριτικοί ]5**​  > ​ ​**[ διευκρινίζετε ]6**​ τις δηλώσεις του πελάτη (κάνοντας ανοιχτές ερωτήσεις για  να περιορίσει/προσδιορίσει το πρόβλημα, επαναλάβει το πρόβλημα ή  την ερώτηση για επαλήθευση της κατανόησης) |

| Blank | Correct | List Options |
| --- | --- | --- |
| 1 | V | αποφύγετε το επιδιώξετε το |
| 2 | V | αμυντική στάση επιθετική στάση αδιάφορη σταση |
| 3 | V | μην μειώνετε Μειώστε |
| 4 | V | μην είστε να είστε |
| 5 | V | επικριτικοί καθησυχαστικοί |
| 6 | V | διευκρινίζετε να αδιαφορείτε |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |

### Question 12. Drag the Words, 10 points

Drag and drop the words to their places:



| Text with Blanks |
| --- |
| ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΜΕ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ  Επίσης είναι αναγκαίο για τον πελάτη η εξασφάλιση της ​**[ εύκολης ]**​ και  ​**[ άμεσης ]**​ επικοινωνίας προκειμένου να ζητήσει τεχνική υποστήριξη.  Συνεπώς η διεύθυνση του ​**[ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ]**​ σας  θα πρέπει να βρίσκεται σε εμφανές σημείο στην ​**[ ιστοσελίδα ]**​,  ​**[ φυλλάδιο ]**​ ή λογισμικό. |

| Additional Words |
| --- |
| καταστήματος |
| ιστοχώρου |

| Feedback | |
| --- | --- |
| Correct: | That's right! You chose the correct response. |
| Incorrect: | You did not choose the correct response. |
| Partially Сorrect: | That's not exactly the correct response. |