

Kapcsolódó szolgáltatás: Elektronikus ügyfélszolgálat

Leírás

Az elektronikus ügyfélszolgálati modul lényege, hogy egy egyértelmű, átfogó, a szoftver használatához szükséges-, és általános információkhoz egyszerű hozzáférést biztosító felület, és a mögötte található szoftver. A Szállító elkötelezett a személyes adatok védelme iránt és saját hatáskörében megteszi a megfelelő intézkedéseket annak érdekében, hogy az elektronikus ügyintézés folyamán az annak természetéből fakadó kockázatok a magyar jogszabályoknak megfelelő biztonságos szinten maradjanak és ezáltal a felhasználók bizalma az elektronikus ügyfélszolgálatban megingathatatlan legyen.

- A modul célja, hogy a regisztrált felhasználók biztonságosan kapcsolatba léphetnek ügyfélszolgálati munkatársainkkal, általános információkat kaphatnak mind technikai, mind pedig közoktatási kérdéseikről. Az ügyintézésben célszerű és hasznos az egységes, könnyen áttekinthető ügymenet. Ezt az egységességet az interneten az „Elektronikus ügyfélszolgálat” valósítja meg, egyfajta egyablakos ügyintézőként. Amennyiben a felhasználó létrehozta személyes bejegyzését (regisztrál), azzal olyan elektronikus szolgáltatásokat használhat az oldalon keresztül, melyeket amúgy személyes konzultáció keretében lenne csak lehetősége.
- A kezdőfelület segítségével a felhasználó olyan alap információkhoz juthat, amely megkönnyíti tájékozódását a szoftverben, vagy akár a közoktatási jogszabályok területén. Amennyiben a felhasználónak egyedi kérdése vagy kérése van, úgy az „információ-csoport” megnevezésével szabad szöveges kérdést tehet fel. Az oldal egy zárt és egy nyitott részből áll. A nyitott rész természetesen bárki számára elérhető információkat szolgáltat. Ezen információk emailben továbbküldhetők, így a felhasználók megoszthatják másokkal az itt talált adatokat.
- Az információk fa szerkezetbe ágyazva találhatók meg.
- A szoftver adminisztrátori oldalán e kérdések már úgy jelennek meg az operátorok felé, hogy az adatbázisban tárolt, a csoporthoz tartozó szakértő egy gombnyomással megkérdezhető. Így tulajdonképpen az adminisztrátorok mindössze egy „moderátori” funkciót látnak el, kiválogatva a hibásan érkezett kérdéseket, vagy azokat, melyre az információk az oldalon már rendelkezésre állnak. Ezen az adminisztrátori felületen található meg a felhasználók adminisztrációjára szolgáló felület is, mely segítségével törölhető vagy letiltható egy-egy felhasználó az oldalról. Itt hozható létre új fő- vagy alcsoport is. Minden csoportnak saját adminisztrátora lehet, így akár több, egymástól független személy is felügyelheti az oldalon feltett kérdések menetét, illetve az oldalon található információk naprakészségét. Természetesen a modulnak mindig van egy központi adminisztrátora, aki felügyelni tudja a csoport-adminisztrátorok munkáját.



Technikai- műszaki-szakmai feltételek

A modul létrehozásához szükséges egy megbízható szerver, mely előtt egy tűzfal található. A szerveren egy „Linux” vagy „Microsoft Windows server 2003” operációs futhat. A szerveren a biztonságos üzemeltetés miatt csak a http protokolhoz szükséges 80-as port lehet nyitva (vagy a tűzfal segítségével egyéb dedikált IP címekre más portok, de itt különösen ügyelni kell a biztonságra). Az oldal HTTP alapon kommunikál a felhasználóval HTTPS porton keresztül. (secure – http). Így megvalósítható, hogy személyes jellegű adat ne lehessen nyerhető a kommunikációs csatornán keresztül sem.

Az oldal motorja Linux esetében PHP, PERL míg Windows esetében ASP, vagy JAVA lehet. Mindegyik programozási nyelvvel megoldható, a moduláris egyszerű elemekből felépített jól struktúrált, és gyorsan módosítható oldal. A grafika és az adat szétválasztása (az adatok egyszerű tárolása, és flexibilis felhasználásának érdekében) XML alapú adattárolást kíván meg. Ez támogatható Linux esetén egy MySQL adatbázisszerverrel, míg Windows esetén MsSQL adatbázis szerverre van szükség.

A html generálást a szerver végzi. Így megoldható az is, hogy ezen a szerveren tárolt közérdekű információk más kimenettel az oldal egyéb részein, vagy akár társoldalakon különösebb konverzió nélkül megjelenhessenek.

A modul 2 részből tevődik össze. Egy adminisztrátori felületből és egy felhasználói felületből. Az adminisztrátori felületen az oldal karbantartási feladatai végezhetőek el, míg a felhasználói felületen az információ megtekintését kell elősegíteni.

A felhasználói felület a nyitólapkal kezdődik, ahol a belépéshez szükséges adatok megadása után, a saját kezdőlapjára kerül a felhasználó. Ezen lapon a már kigyűjtött információi mellett megtalálhatóak az esetleges kérdésre kapott válaszai és a frissen felkerült információk is. Innen navigálhat tovább egy főcsoport vagy alcsoport oldalára, ahol szabad böngészés segítségével az egyes címekre kattintva juthat el a kívánt információkig.

Természetesen keresését elő kell, hogy segítse egy szűrő és egy kereső rendszer is. A kereső rendszerben csoport-nevek között vagy magában az információban kereshet, míg a szűrő rendszer segítségével előre definiált paraméterek kiválasztásával juthat közelebb az általa keresett anyaghoz.

A keresési felület átlátható naplót kell, hogy készítsen, így az adminisztrátorok statisztikát készíthetnek az oldalon található információk „fontosságáról”, illetve azok könnyű eléréséről. Ezzel a naplózással, illetve a naplózásból kapott statisztikákkal az oldal tovább strukturálható, információk emelhetőek ki, vagy csoportosíthatóak át, ezzel is segítve a felhasználókat a keresésben.