



Η **Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)** της Βιβλιοθήκης λειτουργεί καθημερινά με σκοπό την εξυπηρέτηση όλων των χρηστών της και την απρόσκοπτη λειτουργία όλων των υπηρεσιών της.

Ο/Η χρήστης/χρήστρια έχει τη δυνατότητα να υποβάλει άμεσα προς το προσωπικό της Βιβλιοθήκης ερωτήματα ή αιτήματα που προκύπτουν κατά τη χρήση των υπηρεσιών της Βιβλιοθήκης με τους ακόλουθους τρόπους:

- **μέσω τηλεφώνου** στο [2251036036](tel:2251036036) [1]
- **μέσω email** στην κεντρική ηλεκτρονική διεύθυνση: lib-helpdesk@lib.aegean.gr [2] ή στις επιμέρους διευθύνσεις email ανά υπηρεσία
- **μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας** της Υπηρεσίας που είναι προσβάσιμη μέσω της Πύλης της Βιβλιοθήκης ή άμεσα στον σύνδεσμο: <https://zammad.aegean.gr> [3]

Η **ηλεκτρονική πλατφόρμα της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)** προσφέρει στους/στις χρήστες/χρήστριες δυνατότητα για online υποβολή αιτημάτων και παρακολούθηση της πορείας και του ιστορικού αιτημάτων (παράλληλη ενημέρωση των χρηστών στο προσωπικό του e-mail), για οργάνωση Γνωσιακής Βάσης (KnowledgeBase) και Βιβλιοθήκης Αρχείων (Downloads) και για υποστήριξη Troubleshooter.

Βιβλιοθήκη:

[Κεντρική Υπηρεσία Βιβλιοθήκης](#) [4]

[Παράρτημα Λήμνου](#) [5]

[Παράρτημα Μυτιλήνης](#) [6]

[Παράρτημα Ρόδου](#) [7]

[Παράρτημα Σάμου](#) [8]

[Παράρτημα Σύρου](#) [9]

[Παράρτημα Χίου](#) [10]

Ομάδες χρηστών:

[διδάσκοντες](#) [11]

[επισκέπτες](#) [12]

[ερευνητές](#) [13]

[μεταπτυχιακοί φοιτητές](#) [14]

[προπτυχιακοί φοιτητές](#) [15]

[προσωπικό Βιβλιοθήκης](#) [16]

[υποψήφιοι διδάκτορες](#) [17]

Έντυπο:

[Οδηγός χρήσης helpdesk](#) [18]



Σύνδεσμοι

[1] <http://portal.lib.aegean.gr/el/callto%3A2251036036> [2] <mailto:lib-helpdesk@lib.aegean.gr> [3] <https://zammad.aegean.gr> [4] <http://portal.lib.aegean.gr/el/kentriki-ypiresia-vivliothikis> [5] <http://portal.lib.aegean.gr/el/parartima-limnoy> [6] <http://portal.lib.aegean.gr/el/parartima-mytilinis> [7] <http://portal.lib.aegean.gr/el/parartima-rodoy> [8] <http://portal.lib.aegean.gr/el/parartima-samoy> [9] <http://portal.lib.aegean.gr/el/parartima-syroy> [10] <http://portal.lib.aegean.gr/el/parartima-hioy> [11] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/didaskontes> [12] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/episkeptes> [13] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/ereynites> [14] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/metapyhiakoi-foitites> [15] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/proptyhiakoi-foitites> [16] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/prosopiko-vivliothikis> [17] <http://portal.lib.aegean.gr/el/omades-hriston/ypopsifioi-didaktores> [18] <http://portal.lib.aegean.gr/el/odigos-hrisis-helpdesk>