

Kapcsolódó szolgáltatás: Gyakran Ismételt Kérdések, jelszóval védett honlapon

Leírás

Ez a kapcsolódó szolgáltatás a felhasználók gyors és egyszerű információhoz jutásáért felel. Ezen modul alapja egy jelszóval védett egyszintű kérdés – felelet kapcsolatot tartalmazó adatbázis, mely a felhasználó által már feltett és gyakran ismételt, fontosabb kérdéseket gyűjti össze. A modulban egy szabadszöveges kereső segítségével könnyen és gyorsan tud a felhasználó a már fennlévő információk között keresni. Természetesen a felhasználó döntheti el, hogy csak a kérdések között, csak a válaszok között, vagy mindkettőben kíván keresni.

- A kérdések és válaszok dátumától függően is lehetősége van a felhasználónak szűrést alkalmaznia, így kiszűrhetők a legutolsó kérdések, vagy akár a legfrissebb (vagy frissített) válaszok is. Az oldalon lehetőség van a kérdések megtekintése szerint is rendezni, így a felhasználó a leggyakrabban használt kérdéseket is gyorsan megtalálhatja.
- Amennyiben a felhasználó nem találja meg a kívánt információját, ezen a felületen lehetőséget kap szabad szöveges kérdés feltevésére. A kérdések egy központi adatbázisban gyűlnek össze, melyre az operátorok válaszolhatnak. A választ a felhasználó ugyanezen a felületen névre szólóan kapja meg. A válaszról email értesítés is érkezik. Természetesen a maximális nyomon követés érdekében a kérdések és válaszok saját egyedi azonosítóval, a kérdés feltevésének pontos dátumával, a válasz pontos dátumával, és a megtekintés számával vannak tárolva az adatbázisban, így könnyen lehet statisztikát készíteni az oldal látogatottságáról, illetve könnyen súlyozhatók az egyes problémák.
- Amennyiben az operátor úgy ítéli meg, hogy a feltett kérdés és az arra adott válasz más felhasználónak is segítségére lehet, akkor e kérdést központilag kihelyezheti az oldalra. Természetesen amennyiben egy kérdés és a hozzá tartozó válasz aktualitását veszti, úgy lehetőség van az adott kérdés levételére is.
- A gyakran ismételt kérdések modulban elhelyezhetők mind technikai, mind pedig általános közoktatásról szóló kérdések is. Amennyiben túl sok kérdés gyűlik össze (vagy a témaköröket tekintve túl átfogó lenne csoportosítás nélkül), úgy lehetőség van kulcsszavak elhelyezésére is. A kulcsszavak segítségével alapszűréseket állíthatnak be az operátorok, így a felhasználók a szabad szöveges keresés mellett használhatják a beállított csoportosítást is.

Technikai-műszaki-szakmai feltételek

- A modul HTML alapon kommunikál. Bármilyen HTML 4.0 vagy afölötti szabványt támogató böngészőből érhető el (Internet Explorer 6.0+, Firefox, Mozilla, Netscape). Az oldal html kódot, css stílusleíró nyelvet, javascriptet (a szűréseknél), és GIF képfarmátumú file-okat használ.
- A modulhoz szükséges egy adatbázis, egy dinamikus tartalmat generáló programozási nyelvet futtató környezet.
- A modul minden tekintetben együttműködik az elektronikus ügyfélszolgálati modullal, így a visszaigazolás megoldott.

- A modul működéséhez elengedhetetlenül szükséges egy szerver oldali egység, mely az email küldésért és fogadásáért felel. Az operációs rendszertől függően ez PHP, ASP, vagy akár CGI programozással is megoldható.
- A felhasználók kiszolgálására szükség van egy úgynevezett „front-end” részre, mely az oldal tényleges megjelenítéséért felel. Ezen a felületen keresztül tudnak bejelentkezni a már regisztrált felhasználók. Bejelentkezés után az oldalon strukturáltan látszanak a legfrissebb kérdések (melyek linkek), a kulcsszavak, és a kereső illetve szűrő felületek.
- Szűrés
A megfelelő beállítások után (dátumtól-ig, megtekintések száma, kulcsszó) a felhasználó megkapja a kérdések listáját, melyek alatt a válasz első 500 karaktere látszik. A kérdés maga egy link, amely a teljes válasz oldalára vezet.
- Keresés
A szabadszöveges keresési felületen a felhasználó beállíthatja, hogy hol kíván keresni (csak kérdés, csak a válaszok, mindenhol), beírja a keresési feltételt. A keresés után a szűréshez hasonló oldalon megjelennek a keresésnek megfelelő eredmények. Ha nincs találat, akkor hibajelzéssel visszatér a kiinduló oldalhoz.
- Kulcsszó
A kulcsszóra való kattintás, egy előre definiált szűrést hajt végre, így az eredménye megegyezik a szűrésével.
- Ezen a felületen van lehetősége a felhasználónak megtekinteni, hogy saját kérdésére érkezett-e már válasz, illetve itt tehet fel kérdéseket. A kérdésfeltevés során segíthet az operátoroknak, és megadhat kulcsszavakat, így jobban definiálhatja, hogy pontosan mire irányul a kérdése. Amennyiben van megválaszolt, de még el nem olvasott kérdése, úgy a belépés után a modul automatikusan felhívja a figyelmét.