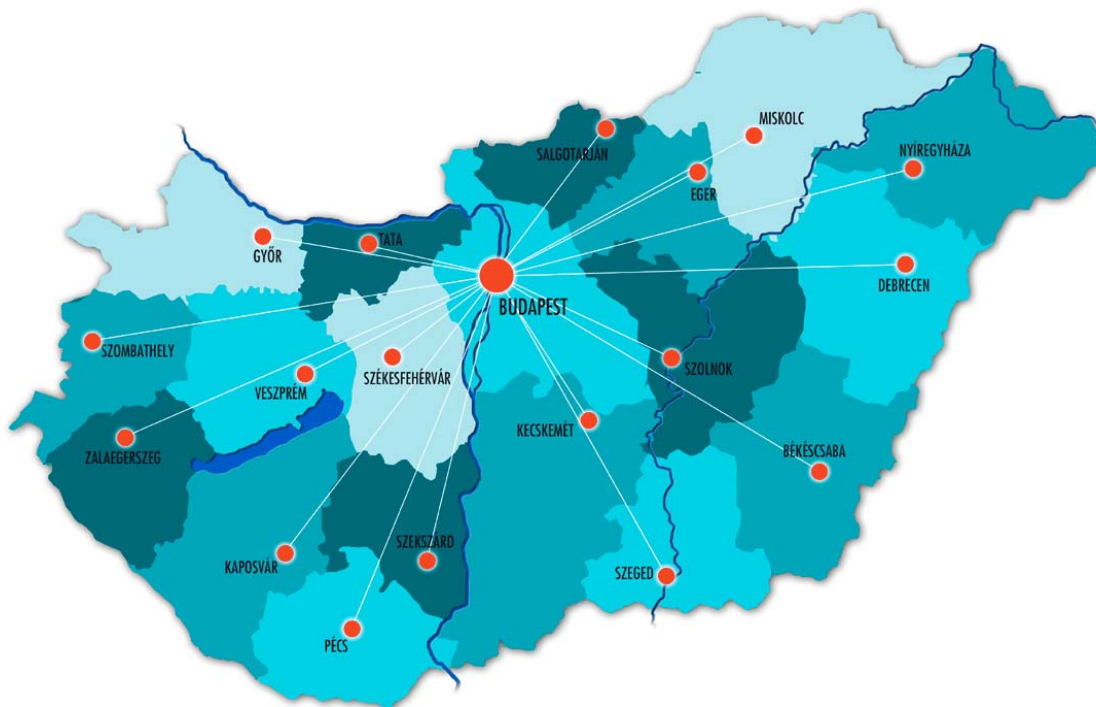


Ügyfélszolgálat szolgáltatás részletes bemutatása

A Magiszter Iskolaadminisztrációs Rendszer üzemeltetésének támogatásához a **teljes ország területére kiterjedő ügyfélszolgálati** rendszert biztosít a konzorcium.



A **Perfekt Rt.** az országban mindenhol jelen van, hálózatának köszönhetően **minden megyeszékhelyen irodát működtet**, amelyeken keresztül - igény szerint – a kisebb településeken is képzési, illetve az azokhoz kapcsolódó üzleti tevékenységet végez.

Megyei irodák mindegyike megfelelő személyi és infrastrukturális felszereltséggel bír, az **ISO 9001:2000 minőségtanúsítási rendszer** mindenütt garantálja az azonos színvonalú szolgáltatások biztosítását.

A Perfekt Rt. több mint 140 irodai számítógéppel rendelkezik, 7 különböző funkciójú szerver biztosítja az informatikai rendszerek működését.

A szervezeti egységek közötti kommunikációról az 1998-ban kialakított infrastruktúra gondoskodik. **Budapesten az informatikai központ szerepét betöltő egyik telephely rendelkezik 256 kbps sávszélességű internetes bérelt vonallal, a többi budapesti telephely össze van kötve egymással 128 kbps sávszélességű bérelt vonallal.** A kialakított rendszer lehetővé teszi a központi szervezeti egységek közötti adatkommunikációt és egységes, állandó internet elérést, e-mail levelezést (a cég rendelkezik saját WEB szerverrel és levelező szerverrel). Mindegyik budapesti telephelyen ki van építve önálló lokális hálózat. **Mindegyik vidéki üzleti központ rendelkezik belső számítógépes hálózattal, önálló ISDN alapú internet eléréssel.** A Perfekt Rt-nek van saját honlapja és minden munkatársának van e-mail címe. Az oktatási és vizsgaszervezési feladatok napi végzéséről, az Oracle alapú oktatási rendszer (Perfsys) gondoskodik, amelyet a központi és vidéki telephelyek on-line módon érnek el. **Munkatársaink kapcsolattartását az üzleti központokban, valamint a budapesti központunkban önálló telefonvonalak és faxok teszik lehetővé.**

Az **INFOtec. Kft. az interneten elérhető ügyfélszolgálati rendszert üzemeltet**, amely on-line hibabejelentést, segítségkérést támogat. A Program hatékony megvalósítása érdekében az érintett intézmények körében **elektronikus levelezési listát** indít, amely a rendszerrel összefüggő feladatok és hírek időszakos kommunikációját segíti.

Az INFOtec Kft. rendelkezik a hírlevél és elektronikus ügyfélszolgálat működtetéséhez szükséges technikai feltételekkel: 2 db telefon, 1 db telefax vonal ISDN telefonvonal, **állandó internet hozzáférés kábeltv modemén keresztül (sebessége 1500 Kb/s)**, az interneten napi 24 órában elérhető **nagy teljesítményű szerver, amely a TVNetwork Kft. szegedi szerver központjában működik, a felhasználók számára 100 Mbit/s sávszélességgel hozzáférhető.**

A konzorcium. az érintett intézmények és résztvevő szakemberek számára hozzáférhető Microsoft SharePoint csoport webhelyet alakít ki. A csoport webhely felhasználásával belső fórumot, esemény naptárat, osztott dokumentumtárat üzemeltet. A csoport webhelyhez való ingyenes hozzáférést (Microsoft Windows Server CAL, Microsoft Exchange CAL) az intézmények részére a 'tisztá szoftver' keretében kibocsátott felhasználói hozzáférési jogok biztosítják.