

ΟΔΗΓΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΗΥΑ ΕΛΚΕ - HELPDESK

Εισαγωγή

Η πλατφόρμα του νέου helpdesk που λειτουργεί στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, αποσκοπεί στη καλύτερη οργάνωση και στο χρονοπρογραμματισμό των εργασιών που εκτελούνται από το προσωπικό της Μ.Ο.Δ.Υ. του Ε.Λ.Κ.Ε., με γνώμονα την ελαχιστοποίηση των προβλημάτων και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες. Μέσα από ένα εύχρηστο περιβάλλον, επιτρέπει τη δημιουργία και τη παρακολούθηση της εξέλιξης των αιτημάτων παροχής βοήθειας ανά πάσα στιγμή.

Η πρόσβαση στη πλατφόρμα μπορεί να γίνει μέσα από τη διεύθυνση <https://help.elke.hua.gr/>

Δημιουργία Αιτήματος Υποστήριξης

Περίπτωση Α (με σύνδεση χρήστη στην εφαρμογή)

Προκειμένου να δημιουργήσετε ένα νέο αίτημα ακολουθείτε τα παρακάτω βήματα:

1. Επισκεφθείτε την πλατφόρμα μέσω της διεύθυνσης <https://help.elke.hua.gr/>
2. Επιλέξτε το σύνδεσμο "**Σύνδεση**" στο πάνω δεξιά μέρος της σελίδας



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο - Εργαστήριο

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Κατάσταση Επισκόπηση **Σύνδεση**

Καλωσήρθατε στη πλατφόρμα υποστήριξης του ΕΛΚΕ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου

Με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης ζητημάτων σχετικών με τις αρμοδιότητες του Ειδικού Λογαριασμού Κοινών Έρευνας, χρησιμοποιούμε τη παρούσα πλατφόρμα helpdesk. Μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας με τη μορφή ενός δελτίου υποστήριξης και ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα σας παρέχει τις υπηρεσίες του.

Η εφαρμογή **δεν αντικαθιστά** σε καμία περίπτωση τα αιτήματα των χρηστών που ούτως ή άλλως υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται από εγγεγραμμένους χρήστες της πλατφόρμας web-resCom και εξυπηρετούνται αποκλειστικά μέσω αυτής.

Για να υποβάλετε ένα νέο δελτίο θα πρέπει να συνδεθείτε με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό (@hua.gr) ενώ **μόνο σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό καθώς αντιμετωπίζετε πρόβλημα σύνδεσης στο λογαριασμό σας**, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο δελτίο χωρίς να απαιτείται είσοδος.

Για αναλυτικές οδηγίες χρήσης της υπηρεσίας, μπορείτε να ανατρέξετε στο σχετικό [οδηγό](#).

3. Στο πεδίο "Ηλ. Διεύθυνση ή Όνομα Χρήστη" συμπληρώστε τον ακαδημαϊκό λογαριασμό σας **με** την κατάληξη @hua.gr και στο πεδίο "Κωδικός πρόσβασης" συμπληρώστε τον κωδικό σας (ίδιος με αυτόν του email)

ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΟ
Εθνικός Λογαριασμός Κουδουλίου Έργου

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Κατάσταση Επισκόπηση **Σύνδεση**

Sign in to Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο - ΕΛΚΕ

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Ηλ. Διεύθυνση ή Όνομα Χρήστη

Κωδικός πρόσβασης

Σύνδεση

[Don't have an account? Sign up](#) [Are you an Agent?](#)

4. Επιλέξτε μία από τις διαθέσιμες κατηγορίες - τομείς βοήθειας για την υποβολή νέου αιτήματος.

The screenshot shows the user interface of the HUA Helpdesk portal. At the top, there is a navigation bar with the HUA logo and the text 'ΚΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΟ' and 'Εθνικός Ακαδημαϊκός Κοντάκτος Έρευνας'. The navigation bar also includes links for 'Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης', 'Άνοιγμα Νέου Αιτήματος', 'Δελτία (0)', 'Προφίλ', 'Δοκιμαστικός Χρήστης', and 'Αποσύνδεση'. The main content area is divided into two steps: '1 Contact Information' and '2 Τομέας Βοήθειας'. In the '2 Τομέας Βοήθειας' section, there is a search bar with the placeholder text 'Search for a topic (e.g. Printer, Login)...'. Below the search bar, there is a link 'Όλες οι Κατηγορίες'. A grid of nine category buttons is displayed, each with a folder icon and a number: 1. Διοικητικά - Συνεδριάσεις Επιτροπής Ερευνών, 2. Προτάσεις - Έργα, 3. Οικονομικά, 4. Ανθρώπινο Δυναμικό, 5. Μετακινήσεις, 6. Προμήθειες, 7. Ψηφιακές Υπηρεσίες, 8. Νομικό θέμα, and 9. Λοιπά αιτήματα. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Δημιουργία Αιτήματος' and 'Αλλαγή (Ανακαθορισμός)'.

Σημείωση: Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την αναζήτηση για να εντοπίσετε την επιθυμητή κατηγορία.

5. Μετά την επιλογή της κατηγορίας - τομέα βοήθειας, συμπληρώστε κατάλληλα τα πεδία της φόρμας που θα εμφανιστεί. Αν επιθυμείτε, μπορείτε να επισυνάψετε και κάποιο αρχείο από τη διαθέσιμη επιλογή. Τέλος πατήστε το πλήκτρο **"Δημιουργία Αιτήματος"** στο κάτω μέρος της οθόνης.

 1. Διοικητικά - Συνεδριάσεις Επιτροπής Ερευνών	 2. Προτάσεις - Έργα	 3. Οικονομικά	 4. Ανθρώπινο Δυναμικό	 5. Μετακινήσεις	 6. Προμήθειες
 7. Ψηφιακές Υπηρεσίες	 8. Νομικό θέμα	 9. Λοιπά αιτήματα			

Ticket Details

Please Describe Your Issue

Θέμα

Normal Sans Serif **B** *I* U              HTML  

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Σύρετε αρχεία εδώ ή [επιλέξτε τα](#)

Δημιουργία Αιτήματος

Αλλαγή (Ανακαθορισμός)

Περίπτωση Β (χωρίς σύνδεση χρήστη)

Προκειμένου να δημιουργήσετε ένα νέο αίτημα ακολουθείτε τα παρακάτω βήματα:

1. Επισκεφθείτε την πλατφόρμα μέσω της διεύθυνσης <https://help.elke.hua.gr/>
2. Πατήστε το πλήκτρο **"Ανοιγμα Νέου Αιτήματος"** στο πάνω δεξιά μέρος της σελίδας



The screenshot shows the top navigation bar of the ELKE support platform. The logo of the National Technical University of Athens (NTUA) and the text 'ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΟ' are on the left. The navigation menu includes 'Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης', 'Ανοιγμα Νέου Αιτήματος' (circled in red), 'Κατάσταση', 'Επισκέπτης', and 'Σύνδεση'. Below the navigation bar is a large image of a textured surface with a hole. The main heading reads 'Καλωσήρθατε στη πλατφόρμα υποστήριξης του ΕΛΚΕ Χαροκοπείου Πανεπιστημίου'. The text below explains the purpose of the platform and provides instructions for users, including a note that the application is not available for mobile devices.

Με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης ζητημάτων σχετιζόμε με τις δραστηριότητες του Ειδικού Λογαριασμού Κοσμοδίκλων Επισκευών, χρησιμοποιούμε τη παρούσα πλατφόρμα helpdesk. Μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας με τη μορφή ενός δελτίου υποστήριξης και ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα σας παρέχει τις υπηρεσίες του.

Η εφαρμογή **δεν αντικαθιστά** σε καμία περίπτωση τα αιτήματα των χρηστών που ούτως ή άλλως υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται από εγγεγραμμένους χρήστες της πλατφόρμας web-resComp και εξυπηρετούνται αποκλειστικά μέσω αυτής.

Για να υποβάλετε ένα νέο δελτίο θα πρέπει να συνδεθείτε με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό (@hua.gr) ενώ **μόνο σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό καθώς αντιμετωπίζετε πρόβλημα σύνδεσης στο λογαριασμό σας**, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο δελτίο χωρίς να απαιτείται είσοδος.

Για αναλυτικές οδηγίες χρήσης της υπηρεσίας, μπορείτε να ανατρέξετε στο σχετικό οδηγό.

Copyright © 2026 Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο - ΕΛΚΕ - All rights reserved. Λογισμικό Κέντρου Υποστήριξης - Powered by osTicket

3. Συμπληρώστε στα πεδία της φόρμας τα στοιχεία επικοινωνίας σας

1 Contact Information

Email Address *

Full Name *

Phone Number

Εσωτερικό

Human verification *

Επιτυχία!  CLOUDFLARE
Απόκριση • Ασφάλεια

4. Επιλέξτε μία από τις διαθέσιμες κατηγορίες - τομείς βοήθειας για την υποβολή νέου αιτήματος.

The screenshot shows the user interface of the HUA Helpdesk portal. At the top, there is a navigation bar with the following elements: the HUA logo and name 'ΚΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΟ' (National and Kapodistrian University of Athens), the text 'Εθνικός Ακαδημαϊκός Κέντρο Υποστήριξης' (National Academic Support Center), and several menu items: 'Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης', 'Άνοιγμα Νέου Αιτήματος', 'Δελτία (0)', 'Προφίλ', 'Δοκιμαστικός Χρήστης', and 'Αποσύνδεση'. Below the navigation bar, the main content area is divided into two steps. Step 1, 'Contact Information', shows the user's email address as 'Δοκιμαστικός Χρήστης <ted@hua.gr>'. Step 2, 'Τομέας Βοήθειας' (Helpdesk Category), features a search bar with the placeholder text 'Search for a topic (e.g. Printer, Login)...'. Below the search bar, there is a section titled 'Όλες οι Κατηγορίες' (All Categories) which displays a grid of nine category cards, each with a folder icon and a number: 1. Διοικητικά - Συνεδριάσεις Επιτροπής Ερευνών, 2. Προτάσεις - Έργα, 3. Οικονομικά, 4. Ανθρώπινο Δυναμικό, 5. Μετακινήσεις, 6. Προμήθειες, 7. Ψηφιακές Υπηρεσίες, 8. Νομικό θέμα, and 9. Λοιπά αιτήματα. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Δημιουργία Αιτήματος' (Create Request) and 'Αλλαγή (Ανακαθορισμός)' (Change (Reset)).

Σημείωση: Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την αναζήτηση για να εντοπίσετε την επιθυμητή κατηγορία.

5. Μετά την επιλογή της κατηγορίας - τομέα βοήθειας, συμπληρώστε κατάλληλα τα πεδία της φόρμας που θα εμφανιστεί. Αν επιθυμείτε, μπορείτε να επισυνάψετε και κάποιο αρχείο από τη διαθέσιμη επιλογή. Τέλος πατήστε το πλήκτρο **"Δημιουργία Αιτήματος"** στο κάτω μέρος της οθόνης.

 1. Διοικητικά - Συνεδριάσεις Επιτροπής Ερευνών	 2. Προτάσεις - Έργα	 3. Οικονομικά	 4. Ανθρώπινο Δυναμικό	 5. Μετακινήσεις	 6. Προμήθειες
 7. Ψηφιακές Υπηρεσίες	 8. Νομικό θέμα	 9. Λοιπά αιτήματα			

Ticket Details

Please Describe Your Issue

Θέμα

Normal Sans Serif B I U ☒ A            HTML  

Details on the reason(s) for opening the ticket.

📎 Σύρετε αρχεία εδώ ή [επιλέξτε τα](#)

Δημιουργία Αιτήματος

Αλλαγή (Ανακαθορισμός)

6. Μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία θα εμφανιστεί μήνυμα επιτυχούς καταχώρησης, ενώ παράλληλα θα λάβετε και ενημερωτικό email.

Δοκιμαστικός Χρήστης,

Ευχαριστούμε για την επικοινωνία!

Ένα νέο δελτίο δημιουργήθηκε με αριθμό **#ELKE-000032** και μέλος της Υπηρεσίας θα σας απαντήσει το συντομότερο δυνατό.

Παρακολούθηση Εξέλιξης Αιτήματος Υποστήριξης

Ο τελικός χρήστης ενημερώνεται μέσω email για κάθε στάδιο εξέλιξης του αιτήματος που έχει υποβάλει.

Μόνο στην περίπτωση που έχει συνδεθεί με ακαδημαϊκό λογαριασμό, μπορεί επίσης να παρακολουθήσει την πορεία του αιτήματος και μέσα από την εφαρμογή, ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

7. Επισκεφθείτε την πλατφόρμα μέσω της διεύθυνσης <https://help.elke.hua.gr/>
8. Επιλέξτε το σύνδεσμο "**Σύνδεση**" στο πάνω δεξιά μέρος της σελίδας



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
Εθνικός Λογαριασμός Κοινωνικών Έρευνών

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Κατάσταση Επισκόπηση **Σύνδεση**

**Καλωσήρθατε στη πλατφόρμα υποστήριξης του ΕΛΚΕ
Χαροκοπέιου Πανεπιστημίου**

Με σκοπό τη βελτίωση του επιπέδου τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης ζητημάτων σχετικών με τις αρμοδιότητες του Ειδικού Λογαριασμού Κοινωνικών Έρευνών, χρησιμοποιούμε τη παρούσα πλατφόρμα helpdesk. Μπορείτε να υποβάλετε το αίτημα σας με τη μορφή ενός δελτίου υποστήριξης και ένας εξουσιοδοτημένος τεχνικός θα σας παρέχει τις υπηρεσίες του.

Η εφαρμογή **δεν αντικαθιστά** σε καμία περίπτωση τα αιτήματα των χρηστών που ούτως ή άλλως υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται από εγγεγραμμένους χρήστες της πλατφόρμας web-resCom και εξυπηρετούνται αποκλειστικά μέσω αυτής.

Για να υποβάλετε ένα νέο δελτίο θα πρέπει να συνδεθείτε με τον ιδρυματικό σας λογαριασμό (@hua.gr) ενώ **μόνο σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό καθώς αντιμετωπίζετε πρόβλημα σύνδεσης στο λογαριασμό σας**, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα νέο δελτίο χωρίς να απαιτείται είσοδος.

Για αναλυτικές οδηγίες χρήσης της υπηρεσίας, μπορείτε να ανατρέξετε στο σχετικό [οδηγό](#).

3. Στο πεδίο "Ηλ. Διεύθυνση ή Όνομα Χρήστη" συμπληρώστε τον ακαδημαϊκό λογαριασμό σας **με** την κατάληξη @hua.gr και στο πεδίο "Κωδικός πρόσβασης" συμπληρώστε τον κωδικό σας (ίδιος με αυτόν του email)

ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
Εθνικός Αρχαιολογικός Κονσόλιον Έργων

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Άνοιγμα Νέου Αιτήματος Κατάσταση Επισκέπτης Σύνδεση

Sign in to Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο - ΕΛΚΕ

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Ηλ. Διεύθυνση ή Όνομα Χρήστη
ted@hua.gr

Κωδικός πρόσβασης

Σύνδεση

Don't have an account? [Sign up](#) Are you an Agent?

4. Αφού ολοκληρωθεί η σύνδεση σας, ανακατευθύνεστε στη σελίδα "**Δελτία**" όπου μπορείτε να δείτε τη λίστα με τα αιτήματα - δελτία που έχετε υποβάλει.

ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
Εθνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Αρχική Σελίδα Κέντρου Υποστήριξης Ανοικτά Νέα Αιτήματα **Δελτία (3)** Προφίλ Διαμοιρασμός Χρήστη Αποσύνδεση

Search: Κείμενο... Αναζήτηση Τμήμα Βοήθειας: Όλες οι Τμητικές Βοήθειες

Δελτία (3) Ανοικτό 3

Εμφάνιση 1 - 3 από 3 Ανοικτά Αιτήματα

ΑΡ. ΔΕΛΤΙΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΘΕΜΑ	DEPT
ELKE-000032	17/2/26	OPEN	Θέμα αιτήματος	ΜΟΔΥ
ELKE-000031	17/2/26	OPEN	Θέμα αιτήματος	ΜΟΔΥ
ELKE-000030	17/2/26	OPEN	Θέμα αιτήματος	ΜΟΔΥ

[1]

5. Πατώντας πάνω σε ένα αίτημα προβάλλονται οι σχετικές λεπτομέρειες.

Δελτία (3) Ανοικτό 3

Εμφάνιση 1 - 3 από 3 Ανοικτά Αιτήματα

ΑΡ. ΔΕΛΤΙΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΘΕΜΑ	DEPT
ELKE-000032	17/2/26	OPEN	Θέμα αιτήματος	ΜΟΔΥ
ELKE-000031	17/2/26	OPEN	Θέμα αιτήματος	ΜΟΔΥ
ELKE-000030	17/2/26	OPEN	Θέμα αιτήματος	ΜΟΔΥ

[1]

