

Helpdesk

Η διαρκής υποστήριξη, κατάρτιση και νομοθετική κατοχύρωση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων σε θέματα διαχείρισης επαγγελματικού κινδύνου και ασφάλειας, που αποτελούν τον πρωταρχικό και βασικότερο στόχο του έργου, θα πραγματοποιηθεί μέσω της ανάπτυξης μιας διαδικτυακής πλατφόρμας (ΜΙΚΡΟΚΑΤ-helpdesk) με στόχο την αξιόπιστη, άμεση και συστηματική παροχή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις-χρήστες και τη διασφάλιση της ικανοποίησης των αναγκών τους.

Η δημιουργία του εξειδικευμένου Helpdesk θα πραγματοποιηθεί στο περιβάλλον του διαδικτύου και θα παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να λαμβάνουν εξατομικευμένες συμβουλές και πληροφορίες σε θέματα επαγγελματικής ασφάλειας. Μια από τις λειτουργίες της διαδικτυακής πλατφόρμας θα είναι ο ηλεκτρονικός πλοηγός (οδηγός υποστήριξης) για εξεύρεση κατάλληλων οδηγιών όσον αφορά τη σύνταξη γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, την εφαρμογή μεθοδολογιών και πρακτικών για επίλυση προβλημάτων επαγγελματικής ασφάλειας και την απόκτηση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με τις εκπαιδευτικές ανάγκες που θα έχουν εντοπισθεί.

Συγκεκριμένα, το Helpdesk θα δίνει τη δυνατότητα στους απομακρυσμένους χρήστες μέσω του διαδικτύου να έχουν πρόσβαση στη βάση πληροφοριών που θα αναπτυχθεί από το έργο, με περιεχόμενα:

- Εργατικής νομοθεσίας.
- Οδηγίες για τη σύνταξη γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Μεθοδολογίες και πρακτικές για επίλυση προβλημάτων επαγγελματικής ασφάλειας.
- Εκπαιδευτικό υλικό στον τομέα της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων σύμφωνα με τις εκπαιδευτικές ανάγκες που έχουν εντοπισθεί στη 2^η φάση του προγράμματος.

Στο πλαίσιο αυτό θα παρέχεται η δυνατότητα να εκτελούνται προγράμματα στον web server (που θα είναι εγκατεστημένος στο Πολυτεχνείο Κρήτης) με βάση την είσοδο (απαιτήσεις) που θα λαμβάνονται από ένα web browser. Η διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των ευαίσθητων πληροφοριών που βρίσκονται στις τρέχουσες απαιτήσεις του χρήστη και στις αποκρίσεις του συστήματος από τους εμπειρογνώμονες θα παρέχεται με συστήματα ελεγχόμενης πρόσβασης, διακρίβωσης ταυτότητας μέλους και άλλων συστημάτων που παρέχονται από την πρόσφατη τεχνολογία.

Το Helpdesk θα είναι δομημένο σε δυναμικές ιστοσελίδες, δηλαδή ιστοσελίδες οι οποίες θα δέχονται επικαιροποιημένα δεδομένα και οι οποίες θα διαμορφώνονται ανάλογα με το αποτέλεσμα που θα προκύπτει από την επεξεργασία των δεδομένων που βρίσκονται στο web server. Με τον τρόπο αυτό θα επιτυγχάνεται μία interactive επικοινωνία (πρωτόκολλο) μεταξύ του web server με τους απομακρυσμένους χρήστες μέσω του internet. Το Helpdesk θα έχει τη δυνατότητα να αποκρίνεται στις ατομικές και ανεξάρτητες απαιτήσεις του κάθε χρήστη.

Ο στόχος μέσω του Helpdesk είναι η δυνατότητα ερωταποκρίσεων και αλληλεπιδραστικής επικοινωνίας με ειδικούς επιστήμονες σε θέματα διαχείρισης επαγγελματικού κινδύνου και ασφάλειας, με τρόπο οικονομικό (οικονομική επικοινωνία μέσω του διαδικτύου) και με πολυάριθμες εφαρμογές για την πρόληψη των ατυχημάτων και την προστασία και υγιεινή των εργαζομένων. Επιπλέον, θα παρέχεται η δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας ταυτόχρονα με τη χρήση του διαδικτύου, ενώ παροχή εξειδικευμένων συμβουλών

θα πραγματοποιείται και τηλεφωνικά για τις περιπτώσεις χρηστών όπου η χρήση του διαδικτύου είναι δύσκολη ή ανέφικτη.

Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας θα πραγματοποιείται με τη μορφή τηλεεκπαίδευσης και θα περιλαμβάνει, εκτός από τη χρήση του Helpdesk, κατάρτιση σε θέματα σχετικά με την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων, καθώς και τη σύνταξη γραπτής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα και τα περιεχόμενα της εκπαίδευσης θα εναρμονισθούν με το πρόγραμμα των επίσημων σεμιναρίων για εκπαίδευση τεχνικών ασφάλειας.

Οι χρήστες, μετά το πέρας της εκπαίδευσης, θα έχουν τη δυνατότητα να εισάγουν στο Helpdesk τα δικά τους πραγματικά δεδομένα σχετικά με τα θέματα επαγγελματικής ασφάλειας που τους απασχολούν και να λαμβάνουν αποτελέσματα με τη μορφή συμβουλών και υποδείξεων στην οθόνη του δικού τους τερματικού.