

Οδηγίες για Εξασφάλιση Πρόσβασης
στην Υπηρεσία CY-UCC Helpdesk - ServiceNow
του Γραφείου Υποστήριξης των Συστημάτων του Τμήματος Τελωνείων

1. Εισαγωγή

Οι χρήστες που επιθυμούν να επικοινωνήσουν με το Γραφείο Υποστήριξης του Τμήματος Τελωνείων για τη διαβίβαση αιτημάτων/περιστατικών/προβλημάτων, πρέπει να εγγραφούν στην υπηρεσία CY-UCC Helpdesk – ServiceNow, χρησιμοποιώντας τη φόρμα αυτοεγγραφής (self-registration), στον ακόλουθο σύνδεσμο:

https://eurodyn.service-now.com/csm?id=csm_registration.

2. Συμπλήρωση της φόρμας εγγραφής χρήστη

Ο χρήστης πρέπει να εισαγάγει το πλήρες όνομα και επώνυμό του, καθώς και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (email) που θα συνδεθεί με τον λογαριασμό του.

Στον κωδικό εγγραφής συμπληρώνεται ο κωδικός **CYUCC-Helpdesk** (πρέπει να συμπληρωθεί ακριβώς όπως δίνεται καθώς είναι “case sensitive”).

Ο χρήστης πρέπει να αποδεχτεί την **Πολιτική Απορρήτου** και τους **Όρους και Προϋποθέσεις Χρήσης** της υπηρεσίας και να ακολουθήσει τις οδηγίες του συστήματος επαλήθευσης **reCAPTCHA** (I'm not a robot). Με την επιλογή “Submit” υποβάλλεται το αίτημα εγγραφής στο σύστημα. Η διαδικασία έγκρισης διεκπεραιώνεται από το Τμήμα Τελωνείων.

3. Είσοδος στο σύστημα

Με την έγκριση του αιτήματος, ο χρήστης θα λάβει email με τον σύνδεσμο (URL) για την είσοδο στο σύστημα και τα στοιχεία πρόσβασης που θα χρησιμοποιήσει για την πρώτη του σύνδεση.

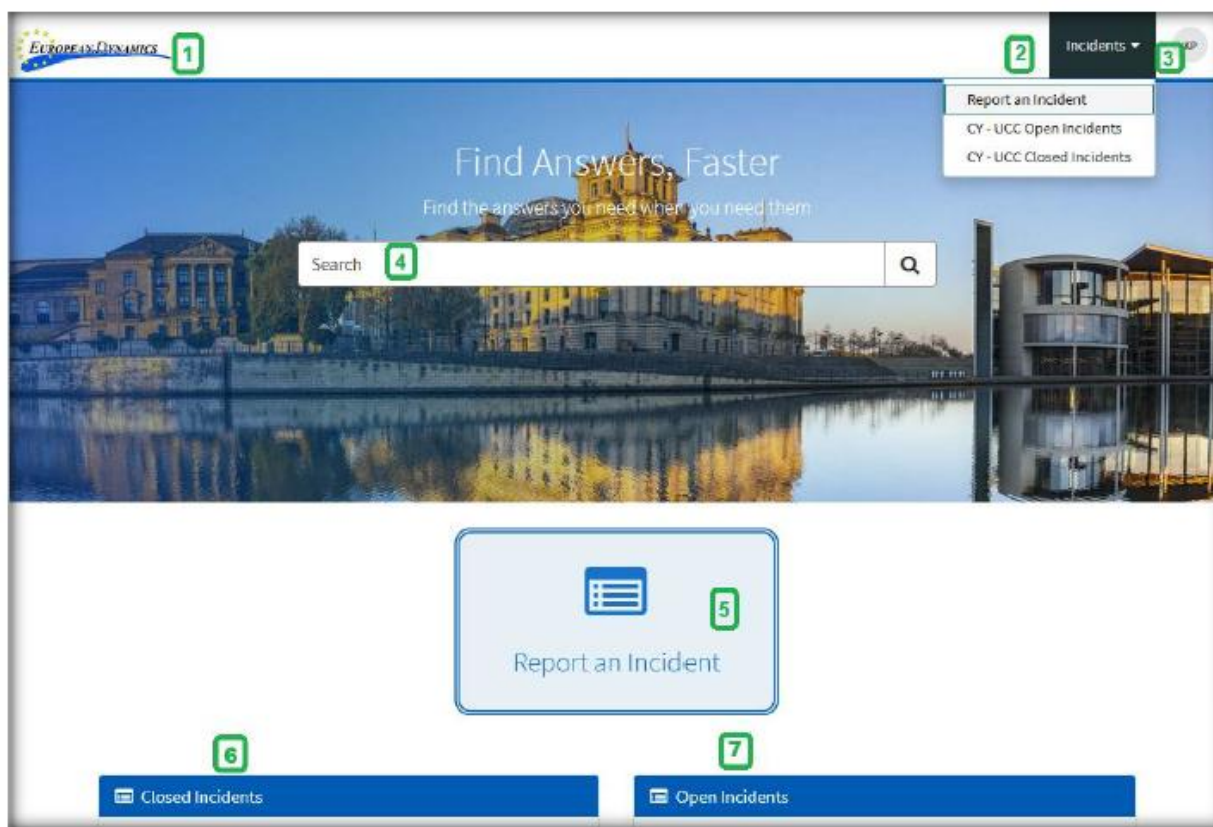
Μετά την πρώτη σύνδεση, ο χρήστης θα χρειαστεί να αλλάξει τον κωδικό πρόσβασής του, ακολουθώντας τις οδηγίες που του παρέχει το σύστημα.

Για τη δεύτερη βαθμίδα επαλήθευσης ταυτότητας χρήστη (2nd-level authentication), ο χρήστης μπορεί να επιλέξει να λαμβάνει τον κωδικό είτε μέσω email είτε μέσω εφαρμογής

επαλήθευσης ταυτότητας χρήστη (compatible authenticator app) συμβατής με το κινητό του π.χ. Microsoft Authenticator.

4. Λειτουργικότητα συστήματος

Μετά την επιτυχή σύνδεση του χρήστη με το CY-UCC Helpdesk - ServiceNow, μεταφέρεται στην αρχική σελίδα της εφαρμογής.



Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τις ακόλουθες λειτουργίες, όπως παρουσιάζονται στην πιο πάνω οθόνη:

1. Κλικ στο εικονίδιο με το λογότυπο στην επάνω αριστερή γωνία για επιστροφή στην αρχική σελίδα.
2. Το μενού **“Incidents” (Περιστατικά) στην επάνω δεξιά γωνία** περιλαμβάνει διαθέσιμες λειτουργίες σε λίστα (“report a new incident” ή “view the full list of your open/closed incidents”).
3. Το εικονίδιο με τα αρχικά του χρήστη στην επάνω δεξιά γωνία που δίνει πρόσβαση στη φόρμα προφίλ χρήστη και στο κουμπί αποσύνδεσης (logout button).

4. Αναζήτηση με βάση λέξη-κλειδί.
5. Κουμπί “Report an Incident” για αναφορά νέου περιστατικού.
6. Λίστα με τα 10 πιο πρόσφατα κλειστά περιστατικά.
7. Λίστα με τα 10 πιο πρόσφατα ανοιχτά περιστατικά.

5. Αναφορά Περιστατικού

Επιλέγοντας το κουμπί “Report an Incident” (Αναφορά Περιστατικού), ο χρήστης αναφέρει ένα νέο περιστατικό. Το σύστημα θα ανοίξει τη φόρμα που φαίνεται παρακάτω:

The screenshot shows the 'Create/Report an Incident' form in the European Dynamics system. The form is titled 'Create/Report an Incident' and includes a search bar at the top right. The form is divided into two main sections: 'Reporting User' and 'Affected Service'. The 'Reporting User' section includes a dropdown menu for 'User Name'. The 'Affected Service' section includes a dropdown menu for 'CY-UCC'. Below these are four more dropdown menus: 'Role of affected users' (set to '-- None --'), 'Service Environment', 'Urgency' (set to '3 - Low'), and 'Category' (set to '-- None --'). There are also text input fields for 'Subject' and 'Description'. A 'Submit' button is located on the right side of the form. A 'Required information' section on the right lists the mandatory fields: 'Role of affected users', 'Service Environment', 'Category', and 'Subject'. At the bottom right, there is a link to 'Add attachments'.

Όλα τα υποχρεωτικά πεδία είναι σημειωμένα με κόκκινο αστερίσκο (*).

Τα στοιχεία του χρήστη που αναφέρει το περιστατικό είναι προσυμπληρωμένα. **Εάν ο χρήστης αναφέρει το περιστατικό για άλλο χρήστη, πρέπει να αναφέρονται τα στοιχεία του χρήστη αυτού στο πεδίο της περιγραφής.**

Τα πεδία **“Role of affected user”** (ρόλος χρήστη που επηρεάζεται από το υπό αναφορά περιστατικό – Trader, Temporary Storage Administrator, Customs Agent, Customs Officer, Customs System Administrator), **“Service Environment”** (ποιο σύστημα αφορά, πχ **AIS, AES, NCTS, ICS2, EMCS, TARIFF**, Single Window (εσωτερικό σύστημα), EORI (εσωτερικό σύστημα), QUOTA (εσωτερικό σύστημα), CMS (εσωτερικό σύστημα), RMS (εσωτερικό σύστημα), Surveillance (εσωτερικό σύστημα), Reference Data (εσωτερικό σύστημα), Reporting (εσωτερικό σύστημα), National CUP (εσωτερικό σύστημα), National GUM (εσωτερικό σύστημα)), **“Urgency”** (σημαντικότητα περιστατικού – High, Medium, Low) και **“Category”** (ποιο περιβάλλον του συστήματος αφορά και ποιον τύπο περιστατικού – πχ Customs UI, Trader B2G, Trader UI, Infrastructure, Integrations, Report, Risk Analysis, System Unavailability, Other), διαθέτουν λίστες επιλογής.

Στο πεδίο **“Subject”** πρέπει να αναγράφεται σε **συντομία ο τίτλος του αιτήματος/περιστατικού/προβλήματος** του χρήστη και στο **“Description”** να δίνεται **λεπτομερής περιγραφή** του αιτήματος/περιστατικού/προβλήματος. Ο χρήστης μπορεί να επισυνάψει οποιαδήποτε υποστηρικτικά έγγραφα θεωρεί απαραίτητα ή χρήσιμα για την απάντηση του αιτήματος ή την επίλυση του περιστατικού/προβλήματός του (π.χ. screenshots). Με την ολοκλήρωση της συμπλήρωσης των πληροφοριών, ο χρήστης υποβάλλει (submit) το περιστατικό.

Σημαντικό:

Εάν το περιστατικό σχετίζεται με τελωνειακή διασάφηση/δήλωση, θα πρέπει πάντα να παρέχεται το **LRN**.

Εάν έχει ήδη ληφθεί **MRN**, θα πρέπει επίσης να αναφέρεται.

Όσο πιο αναλυτική είναι η περιγραφή του περιστατικού, τόσο διευκολύνεται η διαδικασία επίλυσής του και αποφεύγονται περιττές καθυστερήσεις.

Εάν το περιστατικό αφορά την **υπηρεσία B2G** (επικοινωνία των συστημάτων των οικονομικών φορέων με τα τελωνειακά συστήματα), **θα πρέπει να επισυναφθεί το πλήρες payload της** αίτησης και της απάντησης που λήφθηκε.

Ο χρήστης πρέπει να αποκρύπτει ευαίσθητες πληροφορίες (π.χ. κωδικούς πρόσβασης).

6. Ολοκλήρωση υποβολής περιστατικού

Μετά την επιτυχή υποβολή του περιστατικού, ο χρήστης ανακατευθύνεται σε μία σελίδα όπου εμφανίζεται ο αριθμός καταχώρησης του περιστατικού καθώς και η κατάσταση του πρόσφατα ανοικτού περιστατικού. Επίσης, ο χρήστης μπορεί να προσθέσει επιπλέον σχόλια ή συνημμένα αρχεία. Τέλος, μεταβαίνοντας στην αρχική σελίδα (πάνω δεξιά γωνία) πεδίο “Incidents”, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τα περιστατικά του (ανοιχτά ή κλειστά).

7. Κλείσιμο περιστατικού

Όταν ο χρήστης λάβει την απάντηση για το αίτημα/περιστατικό/πρόβλημα που υπέβαλε, βεβαιώνει την ικανοποιητική απάντηση/επίλυση, κλείνοντας το περιστατικό.