אוניברסיטת בן גוריון

הפקולטה להנדסה המחלקה להנדסת תעשייה וניהול

**פרויקט בקורס מערכת לניהול קשרי לקוחות**

נושא הפרויקט: המחלקה לקשרים בין לאומיים

**שם המרצה:** אבי עסיס

**מגישות:**

-מאי פרץ

-שחר וזנה

-טל הרשקוביץ

-נוי סקאל

טיוטת אפיון SF:

תוכן עניינים

[מטרת הפרוייקט: 2](#_Toc88148556)

[תיאור החברה: 3](#_Toc88148557)

[מבנה ארגוני: 3](#_Toc88148558)

[שירותי המחלקה: 4](#_Toc88148559)

[לקוחות המחלקה: 4](#_Toc88148560)

[מטרת המערכת: 4](#_Toc88148561)

[יעדים: 5](#_Toc88148562)

[אפיון דרישות המערכת: 5](#_Toc88148563)

[תיאור תהליכים עסקיים: 5](#_Toc88148564)

[הסדרת המלגה לסטודנט יוצא: 5](#_Toc88148565)

[תהליכים אוטומטיים: 6](#_Toc88148566)

# מטרת הפרוייקט:

מטרת הפרוייקט הינה לחקור את המחלקה לקשרים אקדמיים בינלאומיים באוניברסיטה ולפרט תהליכים הנכללים במערך חילופי הסטודנטים במערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM). במערכת זו הלקוחות בתהליך הם הסטודנטים, וסוכני המכירות הן הרכזות המתנהלות אל מול המערכת.

האיפיון כולל פירוט אודות תהליך גיוס סטודנט והסדרת מלגה לסטודנטים יוצאים תוך מיפוי אובייקטים ותהליכים רלוונטיים במערכת הsalseforce . המערכת משמשת לתמיכה בניהול סטודנטים יוצאים והמטרה העיקרית של פרוייקט זה היא לצמצם זמן עבודה ולהגדיל את מכסת הסטודנטים היוצאים לחילופים על ידי מתן שירות יעיל יותר ומענה מהיר לסטודנטים ובכך להגדיל את שביעות רצונם מהמחלקה.

# תיאור החברה:

המחלקה לקשרים אקדמיים בינלאומיים באוניברסיטת בן גוריון בנגב, שהוקמה ב-2007,מהווה את הגורם המקצועי והיוזם של הקשרים הבינלאומיים באוניברסיטת בן גוריון.   
המחלקה אמונה על הסטודנטים הבינלאומיים הלומדים במוסד (לתואר ושלא לתואר), על אלה היוצאים במסגרת חילופי סטודנטים, כמו גם חילופי סגל. אחראית על מאגר החוזים וההסכמים עם מוסדות עמיתים בחו"ל, בנוסף המחלקה מטפלת ומנחה לגבי הליכי הנפקות אשרות שהייה לסוגיהן והארכותיהן - אשרות, היתרי עבודה וביטוחי בריאות עבור כלל הסטודנטים והחוקרים/מרצים הזרים באוניברסיטה. המחלקה עובדת מול המועצה להשכלה גבוהה בכל הנוגע לקידום מדיניות הבינלאומיות במוסד, ויישום מדיניות המוסד להשכלה גבוהה.  
חשיבותה של המחלקה הינה רבה מאחר והקשרים האקדמיים הבינלאומיים הינם אחד מהקריטריונים להצלחה לפיהם נמדד מוסד אקדמי בדירוג העולמי שלו.

# מבנה ארגוני:

|  |
| --- |
| מנהלת המחלקה  מזכירה  אשרות  וביטוחי בריאות  שיווק בינלאומי  חילופי סטודנטים  רכזת אקדמית  תקציבנית  הסכמים  וניידות סגל |
| תרשים- תיאור המחלקה לקשרים אקדמיים בינלאומיים ותתי היחידות |

תרשים זה מציג את מבנה המחלקה לקשרים אקדמיים בינלאומיים באוניברסיטת בן גוריון בנגב ותתי היחידות בה.

**פירוט תחומי האחריות והתפקידים**

* מנהלת המחלקה
* תקציבים- תקציבנית המחלקה אחראית לניהול תקציבי המחלקה.
* רכזת אקדמית- רכזת זו אחראית על יוזמות אקדמיות, קורסים משותפים ועל התיווך בין הסטודנטים הבינלאומיים למחלקות השונות באוניברסיטה.
* חילופי סטודנטים- בתחום זה יש מספר רכזות שאמונות על תחומים שונים ביניהם ליווי הסטודנטים המעוניינים להגיע ללמוד באוניברסיטת בן-גוריון בנגב לתוכניות קצרות שלא לתואר שלם בכל שלבי התהליך החל מהרשמה ראשונית וכלה בהגעה לאוניברסיטה, סיוע בהתאקלמות וכדומה.   
  כמו כן, טיפול בסטודנטים היוצאים - מענה לסטודנטים אשר מעוניינים לצאת לחילופי סטודנטים בחו"ל משלב הרישום, סינון מועמדים ושיבוצם בהתאם להסכמים השונים, תקשורת עם יו"ר ועדות הוראה של המחלקות השונות באוניברסיטה ועד חזרתם ארצה. ישנן בנוסף שתי סטודנטיות אשר אחת אחראית על מתן מעטפת חברתית לסטודנטים באמצעות: טיולים, מפגשים חברתיים, ערבי גיבוש ועוד והשנייה נותנת מענה לסטודנטים אשר נמצאים במעונות על ידי ליווי, עזרה ותקשורת עם גורמי המעונות.
* שיווק בינלאומי- שיווק למועמדים בינלאומיים על ידי ניהול מדיה חברתית ואתרים, ניהול קמפיינים שיווקיים ברשת, השתתפות בירידים ועוד. תחום נוסף הוא ניהול מערכת ה Salesforce.
* אשרות וביטוחי בריאות- סיוע לסטודנטים, חברי הסגל ומשפחותיהם, בתהליך קבלת אשרות כניסה וביטוחי בריאות.
* הסכמים וניידות סגל- ליווי סגל אקדמי, טכני ומנהלי בתהליך השתתפות בתוכנית לחילופי סגל. תחום נוסף הוא ניהול ההסכמים של האוניברסיטה עם המוסדות השונים ברחבי העולם.

# שירותי המחלקה:

המחלקה לקשרים אקדמיים בינלאומיים באוניברסיטת בן גוריון בנגב, שהוקמה ב-2007, אחראית לתכנון, ייזום, יישום, רישום ודיווח הפעילות הקשורה בבינלאומיות באוניברסיטה. היבטים חשובים בפעילות המחלקה:

* ייזום, חידוש וניהול הסכמים לשת"פ בינלאומי: המחלקה מנהלת מאגר של מאות הסכמים בשנה. ההסכמים מהווים בסיס לחילופי סטודנטים וסגל, לדוקטורנטים משותפים, לפעילויות בין אוניברסיטאיות, לקבוצות סטודנטים המגיעות לפרויקטים לימודיים ועוד.
* חילופי סטודנטים: המחלקה מטפלת בסטודנטים נכנסים ויוצאים במסגרת תוכניות לניידות סטודנטים כחלק מהתואר שלהם במוסד האם. במסגרת חילופי סטודנטים מגיעים סטודנטים ממוסדות שותפים ומאפשרים לסטודנטים שלנו לצאת למוסדות ברחבי העולם.
* חילופי סגל: המחלקה מלווה חברי סגל נכנסים ויוצאים במסגרת הסכמי ניידות.

# לקוחות המחלקה:

המחלקה מספקת שירותים לשני סוגי לקוחות (סטודנטים וחברי סגל) ולשתי מטרות:

* סטודנטים יוצאים: סטודנט יוצא הוא סטודנט שיוצא לסמסטר או שניים בחו"ל , תלוי בממוצע ושנת הלימוד שלו.
* סטודנטים נכנסים: סטודנטים שמגעים מחו"ל. יש להם מספר תוכניות כגון: להגיע לסמסטר, לשנה , לקורס קיץ ולתואר מלא בארץ.
* חברי סגל נכנסים: חברי סגל בעלי תארים מתקדמים שמגיעים לקורסים קצרים או למטרות הוראה ומחקר.
* חברי סגל יוצאים: חברי סגל בעלי תארים מתקדמים שטסים לחו"ל לביצוע של קורסים קצרים או למטרות הוראה ומחקר.

# מטרת המערכת:

המצב הקיים היום להסדרת המלגה לסטודנטים יוצאים מתבצע באופן ידני. לאורך כל התהליך מתקיימת התכתבות מתמשכת בין הסטודנט לרכזת הדורש מעקב ידני לאחר כל פעולה. עבור כל סטודנט מועמד יש לשלוח את המייל למילוי המסמכים הרלוונטיים, לאחר מכן על הרכזת לבדוק האם המסמכים שהגיעו אכן תקינים כדי לדעת האם לאפשר הזנת מלגה. הזנת המלגה מחולקת לשלוש פעימות. כמו כן, התהליך מערב שתי רכזות שונות ותקציבנית שאחראית על החלק הכספי במלגה המתקבלת עבור הסטודנט. מאחר ובתהליך מעורבות מספר ידיים, על כל רכזת לבצע מעקב בפני עצמה באמצעות כניסה למערכת, אחר כל סטודנט. מאחר והפעולות הן ידניות שאורכות זמן ממושך, יש אפשרות לטעויות אנוש ופספוס הזנת מלגה לסטודנטים בזמן.

מטרת המערכת להמיר את התהליכים הידניים לתהליכים אוטומטיים וביצוע חיוויים עבור הרכזות בכדי לייעל את זמן העבודה, ולנהל את המעקב בצורה נכונה יותר ויעילה יותר.

# יעדים:

* קיצור זמן העבודה של הרכזות על הסדרת מלגות לסטודנטים יוצאים . הפחתה של טעויות אנוש ל10 אחוז.
* מעקב אחרי ביצוע התשלומים והגשת המסמכים הרלוונטיים של הסטודנט. מאפשר לראות מצב נתון של כל סטודנט. הגדלת אחוזי הסטודנטים היוצאים המרוצים משירות המחלקה לכ70 אחוז.

# אפיון דרישות המערכת:

המערכת צריכה להיות זמינה באופן תמידי ולתמוך בממשקים שונים

* המערכת תתמוך באמצעים שונים- בפלאפון נייד (חכם), במחשב נייד ונייח ובטאבלט.
* המערכת תאפשר חיבור ממקומות שונים בארץ ובעולם.
* המערכת תתמוך בהגנת המידע בה בהרשאות וסיסמאות.
* המערכת תתמוך בהעלאת קבצי word ,pdf, png.
* המערכת תתמוך בהצגת נתונים עדכניים.
* המערכת תאפשר הפקה ושליחה של דו"חות לגורמים שונים.
* המערכת תתמוך באפשרות שליחת אי-מייל.
* המערכת תאפשר הצגת תיק סטודנט שיכלול פרטים אישיים, את פרטי המלגה שלו והיסטוריית פעולות של הלקוח.
* המערכת תאפשר שליפה של המנוי על פי מילות חיפוש או שדות דוגמת שם פרטי.
* המערכת תאפשר הצגה של נתוני המלגה של הסטודנט.
* המערכת תאפשר הזנת מלגה לסטודנט.
* המערכת תאפשר הצגת רשימה של מסמכים שהועלו.
* המערכת תזהה שהועלה מסמך ותציג וי במקום המתאים.
* המערכת תאפשר הצגת חלון משימות שיציג לכל משתמש את המשימות שעליו לבצע.

# תיאור תהליכים עסקיים:

בפרוייקט בחרנו להתמקד בתהליך מרכזי של הסדרת המלגה לאותו סטודנט יוצא.

בנוסף לתהליך זה על מנת לייעל את העבודה השתמשנו בתהליכים אוטומטיים של workflow rules בכדי לשלוח חיווים לרכזות ומיילים בצורה אוטומטית לסטודנטים.

## הסדרת המלגה לסטודנט יוצא:

התהליך מותנע לאחר שהסטודנט התקבל לתוכנית והוא נמצא בשלבopportunity במערכת הsalesforce. על הרכזת לבדוק את זכאותו למלגה מטעם אוניברסיטת בן גוריון. במהלך התהליך נשלחים אל הסטודנט הרלוונטי מיילים באופן אוטומטי הכוללים טפסים שעל הסטודנט למלא ולהעלות מסמכים לפי דרישה. בנוסף, בכדי לבצע בקרה אחר העלאת המסמכים ישלחו חיווים לרכזות על מנת לבדוק ולשנות סטטוסים לפי שלבי ההתקדמות בתהליך. (תרשים מצורף בדף הבא)

## תהליכים אוטומטיים:

בעזרת שימוש בworkflows rules יישלחו לסטודנטים מיילים באופן אוטומטי הכוללים את הטפסים עליהם למלא. בנוסף ישלחו מיילים לרכזות כאשר משתנים הסטטוסים באובייקט מלגה ובאובייקט סטודנט.

