

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ & Κέντρο Πληροφόρησης Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Εγχειρίδιο Χρήσης

της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)

της Βιβλιοθήκης & Κέντρου Πληροφόρησης

του Πανεπιστημίου Αιγαίου

Έκδοση 1.0

Πίνακας περιεχομένων

1.	Εισαγωγή	. 3
2.	Ηλεκτρονική κατάθεση αιτήματος στην Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)	. 4
3.	Κατάθεση Αιτήματος (Ticket) μέσω της Διεπαφής (Front end) της πλατφόρμας της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)	. 4
	3.1. Κατάθεση Αιτήματος	. 6
	3.2. Προβολή Αιτημάτων (My Tickets)	. 9
	3.3. Γνωσιακή Βάση (Knowledgebase)	10

1. Εισαγωγή

Η Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου λειτουργεί καθημερινά με σκοπό την εξυπηρέτηση όλων των Χρηστών της και την απρόσκοπτη λειτουργία όλων των Υπηρεσιών της.

Ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να υποβάλει άμεσα προς το προσωπικό της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης ερωτήματα ή αιτήματα που προκύπτουν κατά τη χρήση των Υπηρεσιών της με τους ακόλουθους τρόπουw:

- μέσω τηλεφώνου, καλώντας στον τηλεφωνικό αριθμό 2251036036
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), στέλνοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση <u>helpdesk@lib.aegean.gr</u>
- μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, καταθέτοντας αίτημα στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <u>http://helpdesk.lib.aegean.gr</u>

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης είναι ενιαία για όλο το Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Στηρίζει τη λειτουργία της στη χρήση των **Δρομολογητών**, οι οποίοι παραλαμβάνουν, επεξεργάζονται, κατηγοριοποιούν και αναθέτουν τα **Αιτήματα** (Tickets) των **Χρηστών** (Users) στους **Εξυπηρετητές** (Staff member) για την επίλυσή τους.

Πιο συγκεκριμένα, οι οντότητες που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) είναι οι ακόλουθες:

- Χρήστης (User): κάθε πρόσωπο που κάνει ή έχει τη δυνατότητα να κάνει χρήση της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) καταθέτοντας κάποιο Αίτημα υποστήριξης ή αναζητώντας πληροφοριακό υλικό στη Γνωσιακή Βάση.
- Δρομολογητής (διαχειριστής/επόπτης ουράς): το προσωπικό που παραλαμβάνει, επεξεργάζεται, κατηγοριοποιεί και διανέμει (αναθέτει) τα Αιτήματα στους Εξυπηρετητές προς επίλυσή τους
- Εξυπηρετητής (Staff member): το προσωπικό Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) που επεξεργάζεται και διεκπεραιώνει τα Αιτήματα

2. Ηλεκτρονική κατάθεση αιτήματος στην Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)

Ένας Χρήστης της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης που επιθυμεί ηλεκτρονικά να υποβάλει ένα ερώτημα ή να αναφέρει ένα πρόβλημα προς το προσωπικό της έχει στη διάθεσή του δύο (2) εναλλακτικούς και προτεινόμενους τρόπους:

- Κατάθεση Αιτήματος (Ticket) μέσω της Διεπαφής (Front end) της πλατφόρμας της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <u>http://helpdesk.lib.aegean.gr</u>
- 2. Κατάθεση Αιτήματος (Ticket) με αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: <u>helpdesk@lib.aegean.gr</u>
- 3. Κατάθεση Αιτήματος (Ticket) μέσω της Διεπαφής (Front end) της πλατφόρμας της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk)

Για την κατάθεση Αιτήματος μέσω της Διεπαφής της Πλατφόρμας της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών, ο Χρήστης πρέπει να επισκεφτεί την ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

http://helpdesk.lib.aegean.gr

Εκεί συνδέεται, χρησιμοποιώντας το Όνομα Χρήστη (Username) και τον Κωδικό πρόσβασης (Password) του λογαριασμού που διαθέτει στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου:

Πανεπιστήμιο Αιγαίου Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών						
Αρχική Κατάθεση Αιτήματος Γν	Αρχική Κατάθεση Αιτήματος Γνωσιακή Βάση					
Σύνδεση Εισάγετε εδώ το όνομα χρής	What can we help you with? Σε περίπτωση που διαθέτετε λογαριασμό στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου, για να καταθέα παρακαλούμε συνδεθείτε (πλαίσιο «Σύνδεση», στην αριστερή στήλη) χρησιμοποιώντα (Password) που σας έχει αποδοθεί από το Πανεπιστήμιο.					
Απώλεια κωδικού Σύνδεση	Εγγραφή Κατάθεση Αιτήματος Γνωσιακή Βάση					

— Όνομα Χρήστι
- Κωδικός

Όταν συνδεθεί ο Χρήστης στην πλατφόρμα της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) έχει τη δυνατότητα να προβεί σε μία από τις ακόλουθες ενέργειες:

- 1. Κατάθεση Αιτήματος
- 2. Προβολή Αιτημάτων (My Tickets)
- 3. Γνωσιακή Βάση (Knowledgebase)

Αρχική Κατάθεση Αιτήματος	ς My Tickets Γνωσιακή Βάση	Ελληνικά
Λογαριασμός	What can we help you with?	ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ
👗 Το Προφίλ Μου		
🌣 Προτιμήσεις	Σε περίπτωση που διαθέτετε λογαριασιό στο Πανεριστήμιο Αιγαίου , για να καταθέσετε το Δίτρμά σας ή να δείτε το ιστορικό των Διτρ	μάτων σας
Αλλαγή Κωδικού	αρακαλούμε συνδεθείτε (πλαίσιο «Σύνδεση», στην αριστερή στήλη) χρησιμοποιώντας το Όνομα χρήστη (Username) και τον Κωδικό η (Password) που σας έχει αποδοθεί από το Πανεπιστήμιο.	ρόσβασης
🕒 Αποσύνδεση		
ΓΝΩΣΙΑΚΉ ΒΆΣΗ		
Βιβλιοθήκη (12)		
Πλατφόρμα (38) τηλεκπαίδευσης Moodle	Κατάθεση Αιτήματος My Tickets Γνωσιακή Βάση	
Σύστημα τηλεδιάσκεψης Big ⁽¹²⁾ Blue Button (BBB)		
Πλατφόρμα (15) τηλεκπαίδευσης Open eClass		
Πλατφόρμα Μεταφόρτωσης (2) και Μετατροπής αρχείων Πολυμέσων		
Σύστημα Διαχείρισης (1) Προσωπικού		
Διαχείριση Γραμματειών (Φοιτητολόγιο)		

Ο συνδεδεμένος Χρήστης έχει επίσης τη δυνατότητα να ενημερώσει:

- το Προφίλ του μέσω της επιλογής: **Αρχική > Λογαριασμός > Το Προφίλ Μου**
- και τις Προτιμήσεις του μέσω της επιλογής: **Αρχική > Λογαριασμός > Προτιμήσεις**

3.1 Κατάθεση Αιτήματος

Για να υποβάλει ο Χρήστης ένα Αίτημα επιλέγει **Κατάθεση Αιτήματος**. Αμέσως εμφανίζονται οι όλες οι **Κατηγορίες** της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Στην περίπτωση του Χρήστη της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου πρέπει να γίνει επιλογή της Κατηγορίας **Βιβλιοθήκη** ώστε να υποβάλει το Αίτημά του στο προσωπικό της Βιβλιοθήκης και Κέντρου Πληροφόρησης.

Sub	Submit a ticket					
Εάν δ από τ	Εάν δεν μπορείτε να βρείτε λύση στο πρόβλημά σας μέσω τη <mark>ς Γνωσιακής Βάση</mark> ς μας, παρακαλούμε καταθέστε ένα αίτημα επιλέγοντας μια από τις ακόλουθες κατηγορίες.					
Κατη	γορίες					
0	e-epimorfosi Πανεπιστημίου Αιγαίου					
0	Υπηρεσία Πληροφορικής και Επικοινωνιών					
•	Βιβλιοθήκη					
0	Διαχείριση Γραμματειών (Φοιτητολόγιο)					
0	Οικονομική Υπηρεσία					
0	Υπηρεσία Διοικητικών Υποθέσεων					
0	Τεχνική Υπηρεσία					
Er	πόμενο »					

Όταν ο Χρήστης επιλέξει την Κατηγορία **Βιβλιοθήκη** και πατήσει **Επόμενο**, εμφανίζεται η **Φόρμα Υποβολής Αιτήματος**.

Στη **Φόρμα Υποβολής Αιτήματος** ο Χρήστης πρέπει να περιγράψει:

- 1. το Είδος του Αιτήματος
- 2. την Προτεραιότητα του Αιτήματος
- 3. το Θέμα του Αιτήματος
- 4. το Κείμενο Περιγραφής του Αιτήματος

Επίσης υπάρχει η δυνατότητα επισύναψης αρχείου/ων.

Ετοιχεία Αιτήματος	
Εισάγετε τα στοιχεία του αιτήμ	ιατός σας. Αν αναφέρετε κάποιο πρόβλημα, φροντίστε να αναφέρετε όσες περισσότερες πληροφορίες μπορείτε, σχετικά με αυτό.
Γενικές Πληροφορίες	
Είδος	Πρόβλημα
Προτεραιότητα	Κανονική 🔽
Λεπτομέρειες Μηνύματος —	
Θέμα	
Επισύναψη Αρχείου(ων) [🖶 Π	ροσθήκη Αρχείου]
Κατάθεση	

Επιλέγοντας **Κατάθεση**, το Αίτημα αποστέλλεται στο προσωπικό της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) και του αποδίδεται ένας μοναδικός κωδικός, ο **Κωδικός Αιτήματος (Ticket ID)**, που γνωστοποιείται αυτόματα στον Χρήστη μέσω της διεπαφής, ενημερώνοντάς τον παράλληλα ότι το Αίτημά του παραλήφθηκε. Ο κωδικός αυτός ουσιαστικά είναι η ταυτότητα που δίνεται στο Αίτημα αφού υποβληθεί, είτε από την Πλατφόρμα της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Front-end), είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το αίτημά σας παραλήφθηκε

Λάβαμε το αίτημά σας και θα σας στείλουμε σύντομα απάντηση με περισσότερες λεπτομέρειες. Μπορείτε να συνδέεστε στην Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών ή να ελέγχετε το ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο για περαιτέρω ενημερώσεις.

Γενικές Πληροφορίες			
Κωδικός Αιτήματος	#ANX-206-24622		
Ονοματεπώνυμο	Σταματούκος Ιωάννης		
Email	gstamat@aegean.gr		
Θέμα: Θέμα Αιτήματος			
Περιγραφή Αιτήματος			

Ταυτόχρονα ο Χρήστης λαμβάνει στον προσωπικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ένα αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) που του γνωστοποιεί την παραλαβή του Αιτήματος από την Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) και τον **Κωδικό Αιτήματος (Ticket ID).**

Επίσης, τον ενημερώνει ότι σε περίπτωση που επιθυμεί να συνεχίσει την επικοινωνία του με την Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), θα πρέπει να διατηρεί στο **Θέμα** του μηνύματος τον Κωδικό Αιτήματος **(1)**.

Τέλος, του παρέχει το σύνδεσμο (link) για τη Διεπαφή (Front end) της Πλατφόρμας της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών, την οποία μπορεί να επισκέπτεται για να ελέγχει την κατάσταση του Αιτήματός του (2).

🕰 Απάντηση 🖓 Απάντηση σε όλους 🛛 🖓 Προώθηση 🛛 👻 🗸 🔟 🔹 🧟 🏠 🔀 🗶 🖓 🔹 🐟	0
[Aegean #ANX-206-24622]: Θέμα Αιτήματος University of the Aegean Helpdesk [help@aegean.gr] Αποστολή: Δευτέρο, 24 Σεπτεμβρίου 2012 3:28 πμ Προς: Stamatoukos Giannis	
Σταματούκος Ιωάννης, Σας ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας. Αυτή είναι μια αυτοματοποιημένη απάντηση που επιβεβαιώνει την παραλαβή του αιτήματός σας. Ο αρμόδιος υπάλληλος θα σας απαντήσει το συντομότερο δυνατό. Προς πληροφόρησή σας, τα στοιχεία του αιτήματός σας αναγράφονται παρακάτω. Σε οποιαδήποτε μελλοντική αλληλογραφία σχετική με το συγκεκριμένο αίτημα, είναι σημαντικό να διατηρείται ο κωδικός του αιτήματος στο ΘΕΜΑ του μηνύματος. Κωδικός Αιτήματο ς: ΑΝΧ-206-24622 Θέμα: Θέμα Αιτήματος Κατηγορία: Helpdesk Πανεπιστημίου Είδος: Πρόβλημα Κατάσταση: Ανοικτό Προτεραιότητα: Κανονική	
Μπορείτε να ελέγξετε την κατάσταση του αιτήματός σας και να απαντήσετε στη διεύθυνση: http://helpdesk.aegean.gr/index.php?/PNS/Tickets/Ticket/View/ANX-206-24622 Με εκτίμηση,	
Πολυνησιωτικότητα	
Υπηρεσία Υποστήριξης Χρηστών: <u>http://helpdesk.aegean.gr/index.php?/PNS</u>	

3.2 Προβολή Αιτημάτων (My Tickets)

Αρχική Κατάθεση Αιτή	ιματος	My Tickets Γνωσιακή Βάστ	1	
 Λογαριασμός ▲ Το Προφίλ Μου Φ Προτιμήσεις ▲ Αλλαγή Κωδικού ★ Αποσύνδεση ΓΝΩΣΙΑΚΗ ΒΆΣΗ Βιβλιοθήκη Πλατφόρμα τηλεκπαίδευσης Moodle Σύστημα τηλεδιάσκεψης Β Blue Button (BBB) Πλατφόρμα	(12) (38) ig (12) (15)	What can we help Σε περίπτωση που διαθέτει παρακαλούμε συνδεθείτε (π (Password) που σας έχει απ	you with? τε λογαριασμό στο Πανεπι λαίσιο «Σύνδεση», στην αρ οδοθεί από το Πανεπιστήμι 2 Μy Tickets	στήμιο Αιγαίου , για να καταθι οιστερή στήλη) χρησιμοποιώντ ο. Γνωσιακή Βάση

Επιλέγοντας **My Tickets**, εμφανίζεται μία λίστα με τα Αιτήματα (**Ιστορικό Αιτημάτων**) που έχει υποβάλει ο Χρήστης και εκκρεμούν ακόμη (δεν έχουν επιλυθεί), καθώς και μία σύνοψη της κατάστασης στην οποία βρίσκεται το κάθε ένα. Στην άνω δεξιά πλευρά της λίστας υπάρχει η επιλογή **Εμφάνιση Επιλυμένων** για προβολή της λίστας των επιλυμένων (διεκπεραιωμένων) Αιτημάτων.

ANX-206-	24 September 2012 03:28 AM	Σταματούκος Ιωάννης	Helpdesk Navenio	Πρόβλημα	Ανοικτό	Κανονική
Θέμα Αι	 τήματος					
(ωδικός Αιτήματος	Τελευταία Ενημέρωση	Τελευταία Απάντηση	Κατηγορίες	Είδος	Κατάσταση	Προτεραιότητα 🗸
						Page 1 of 1
оріко Аі	τηματων				ι cμ	φανιση Επιλυμενων (

3.3 Γνωσιακή Βάση (Knowledgebase)

Η Γνωσιακή Βάση (Knowledgebase) της Πλατφόρμας της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) είναι μια ιεραρχικά κατηγοριοποιημένη συλλογή Άρθρων που λειτουργεί ως αποθετήριο γνώσεων και πηγή πληροφοριών για τους Χρήστες της Υπηρεσίας Υποστήριξης (Helpdesk).

Επιλέγοντας τη **Γνωσιακή Βάση**, εμφανίζονται οι **Κατηγορίες** της Γνωσιακής Βάσης και της Βιβλιοθήκης Αρχείων της Υπηρεσίας Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) του Πανεπιστημίου Αιγαίου, μεταξύ των οποίων υπάρχει και η **Κατηγορία Βιβλιοθήκη** που αφορά τη Βιβλιοθήκη και Κέντρο Πληροφόρησης.

Αρχική Κατάθεση Αιτή	ματος	My Tickets Γνωσιακή Βάστ	1	
Λογαριασμός Το Προφίλ Μου		What can we help	you with?	
 Προτιμήσεις Αλλαγή Κωδικού 		Σε περίπτωση που διαθέτει παρακαλούμε συνδεθείτε (π (Password) που σας έχει απ	τε λογαριασμό στο Πανε λαίσιο «Σύνδεση», στην οδοθεί από το Πανεπιστή	α πιστήμιο Αιγαίου , για να καταθέσετε τα αριστερή στήλη) χρησιμοποιώντας το Ό ιμιο.
Αποσύνδεση ΓΝΩΣΙΑΚΉ ΒΆΣΗ				3
Βιβλιοθήκη	(12)			Ŷ
Πλατφόρμα τηλεκπαίδευσης Moodle	(38)	Κατάθεση Αιτήματος	My Tickets	Γνωσιακή Βάση
Σύστημα τηλεδιάσκεψης Bi Blue Button (BBB)	g (12)			

👚 Αρχική 🛛 🛷 Κατάθεσι	η Αιτήματος 🎴 Προβολή Αιτημάτων 📮 Γνωσιακή Βάση	Ελληνικά
Δογαριασμός Το Προφίλ Μου	🔍 Πληκτρολογήστε τους όρους αναζήτησης εδώ	ANAZHTHEH O
🌐 Προτιμήσεις		
🔒 Αλλαγή Κωδικού	Γνωσιακή Βάση και Βιβλιοθήκη Αρχείων	Sec. 1997
🗾 Αποσύνδεση	PIG) in Origina (a.)	🗇 🗉 az se és un an la su ar (Sauras Mondio (s)
» Γνωσιακή Βάση		
🚞 Βιβλιοθήκη (30)	Σύστημα τηλεδιάσκεψης Big Blue Button (BBB) (1)	_
🛑 Πλατφόρμα τηλεκπαίδευσης Moodle (8)		
📄 Σύστημα τηλεδιάσκεψης Big Blue Button (BBB) (1)	Πιο Δημοφιλή	Πρόσφατα Άρθρα
	1. 📄 Πρόσβαση στον ιστότοπο της Βιβλιοθήκης	1. 📄 Οι ρόλοι της πλατφόρμας Moodle
	2. 📄 Δανεισμός / Διαδανεισμός	2. 📄 Σχετικά με το Moodle
	3. 📋 Συχνές Ερωτήσεις για Φοιτητές	3. 📋 Συνοπτικό Εγχειρίδιο Χρήσης
	4. 📋 Ωράριο Λειτουργίας	4. 📄 Σύνδεση μαθημάτων με την πλατφόρμα moodle βάσει course ID
	5. 📄 Παραγγελία Άρθρων	5. 📄 Πώς ρυθμίζω τον φυλλομετρητή (web browser) ώστε να δέχεται cookies;

Επιλέγοντας την Κατηγορία **Βιβλιοθήκη**, ο Χρήστης έχει τη δυνατότητα να ερευνήσει και να αντλήσει πληροφορίες μέσα από τους διαθέσιμους Οδηγούς (manuals), τη λίστα των Συχνών Ερωτήσεων (FAQs), τα video-tutorials κοκ.

🕅 Αρχική 🛛 🛷 Κατάθεσι	Αιτήματος 🎴 Προβολή Αιτημάτων	🗐 Γνωσιακή Βάση	Ελληνικά 💌
 Λογαριασμός Το Προφίλ Μου 	🔍 Πληκτρολογήστε τους όρους ανα	/αζήτησης εδώ	ANAZHTHEH O
🧊 Προτιμησεις 🗟 Αλλαγή Κωδικού 📲 Αποσύνδεση	Γνωσιακή Βάση και Βιβλιοθή	κη Αρχείων : Πλατφόρμα τηλεκπαίδευσης Moodle	N
» Γνωσιακή Βάση	Συχνές Ερωτήσεις (FAQs) (4)	Εισαγωγικός οδηγός για όλους τους χρήστες (2)	
 Βιρλιοσηκή (30) Πλατφόρμα τηλεκπαίδευσης Moodle (8) 	Οδηγιες για τους Εκπαιδευτες (1)	Οδηγιες για τους Εκπαιδευομενους (1)	
🧰 Σύστημα τηλεδιάσκεψης Big Blue Button (BBB) (1)			