



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικών και Καποδιστριακών
Πανεπιστήμιων Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΟΝΔΥΛΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΜΟΝΑΔΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Αθήνα, 7/1/2026

ΠΡΟΣ: την πανεπιστημιακή
κοινότητα

Θέμα: Υποστήριξη χρηστών για το resCom – υπηρεσία Helpdesk

Αγαπητές και αγαπητοί συνάδελφοι και συνεργάτες,

Με την παρούσα ανακοίνωση σας ενημερώνουμε για τη λειτουργία της υπηρεσίας υποστήριξης χρηστών (Helpdesk) για το resCom, η οποία θα τεθεί σε πλήρη λειτουργία από τη Δευτέρα 12/01/2026, με την έναρξη λειτουργίας της νέας πλατφόρμας.

Σκοπός της υπηρεσίας αυτής είναι η υποστήριξη των Επιστημονικών Υπευθύνων και των συνεργατών τους στη διαχείριση των έργων τους, κατά τη μετάβαση και εφαρμογή του νέου πληροφοριακού συστήματος.

Η υπηρεσία θα λειτουργεί ως εξής για τις δύο βασικές κατηγορίες αιτημάτων-ερωτημάτων προς υποστήριξη:

α) για την υποβολή προβλημάτων ή αποριών που αφορούν στις διαδικασίες υλοποίησης των προγραμμάτων, θα συνεχίσουμε να υποβάλλουμε γραπτώς τα ερωτήματά μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση helpdesk@elke.uoa.gr. Εμπειρα στελέχη της Υπηρεσίας μας θα σας απαντούν



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο από
την DQS κατά ISO 9001:2015 Αρ.Πιστ. 502736

γραφτώς στο συντομότερο δυνατό χρόνο. Παρακαλείσθε, κατά την επικοινωνία σας, να αποστέλλετε τα πλήρη στοιχεία σας (και αριθμό τηλεφώνου), προκειμένου να είναι δυνατή και η τηλεφωνική επικοινωνία μαζί σας, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο (θα προτιμούμε τη γραπτή επικοινωνία και αποστολή οδηγιών). Να υπενθυμίσω ότι για τέτοια θέματα υπάρχει και η ψηφιακή βοήθος «ΑΘΗΝΑ» που βρίσκεται στην ιστοσελίδα του Ε.Λ.Κ.Ε. και απαντάει με πολύ μεγάλα ποσοστά επιτυχίας (όπως έχουμε ενημερώσει και στο παρελθόν) και ήδη επικαιροποιείται για να ανταποκρίνεται και στις ιδιαιτερότητες του resCom,

6) για προβλήματα που αφορούν αποκλειστικά στη χρήση της νέας πλατφόρμας (resCom) θα υπάρχει υποβοήθηση με τηλεδιάσκεψη που θα λειτουργεί καθημερινά (στις εργάσιμες ημέρες) 9.00 – 17.00 στη διεύθυνση:

<https://uoa.webex.com/uoa/j.php?MTID=mfd8010d55c930bb6d3c970c7100fda64>

Ο χρήστης που χρειάζεται υποστήριξη θα μπαίνει στο webex στην παραπάνω διεύθυνση και θα δηλώνει την παρουσία του πατώντας το «χεράκι» που έχει το webex. Ο «εκπαιδευτής» που έχει αναλάβει εκ μέρους του Ε.Λ.Κ.Ε. την υποστήριξη θα βλέπει στο webex τη σειρά με την οποία έχει δηλωθεί η παρουσία του καθενός (με το «χεράκι») και θα εξυπηρετεί με αυτή την προτεραιότητα τους παρόντες καθοδηγώντας τους στις ενέργειες που πρέπει να κάνουν στην πλατφόρμα resCom.

Σας εύχομαι Καλή Χρονιά με υγεία, πρόοδο και δημιουργικότητα!

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Ερευνών

Efstathios

Efstathopoulos

Digitally signed by Efstathios
Efstathopoulos
Date: 2026.01.07 11:41:04
+02'00'

Καθηγητής Ευστάθιος Π. Ευσταδόπουλος

Αντιπρύτανης Έρευνας και Καινοτομίας



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο από
την DQS κατά ISO 9001:2015 Αρ. Πιστ. 502736