

## נספח ב'9(1) למכרז

### מפרט טכני

#### **\*\* נוסח מתוקן \*\***

### תוכן עניינים

0	מבוא	3
1	רקע כללי	4
1.1	מבנה ארגוני ומשתמשי המערכת	4
1.1.1	אגף השיווק	4
1.1.1.1	מחלקת פרסום	4
1.1.1.2	מחלקת שיווק	5
1.1.2	שירות לסטודנטים רשומים – נותני השירות באוניברסיטה	7
1.2	מטרות הפרויקט ודרישות על	9
1.3	קווים מנחים בפתרון המוצע שיוגש על ידי המציעים ויצורף כנספח ב'9 (2) להצעה:	10
1.4	מילון מונחים	10
1.5	שני שלבי הפתרון המוצע -	13
1.5.1	שלב 1 - מודול שיווק, פרסום וטיפול במתעניינים (שלב ראשון- שלב הבסיס)	14
1.5.2	שלב 2 - מודול השירות לטיפול בפניות סטודנטים (שלב שני- שלב אופציונלי)	15
1.6	תכולת הפתרון המוצע שיוגש על ידי המציעים ויצורף כנספח ב'9 (2) להצעה:	16
2	דרישות פונקציונאליות והנחיות מחייבות להגשת הפתרון המוצע שיצורף כנספח ב'9 (2):	17
3	שלב 1 - מודול שיווק, פרסום וטיפול במתעניינים (שלב ראשון- שלב הבסיס)	18
3.1	תת שלב 1 – שיווק, פרסום וניהול קמפיינים	18
3.1.1	בניית עמודי הקמפיין	19
3.1.2	ניהול "מסע הלקוח"	20
3.1.3	ניהול מאפייני הקמפיין ב- SF	21
3.1.4	קליטת לידים מקמפיין	22
3.1.5	דוחות קמפיינים	22
3.1.6	הפצה רב ערוצית	23
3.2	תת שלב 2 - תהליכי הטיפול במוקד המתעניינים	24
3.2.1	כללי	24
3.2.2	קליטת לידים	26
3.2.3	פרטי הליד	28
3.2.4	תמונת הליד במערכת	29
3.2.5	הקצאת הליד לטיפול	30
3.2.6	הטיפול בליד	30
3.2.7	דשבורדים ודוחות (לידים)	34
3.3	תת שלב 3 – תהליכי הטיפול במרכז היעוץ	35
3.3.1	כללי	35
3.3.2	תיאום פגישות עבור מתעניינים	36
3.3.3	תיעוד הפגישה עם המתעניין ומעקב אחר המשך הטיפול	42

47	3.3.4 ניהול ושיבוץ הפגישות
50	3.3.5 דשבורדים ודוחות – ניהול פגישות
52	3.4 . תת שלב 4 – הטיפול ע"י נציגי החוגים
53	4 שלב 1 – טיפול מתקדם במתעניינים – עד להשלמת הרישום
53	4.1 . ניהול הלקוח (מועמד / סטודנט)
55	4.2 . הטיפול בהזדמנות המכירה
58	4.3 . דשבורדים ודוחות (הזדמנויות מכירה)
59	5 שלב 1 - קטלוג המוצרים - תחומי הלימוד באוניברסיטה
59	5.1 . רקע כללי
60	5.2 . דרישות לניהול קטלוג המוצרים
61	6 שלב 2 - מודול השירות – טיפול בפניות הסטודנטים
62	6.1 . נושא 0 – תמונת הסטודנט במערכת SF
69	6.2 . נושא 1 – פתיחת פנייה ע"י סטודנט פעיל
73	6.3 . נושא 2 – הטיפול בפניה ע"י גורמים פנים ארגוניים
77	6.4 . נושא 3 – שיקוף מידע על הטיפול בפניה לסטודנט
79	6.5 . נושא 4 – דוחות ומעקב
80	7 ממשקים למערכות אחרות
80	7.1 . הנחיות למימוש ממשקים בין מערכות
80	7.2 . ממשקים למערכות במערכת
86	8 דרישות רוחביות –
86	8.1 . דרישות כלליות
87	8.2 . ניהול תהליכי עבודה
88	8.3 . תמיכה ב-SLA בתהליכי העבודה במערכת
89	8.4 . דוחות ושאלות
89	8.5 . מסמכים
90	8.6 . בניית מסמכים/ טפסים/ אימיילים - סטנדרטיים
90	8.7 . יבוא / יצוא נתונים
90	8.8 . משלוח מסרים בערוצים השונים
91	8.9 . ניהול פעילויות
92	9 אבני דרך לצורך עמידה בלוחות הזמנים וגאנט על –
93	10 נספח א' – מודול שיווק, פרסום וניהול קמפיינים
93	10.1 טופס סיכום פגישת יעוץ
95	10.2 בקשה לתיאום פגישה במרכז היעוץ
95	10.2.1 תיאום פגישה – תואר ראשון
96	10.2.2 תיאום פגישה – תואר שני
97	11 נספח ב' – דוגמאות לנושאי פניות

## מפרט טכני

### 0 מבוא

אוניברסיטת חיפה נוסדה בשנת 1972 וייעודה המרכזי הוא לקיים מחקר והוראה אקדמית מצטיינים. אוניברסיטת חיפה משקיעה משאבים עצומים במחקר חוצה תחומים ודיסציפלינות ויוצרת אגב כך "ענני" ידע חדשים, התואמים את הסביבה הדינאמית של המאה ה-21.

האוניברסיטה מספקת תשתית אקדמית מגוונת בתחומי לימוד שונים, במסגרת הפקולטות השונות - הפקולטה למדעי הרוח, למדעי החברה, משפטים ועוד.

מידע מפורט על האוניברסיטה ותחומי פעילותה ניתן למצוא באתר האינטרנט של האוניברסיטה [/https://www.haifa.ac.il](https://www.haifa.ac.il)

המערכת המבוקשת נשוא מכרז זה הינה מערכת CRM מבוססת על פלטפורמת Salesforce לניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה החל משלב השיווק והטיפול במתעניינים ועד לשירות לסטודנטים רשומים.

**למען הסר ספק מובהר כי בכל הנוגע לשלב הגשת ההצעה ובחינתה כל האמור במסמך זה מתייחס ל"מציע" ובכל הנוגע לשלב שלאחר בחירת הזוכה וחתימת הסכם ההתקשרות עמו, כל האמור במסמך זה מתייחס ל"ספק" ולפיכך, יש לקרוא את ההגדרות הנ"ל לפי הקשר הדברים בו הם מופיעים.**

### הגדרת הדרישות במסמך זה מתחלקת ל- 2 תחומי פעילות:

- **שלב ראשון (שלב הבסיס) - שיווק וטיפול במתעניינים** – בתחום פעילות זה מתבצעים התהליכים שתחילתם בשלב הפרסום וניהול הקמפיינים וסופם בקליטתו של המתעניין להיות סטודנט רשום באוניברסיטה. לרבות: שיווק (ניהול קמפיינים ומסעות לקוח) וגיוס ומכירה (ניהול וטיפול בלידים) - אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה למודול השיווק (להלן: "**השלב הראשון**").

"הסבות נתונים": הנתונים ממערכת CRM הקודמת (SAP CRM) ייוצאו על ידי האוניברסיטה לאקסל לפי אובייקטים ראשיים (חשבונות, לידים, הזדמנויות, פעילויות, מוצרים וכו') ובהתאם למבנה הנדרש ויועברו למציע הזוכה לצורך הטמעה על ידו.

- **שלב שני (אופציונאלי) - שירות לסטודנטים רשומים** – בתחום פעילות זה מתנהל תהליך מתן השירות לסטודנטים רשומים באוניברסיטה עד להשלמת לימודיהם. תהליך השירות מבוסס על ניהול פניות של סטודנטים בנושאים שונים ומגוונים אשר מועברות לטיפולם של **גורמים שונים באוניברסיטה** עפ"י נושא הפניה ונתוני הסטודנט. לרבות אפיון מפורט, יישום, פיתוח, בניית ממשקים למערכות משיקות, בדיקות מסירה, הסבות נתונים, התקנה, הדרכה, הטמעה ותחזוקה (להלן: "**השלב השני**"). ביצוע שלב זה הינו אופציה הניתנת למימוש על ידי האוניברסיטה לפי שיקול דעתה במהלך 24 החודשים הראשונים להתקשרות, הכל בהתאם להוראות המכרז וההסכם.

## 1 רקע כללי

המידע המובא בסעיף זה מיועד לספק רקע כללי על בעלי התפקידים השונים באוניברסיטה ותחומי אחריותם. הרקע הכללי המובא בסעיף זה רלבנטי לתהליכי השיווק ותהליכי השירות לסטודנט.

את המבנה הארגוני הכללי של אוניברסיטת חיפה, ניתן למצוא באתר האוניברסיטה, בקישור הבא: [מבנה ארגוני - נושאי משרה וגופים אקדמיים | אוניברסיטת חיפה \(haifa.ac.il\)](http://haifa.ac.il)

### 1.1 מבנה ארגוני ומשתמשי המערכת

#### 1.1.1 אגף השיווק

**אגף השיווק** אחראי על הפעילות השיווקית החל משלב הפרסום וניהול הקמפיינים, דרך הטיפול במתעניין ועד להשלמת הרישום לאוניברסיטה ותשלום שכר הלימוד.

#### חשוב להדגיש כי:

- חלק מהחוגים משתתפים בתהליך הטיפול במתעניינים שמכוונים לחוג מסויים. לצורך הטיפול בלידים ע"י החוגים, יוקצו למשתמשים ייעודיים בחוג רישיונות משתמש במערכת והם ינהלו ויתעדו את תהליך הטיפול בליד ישירות במערכת
- כמויות המשתמשים המפורטות בהמשך מייצגות את תמונת המצב הנוכחית. גידול וצמיחה בפעילות האוניברסיטה ישפיעו גם על כמות המשתמשים העתידית כך שעל הפתרון המוצע לתמוך בגידול זה ובתמיכה בבעלי תפקידים נוספים ככל שיידרשו בהמשך.

להלן תיאור סכימטי של מבנה אגף השיווק:



מס' משתמשים	כמות	אופי הפעילות
ראש אגף פרסום ושיווק	1	אחראית על פעילות האגף. דוחות מעקב ישמשו את מנהלת האגף למעקב ובקרה אחר פעילות המחלקות השונות.

#### 1.1.1.1 מחלקת פרסום

מחלקה זו אחראית על תהליכי הפרסום וניהול הקמפיינים השיווקיים עבור היחידות השונות של האוניברסיטה.

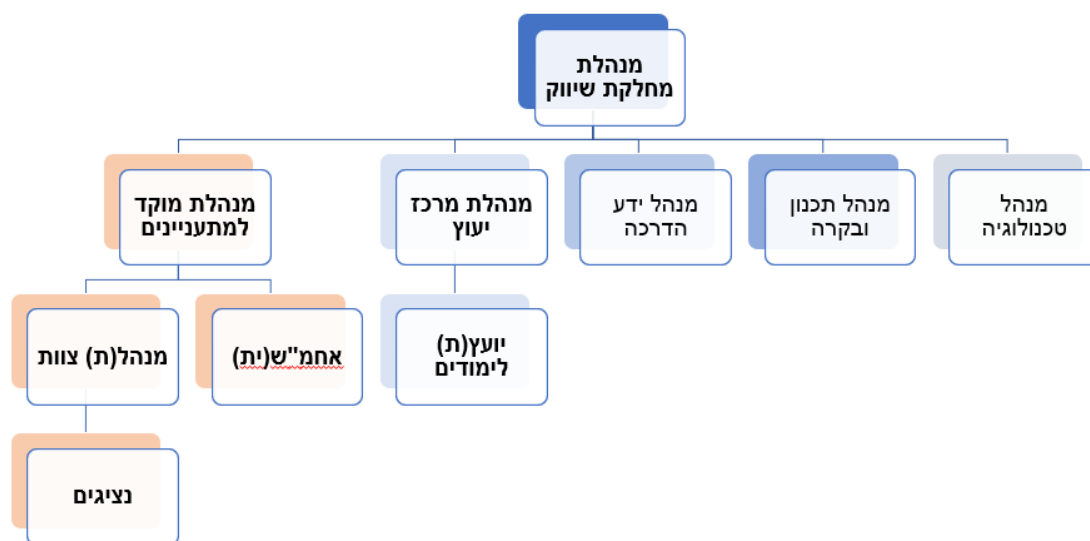
להלן פירוט המשתמשים במערכת במחלקת שיווק ופרסום:

מס' משתמשים	כמות	אופי הפעילות
מנהלת מחלקת פרסום	1	אחראית על פעילות המחלקה. דוחות מעקב לבחינת המשפך השיווקי וניהול תקציבי הפרסום והשיווק ישמשו למעקב ובקרה אחר פעילות המחלקה.
אחראי הפרסום – תחום דיגיטל	5	מנהלים את הקמפיינים (דיגיטל) אחראים על תכנון, תפעול וניתוח ביצועי הקמפיינים הדיגיטליים. תפעול הקמפיינים כיום נעשה מול חברות הפרסום. הנחת העבודה היא כי במסגרת הטמעת המערכת החדשה באוניברסיטה, יוכלו העובדים במחלקה להקים את הקמפיינים הדיגיטליים השונים בעצמם.

### 1.1.1.2 מחלקת שיווק

המחלקה אחראית על מתן מענה מיטבי למתעניינים בתחומי הלימוד השונים, על מנת לשלבם כסטודנטים בתחומי הלימוד השונים המוצעים ע"י האוניברסיטה. מתוקף תפקידה, המחלקה אחראית על תהליכי הטיפול בלידים עד שהם הופכים לסטודנטים רשומים.

להלן תיאור סכימטי של מבנה מחלקת השיווק:



על בסיס המבנה לעיל, להלן פירוט המשתמשים במערכת במחלקת השיווק:

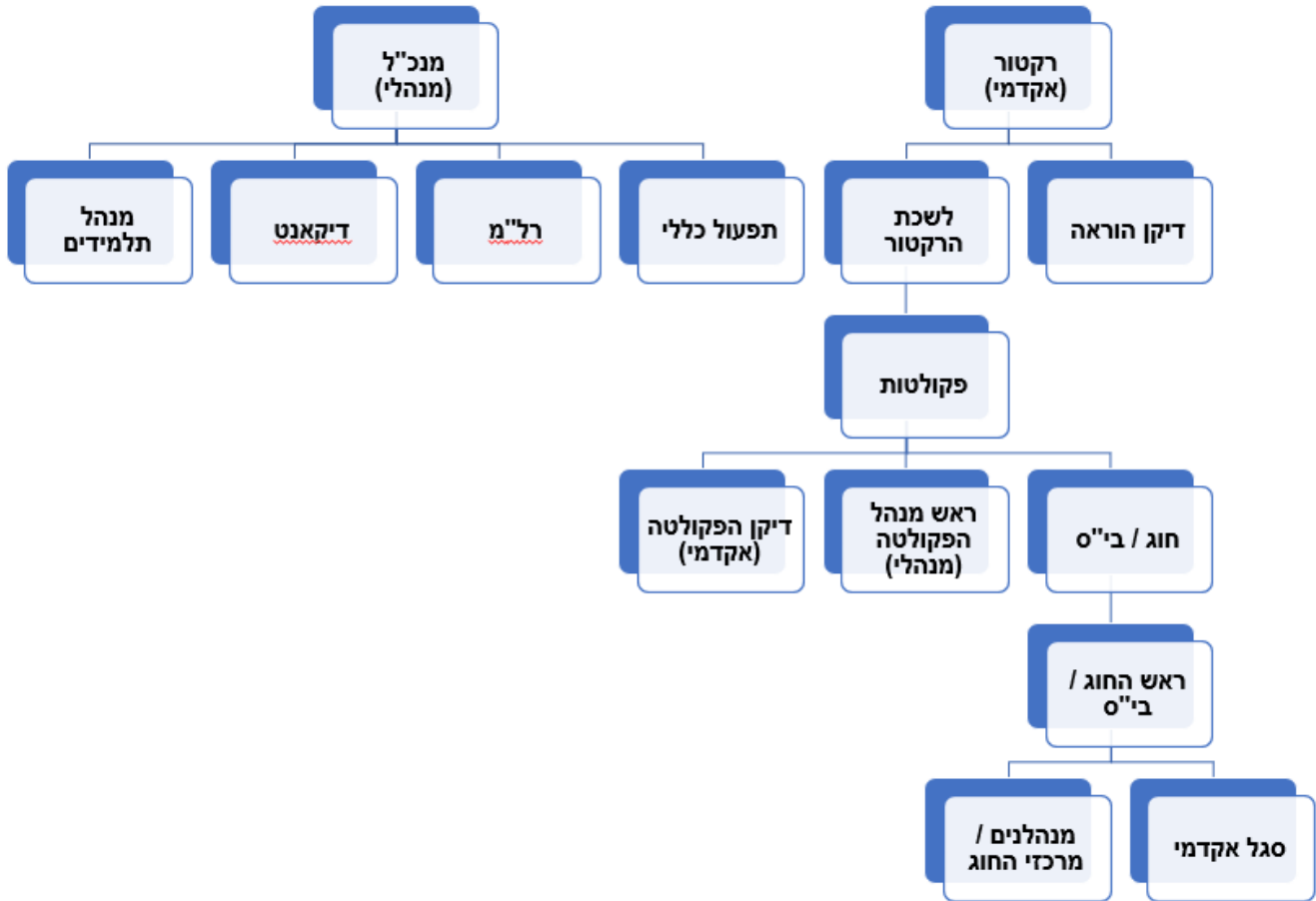
מס' משתמשים	כמות	אופי הפעילות
מנהלת מחלקת שיווק	1	המחלקה כוללת את המוקד למתעניינים ומרכז הייעוץ. מנהלת המחלקה אחראית על מוקד המתעניינים ומרכז הייעוץ למתעניינים שתהליכי העבודה שלהם מובאים במסגרת מסמך דרישות זה. דוחות מעקב ישמשו את מנהלת המחלקה למעקב ובקרה אחר פעילות המחלקה.
מנהל(ת) ידע והדרכה	1	אחראי(ת) לתכנון מערכות הידע במחלקה ותחום ההכשרה, עושה שימוש בדוחות מעקב מהמערכת.
מנהל(ת) תכנון ובקרה	1	אחראי(ת) למעקב אחרי נתונים, יעדים, תפוקות וכד'. עושה שימוש בדוחות סאפ ודוחות CRM

מס' משתמשים	כמות	אופי הפעילות
מנהל(ת) מוקד למתעניינים	1	מוקד המתעניינים משמש כ"קו ראשון" במתן מענה למתעניינים בלימודים באוניברסיטה וכ"קו שני" במעקב אחר מתעניינים פוטנציאליים לרישום.  מנהלת המוקד אחראית על כלל פעילות המוקד. דוחות מעקב שמשלבים מידע ממערכת הטלפוניה וממערכת ה-CRM ישמשו את מנהלת המוקד למעקב ובקרה אחר פעילות המוקד למתעניינים.
אחמ"ש(ית)	1	אחריות על ניהול המשמרת בזמן אמת בהתאם ליעדים שהוגדרו. עובדת עם דשבורד Real Time ודוחות מעקב ונתונים. האחמ"שית אחראית על קביעת עדיפות הטיפול במתעניינים ומעקב אחר עומס הפעילות במוקד.
מנהל(ת) צוות	1	מנהלת הצוות אחראית על הניהול הישיר והאישי של נציגי המוקד להגברת איכות המענה ועמידה ביעדים. עובדת עם דוחות מעקב ונתונים מתוך המערכת.
נציגי מוקד	30	נציגי המוקד מטפלים בקבלת והוצאת שיחות אל מתעניינים שפרטי ההתעניינות שלהם תועדו במערכת ה-CRM.  המענה הניתן במוקד הינו: <ul style="list-style-type: none"> <li>• טלפוני – שיחות נכנסות ויוצאות</li> <li>• תקשורת כתובה – תוך שימוש במייל / WhatsApp / SMS</li> </ul> <b>פעילות המוקד ב –</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ימים א-ה מהשעה 09:30 עד 20:00 (שירותי התחזוקה לטיפול בתקלות שאינן חמורות במערכת יינתנו בשעות 08:00-17:00. החל משעה 18:00 מבוצעות רק שיחות יוצאות.</li> <li>• יום ו' - מהשעה 09:00 ועד 13:00.</li> </ul>
<b>מרכז הייעוץ</b>		
מנהלת מרכז יעוץ	1	מרכז היעוץ משמש כ"קו מקביל" למתן ייעוץ והכוון למתעניינים. המגיעים לייעוץ הינם מתעניינים שעברו סינון ראשוני של התאמה ללימודים באוניברסיטה (ע"י הנציגים במוקד) ומעוניינים לקבל יעוץ אישי ביחס למסלול הלימודים.  דוחות מעקב ישמשו את מנהלת מרכז היעוץ למעקב ובקרה אחר פעילות מרכז היעוץ.
יועצת	6	<b>תהליך היעוץ האישי</b> מתבצע ע"י יועצת הלימודים.  תהליך היעוץ מבוסס על פגישות (ווירטואלי, טלפוניה או פרונטלי) בהן מתקיימת שיחה עם המתעניין ונבדקים החומרים האקדמיים הרלבנטיים. על בסיס הנתונים האקדמיים מוצעות למתעניין חלופות המתאימות לרצונותיו ולנתונים האקדמיים שלו (ציון פסיכומטרי, ציון במבחן אמ"יר וכד')
<b>נציגי החוגים</b>		
מנהלנים / מרכזי החוגים	100	נציגי החוגים משמשים אף הם כגורם מטפל במתעניינים ובמועמדים לחוגים אליהם משתייכים הנציגים. פירוט ביחס לתפקידם של נציגי החוג בתהליך הטיפול במתעניינים מובא בסעיפי הדרישות "שלב 4 – הטיפול ע"י נציגי החוגים".

1.1.2 שירות לסטודנטים רשומים – נותני השירות באוניברסיטה

מודול השירות בפתרון המוצע יאפשר טיפול בפניות הסטודנטים הרשומים ע"י גורמי פנים שונים באוניברסיטה. מגוון סוגי הפניות ותהליכי הטיפול השונים הנובעים מנושאי הפניה השונים יוגדרו בסעיפי הדרישות הנוגעות למודול השירות.

להלן **תרשים סכימטי של המבנה הארגוני** של נותני השירות השונים שאמונים על המענה לפניות הסטודנטים:



על בסיס המבנה לעיל, להלן פירוט ביחס לבעלי התפקידים השונים שיוגדרו גם כמשתמשים במערכת:

אופי הפעילות	כמות	מס' משתמשים
הרקטור הינו הגורם הבכיר ביותר שאמון על מתן מענה לפניות הסטודנטים בנושאים אקדמיים. הרקטור עצמו לא יוגדר כמשתמש במערכת אך בעלי התפקידים הכפופים אליו ישמשו כתחנות במענה לפניות רלבנטיות של הסטודנטים.	0	<b>רקטור</b>
מנכ"ל האוניברסיטה הינו הגורם הבכיר ביותר שאמון על מתן מענה לפניות הסטודנטים בנושאים מנהליים. המנכ"ל עצמו לא יוגדר כמשתמש במערכת אך בעלי התפקידים הכפופים אליו ישמשו כתחנות במענה לפניות רלבנטיות של הסטודנטים.	0	<b>מנכ"ל</b>
<b>יחידות כפופות לרקטור (אקדמי)</b>		
דיקן הוראה ומזכירת הדיקאן מטפלים בפניות חריגות של סטודנטים בנושאים אקדמיים. משרד הדיקאן מכתיב את המדיניות למנהליות בפקולטות ואינו משמש כקו ראשון במתן המענה לסטודנטים.	2	<b>דיקן הוראה</b>

מס' משתמשים	כמות	אופי הפעילות
		כמשתמש במערכת, נדרש גם לפעולות מעקב וקידום הטיפול בפניות על בסיס הגדרות ה-SLA (והגדרות פרטניות אחרות).
לשכת הרקטור	3	לשכת הרקטור אחראית על הצד האקדמי – עוסק בעיקר במינויים אקדמיים וכדי אך נותן מענה גם בפניות בנושאים אקדמיים שמצריכים מעורבות חריגה של הרקטור.
דיקן הפקולטה (אקדמי)	7	בראש כל אחת מהפקולטות עומד דיקן הפקולטה שאחראי על מתן מענה בנושאים אקדמיים (למשל, בקשה למתן פטור מקורסים בזכות לימודים קודמים).
ראש מנהל הפקולטה (מנהלי)	7	ראש מנהל הפקולטה בכל אחת מהפקולטות באוניברסיטה אחראי על מתן מענה בנושאים מנהליים (למשל, בקשות להנחה בשכר לימוד)
ראש החוג	60	אחראי על ההתנהלות האקדמית בחוג.
סגל אקדמי (יועצים אקדמיים)	60	היועצים האקדמיים נותנים מענה לסטודנטים החל משלב ההתעניינות (עוד לפני שהפכו לסטודנט פעיל). חלק מהיועצים האקדמיים יוגדרו כבר כמשתמשים של מודול השיווק. יועצים אלו יידרשו לפונקציונאליות הנדרשת בתהליך הטיפול במתעניינים וגם לצורך מתן מענה לפניות הסטודנטים.
מנהלנים / מרכזי חוג	150	המנהלנים / מרכזי החוגים ישויכו בהגדרת המשתמש שלהם אל החוג הרלבנטי על מנת לאפשר ניהול הרשאות מבוסס על השיוך שלהם לחוג מסויים. חלק מהמנהלנים / מרכזי החוגים יוגדרו כבר כמשתמשים של מודול השיווק. משתמשים אלו יידרשו לפונקציונאליות הנדרשת בתהליך הטיפול במתעניינים וגם לצורך מתן מענה לפניות הסטודנטים
<b>יחידות כפופות למנכ"ל</b>		
דיקאנט	40	הגוף שאחראי על רווחת הסטודנטים באוניברסיטה ומספק מעטפת אישית לסטודנט. גופים מרכזיים בדיקאנט: <ul style="list-style-type: none"> <li>• היחידה למצויינות אקדמית</li> <li>• ראש מנהל הדיקאנט</li> <li>• יחידה לטיפול בנושאי נגישות</li> <li>• היחידה הקלינית</li> <li>• מרכז לייעוץ קריירה</li> <li>• יחידה שאחראית על המגורים במעונות (בקמפוס, בעיר, מגורים של מרצים אורחים ועוד)</li> <li>• היחידה למעורבות חברתית</li> <li>• היחידה שאחראית לטיפול במלגות</li> <li>• יחידה לתכניות מיוחדות ועוד..</li> </ul>
מנהל תלמידים	22	אחראים על ההרשמה, תשלומי שכר לימוד, בוגרים, ניהול הבחינות, הקצאת חדרים וכד'. אינם מטפלים בפעילות השיווקית מול מתעניינים ומועמדים.
רל"מ	9	הרשות ללימודים מתקדמים – עוסקת בפניות סטודנטים בנושאים שקשורים למסלולי לימוד מתקדמים
תפעול כללי	5	יחידות מרכזיות שעוסקות בנושאים תפעוליים כלליים: <ul style="list-style-type: none"> <li>• מחשוב</li> <li>• ביטחון</li> <li>• תפעול</li> <li>• ועוד..</li> </ul>
סה"כ משתמשים	355	<b>שימו לב</b> , סך המשתמשים המובא כאן הינו הערכה ביחס לסך המשתמשים נותני השירות באוניברסיטה. מספרים מדוייקים יגובשו בשלב האפיון המפורט.



## 1.2 מטרת הפרויקט ודרישות על

הפרויקט לניהול חיי הסטודנט באוניברסיטת חיפה מיועד ליצירת תשתית מרכזית אחודה לניהול תהליכי שיווק, שירות ומכירה באוניברסיטה. הפתרון הנדרש יאפשר לתמוך בחוויית לקוח מיטבית ואיכותית לצד מקסום הפוטנציאל של סטודנטים קיימים וחדשים לצורך הצמיחה העסקית.

### הפרויקט מורכב מ- 2 חלקים שמטרתם המשולבת

- שיפור חוויית השירות והמכירה והתאמתה לציפיות המתעניין / הסטודנט ולעולם הדיגיטלי הנוכחי
- גיבוש חוויית לקוח עקבית ורציפה, למתעניין ולסטודנט
- קבלת תמונת לקוח מלאה ומדויקת על המתעניין / סטודנט ומגוון האינטראקציות שלו עם האוניברסיטה בעולמות השירות והמכירה
- שיפור תהליכים באופן שיאפשר לארגון ניהול יעיל, תקין ואפקטיבי ויתמוך באתגרים וביעדים העומדים בפניו בהווה ובעתיד
- תמיכה בשקיפות ויוזמה מול הלקוח
- מתן חוויית משתמש מתקדמת, אינטואיטיבית ונוחה
- מתן מבט 360° על פעילות הלקוח מול היחידה, ושמירת מידע עדכני על הלקוח
- תשתית עשירה של דוחות ודשבורדים לניהול אסטרטגי ותפעולי

### דגשים ליעדי הפרויקט ביישום מודול השיווק וטיפול במתעניינים:

- **שימוש מיטבי בתקציבי הפרסום** – ערוצי פרסום מותאמים לתוצאות הפרסום
- **חזרה לכל מתעניין**, תוך התאמת ערוץ החזרה ללקוח על פי מאפייני המתעניין וה"ערוץ" שלו
- **דוחות מעקב משולבים** עם מערכת הטלפוניה לקבלת תמונה מלאה ומדויקת על ביצועי המוקד

### דגשים ליעדי הפרויקט ביישום המודול לטיפול בפניות הסטודנטים:

- ריכוז פניות הסטודנט לנותני השירות השונים סביב רשומת הלקוח באופן שיאפשר לכלל נותני השירות בארגון לצפות בתמונת האינטראקציות של הסטודנט עם האוניברסיטה (בכפוף להרשאות הצפייה של המשתמש ביחס לנושאי הפניה השונים כפי שיפורט בסעיפי הדרישות בנושא).
- שיפור בשביעות הרצון של הסטודנטים מהטיפול בפניות השירות שלהם. שיפור שיבוא משקיפות בתהליך הטיפול, שיקוף סטטוס הטיפול גם טרם סיום הטיפול בפניה, מניעת הצורך בפניות חוזרות, קבלת תשובות אחידות המבוססות על מדיניות מוסכמת וברורה של האוניברסיטה.
- מדידת SLA לצורך שיפור השירות, בחינת עומסים בנקודות המגע השונות עם הסטודנטים, יצירה של התראות אוטומטיות לצורך עמידה ב-SLA ואיתור נקודות כשל חוזרות בטיפול בפניות.
- המידע על הסטודנט ב-SF יכלול נתונים שמקורם במערכות התפעוליות של האוניברסיטה (חוג לימוד, ציונים וכד') אך יאפשר גם ניהול מידע CRM על הסטודנט שמקורו וניהולו במערכת ה-SF.

### 1.3 קווים מנחים בפתרון המוצע שיוגש על ידי המציעים ויצורף כנספח ב'9 (2) להצעה :

- **התבססות על מקסימום יכולות קיימות OOTB** ומינימום פיתוח. הפתרון הנדרש יתבסס על פלטפורמת Salesforce תוך ניצול מיטבי של יכולות מובנות במערכת (Out Of The Box) והתאמת הקיים לצרכים המתוארים במסמך דרישות זה בכל מקום בו יידרש פיתוח, יפרט הגורם המציע את הרכיב הנדרש.
- **אוטומציה** – המערכת תתמוך באוטומציה של תהליכים (לדוגמא, משלוח מייל/ SMS / WhatsApp באופן אוטומטי עם קליטת הליד למערכת), תוך מתן כלי בקרה ומעקב על ביצוע הפעולות האוטומטיות. המערכת תכלול מנגנון התראות על פי כללים שיאפשר הצפה של מקרים חריגים, תזכורות לגורמים המטפלים ואסקלציות שונות בארגון
- אופן המימוש בכל הנוגע ל-WhatsApp ו/או ל-SMS יוחלט בשלב האפיון המפורט על ידי האוניברסיטה בהתאם לשיקול דעתה. במידה ויידרש ממשק ל-Glassix על ידי האוניברסיטה, הוא יסופק על ידי האוניברסיטה באמצעות הקונקטור הסטנדרטי. על כן, אופן מימוש זה רלוונטי בכל מקום במפרט בו ישנה **התייחסות ל-WhatsApp ול-SMS**.
- **ידידותיות** - המערכת תהיה מערכת תהליכית, תלויה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמשים בארגון באמצעות מסכים מותאמים למשתמש, ניווט אינטואיטיבי.
- **גמישות** – המערכת תתמוך באפשרות לשינויים עתידיים, ככל האפשר ללא התערבות מתכנת, בתהליכים, בהגדרות, בשדות במערכת, בתצוגה וכד'. לצורך כך יש להשתמש בערכים פרמטריאליים, חוקים לוגיים, ארכיטקטורת מערכת של שכבות, וכו'.
- **מודולריות** – המערכת תתמוך בגידול עתידי של היקפי ותחומי הפעילות.
- **כלים לניהול אדמיניסטרטיבי** לתחזוקה ע"י משתמש על-טיפול בטבלאות, תהליכים, הפעלת ממשקים, שינוי פרמטרים, ניהול משתמשים והרשאות וכד'.
- המערכת תכלול **מנגנון חיפוש ושליפה** משוכלל וידידותי המאפשר הנגשה של המידע במערכת
- המערכת תכלול **מנוע דוחות** ודוחות עבודה מובנית שיאפשרו ניהול עומסים ומדדי ביצוע של העובדים, דיווחים תקופתיים, דוחות תפעוליים וניתוחיים
- **אינטגרציה** - המערכת תשתלב במערכות הארגוניות האחרות ליצירת תהליך שלם המבוסס על סנכרון מידע בין המערכות. הסנכרון יבוצע על ידי בניית ממשקים שאף הם חלק מתכולת פרויקט זה (ר' פרק ממשקים במערכת). הסנכרון בין המערכות יפחית למינימום את הצורך בהקלדות כפולות בין מערכות שונות

### 1.4 מילון מונחים

חשוב להדגיש כי המונחים המובאים כאן אינם מתייחסים לאופן המימוש במערכת והם מובאים כדי לישר קו בהגדרת המונחים כפי שמופיעים ברשימת הדרישות.

להלן רשימת המונחים המרכזיים בהם נעשה שימוש במסמך זה :

	מונח	פירוט המונח
1.	ליד	"ליד (Lead)" משמש לשמירת מידע בסיסי על מי שמתעניין בלימודים באוניברסיטה. המידע הבסיסי על הליד כולל שם ופרטי התקשרות (מייל + טלפון).

	פירוט המונח	מונח	
2.	<p><b>מופע של ליד</b> כולל מידע נוסף על פרטי התעניינותו של הליד.</p> <p>מופע של ליד כולל מידע על:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>מקור הליד</b> – קמפיין ממנו נוצר, מידע "דיגיטלי" על תהליך יצירת הליד (UTM לדוגמא), תאריך היצירה ועוד..</li> <li>• <b>מידע נוסף על התעניינותו של הליד</b> – שנה"ל / סמסטר, תחום / חוג / פקולטה, מידע על נתונים אקדמיים (למשל, יש / אין בגרות) ועוד..</li> </ul> <p>ייתכנו מספר מופעים של הליד בעקבות פניה שלו בערוצים שונים / דרך קמפיינים שונים. בהמשך מסמך זה מובאות הדרישות לאופן הטיפול בליד שיש לו מופע אחד או יותר (לכל ליד יש מופע אחד לפחות).</p>	<b>מופע של ליד</b>	
3.	<p><b>לקוח (Customer)</b> הוא מי שהייתה לו <u>אינטראקציה מאומתת</u> קודמת עם האוניברסיטה ואשר מנוהל לגביו במערכת מזהה חד ערכי שמבטיח את זהותו ואת הקשר שלו למידע המנוהל לגביו במערכת (לימודים קודמים, התעניינות קודמת וכד').</p>	<b>לקוח</b>	
4.	<p>לקוח שהפך לסטודנט פעיל באוניברסיטה. סטודנט פעיל יכול להיות סטודנט רשום בכל התארים (כולל לימודים שאינם לתואר) ובכל מסלולי הלימוד.</p> <p>סטודנט פעיל הוא סטודנט שקיים לו רישום שלא בוטל בשנת הלימודים הנוכחית.</p>	<b>סטודנט</b>	
5.	<p>מונח זה רלבנטי במודול השירות והוא מתייחס לנקודת טיפול בפניית הסטודנט לצורך טיפול בפנייתו בנושא מסוים.</p> <p>הפניית הטיפול לתחנה מסוימת, מייעדת את הטיפול בפניה לקבוצה של אנשים המהווים חלק מהגורמים המטפלים בתחנה זו (למשל, "לשכת הרקטור").</p>	<b>תחנה</b>	
6.	<p>המונח <b>הזדמנות (הזדמנות מכירה, Opportunity)</b> משמש לניהול מידע על הזדמנות מכירה ללקוח קיים במערכת. ברשומת הזדמנות מנוהל מידע על שנה"ל/סמסטר הרלבנטיים, ומתועדים כל המגעים עם הלקוח הנוגעים לטיפול בהזדמנות המכירה.</p> <p>הזדמנות המכירה מתייחסת תמיד לשנת לימודים/ סמסטר מסוים (כלומר, טיפול במועמד הינו תמיד בהקשר של שנה"ל / סמסטר מסוים).</p> <p><b>אל הזדמנות המכירה ניתן לקשר רשומות "מוצר בהזדמנות"</b> – ברשומות אלו ינוהל מידע על מסלולי הלימוד השונים בהם מתעניין הסטודנט. בכל אחת מרשומות ה"מוצר בהזדמנות" ינוהל גם סטטוס שיתעדכן דרך ממשק ממערכת ה-SAP.</p> <p>על בסיס המידע בהזדמנות המכירה ניתן ליצר דוחות ותחזיות מכירה בחתכים שונים, המבוססים על המידע המנוהל בהזדמנות.</p>	<b>הזדמנות</b>	
7.	<p>המושג <b>אינטראקציה</b> משמש לתיאור פעילויות מסוגים שונים ובערוצים שונים בליד / לקוח / הזמנות המנוהלים במערכת.</p> <p>פעילויות אלו יכולות להיות מסוג – שיחת טלפון, תיאום פגישה, משלוח מייל, משלוח SMS וכד'.</p>	<b>אינטראקציה</b>	

פירוט המונח	מונח	
<p>הפעילויות יכולות להיווצר באופן אוטומטי (למשל, משלוח אוטומטי של תזכורת לפגישה X ימים לפני מועד הפגישה) או בעקבות פעולה יזומה של משתמש (למשל, משלוח דפי מידע בעקבות שיחה עם המתעניין)</p>		

## 1.5 שני שלבי הפתרון המוצע -

- הפתרון המבוקש במסמך דרישות זה מורכב משני השלבים כפי שהוגדרו לעיל בסעיף 0 – מבוא :
- השלב הראשון, שלב הבסיס, טיפול במתעניינים ;
  - שלב שני אופציונאלי- שירות לסטודנטים רשומים.

התהליכים הרלבנטיים עבור כל אחד מהשלבים מתוארים בנפרד במסגרת מסמך דרישות זה.

## 1.5.1 שלב 1 - מודול שיווק, פרסום וטיפול במתעניינים (שלב ראשון- שלב הבסיס)

להלן רשימת השלבים בטיפול במועמד עד להשלמת הטיפול והמעקב (\*) ע"י מחלקת השיווק (מוקד למתעניינים / מרכז הייעוץ):

- **תת שלב 1 – שיווק, פרסום וניהול קמפיינים** - חשיפה של התוכניות לקהלי היעד הרלוונטיים על פלטפורמות אינטרנטיות וברשתות החברתיות. מכל הקמפיינים המנוהלים, נדרש לממש ממשק לקליטת לידים אל ה-SF.
- **תת שלב 2 – תהליכי הטיפול במוקד למתעניינים** - המוקד משמש כ"קו ראשון" למתעניינים שמילאו פרטים בטפסים שמשולבים בפרסומי האוניברסיטה בקמפיינים השונים וכ"קו שני" במעקב אחר מתעניינים פוטנציאליים לרישום. במסגרת הטיפול הראשוני והמעקב במתעניין, מבוצע איסוף מידע על המתעניין ונבחנת ההתאמה הבסיסית שלו ללימודים אקדמיים.
- **תת שלב 3 – תהליכי הטיפול במרכז היעוץ** – מרכז היעוץ משמש "קו מקביל" לטיפול במתעניינים שעומדים בנתונים האוניברסיטאיים והביעו רצון לקיים פגישה עם יועצות הלימוד לצורך בחינה מעמיקה יותר של האפשרויות העומדות לרשותם ובחירה בתואר המתאים ביותר עבורם.
- במרכז הייעוץ מקבלים המתעניינים מידע נוסף על האפשרויות הפתוחות בפניהם והכוונה אישית על בסיס נתונים האקדמיים הבסיסיים.
- **תת שלב 4 – הטיפול ע"י נציגי החוגים** – נציגי החוגים מטפלים במתעניינים במצבים הבאים:
  - מתעניין מגיע ישירות אל משרדי החוג (הגעה פרונטלית או טלפונית)
  - המתעניין מופנה אל נציגי החוג ע"י מרכז היעוץ
  - המתעניינים מופנים כחלק משיתופי פעולה עם המוקד לבקשת החוג.
  - קמפיינים ייעודיים של מחלקת השיווק שמופנים ישירות לטיפול החוג

(\*) ההחלטה בעניין המעקב של מחלקת השיווק על תהליך ההרשמה של המתעניין תתקבל בשלב האפיון המפורט על ידי האוניברסיטה לפי שיקול דעתה הבלעדי. האפשרויות שנבחרות בשלב זה הן:

- השלמת המעקב של המחלקה לאחר תשלום דמי הרישום
- השלמת המעקב של המחלקה לאחר התשלום הראשון של שכר הלימוד

ההשלכה של החלטה זו רלבנטית להגדרת השלב של סיום הטיפול במתעניין ע"י מחלקת השיווק ואין לו השפעה ישירה על הדרישות מהמערכת כפי שמובאות במסמך זה.

(\*\*) חשוב להדגיש כי תתי שלבים 2 – 4 בתהליך אינם חייבים להתנהל באופן סדרתי עפ"י סדר השלבים המופיע לעיל וכי נקודת המפגש הראשונית עם המתעניין יכולה להתחיל בכל אחד משלבים אלו (לדוגמא, מתעניין שתיאם ישירות פגישה עם מרכז היעוץ או מתעניין שפנה ישירות אל נציג החוג בו הוא מתעניין).

## 1.5.2 שלב 2 - מודול השירות לטיפול בפניות סטודנטים (שלב שני - שלב אופציונלי)

מודול השירות בפתרון המוצע ישמש למתן מענה לפניות הסטודנטים שהתקבלו ללימודים במסלולי הלימוד השונים של האוניברסיטה – אלפי סטודנטים בעשרות חוגי ומסלולי לימוד שונים.

פניות הסטודנטים מופנות אל גורמים פנימיים שונים באוניברסיטה (מאות גורמים נותני שירות) ועוסקות בנושאים שונים ומגוונים – מנהליים, אישיים וכד'.

**במצב הנוכחי**, פניות הסטודנטים אל נותני השירות השונים, נעשות בתכתובת מייל, שיחות טלפון, שיחות פרונטליות ועוד. לא מתקיים ניהול מרוכז של פניות הסטודנט ואין גם מחויבות מוסכמת ו/או מעקב על ה-SLA לטיפול בפניה.

### הבעיות העיקריות במצב הנוכחי:

- לא קיים ערוץ ברור ומוגדר עבור הסטודנטים לפתיחת פניות אל מול הגורמים השונים באוניברסיטה
  - סטודנטים פונים במקביל בערוצים שונים, אל נותני שירות שונים לטיפול באותו נושא – מייצר עומס מיותר על גורמי השירות השונים
  - הפניה אל גורמי השירות השונים באותו נושא מייצרת לעיתים תשובות שאינן מתואמות – לא קיים תהליך אחיד ומוסדר לטיפות בפניות בנושאים השונים.
  - חוסר בתמונת 360 של הסטודנט מצריך במקרה הטוב בחינה של תמונת המצב בכמה מערכות שונות ובמקרים רבים אחרים התשובה הניתנת מבוססת על מידע חסר
  - לא קיים מעקב רציף על הפניות ועל ה-SLA למתן מענה לפניות אלו (חלק מהפניות "נופלות בין הכסאות")
  - אין רצף טיפול בפניות שהטיפול בהן מצריך מעורבות של יותר מגורם פנים אחד
  - חלק מהפניות עוסקות בנושאים אישיים רגישים – לא קיים כל מעקב על כך שאין זליגת מידע אישי אל גורמים שאינם אמורים לקבל את המידע
  - הסטודנט אינו יכול לעקוב אחר סטטוס הטיפול בפנייתו (גם זה מייצר עומס של פניות מצד הסטודנט שמנסה לברר את סטטוס הטיפול בפניה)
  - המערכות הקיימות באוניברסיטה מנהלות מידע אקדמי תפעולי בעיקרו (קורסים, ציונים, תשלומים וכד'). הפתרון המוצע צריך לאפשר ניהול מידע נוסף על הסטודנט שעניינו בניהול הקשר עם הסטודנט וראייתו כלקוח של האוניברסיטה.
- בסעיפי המסמך שמיקודם במודול השירות מובא פירוט הדרישות שישומן יאפשר טיפול בבעיות אלו ויביא לקפיצת מדרגה בטיפול בפניות הסטודנטים אל גורמי השירות השונים באוניברסיטה.

## 1.6 תכולת הפתרון המוצע שיוגש על ידי המציעים ויצורף כנספח ב'9 (2) להצעה:

על הפתרון לתמוך בניהול פעילות הלקוחות והתהליכים הקשורים אליהם מקצה לקצה, לרבות כלל הדרישות המפורטות במסמך זה.

- **אין לעשות שימוש ברכיבי צד שלישי כלשהם במסגרת המענה לדרישות המכרז והפתרון המוצע.**
- הפתרון ייושם על הפלטפורמה של מערכת ה-CRM של Salesforce (מודול המכירות והשירות Sales & Service Cloud או Education Cloud, כפי שיוחלט באופן סופי על ידי האוניברסיטה עם התנעת הפרויקט). משתמשי המערכת הפנים ארגוניים יעבדו ישירות על המערכת והרישוי עבורם יתבסס על הרישוי של SF שייבחר.
- **רכיב לניהול טפסים** – הפתרון הנדרש כולל יישום של כמות קטנה יחסית של טפסים ברמת מורכבות פשוטה. בהתחשב בעובדה זו ומתוך ידיעה כי לא צפוי גידול / שינוי משמעותי בכמות ובמורכבות הטפסים הנדרשים, **יישום הטפסים יתבסס על פיתוח עצמי של המציע ולא על פתרונות צד ג' שיש בהם עלויות רישוי נוספות.** הפיתוח העצמי צריך להתבסס על אובייקטי המידע של SF (אובייקטים שונים למימוש טפסים שונים) ומימוש הטפסים בצד ה-Client ב-React (זאת על מנת לאפשר לנציגי המחשוב באוניברסיטה לתמוך בפתרון בהמשך).
- באוניברסיטה קיימת תשתית Share Point לניהול מסמכים. בשלב האפיון המפורט ייבחן הצורך בשמירה של מסמכים מסויימים (למשל, מסמכים שהועלו ע"י סטודנט לצורך הטיפול בפניה) ב-SF על מנת לנהל באופן יעיל את המסמכים מתוך בחינה של היבטי Storage ושמירה על ביצועים במערכת ה-SF.
- הפתרון יכלול גם ממשקים אל מערכות פנים ארגוניות נוספות (לדוגמא, מערכת ה-SAP) ואל מערכות חיצוניות אחרות (לדוגמא, מקורות חיצוניים מהם נקלטים לידים). פירוט הדרישות בנושא ממשקים מובא בסעיף "ממשקים במערכת".
- בכניסת המשתמשים המורשים אל SF, ימומש מנגנון SSO על מנת להנגיש למשתמשים את הכניסה למערכת. המנגנון הקיים באוניברסיטה מבוסס על AD – SAML.
- כניסת סטודנטים לצורך פתיחת פניות וצפיה בסטטוס הטיפול בפניה תיעשה מדף ייעודי אילו יהיו הפניות פורטל הסטודנטים ומהאפליקציה. **הפורטל והאפליקציה קיימים** והמציע יידרש להקים דפים רספונסיביים, על בסיס העיצוב של אתרי האוניברסיטה, לפתיחת פניה וצפיה בסטטוס הטיפול שישתלבו בפורטל / אפליקציה הקיימים של האוניברסיטה. התשתית תאפשר התממשקות למערך ההזדהות הארגוני המבוסס על NetIQ Access Manager לרבות פרוטוקול SAML2 והזדהות OTP.
- יש למקסם שימוש ברכיבי אבטחת מידע, כגון יצירת קבצי לוג אודות הפעילות במערכת ( Event Monitoring Settings), Clickjack Protection, ועוד.
- יש להטמיע שימוש ב Roles לצד Security Groups
- יש להגביל סוגי קבצים להעלאה לפי הנדרש בלבד



## 2 דרישות פונקציונאליות והנחיות מחייבות להגשת הפתרון המוצע שיצורף כנספח ב'9 (2):

הדרישות הפונקציונאליות של הפתרון מוגדרות בנפרד עבור כל אחד מהמודולים:

- שלב ראשון, שלב הבסיס- מודול שיווק, פרסום וטיפול במתעניינים
- שלב שני, אופציונאלי- מודול השירות לטיפול בפניות סטודנטים - הדרישות של שלב זה מתבססות על דרישה לפיה התשתית שנבנתה ליישום שלב 1 - מודול השיווק ישמשו את מודול השירות במסגרתו ייבנו היכולות החדשות לטיפול בפניות סטודנטים.

### 3 שלב 1 - מודול שיווק, פרסום וטיפול במתעניינים (שלב ראשון- שלב הבסיס)

#### 3.1 תת שלב 1 – שיווק, פרסום וניהול קמפיינים

שלב זה עוסק בעיקר בהקמה וניהול קמפיינים פרסומיים, **מסעות לקוח** ופעילות שיווקית מגוונת ללימודים באוניברסיטת חיפה במסגרת תואר ראשון / שני / שלישי / לימודי מכינה/לימודי קדם תואר. פעילות השיווק מתנהלת בערוצי הדיגיטל השונים ומטרתה לגייס מתעניינים שיטופלו ע"י מחלקת לקוחות ושירות.

הפעילות השיווקית תכלול בין היתר קמפיינים פרסומיים, פעילות ופוסטים במדיה חברתית, Mass Media, Offline, אורגני, פעילות בכנסים, ביקורים של קבוצות, השתתפות בירידים, שיתופי פעולה עם אוניברסיטאות, פעילות באתרי לימודים, פעילות מול קטלוגי מידע ועוד.

במהלך שנה לימודים אקדמית, מופעלים בממוצע כ- 100 קמפיינים שיווקיים שונים (בחלוקה לערוצי הפרסום השונים). הציפייה היא כי עם יישום המערכת באוניברסיטה, תתאפשר הפעלה של קמפיינים רבים יותר שיאפשרו מיקוד ובחינה של התוצאות בזמן אמת.

הפעילות השיווקית של האוניברסיטה מתבצעת כיום ע"י אגף שיווק ותקשורת שמספק שירות לכלל החוגים באוניברסיטה.

- החוגים מעבירים תקציר (Brief) על נושא הקמפיין
- על בסיס התקציר והתקציב החוגי, מוגדרים המסרים השיווקיים והפלטפורמות לפרסום. ההחלטה על פלטפורמות הפרסום נובעת מתקציב החוג ומ"ידע אישי" של הגורמים שמנהלים את הקמפיין.
- לאחר ההחלטה על ערוצי הפרסום והמסרים המתאימים, יוצאים למשרדי הפרסום לקריאייטיב

**הדרישה מתייחסת להקמה, ניהול קמפיינים ומסעות לקוח מקצה לקצה וכוללת את המרכיבים הבאים :**

- בניית הקמפיין החיצוני באתר או בפלטפורמה כלשהיא של הרשתות החברתיות
- ניהול מאפייני הקמפיין ב-SF
- קליטת לידים וקישורם אל הקמפיין והערוץ ממנו נוצרו
- דוחות למעקב אחר קצב התקדמות הקמפיין ותוצאותיו העסקיות
- הפצה מאסיבית של מסרים בערוצים השונים למשתתפים בקמפיין
- ניהול "מסע לקוח" על בסיס המאפיינים השונים של המתעניינים שנאספים במהלך האינטראקציה השיווקית / מכירתית עם המתעניין (למשל, שילוב של סטודנטים שלא התקבלו במסע לקוח חדש לקראת שנה"ל / SMSטר חדש).

#	דרישה
1.	<p>הפתרון המוצע לבניית דפי הקמפיין צריך להתייחס לאפשרויות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שימוש ביכולות ה- Marketing Cloud לבניית עמודי נחיתה וטפסי לידים בערוצי הדיגיטל השונים. כיום מתבצע פרסום בעיקר בערוצים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ פייסבוק</li> <li>○ אינסטגרם</li> <li>○ דפי נחיתה באתרים שונים</li> <li>○ פרסום ב-Google</li> </ul> </li> </ul> <p>הפרסום בערוצים אלו מוביל אל עמודים למילוי פרטים מהם נוצר ליד במערכת. במסגרת יישום הפרויקט ע"י המציע, יש לבנות 5 עמודי קמפיין שייבנו ויעוצבו ע"י המציע כחלק מתכולת הפרויקט. בניית עמודי הקמפיין תתבסס על קווי העיצוב והמיתוג של האוניברסיטה.</p>
2.	סעיף מבוטל
3.	על הפתרון המוצע לאפשר Remarketing – חשיפת קהלי יעד מוגדרים לטובת קמפיינים ברשתות החברתיות – למשל, העברת אוכלוסיית מתעניינים שלא נרשמו ל-FB לטובת קמפיין ייעודי.
4.	הפתרון הנדרש מיועד לאפשר למשתמש המערכת (בעל תפקיד והרשאה מתאימים) להקים תבניות (טמפלייטים) עבור עמודי קמפיין שישתלבו באתר / פלטפורמה של ערוצי הדיגיטל השונים והרשתות החברתיות
5.	<p>הפתרון המוצע יתמוך בקליטת לידים ל-SF. המידע על הליד ב-SF יכלול פרטים מלאים על הקמפיין ממנו נוצר הליד.</p> <p>במצב הקיים, מבוצע שימוש בפלטפורמה של LeadIM לאיסוף הלידים מפרסומי הדיגיטל השונים ותיעודם כליד במערכת ה-CRM.</p> <p><b>על המציע לפרט את תפיסת הפתרון המוצע לעניין איסוף הלידים אשר יחליף את הצורך ב-Lead IM.</b></p>
6.	כחלופה, תוכל האוניברסיטה להמשיך בעבודה עם משרדי הפרסום, כפי שנעשה כיום, ולממש את מנגנון קליטת הלידים מפרסומים אלו.

#	דרישה
7.	<p>ניהול "מסע לקוח" - מסע ממוקד לפי רמת הפוטנציאל תוך בניית תהליך ומסרים שיווקיים אישיים לפי סוג הלקוח (הדרישה הינה לאפשר ניהול "מסע לקוח" גם בעבור לידיים במערכת)</p> <p>בשלב אפיון התהליכים, כחלק מהאפיון המפורט, ישולבו בתהליכים גם מסעות לקוח. לדוגמא:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>פניה אל סטודנטים שלא התקבלו בשנה קודמת, לצורך הגשת מועמדות נוספת לקראת שנה"ל החדשה</li> <li>פניה אל סטודנטים שלא השלימו את תהליך הרישום ועוד..</li> </ul> <p><b>על המציע לכלול בהצעתו בנייה של 5 מסעות לקוח אשר יאופיינו בשלב האפיון המפורט. מובהר כי המציע הזוכה יבנה את 5 המסעות הנ"ל ב<b>נוסף</b> לכל מסעות הלקוח המפורטים לאורך מפרט זה.</b></p>
8.	<p><b>המציע יכלול בהצעתו תהליך הכשרה של צוות השיווק באוניברסיטת חיפה לבנות מסעות לקוח נוספים על התשתית המוצעת</b></p>
9.	<p>מסעות הלקוח יאפשרו:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>משלוח מסרים מותאמים אישית למתעניין, על בסיס מידע מאינטראקציות קודמות</li> <li>זיהוי "עגלות נטושות" ופעולות שלא הושלמו והתאמת המסר</li> <li>שימוש במידע על דפים בהם ביקר המתעניין לצורך חידוד המסר המתאים</li> <li>פניה חוזרת למתעניינים שלא מימשו לימודים באוניברסיטה (התאמת המסר לסיבת אי המימוש)</li> </ul> <p><b>על המציע לפרט דוגמאות ויכולות נוספות על בסיס ניסיונו הקודם והדרישות המובאות במסמך זה.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>מידע על השתתפותו של הלקוח ב"מסעות" בהם השתתף ישוקף במערכת ה-SF. מידע זה כולל אינדיקציה על המסעות בהם השתתף, פעולות שביצע הלקוח במסגרת המסע (למשל, האם פתח את המייל שנשלח אליו וכד')</li> </ul>
10.	<p>משלוח מסרים במסגרת "מסע הלקוח" יבוצע בערוצים שונים – SMS / מייל / WhatsApp.</p> <p>הגדרת הערוץ המתאים תותאם למאפייני המתעניין המשתתף במסע הלקוח.</p> <p><b>על המציע לפרט את כלל המשמעויות של שימוש בערוצי התקשור השונים עם הלקוח. במצב הקיים באוניברסיטה,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS יים ממערכת ה-SAP CRM נשלחים דרך InforU.</li> <li>משלוח מסרים שיווקיים ו"ניהול מסעות לקוח" נעשה כיום ב- Active trail</li> <li>בבמוקד השירות מתבצעת התקשרות עם המתעניינים דרך WhatsApp על תשתיות ה-Glassix</li> </ul>
11.	<p>ניהול אישורי הדיור הינו מאפיין חשוב התנהלות השיווקית מול הלקוח.</p> <p><b>על המציע לפרט בהצעתו את אופן ניהול אישורי הדיור באופן שימנע משלוח דיור שיווקי למי שהגדיר כי אינו מעוניין בכך.</b></p>

### 3.1.3 ניהול מאפייני הקמפיין ב- SF

#	דרישה
12.	הפתרון המוצע צריך לתמוך גם באפשרות לנהל קמפיינים ייעודיים שיהוו חלק ממסע הלקוח.
13.	<p><b>בהקמת הקמפיין יש לאפשר את המאפיינים הבאים :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- הגדרת נתוני קמפיין (שם קמפיין, סוג קמפיין, תאריך התחלה, תאריך סיום, תאריכים נוספים לאורך חיי הקמפיין ועוד..)</li> <li>- מגזר אוכלוסייה (תואר ראשון, תואר שני ועוד..)</li> <li>- הגדרת תקציב הקמפיין (ישמש לניתוח אפקטיביות הקמפיין)</li> <li>ועוד (כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט)</li> </ul>
14.	על בסיס מאפייני הקמפיין ב- SF ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים שייצרו משימות לביצוע למשתמשי המערכת (למשל, יצירת משימה למשתמש להקים קמפיין חדש חודש לפני שפג תוקפו של הקמפיין הקיים עפ"י ה- End Date כמוגדר בקמפיין).
15.	<p>הפתרון המוצע יכלול <b>רכיב לבנית קהלים לקמפיין</b> - הגדרה וגזירה של אוכלוסיות (על בסיס המידע על הלקוח במערכת SF).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הרכיב יאפשר סגמנטציה של האוכלוסייה עפ"י קריטריונים שונים : נתוני לקוח, תחומי עניין קודמים, פרק הזמן מניסיון מכירה קודם, דירוג התעניינות ועוד, כפי שיוגדר באפיון המפורט</li> <li>• רכיב זה יאפשר שילוב של מידע על סטודנטים בשנה האחרונה ללימודים ו/או בוגרי האוניברסיטה לצורך שילובם בקמפיינים ייעודיים של האוניברסיטה</li> <li>• האוכלוסייה שתגזר תשויד לקמפיין מנוהל ב- SF</li> </ul>

#	דרישה
16.	<p>על הפתרון המוצע לאפשר ניהול "ימים פתוחים וירטואליים / פיזיים" במסגרת הקמפיין השיווקי. ניהול ימים אלו יאפשר בין היתר:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יצירת קישור למפגש הוירטואלי / משלוח פרטי הגעה למפגש הפיזי</li> <li>• במפגש וירטואלי - משלוח הקישור למפגש למתעניינים שונים</li> <li>• תיעוד רשימת המשתתפים בפועל ביום הפתוח (עדכון פרטי הליד על ההשתתפות במפגש) –</li> </ul> <p><b>על המציע לתאר את הפתרון המוצע לאיסוף יעיל, דיגיטלי ומקדם של פרטי המשתתפים בכנס וירטואלי ופיזי</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ המטרה ביום הפתוח הייתה לבצע רישום של כלל המגיעים לאירוע: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ כל מי שנרשם מראש ליום הפתוח (ברישום מוקדם) יקבל קוד QR בהודעת SMS יום לפני האירוע (בהגיעו לאירוע, יציג המשתתף את הקוד שקיבל והוא יסומן כמי שהגיע לאירוע).</li> <li>▪ מי שהגיעו לאירוע ללא קוד (כלומר - לא עשו רישום מוקדם), יקבלו את האפשרות לסרוק קוד במקום המפגש</li> </ul> </li> <li>○ סריקת ה-QR תוביל את המתעניין אל טופס ממוחשב לצורך השארת פרטים מזהים. הפרטים תועדו ברשומת ליד / מופע של ליד במערכת.</li> <li>○ חשוב להדגיש כי <b>יצירת קוד ה-QR</b> שישמש את המשתתפים באירוע <b>הינה חלק מתכולת הפתרון</b> אותו יידרש המציע לכלול בפתרון המוצע.</li> </ul>
17.	<p>המערכת תאפשר לשייך אותו לקוח/ מועמד למספר קמפיינים במקביל.</p>

#### 3.1.4 קליטת לידים מקמפיין

#	דרישה
18.	<p>לידים שמקורם בקמפיינים שונים המנוהלים במערכת יתועדו במערכת ה-SF עפ"י הפירוט בסעיף "קליטת לידים".</p> <p>בלידים שמקורם בקמפיינים השונים שמנוהלים במערכת, יישמר הקישור אל הקמפיין וכלל המידע הדיגיטלי שנאסף ביחס לליד שמקורו בדיגיטל. (במערכת ה-SF ישוקף כלל המידע הדיגיטלי, טאגים וכד', שרלבנטיים לליד המתועד במערכת)</p>
19.	<p>בתהליך קליטת לידים מקמפיינים תמומש לוגיקה כפי שמובא בתיאור הדרישות בסעיף "קליטת לידים"</p>

#### 3.1.5 דוחות קמפיינים

#	דרישה
20.	<p>דוחות לבחינת אפקטיביות הקמפיין – <b>על המציע להציג דוחות קיימים בפתרון המוצע לניתוח אפקטיביות הקמפיין.</b></p>

#	דרישה
21.	דוחות אפקטיביות הקמפיין צריכים לכלול גם אפשרות לניתוח ייעוד הקמפיין, כחלק מניתוח המשפך השיווקי. לדוגמא, אפשרות לניתוח החוגים אליהם נרשמו המתעניינים בעקבות קמפיין מסוים (על מנת לאפשר ללמוד על הקשר בין מקור הקמפיין ותוצאותיו).
22.	במידה וניתן לממש באמצעות פונקציונליות סטנדרטית של המערכת - יש ליצור היזון חוזר לרשת החברתית, או מהרשת החברתית, כדי למדוד אם הליד שנחשף לקמפיין ברשתות החברתיות נרשם לבסוף, לטובת מדידה נכונה של ההמרות.
23.	דוחות המערכת יאפשרו (לפחות): <ul style="list-style-type: none"> <li>אפשרויות פילוח נרחבות - חלוקה לפי תכנית, אחוזי רישום, מהם המקורות גיוס האפקטיביים ביותר בהצלבה עם נתוני הרשמה ומימוש. פילוח של כל הנתונים הקיימים במערכת, מקור הליד, מדינה, סטטוס רישום, מתי נרשם, פעם אחרונה שנכנס למערכת וכו'</li> <li>ניתוח התנהגות צרכנית, חשיפה, ClickThroughRate, CostPerLead</li> <li>דוחות להשוואה בין קמפיינים</li> </ul> <p><b>לצורך ניתוח נתוני הקמפיין ומידת האפקטיביות שלו - על המציע לבנות עד 5 דוחות מורכבים + עד 10 דוחות ברמת מורכבות בינונית (בנוסף על הדוחות המובנים הקיימים במערכת).</b></p> <p><b>דוח פשוט-</b> מתבסס על אובייקטים קיימים ופונקציונליות סטנדרטית.  <b>דוח בינוני-</b> דורש התאמות באובייקטים על מנת לספק מידע  <b>דוח מורכב-</b> דורש התאמות באובייקטים ובתהליכים.</p>
24.	<b>ניהול יעדים</b> – על המערכת לאפשר ניהול יעדים ביחס למימדי הפעילות שונים ולאפשר ניתוח העמידה ביעדים בבחינת אפקטיביות הקמפיין. ניהול של כ- 5 יעדים מסוגים שונים ביחס לאפקטיביות הקמפיין

### 3.1.6 הפצה רב ערוצית

#	דרישה
25.	הדיוור השיווקי יביא בחשבון את האינדיקציות לאישור דיוור של לידים / לקוחות המנוהלים במערכת. אין להפיץ דיוור שיווקי למי שלא אישר דיוור. <b>על המציע לפרט את אופן ניהול אישורי הדיוור בפתרון המוצע.</b>
26.	הדיוור למשתתפים בקמפיין יבוצע בערוצי השיווק השונים – SMS, מייל, WhatsApp

#	זרישה
27.	קמפייני הדיוור (למאשרי דיוור בלבד) יאפשרו : - העברת מידע שיווקי למתעניין / מועמד (ניוזלטר) - טיפים על תוכניות בהן התעניין המועמד - הזמנות רישום להדרכות/ שירותים/ כנסים/ פעילויות/וובינרים - עדכון פרטים
28.	תוצאות הדיוור ייקלטו ב- SF ויאפשרו פתיחה אוטומטית של ליד בעקבות תגובת הלקוח לדיוור.

### 3.2 תת שלב 2 - תהליכי הטיפול במוקד המתעניינים

#### 3.2.1 כללי

**מוקד המתעניינים** משמש כקו ראשון בטיפול במתעניינים במסלולי הלימוד השונים של האוניברסיטה

המטרה של המוקד היא לספק למתעניין את מירב הפרטים הרלבנטיים עבורו, לבחון את התאמתו ללימודים באוניברסיטה בכלל ולתחום הלימוד המבוקש בפרט ולנתב אותו להירשם ללימודים באוניברסיטה ו/או לשפר את נתוני הבסיס שלו על מנת שיוכל להתקבל ללימודים אקדמיים.

במידת הצורך מועבר הטיפול לגורמים פנים ארגוניים אחרים לצורך המשך טיפול במועמד.

ההיקף החודשי הנוכחי של מספר הלידים הנפתחים בערוצי השיווק השונים הוא כ- 10,000 לידים. במסגרת ההתפתחות העסקית של האוניברסיטה, הציפיה היא להגדיל את הכמות השנתית של לידים שמטופלים ע"י הגורמים השונים האחראים על הטיפול במתעניינים.

#### מקורות עיקריים ליצירת לידים:

- **העולם הדיגיטלי** - טפסים דיגיטליים, אתרים ופרסומים של האוניברסיטה, דפי נחיתה ייעודיים ועוד
- **גורמים פנימיים באוניברסיטה** – שיחות טלפוניות, מיילים, קליטת רשימות ממקורות מידע שונים
- **קמפיינים שיווקיים בערוצים השונים:** דיוורים – מיילים, SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות (פייסבוק, לינקדין וכו'), מודעות חיפוש בגוגל (Google ads).



**מאפייני הליד** הינם בסיסיים וכוללים בעיקרם פרטי התקשרות של המתעניין ומידע (אופציונאלי) על מסלול הלימודים בו התעניין.

המתעניין יכול לפנות בערוצים השונים דרכם מיוצרים הלידים. על המערכת לכלול מנגנון לאיחוד המופעים השונים של המתעניין שפנה בכמה ערוצים אל רשומת ליד אחת במערכת. המופעים השונים יספקו את כלל המידע שנאסף על המתעניין שפנה דרך הערוצים השונים.

שלב המעבר בין ליד ללקוח + הזדמנות ללקוח מובא בסעיפים "הטיפול בליד" ו"טיפול מתקדם במתעניינים עד להשלמת הרישום".

ב-SF נדרש לנהל סטטוס עדכני של מצב המתעניין/ סטודנט החל מתשלום דמי הרישום ולמשך כל תקופת לימודיו באוניברסיטה. סטטוס זה מתעדכן דרך ממשקים ממערכת ה-SAP בה מנוהל הטיפול בתשלומים ובניהול חיי הסטודנט באוניברסיטה (נא ראו פירוט בפרק "ממשקים למערכות אחרות").

ההחלטה מתי מסתיימת אחריותה של מחלקת השיווק על הטיפול בליד נמצאת בימים אלו בבחינה תהליכית (ההחלטה מתיחסת לשאלה מתי נפסק המעקב של מחלקת השיווק אחר המתעניין – לאחר תשלום דמי רישום? לאחר תשלום מקדמת שכר לימוד? לאחר בניית המערכת וכד'...).

הנחת העבודה היא כי כלל המידע הנדרש למעקב אחר התקדמות המתעניין / מועמד בתהליך מוגדר בדרישות הממשקים מול ה-SAP ובשלב האפיון (לאחר קבלת ההחלטה) יוגדרו התהליכים באופן מפורט).

#	דרישה (קליטת לידיים)
29.	<p><b>על המערכת לאפשר קליטה / הקמה של לידיים במערכת ממקורות מידע וערוצים שונים.</b></p> <p>המערכת תקלוט אוטומטית לידיים מערוצים שונים לרבות: אתרים דיגיטליים, אתרי אינדקס, טפסים דיגיטליים – כולל דפי "צור קשר", דפי נחיתה, מייל במבנה קבוע מאתרים שמספקים לידיים, SMS, WhatsApp, צ'אט, קבצים חיצוניים ורשתות חברתיות (ר' פרק ממשקים במערכת).</p>
30.	<p>על המערכת לאפשר הקמה ידנית של לידיים במערכת (כולל אפשרות להקמת לידיים ממכשירי Mobile).</p>
31.	<p>המערכת תאפשר קליטה מרובה של לידיים מקובץ חיצוני במבנה אקסל</p>
32.	<p><b>על המציע לכלול בהצעתו בנייה של עד 5 תבניות שונות לצורך איסוף לידיים מאתרים שונים – התבניות השונות יאפשרו איסוף לידיים בסיסים – פרטי יצירת קשר בלבד, איסוף לידיים לפי תואר, לפי תואר ותחום, לפי תואר וחוג וכד'.</b></p> <p>התשתית המוצעת לבניית הטפסים צריכה לאפשר גמישות מירבית בבניית הטפסים לאיסוף לידיים ושילובם באתרי אינטרנט שונים.</p>
33.	<p>הטפסים למילוי פרטים ע"י מתעניינים הינם בשפה העברית בלבד.</p> <p>בהזנת המידע אל טופס הליד, יש לבצע בדיקות תקינות בשדות המידע המוזנים בטופס – שם פרטי / משפחה – בעברית, כתובת מייל חוקית, מספר טלפון חוקי.</p>
34.	<p>בתהליך הקליטה תבוצע בדיקה כי הליד מגיע לפחות עם מידע מינימלי כפי שיוגדר בתהליך האפיון המפורט.</p> <p>לידיים שאינם כוללים פרטי מינימום, לא יוקמו במערכת אך ינוהלו בנפרד כשגויים, על מנת לאפשר ניטור מקורות מידע בעייתיים וטעינה מחודשת של לידיים למערכת.</p>
35.	<p>בכנסים וימים פתוחים שמארגנת האוניברסיטה, על המערכת לתמוך באפשרות לאיסוף מידע על לידיים ממשותפים שמגיעים למפגש.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ כל מי שנרשם מראש ליום הפתוח (ברישום מוקדם) יקבל קוד QR בהודעת SMS יום לפני האירוע .</li> <li>○ מי שהגיעו לאירוע ללא קוד (כלומר - לא עשו רישום מוקדם) , יקבלו את האפשרות לסרוק קוד במקום המפגש</li> </ul> <p>סריקת ה-QR תוביל את המתעניין אל טופס ממוחשב לצורך השארת פרטים מזהים. הפרטים תועדו ברשומת ליד / מופע של ליד במערכת.</p> <p>חשוב להדגיש כי יצירת קוד ה-QR שימש את המשתתפים באירוע הינה חלק מתכולת הפתרון אותו יידרש המציע לכלול בפתרון המוצע.</p> <p><b>על המציע להמליץ על שיטות נוספות לאיסוף מידע על לידיים במסגרת כנסים שמארגנת האוניברסיטה (למשל, אפליקציה לסריקת טופס רישום).</b></p>

#	דרישה (קליטת לידים)
36.	המערכת תאפשר הפעלת הממשק ליצירת לידים ע"י מערכות פנים ארגוניות אחרות (ר' פרק ממשקים במערכת)
37.	בקליטה של ליד מ WhatsApp / צ'אט או מקורות אחרים בהם התקיימה תכתובת עם המתעניין, נדרש לאפשר צפיה בתכתובת עם המתעניין מתוך רשומת הליד / הזדמנות.
38.	<p>על מנת לאפשר טיפול יעיל במתעניינים, על הפתרון המוצע לתמוך באיתור <u>מופעים חוזרים</u> של המתעניין בעקבות פניה של המתעניין ביותר מערוץ אחד (נא ראו הגדרות של "ליד" ו"מופע של ליד" בסעיף "מילון מונחים" במסמך זה).</p> <p>הפרמטרים שישמשו לזיהוי "מופעים חוזרים" יוגדרו בשלב האפיון המפורט (למשל, על בסיס מספר טלפון, כתובת מייל, שנת הלימודים בה מתעניין ו/או שילוב ביניהם).</p> <p>בתמונת הליד במערכת, יוצגו כלל המופעים החוזרים של הליד <u>על מנת למנוע מצב של טיפול מקביל בליד ע"י גורמים שונים ממחלקת השיווק</u>.</p> <p>כל אחד מהמופעים החוזרים של הליד יכיל מידע מפורט על מקור הליד ושאר המאפיינים הדיגיטליים שנאספו בתהליך יצירת הליד.</p>
39.	בקליטת הליד, נדרש להפעיל לוגיקה להקצאתו לטיפול ע"י נציג ספציפי במרכז הייעוץ במידה והתקיימה עימו כבר פגישת יעוץ בעבר. הלוגיקה המדוייקת שתופעל לצורך בדיקה זו תוגדר במסגרת האפיון המפורט.
40.	יש לאפשר הפעלה של לוגיקה ויצירה של פעולות אוטומטיות עם קליטתו של הליד למערכת. <u>לדוגמא</u> , עם קליטת הליד למערכת יישלח למתעניין מייל אוטומטי עם מידע והודעה כי ייצרו עימו קשר תוך X שעות.

#	דרישה (פרטי הליד)
.41	<p>המערכת תאפשר ניהול פרטי המידע הבאים על הליד:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>מקור הליד</b> - ידני, אתר אינטרנט, דף נחיתה, מזהה קמפיין, צ'אט ועוד)</li> <li>- <b>שנת לימודים אקדמית</b> / <b>סמסטר</b> (אליהם מכוון המתעניין)</li> <li>- <b>לימודים לתואר</b> – ראשון / שני / שלישי...</li> <li>- <b>תחום עניין</b>, עפ"י הפירוט בסעיף " תחומי הלימוד באוניברסיטה"</li> <li>- <b>הפקולטה המבוקשת</b>, עפ"י הפירוט בסעיף "תחומי הלימוד באוניברסיטה"</li> <li>- <b>החוג המבוקש</b> - מתימטיקה / פיזיקה / סטטיסטיקה וכו'...</li> </ul> <p>בפרטי הליד יש לאפשר <u>ניהול של עד 4 תחומי עניין</u> / פקולטה / חוג עבור כל אחת מרשומות הליד.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>פרטי התקשרות</b> – שם, שפה, כתובת מייל, מספרי טלפון, דף פייסבוק (לתקשורת במסנג'ר) ועוד..</li> <li>- <b>תאריכים</b> – תאריך יצירה, תאריך הקצאה לנציג מטפל, תאריך עדכון אחרון וכד'. נדרש לשמור היסטורית תאריכים לצורך בקרה ומעקב.</li> <li>- <b>סטטוס הטיפול בליד</b> – על פי רשימת ערכים ותהליכי הטיפול בליד, כולל אפשרות להגדיר המשך טיפול בעתיד. ערכי הסטטוס ייקבעו ידנית או באופן אוטומטי כחלק מהלוגיקה העסקית בתהליך. <u>סטטוסים לדוגמא</u>: ליד חדש, ליד בטיפול, ליד נכשל (עם ציון סיבת זליגה), מועמדות הוגשה.</li> <li>- <b>הגוף המטפל</b> – מוקד טלפוני / קשרי נרשמים / מרכז הייעוץ / החוג</li> <li>- <b>הנציג מטפל</b> – כולל ניהול היסטוריה, למעקב במקרה והליד עבר לטיפול בין נציגים.</li> <li>- <b>אישור דיוור</b> - כל טפסי הליד מחוייבים באישור דיוור. הליד נטען למערכת עם האישור או אי אישור הדיוור כולל תאריך העדכון.</li> </ul> <p>פריטי מידע נוספים לניהול על הליד יוגדרו בשלב האפיון המפורט</p>
.42	<p>הלידים יסווגו לבעלי פוטנציאל גבוה ונמוך על בסיס מאפייני הליד ופרמטרים נוספים שיוזנו ע"י הנציג המטפל (<u>לדוגמא</u>, מתעניין שהחל במילוי פרטים בטופס הרישום אך לא התקדם לתשלום יוגדר כבעל פוטנציאל גבוה יותר ממתעניין שקיבל את הקישור אך לא פתח אותו).</p> <p>הלוגיקה לקביעת פוטנציאל הליד תוגדר בשלב האפיון המפורט.</p> <p>נציגים מורשים יוכלו לבצע Override על דירוג הליד כפי שנקבע באופן אוטומטי.</p> <p>על בסיס פוטנציאל הליד, יוגדר סדר הטיפול בלידים ע"י מוקד המכירות ומרכז הייעוץ.</p>
.43	<p>יש לאפשר קליטת לידים מהצ'אט בוט של glassix שיוצג באתר האוניברסיטה לתוך המערכת.</p>

3.2.4 תמונת הליד במערכת

#	דרישה (תמונת הליד)
.44	<p><b>תמונת הליד</b> תכלול את הפרטים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>פרטי המתעניין</b> כפי שעודכנו בתהליך הקליטה של הליד</li> <li>• <b>מופעים חוזרים של הליד</b> (על בסיס זהות במאפיינים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט. כל אחד ממופעי הליד יכלול מידע "דיגיטלי" מירבי כפי שנאסף בתהליך יצירת הליד (למשל, פרטי העמוד הרלבנטי באתר בו ביקר המתעניין ומילא את פרטיו).</li> <li>• <b>לקוחות / אנשי קשר קשורים</b> (על בסיס זהות במאפיינים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט. למשל – מספר טלפון, כתובת מייל וכד') מאפיינים נוספים בתמונת הליד יוגדרו בשלב האפיון המפורט</li> </ul>
.45	<p>המערכת תאפשר לנציג המטפל <b>קישור הליד אל איש קשר ו/או לקוח קיים</b> במערכת. סטטוס הליד לא ישתנה בעקבות הקישור והדבר ישמש לקבלת תמונת 360 של הלקוח (למשל, במקרה בו נפתח ליד עבור מתעניין שמנוהל כבר כלקוח במערכת במסגרת לימודים קודמים שלו באוניברסיטה).</p>

### 3.2.5 הקצאת הליד לטיפול

#	דרישה (הקצאת הליד)
46.	המערכת תתמוך באפשרות ניתוב/הקצאת לידים לנציגים/ תורים באופן ידני או אוטומטי עפ"י חוקים עסקיים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט ( <u>לדוגמא</u> : מקור הליד, לימודים לתואר, החוג המבוקש, פוטנציאל הליד ועוד)
47.	בכל הקצאה של ליד לנציג מטפל יתועד תאריך ההקצאה לנציג/ תור.
48.	המערכת תתעד היסטוריית הקצאת הליד - הנציג/תור המטפל, ת. תחילת הטיפול
49.	המערכת תאפשר העברה מאסיבית של לידים בין נציגים ותורים ( <u>למשל</u> , במקרה של נציג שנעדר מעבודתו).
50.	המערכת תאפשר ניהול תצוגות עבודה בחתכים שונים עבור הנציג – לידים לטיפול, לידים שלי שנסגרו, לידים שלי להמשך טיפול ועוד. בשלב האפיון המפורט יוגדרו תצוגות העבודה הנדרשות והן ישולבו בלוחות המחוונים.

### 3.2.6 הטיפול בליד

#	דרישה (הטיפול בליד)
51.	המערכת תתמוך באפשרות לאיתור הליד ( <u>למשל</u> , עפ"י מספר טלפון ו/או כתובת מייל).
52.	המערכת תתמוך בהגדרת חוקים עסקיים ליצירה אוטומטית של אינטראקציה עם המתעניין. <u>למשל</u> , משלוח WhatsApp / SMS באופן אוטומטי למתעניין בעקבות קליטת הרשומה למערכת.
53.	<p><b>בשיחה נכנסת למוקד,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>מערכת הטלפוניה – IVR של קולטק - תפעיל ממשק לאיתור ליד פתוח במערכת (על בסיס מספר הטלפון של המתקשר). <u>במידה ואותר</u>, המערכת תקפיץ לנציג את תמונת הליד.</li> <li><u>במידה והליד לא אותר באופן אוטומטי</u> ע"י המערכת, יש לאפשר איתור ידני של הליד ע"י נציג המכירות במוקד (עפ"י שם, כתובת מייל וכד'). <u>אם לא קיים ליד כזה</u>, יש לאפשר לנציג פתיחה ידנית של הליד.</li> </ul> <p><u>פעולות אוטומטיות וכאלו שיבוצעו ע"י הנציג</u> יקושרו אל רשומת הליד לצורך מעקב מלא אחר כלל האינטראקציות שבוצעו עם המתעניין.</p> <p><b>ממשק בין מערכת הטלפוניה IVR של קולטק</b> (מתואר בפרק הממשקים "הקפצת מסך") יאפשר תיעוד אוטומטי של פרטי השיחה (מספר מחייג, תאריך ושעת השיחה, משך השיחה וכד') שיקושרו אל רשומת הליד.</p>

#	דרישה (הטיפול בליד)
54.	<p><b>שיחות יוצאות ללידים ע"י נציגים במוקד,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• המערכת תתמוך בניהול רשימת הלידים לטיפול עפ"י תיעדוף הליד. הגדרות התיעדוף הנדרש תבוצע במסגרת האפיון המפורט.</li> <li>• נציג המכירות יוכל לעבוד על הרשימה המתועדפת של לידים מרשימה אישית שלו ו/ או מתוך תור עבודה כללי אליו הוא משויך</li> </ul> <p><b>ממשק בין מערכת הטלפוניה IVR של קולטק (מתואר בפרק הממשקים "הקפצת מסך")</b> יאפשר תיעוד אוטומטי של פרטי השיחה היוצאת (מספר שחוייג, תאריך ושעת השיחה, משך השיחה וכד') שיקושרו אל רשומת הליד.</p>
55.	<p>המערכת תתמוך בתיעוד תוצאות שיחה + סיבה בפעילות מסוג שיחת טלפון, לדוגמא: אין תשובה, שיחה ממתניה/תפוס, מס' טלפון שגוי, מבקש כי יתקשרו בעוד "x" שעות וכד'.</p> <p>בעקבות התיעוד, אם נדרשת חזרה יזומה אל המתעניין, יש לייצר משימה לנציג במוקד. המשימה תתוזמן לתאריך/שעה הרלבנטיים ותוצף למשתמש לטיפול בזמן המבוקש.</p>
56.	<p>ב"אין מענה" בשיחת טלפון יזומה (יוצאת), המערכת תתזמן באופן אוטומטי שיחה יזומה לעוד "X" שעות.</p> <p>השיחה העתידית שנוצרה באופן אוטומטי תופיע בלוח המשימות של הנציג ותודגש כשיגיע הזמן לביצוע השיחה החוזרת (לא נדרש ממשק לחייגן של מערכת הטלפוניה).</p> <p>ההגדרות של פרק הזמן לשיחה חוזרת ומספר הניסיונות החוזרים המקסימלי יוגדרו כפרמטרים באופן שמנהל המערכת יוכל לעדכן אותם מבלי שיידרש מפתח.</p>
57.	<p>במידה ומספר הניסיונות הטלפוניים עלה על המקסימום שיוגדר בשלב האפיון המפורט, המערכת תייצר באופן אוטומטי SMS / מייל / WhatsApp בתבניות מוגדרות מראש, שיישלחו אל המתעניין שלא נוצר עימו קשר.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• התבניות שיישלחו למתעניין יכללו גם אפשרות למשלוח של קבצים מצורפים שכוללים מידע על מסלולי הלימוד בהם התעניין.</li> </ul>
58.	<p>על המציע לגבש המלצה לצמצום התופעה בה שיחות יוצאות מהמוקד מסומנות כ- SPAM ולכן אינן מקבלות מענה.</p> <p>דרישה זו מתייחסת גם לצורך לסימון ה- SMSים כ- SPAM.</p>
59.	<p>על המערכת למנוע מצבים של טיפול בליד ע"י נציגים שונים (נציג שהחל טיפול הוא האחראי להשלמת הטיפול אלא אם הליד הועבר לטיפולו של משתמש אחר).</p>
60.	<p>המערכת תאפשר ניהול והגדרה של <b>חוקי SLA</b> לטיפול בליד. חוקי ה- SLA יתבססו על מאפייני הליד כולל סטטוס וסיבת הסטטוס שלו.</p>
61.	<p>כל עוד לא בוצעה סגירת הטיפול בליד בעקבות הצלחה / אי הצלחה, המעקב אחר הטיפול בליד נמשך עפ"י הגדרות ה- SLA וחוקי הטיפול בליד (הצפת תזכורות, אסקלציה של הגורם המטפל בליד ועוד)</p>
62.	<p>יש לאפשר הצגה של "מאמרי ידע" לנציג המכירות בתהליך הטיפול בליד. "מאמרי הידע" יותאמו למידע שמתעד הנציג במהלך השיחה עם מתעניין (למשל, עבור מתעניין שמתלבט בין לימודי פיזיקה ומתימטיקה, יש להציג מאמר השוואתי בין החוגים).</p>

#	דרישה (הטיפול בליד)
63.	<p>המערכת תאפשר תיעוד קל ונוח של אינטראקציות מסוגים שונים עם הליד (מתעניין):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>שיחות טלפון, מיילים, SMS, משימות, WhatsApp, צ'אט, זום וכד'</li> </ul> <p>המערכת תתמוך במספר בלתי מוגבל של אינטראקציות, מסוגים שונים והן יקושרו אל רשומת הליד.</p>
64.	<p>המערכת תתמוך בקליטת מענה ממתעניין בערוצי התקשורת השונים (מייל, SMS וכד') ותאפשר שיוך אוטומטי / ידני של המענה אל רשומת הליד.</p>
65.	<p>בשלב האפיון המפורט יוגדרו פעילויות אוטומטיות נוספות (למשל, משלוח WhatsApp, SMS) כחלק מהתהליך ליצירת מגע עם הליד.</p> <p>עם השלמת הפעולות היוזמות ליצירת המגע עם הליד, סטטוס הליד ישתנה באופן אוטומטי ל"נכשל" בסיבת "אין מענה".</p>
66.	<p>המערכת תאפשר ניהול ותיעוד סטטוס הטיפול בליד</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>חדש</b> - ייקבע אוטומטית עם קליטת הליד למערכת</li> <li><b>בטיפול</b> - אוטומטי לאחר ביצוע שיחה/ אינטראקציה אחת לפחות</li> <li><b>המשך טיפול</b> – במקרה בו נקבע מועד לטיפול המשך בליד</li> <li><b>נכשל</b> – במידה ואין מענה לצרכי המתעניין (במקרה זה, חובה לתעד סיבת סטטוס)</li> <li><b>נפתחה הזדמנות מכירה (הצלחה)</b> – עדכון ידני ע"י נציג השירות המוקד. הזדמנות המכירה תקושר אל הליד ממנו נוצרה ואל הלקוח שנוצר בתהליך ההמרה. ועוד... כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</li> </ul> <p>סטטוס הליד יוכל להתעדכן באופן אוטומטי בעקבות פעולות במערכת ויתאפשר גם עדכון סטטוס הליד באופן ידני ע"י הנציג המטפל.</p>
67.	<p>המערכת תתמוך בתיעוד <b>סיבות סטטוס</b> עבור סטטוס הליד. <u>לדוגמא</u>,</p> <p>סיבות ל"בטיפול" - לא נוצר קשר, בבירור וכד'.</p> <p>סיבות ל"נכשל" - ליד כפול, נתוני ליד שגויים וכד'.</p> <p>עבור חלק מערכי הסטטוס, סיבת הסטטוס הינה שדה חובה.</p>



#	דרישה (הטיפול בליד)
.68	<p><b>המעבר מליד ללקוח + הזדמנות ללקוח:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• במהלך השיחה הטלפונית בין נציג המכירות למתעניין <ul style="list-style-type: none"> <li>○ במידה ולא ניתן להתקדם, יש לסגור את הליד בסטטוס "נכשל" ולציין את סיבת הסטטוס</li> <li>○ במידה וניתן להתקדם עם המתעניין, יש לאפשר המרת הליד ללקוח + הזדמנות ללקוח. בתהליך ההמרה, יועתקו נתונים מרשומת הליד אל הלקוח וההזדמנות (מיפוי השדות ייעשה בשלב האפיון המפורט).</li> </ul> </li> <li>▪ במהלך השיחה הטלפונית ייאספו מהמתעניין פרטי מידע ומסמכים נוספים (במידת הצורך) והם יתועדו על הזדמנות המכירה. <b>בשלב זה נדרש להשלים מספר ת.ז. לצורך יצירת רשומת הלקוח במערכת.</b></li> <li>▪ המשך הפעילות מול המתעניין ע"י נציגים ממוקד המכירות / יועצים ממרכז הייעוץ / נציגים מהחוגים הרלבנטיים, יתועד על הזדמנות המכירה</li> <li>▪ ביצירת הזדמנות המכירה, סטטוס הליד ישתנה ל"נפתחה הזדמנות מכירה" והוא יקושר אל הזדמנות המכירה לטובת ניהול המשפך השיווקי.</li> </ul>
.69	<p>מתעניינים שמבצעים ישירות את פעולת הרישום מול אתר האינטרנט של האוניברסיטה יפתחו ישירות כ"לקוח + הזדמנות במערכת". <u>לא תיפתח עבורם רשומת ליד</u> מאחר והם כבר מזוהים כלקוח וקיים כבר מידע על החוג אליו נרשמו.</p> <p>המידע על מתעניינים אלו יועבר בממשק "מידע מועמדויות" ויביא לפתיחת הלקוח / הזדמנות במערכת כפי שמתואר בסעיף הממשקים.</p> <p>הזדמנויות אלו נפתחות במערכת על מנת לאפשר מעקב אחר התקדמות תהליך הרישום של סטודנט ששילם רמי רישום (באחריות השיווק לנהל מעקב ולטפל במידת הצורך במתעניינים שאינם מתקדמים לתשלום מקדמת שכ"ל ובניית מערכת).</p> <p>אופי המעקב הנדרש והגורמים בשיווק שאחראים למעקב אחר מתעניינים אלו יוגדר בשלב האפיון המפורט.</p>
.70	<p>טיפול בלידים והזדמנויות יכול להיעשות ע"י המשתמשים השונים במחלקת השיווק (גם במוקד המתעניינים וגם במרכז הייעוץ). כלל הדרישות המובאות בסעיפים אלו מתייחסות לדרישות גם עבור נציגי השירות וגם בעבור היועצות במרכז הייעוץ.</p>

#	דרישה (דשבורדים ודוחות)
.71	על המציע לתת פירוט של דשבורדים ודוחות מובנים במערכת בעבור לידים.
.72	<p>בנוסף לדוחות המובנים, על המערכת לתמוך באפשרות ליצירת תצוגות שונות של הלידים עפ"י מאפייני הליד. <u>לדוגמא:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• לידים בסטטוס "אין מענה"</li> <li>• לידים בבעלות נציג עפ"י סטטוס וסיבת סטטוס</li> <li>• לידים בטיפול עפ"י פוטנציאל הליד</li> </ul> <p>את התצוגות השונות יש לאפשר לשלב בדשבורדים ברמות השונות (נציג, מנהל וכד').</p> <p><b>על המציע לבנות עד 10 תצוגות שונות ו- 5 דשבורדים שונים (בנוסף על אלו הקיימים באופן מובנה במערכת).</b></p>
.73	<p>המערכת תאפשר הפקת דוחות על נתוני הפעילויות השונות שבוצעו מול הלידים. הדוחות יכללו מידע על - כמות שיחות, כמות פגישות שתואמו וכד'.</p> <p>יש לאפשר חיתוך המידע על הפעילויות השונות בחלוקה ל - כמות השיחות לנציג, שיחות שנענו בחלוקה לנציגים השונים, כמות פגישות שתואמו, פגישות שהתקיימו וכד'.</p> <p><b>על המציע לבנות עד 10 תצוגות שונות (בנוסף על אלו הקיימים באופן מובנה במערכת).</b></p>
.74	<p>חשוב להדגיש כי בדשבורדים ייכללו בנוסף ללידים גם תצוגות של הזדמנויות מכירה לטיפול, משימות לביצוע וכד'. הנחת העבודה היא כי הדשבורד ישמש מעין "שולחן עבודה" לנציג ממנו תוכוון העבודה שלו.</p> <p>הגדרה מפורטת של הדשבורדים והדוחות תיעשה בשלב האפיון המפורט.</p>
.75	<p>על המערכת לאפשר הגדרת יעדים למשתמשים השונים במערכת.</p> <p>ביצועי המשתמשים יימדדו ביחס ליעדים אלו ויאפשרו בקרה, מעקב וניתוח של ביצועים ביחס למדדים.</p>

3.3.1 כללי

מרכז היעוץ מספק שירותי ייעוץ בתהליך ההרשמה למתעניינים בתוכניות הלימוד השונות ללימודי תואר ראשון או שני באוניברסיטה. הייעוץ ניתן ע"י יועצות מתמחות והוא ניתן ביחס להיבטים השונים שמועלים ע"י המתעניינים (תחומי הלימוד השונים, אפשרות לקבלת מלגה, מסלולי מעבר בין חוגים וכד').

מוקד המתעניינים יפנה מתעניינים מתלבטים לטיפולו של מרכז הייעוץ אך ייתכנו גם מצבים בהם המתעניינים מגיעים ישירות אל מרכז הייעוץ (מבבלי לעבור במוקד לפני המפגש עם היועצות. במרכז הייעוץ מטפלים בעיקר במתעניינים שיש להם נתונים אקדמיים בסיסיים – זכאות לבגרות / בוגרי מכינה, ידע בשפה העברית.

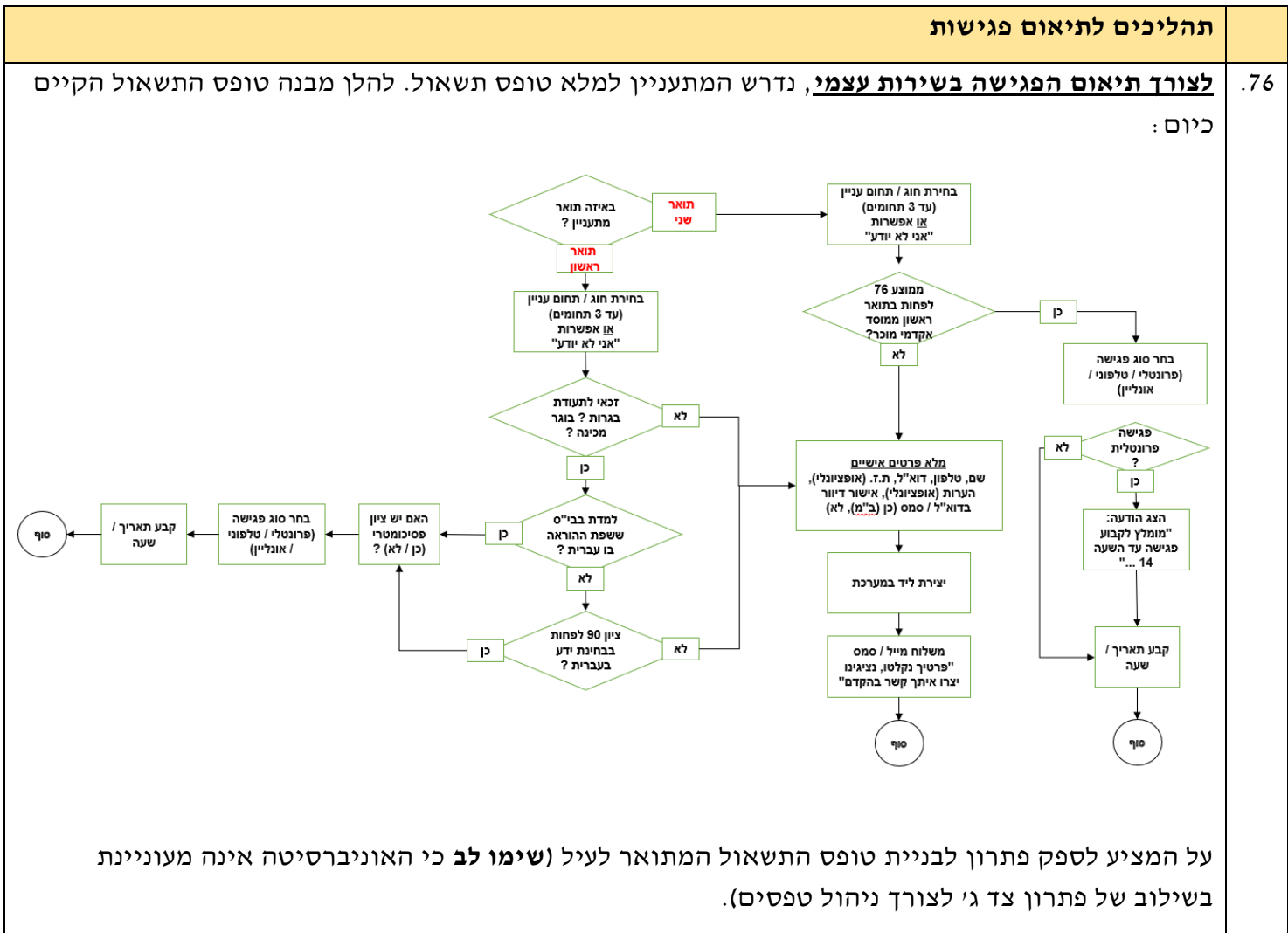
ניתן להגיע לפגישה עם היועצות של מרכז היעוץ בדרכים הבאות:

- הפניה של המתעניין ע"י מוקד המכירות, לאחר בירור צרכים ונתונים ראשוני במוקד
  - תיאום פגישה דרך קישור שמוביל למערכת פגישות ומוטמע בפלטפורמות שונות כמו - אתר האוניברסיטה, באנרים באתרי לימודים, קמפיינים, הודעות SMS/וואטס אפ וכד'. תיאום הפגישה מתאפשר לאחר תשאול פרטים ראשוני על מנת לוודא כי המתעניין יש נתונים אקדמיים בסיסיים (להלן קישור אל העמוד באתר דרכו מבוצע התיאום כיום <https://yoman.co.il/clp/haifaunivers>)
  - פגישה מזדמנת, בד"כ פרונטלית - עם הגעת המתעניין למשרדים של מרכז הייעוץ או בעקבות הפנייה של מרצים / רקטור באקדמיה לטיפול אישי במתעניין. לפגישות כאלו מגיעים גם מתעניינים שאין להם נתונים אקדמיים בסיסיים ו/או כאלו שנמצאים בתהליך לשיפור הציון.
  - פגישה יזומה – הפגישה עם המתעניין נקבעת בעקבות פניה של מרכז הייעוץ אל מתעניינים שהחלו בתהליך הרישום אך נדחו ע"י החוגים אליהם ניסו להתקבל. היוזמה לתיאום הפגישה הינה ביוזמת האוניברסיטה והשיוך נעשה אל היועצת עימה התקיימה הפגישה הקודמת.
- פרטיהם של מתעניינים שמעוניינים בתיאום פגישת ייעוץ אך אין להם נתונים אקדמיים בסיסיים נרשמים ברשומת ליד והם מטופלים ע"י מוקד המתעניינים.

### 3.3.2 תיאום פגישות עבור מתעניינים

- תיאום פגישה עם יועצות מטעם מרכז היעוץ נעשה
- ישירות ע"י המועמד דרך הקישור למערכת הפגישות או
- טלפונית בשיחה עם המתעניין (למוקד המתעניינים או אל מרכז היעוץ) בעקבותיה מבוצע תיאום הפגישה ביומן הפגישות של מרכז היעוץ (התיאום נעשה ע"י היועצות מול אותו יומן שמשמש גם את המועמדים לתיאום עצמי)

להלן פירוט הדרישות בעניין התהליכים לתיאום פגישות במרכז ליעוץ:



<p><b>77. לצורך פתרון תיאום הפגישות יש לממש את הפתרון המוצע על ידי Salesforce - SALESFOCRE Scheduler.</b></p> <p>על המציע לתאר באופן מפורט את הפתרון המוצע לניהול טופס התשאול לצורך תיאום הפגישה תוך מתן התיחסות לנקודות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מידת הגמישות וההכשרה הנדרשת <b>למשתמש</b> לצורך הוספה / הסרה של שאלות מטופס התשאול</li> <li>• מידת הגמישות וההכשרה הנדרשת <b>למשתמש</b> לצורך ביצוע עדכונים טקסטואליים בנוסח השאלות</li> <li>• רשימת האפשרויות בשדות מסויימים של טופס התשאול, מקורן ברשימות שמנוהלות במערכת ה-CRM (למשל, רשימת החוגים / תחומי העניין האפשריים בהם יכול המתעניין לבחור)</li> <li>• תשובות המשתמש בתהליך התשאול צריכות להישמר במערכת ה-CRM באופן שיאפשר צפיה בתשובות המתעניין דרך מסכי המערכת וניתוח המידע במסגרת דוחות ודשבורדים כלליים (למשל, דוח מגמות שנתיות שמציג את כמות הפונים למרכז היעוץ שאין להם ציון פסיכומטרי).</li> <li>• מועמד שאין לו נתוני קבלה בסיסיים לאוניברסיטה (על בסיס המידע שנאסף שתהליך התשאול) אינו יכול לקבוע פגישת יעוץ בשירות עצמי והוא מוחזר לטיפול במוקד המכירות. במקרים אלו יש להפעיל שירות ליצירת ליד במערכת (עפ"י ההגדרות והדרישות המובאות בסעיף "קליטת לידים במערכת")</li> <li>• לתיאום הפגישה, נדרש המתעניין לבחור את סוג הפגישה המבוקש (פרונטלי / טלפוני / אונליין) ועפ"י הסוג שנבחר, מוצגים לו טווחי זמן אפשריים לקביעת מועד הפגישה (תאריך / שעה). טווחי הזמן האפשריים מבוססים על לוח הזמנים והמשאבים הזמינים של מרכז היעוץ כפי שהוגדרו ביומן הפעילות של המרכז ע"י משתמש מורשה (פירוט הדרישות מובא בסעיף "ניהול ושיבוץ הפגישות").</li> <li>• חשוב להדגיש כי בשלב ההקמה של הפרויקט, <u>השיוך ליועצת ספציפית ייעשה באופן ידני</u>, על פי זמינות כל אחת מהיועצות בחלון הזמן שנקבע.</li> </ul> <p>חשוב להבהיר כי, זמינות היועצות כפי שמנוהלת ביומן של מרכז היעוץ משמשת להגדרת כמות הפגישות האפשרית בחלונות הזמן השונים ועל בסיס זמינות זו מבוצע שיוך ספציפי ליועצת באופן ידני. נא ראו את פירוט הדרישות לניהול לוחות הזמנים של מרכז היעוץ בסעיף "ניהול ושיבוץ הפגישות".</p>	
<p><b>78. על המערכת לתעד באופן אוטומטי את כל המתעניינים שנכנסו לקישור והחלו במילוי פרטים אך לא תיאמו בסופו של דבר את הפגישה.</b></p> <p>פרטי ההתקשרות של מתעניינים אלו יתועדו ברשומת ליד בסטטוס "לא הושלם תיאום פגישה". לידים אלו ישולבו במסעות לקוח שינוהלו במערכת. הגדרת המסע והגוף המטפל בלידים אלו (מוקד המתעניינים או מרכז היעוץ) יוגדר בשלב האפיון המפורט.</p>	

תהליכים לתיאום פגישות	
.79	<p><u>בעקבות תיאום פגישה בשירות עצמי, יש לבצע את הפעולות הבאות:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יש להפעיל את הלוגיקה ליצירת ליד / מופע של ליד במערכת (עפ"י הלוגיקה המתוארת בסעיף "קליטת לידים").</li> <li>○ סטטוס הליד שנקבעה עבורו פגישה יהיה "ממתין לשיבוץ יועצת במרכז היעוץ"</li> <li>• את המידע שנמסר ע"י המתעניין בטופס התשאול, יש לתעד ברשומות הליד במערכת.</li> <li>• יש לקשר את הפגישה אל רשומת הליד הרלבנטית</li> <li>• במידה והתקיימה כבר פגישת יעוץ, יש לסמן את הפגישה הנוכחית כפגישה מסוג "פגישה חוזרת", להקצות את הפגישה ליועצת עימה התקיימה הפגישה המקורית ולקבוע את סטטוס הליד ל"ממתין לפגישה במרכז היעוץ"</li> <li>• בפרטי הפגישה, יש לשמור את המידע כי הפגישה נקבעה בשירות עצמי ע"י המתעניין</li> </ul>
.80	<p><u>תיאום פגישה ע"י משתמש מורשה במערכת</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• משתמש מורשה – נציג במוקד או יועצת במרכז היעוץ - יוכל לתאם פגישה בעקבות שיחה עם המתעניין</li> <li>• תזמון מועד הפגישה יתבסס על לוח הזמנים של מרכז היעוץ המנוהל במערכת, בדומה לאופן התזמון שנעשה בתהליך תיאום הפגישה בשירות עצמי.</li> <li>• הפגישה תקושר אל רשומת הליד / הזדמנות / לקוח של המתעניין, עפ"י תהליך העבודה ממנו בוצע תיאום הפגישה (כלומר, יש לאפשר קישור הפגישה אל כל אחד מאובייקטים אלו).</li> <li>• בתיאום פגישה ע"י משתמש מורשה, יש לאפשר קביעת מועד הפגישה גם אם <b>חלון הזמנים המבוקש מלא</b> (מבחינת זמינות המשאבים) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ במצבים בהם תואמה פגישה בחלון זמנים מלא, יש לייצר באופן אוטומטי משימה לטיפול ידני בשיבוצים בחלון זמן זה (המשימה תכלול מידע על חלון הזמנים הרלבנטי)</li> </ul> </li> <li>• בפרטי הפגישה, יש לשמור את פרטי המשתמש שתיאם את הפגישה עבור המתעניין</li> </ul>
.81	<p>בתיאום הפגישה מתוך המערכת, יש לאפשר תצוגה נוחה של היומן והצגה של חלונות זמן פנויים עבור סוגי הפגישות השונים.</p>
.82	<p>בתהליך השיוך הידני ליועצת, יש לקבוע גם את,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>מיקום הפגישה</b> עבור פגישה פרונטלית (בחירה מרשימה של מקומות מפגש אפשריים)</li> <li>• אל הפגישות באונליין יצורף גם <b>קישור לזום</b> שישמש לכניסה לפגישה (קישורי הזום מנוהלים עבור כל אחת מהיועצות בפגישה – אופן ניהול הקישורים ושיוכם לפגישות של היועצת יוגדר בשלב האפיון המפורט).</li> <li>• בפגישות טלפוניות, יש <b>לחייב הגדרה של מספר טלפון</b> אליו תתקשר היועצת לצורך קיום הפגישה</li> </ul>

	תהליכים לתיאום פגישות
.83	<p><u>עם השלמת פעולת התיאום,</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ נשלחת למתעניין תזכורת (במייל , SMS , WhatsApp) על מועד הפגישה.</li> <li>○ ערוץ המשלוח, תוכן ההודעה ותזמון המשלוח מוגדרים כחלק מההגדרות התשתיות עבור סוג הפגישה (נא ראו פירוט בנושא בסעיף "ניהול ושיבוץ פגישות").</li> </ul>

התזכורת שנשלחת למתעניין על פרטי הפגישה כוללת קישור שמאפשר למתעניין צפיה בפרטי הפגישה שנקבעה ולביצוע פעולות הנוגעות לפגישה. להלן דוגמא לעמוד אליו מוביל הקישור שנשלח למתעניין שתיאם פגישה:

### מרכז ייעוץ למועמדים

סיכום פרטי הפגישה	
פגישת ייעוץ אונליין	בתיאריך
יום שלישי ה-12 במרץ 2024	
בשעה	10:00 עד 10:30
סטטוס	תואם
מיקום	אוניברסיטת חיפה, רחוב אבא חושי 199, בית הסטודנט, קומה 0, חדר 27.

#### אפשרויות

אשר ✓	אשר הגעה לפגישה
עדכן	את מועד הפגישה
אבטל	את הפגישה
שמור	ליומן
שמור	ליומן גוגל
שלח	פרטי הפגישה
נווט	אוניברסיטת חיפה, רחוב אבא חושי 199, בית הסטודנט, קומה 0, חדר 27.

- על המתעניין שביצע תיאום דרך האתר לאשר את הפגישה שתואמה ע"י בחירה באפשרות "אשר" בקישור שקיבל בעקבות תיאום הפגישה דרך האתר.
  - בעקבות האישור, ישתנה סטטוס הפגישה ל"פגישה אושרה ע"י המתעניין"
- דרך העמוד המסכם של הפגישה ניתן לבצע את הפעולות המופיעות בדוגמא שלעיל (אשר, עדכן, בטל, שמור ליומן, שלח את פרטי הפגישה, נווט אל מקום הפגישה). על הפתרון המוצע לתמוך בכל הפעולות האלו.
- **בפעולת "ביטול"**, יש לשנות את סטטוס הפגישה ל"מבוטלת" ולא להציגה כחלק מהפגישות המתוכננות. יש לשלוח למתעניין הודעת ביטול הכוללת את פרטי הפגישה שבוטלה. בכניסה לקישור של פגישה שבוטלה, יש להציג את המידע על הפגישה שבוטלה. להלן דוגמא:

סיכום פרטי הפגישה	
פגישת ייעוץ אונליין	בתיאריך
יום שלישי ה-12 במרץ 2024	
בשעה	10:00 עד 10:30
סטטוס	המשתתף ביטל באתר היומן
מיקום	אוניברסיטת חיפה, רחוב אבא חושי 199, בית הסטודנט, קומה 0, חדר 27.

- **בפגישות שבוטלו מבלי שתואם עבורן מועד חדש**, יש לשלב את המתעניין במסע לקוח ייעודי עבור מועמדים שביטלו פגישה מתוכננת לצורך המשך האינטראקציה מולם.
- **בפעולת "עדכון"**, יש לשנות את מועד הפגישה למועד החדש, תוך שמירת היסטורית השינוי - תאריך מקורי, מבצע השינוי, תאריך ביצוע השינוי. יש לשלוח למתעניין הודעה על המועד החדש של הפגישה (בדומה להודעה הנשלחת בתיאום ראשוני של הפגישה).



תהליכים לתיאום פגישות	
	<p>○ במסגרת עדכון מועד הפגישה, ניתן לשנות את מועד הפגישה וגם את סוג הפגישה (למשל, מפגישת אונליין לפגישה פרונטלית). תזמון הפגישה העדכנית יתבסס על זמינות המשאבים ביומן של מרכז היעוץ.</p>
85.	<p>יש לאפשר תיעוד "ספונטני" של פגישות גם אם לא בוצע תיאום מראש של הפגישה. תיעוד הפגישה יבוצע כמו בפגישה שתואמה מראש. יש לנהל אינדיקציה ייעודית על פגישות "ספונטניות" על מנת לאפשר ניתוח של פגישות אלו.</p>
86.	<p>יש לאפשר תיאום עצמי של פגישה גם אם לא קיימת זמינות של המשאבים הנדרשים לפגישה. בשלב האפיון המפורט יוגדרו התנאים המפורטים בהם ניתן לאפשר תיאום הפגישה במצב של היעדר משאבים נדרשים.</p>
87.	<p>בתיעוד הפגישות יש לאפשר סיווג של המתעניינים השונים עפ"י "פוטנציאל הקבלה" שלהם. נתון זה מייצג את מצבו האקדמי של המתעניין ומאפשר מיקוד הטיפול בו בתהליכי שיווק ומעקב בהמשך הדרך. ערכים לדוגמא של נתון זה – נדרש שיפור ציון לחוג המבוקש, ממתין לתוצאות לשיפור ציון וכד'. פירוט הערכים הרלבנטיים ייקבע בשלב האפיון המפורט.</p>
88.	<p>שיבוץ היועצות לפגישות נעשה בכל יום עבור יום המחרת.  כיום, לא ניתן לתאם פגישה ליום הנוכחי גם אם יש זמינות של המשאבים.  בכוונת המרכז לאפשר תיאום לאותו יום (במידה וקיימת זמינות). על מנת להבטיח שיוך של יועצת לפגישות שמתואמות עבור אותו יום, <b>יש ליצר באופן אוטומטי משימה מיידי</b> לטיפולו של משתמש שיטפל בשיבוץ ידני של יועצת לפגישה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• עם השלמת השיבוץ ליועצת ספציפית, יש ליצר באופן אוטומטי התראה ליועצת על מנת להסב את תשומת ליבה לפגישה שתואמה להיום (ערוץ משלוח ההתראה ייקבע בשלב האפיון המפורט)</li> </ul>

### 3.3.3 תיעוד הפגישה עם המתעניין ומעקב אחר המשך הטיפול

במידה ופרטי המתעניין עימו תואמה הפגישה מנוהלים עדיין ברשומת הליד (אליה מקושרת הפגישה), יש לבצע המרה של הליד ללקוח. אל הלקוח תקושר "הזדמנות מכירה" בה יתועדו כלל האינטראקציות עם המתעניין (כולל הפגישה שהסתיימה). בשלב האפיון המפורט יוגדר במדויק השלב בו תבוצע ההמרה מליד ללקוח + הזדמנות מכירה.

המידע המתועד נשמר במערכת באופן המאפשר צפיה וניתוח של המידע שנאסף. יש לאפשר סיכום הפגישה ותיעוד אינטראקציות שונות עם המתעניין לאחר קיום הפגישה למשל, לצורך עדכון מידע במידה וחלו שינויים בפרטי המתעניין לאחר הפגישה.

**להלן פירוט הדרישות בעניין תיעוד הפגישה עם המתעניין :**

# תיעוד הפגישה עם המתעניין	
<p>את סיכום הפגישה יש לקשר אל הזדמנות מכירה של הלקוח (הזדמנות המכירה כוללת את תכנית הלימוד המבוקשת, ואת שנת הלימודים / סמסטר המבוקש).</p> <p>בשלב האפיון המפורט יש להתייחס לנושאים הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ייתכן כי המתעניין בוחן אפשרות ללימודים בכמה תוכניות לימוד. במקרה זה, נדרש לפתוח עבורו אפשרות לניהול כמה תכניות לימוד בהזדמנות ("תכנית בהזדמנות"). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ יש לאפשר קישור של האינטראקציות עם המועמד אל רשומת ה"תכנית בהזדמנות" על מנת לאפשר לנהל אינטראקציות שונות במקביל</li> <li>○ יש לאפשר ניהול גורם אחראי ("בעלים") שונה על כל אחת מתכניות הלימוד שבהזדמנות המכירה. עם זאת, חשוב להדגיש כי להזדמנות המכירה יהיה תמיד גורם אחראי אחד.</li> </ul> </li> <li>• במידה ומידע על הישגים חיצוניים (פסיכומטרי, אמ"יר וכד') של המתעניין כבר זמין לאוניברסיטה (נא ראו פירוט בנושא בפרק הממשקים "מידע על הישגים חיצוניים"), חשוב כי מידע זה ישוקף ברשומת המתעניין ויהיה זמין ליועצת במהלך הפגישה.</li> </ul> <p>בשלב האפיון המפורט יש להגדיר את נקודת הזמן בה מבוצעת ההמרה מליד ללקוח (רשומת הלקוח כוללת. ת.ז. כמזהה ייחודי של הלקוח) על מנת שמידע זה יהיה זמין במהלך הפגישה.</p>	.89
<p>סיכום הפגישה מהווה חלק מהמידע שנשמר ברשומת הפגישה והוא נעשה על גבי טופס מובנה. בסעיף הבא מובאות דוגמאות לטפסים הקיימים כיום.</p>	.90

91. להלן דוגמא לטופס סיכום פגישה עם מתעניין בלימודי תואר ראשון:

תאריך הפגישה: <DD/MM/YY>  
 קבלה לשנה"ל: <תשפ"ד, תשפ"ה וכד.>

**רקע לימודי**

זכאות לבגרות/מכינה משנת: <YYYY> ממוצע בגרות אופטימלי: <ערך מספרי> בגרות חלקית (7 יח' לפחות): <כן / לא>

אופן השקלול
אופן שקלול 1:2
אופן שקלול 1:3
אופן שקלול 1:3 (מתימטי)
אופן שקלול 3:7 (משפטים)

מוסד הלימודים	ממוצע	חוג	בוגר / שנה
<שם המוסד>	<ערך מספרי>	<שם החוג>	שנת לימודים <>

מקצוע	יח"ל	ציון
אנגלית		
מתימטיקה		
<מקצועות נוספים>		

בגרות מחו"ל: <כן / לא>

תעודה מקצועית: <מורה דרך, הנדסאי, תעודת הוראה, אח מוסמך, אחר .. >

שם הבחינה	ציון
אמיר/אמיר"ם	<ערך מספרי>
יע"ל/יעלני"ט	<ערך מספרי>
פסיכומטרי מחו"ל	<ערך מספרי>
מימ"ד	<ערך מספרי>

**סימולציה (ציונים נדרשים):**

ציון פסיכומטרי גולמי נדרש: <ערך מספרי>

ציונים נוספים:

שם הבחינה	ציון
אמיר/אמיר"ם	<ערך מספרי>
יע"ל/יעלני"ט	<ערך מספרי>
פסיכומטרי מחו"ל	<ערך מספרי>
מימ"ד	<ערך מספרי>

ציון בגרות נדרש:

מקצוע	יח"ל	ציון
<שם מקצוע בגרות>	<ערך מספרי>	<ערך מספרי>

חוגים מבוקשים: <חוג 1, > , <חוג 2, > , <חוג 3 >

**אלטרנטיבות לקבלה:** <מכינה, מכינה ללא פסיכומטרי, אפיק מעבר באוניברסיטה, אפיק מעבר מהאוניברסיטה הפתוחה, שיפור בגרות עצמאי, שיפור פסיכומטרי, שיפור יע"ל / אמ"ר/סיווג עברית אנגלית, קורס אורינו, קורסי קדם, ריאיון / בחינה חוגית, מבחן מימ"ד, > (ניתן לבחור יותר מאפשרות אחת)

מלגות: <+600, +700, מלגה חוגית, אחרת + >

**הפנייה לגורם אחר:** <חוג / ועדת חריגים מידע נוסף, מחלקת הרשמה, שכל"ל, מכינה, מעונות, אחראית מגזר דתי, דיקאנט – מלגות / נגישות / יעוץ פיתוח קריירה / מצוינות אקדמית / לקויי למידה וקשב / אוכלוסיות מיוחדות / אחר + פירוט >

**נרשם במעמד היעוץ?** <כן / לא>

(אם נרשם) - **אופן הרישום:** <ממוחשב / ידני> **נרשם בתאריך:** <DD/MM/YY>

(אם לא נרשם) - סיבת אי רישום: <שיפור תנאי קבלה, מתלבט – תחום לימוד, מתלבט – מוסד לימודי, ממתין לתוצאות, ממתין ליום פתוח, אחר + פירוט >

**סיכום היעוצת** <טקסט חופשי ארוך >

במסגרת האפיון המפורט יבוצע תיקוף לטופס סיכום הפגישה.

- על המציע לפרט מהי רמת הגמישות לביצוע שינויים בטופס ע"י משתמש מומחה (ללא צורך בפיתוח).

92. להלן דוגמא לטופס סיכום פגישה עם מתעניין בלימודי תואר שני :

תאריך הפגישה: <DD/MM/YY>  
 קבלה לשנה"ל: <תשפ"ד, תשפ"ה וכד>

רקע לימודי:

ממוצע התואר: <ערך מספרי> שם מוסד הלימודים: <שם המוסד> חוג <(BSC/BA/Bed): <שם החוג>

תעודה מקצועית: <מורה דרך, הנדסאי, תעודת הוראה, תעודת מטפל, אחר+ פירוט >

סטודנט לתואר ראשון / שני בשנה: <YYYY> שם מוסד הלימודים: <שם המוסד> חוג לימוד: <שם החוג>

תואר ראשון מחו"ל: שם המוסד <שם המוסד>, שנה <YYYY>, חוג לימוד: <שם החוג>

תנאי קבלה נוספים:

שם הבחינה	ציון
יע"ל	<ערך מספרי>
GRE	<ערך מספרי>
GMAT	<ערך מספרי>
TOEFEL	<ערך מספרי>
מתא"ם	<ערך מספרי>

חוג/ תכנית מבוקשת: <שם החוג / תכנית >

מלגות: <רשות ללימודים מתקדמים, מלגה חוגית, אחרת + >

הפנייה לגורם אחר: <חוג, מחלקת הרשמה, שכל"ל, מעונות, דיקאנט – מלגות / נגישות / יעוץ פיתוח קריירה / מצויינות אקדמית / לקויי למידה וקשב / אוכלוסיות מיוחדות / אחר + פירוט >

נרשם במעמד היעוץ ? <כן / לא>

<אם נרשם) – אופן הרישום: <ממוחשב / ידני> נרשם בתאריך: <DD/MM/YY>

<אם לא נרשם) – סיבת אי רישום: <שיפור תנאי קבלה, מתלבט – תחום לימוד, מתלבט – מוסד לימודי, ממתין לתוצאות, ממתין ליום פתוח, אחר + פירוט>

סיכום היעצת <טקסט חופשי ארוך >

במסגרת האפיון המפורט יבוצע תיקוף לטופס סיכום הפגישה.

בשלב זה יוגדרו שדות שהמידע בהם יישלף באופן אוטומטי מהמערכת (למשל, ציוני המתעניין בלימודי קדם).

במסגרת ההגדרות יוגדרו גם שדות המידע עליהם ניתן לבצע Override במסגרת סיכום הפגישה.

#	תיעוד הפגישה עם המתעניין
93.	<p>להלן פירוט הפעילות אותן נדרש לבצע במהלך הפגישה ועד להשלמתה</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• אם לא קיימת כבר הזדמנות מכירה עבור המועמד, יש לפתוח עבורו הזדמנות מכירה חדשה (תואר / שנת לימודים / סמסטר).</li> <li>• במידה והמועמד מתלבט בין כמה תכניות לימוד, יש לאפשר ניהול של כמה תכניות לימוד ב"הזדמנות המכירה".</li> <li>• תיעוד הפגישה יקושר אל הזדמנות המכירה של המועמד.</li> <li>• בסיום הפגישה ייקבע <b>סטטוס הפגישה</b> ל"פגישה הושלמה"</li> <li>• <b>אם קיימת כבר "הזדמנות מכירה"</b> לתואר / שנה"ל / סמסטר הרלבנטי (למשל, במצבים בהם הזדמנות המכירה הוקמה כבר ע"י מוקד המתעניינים), יש להעביר את אחריות הטיפול בהזדמנות המכירה אל היועץ מולו התקיימה הפגישה.</li> </ul> <p>נא ראו פירוט בעניין "הזדמנות המכירה" בסעיף "הטיפול בהזדמנות המכירה".</p>
94.	<p>מתעניינים שבסיכום הפגישה שלהם צוין כי "לא נרשמו במעמד הפגישה" מתחלקים ל- 2 קבוצות, עפ"י הסיבה לאי הרישום:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מתעניינים שמחכים לפרטים / ציונים נוספים <u>לצורך רישום לשנה"ל הנוכחית</u> – אחריהם נדרש לבצע מעקב שוטף של מרכז היעוץ למשל, ע"י משלוח מסרים אוטומטיים ו/או יצירה אוטומטית של שיחות טלפון יזומות אל המתעניין</li> <li>• מתעניינים <u>שיש לעניין אותם מחדש בשנה"ל / סמסטר הבא</u> (למשל, במידה ונדרש שיפור ציון) – עבור מתעניינים אלו יש לייצר באופן אוטומטי ליד חדש שישולב במסע לקוח של לידים לשנה"ל / סמסטר הבא.</li> </ul> <p>בשלב האפיון המפורט יוגדרו מסעות הלקוח הרלבנטיים לטיפול במתעניינים אלו, על בסיס המידע שנאסף ותועד בסיכום הפגישה.</p>
95.	<p>בניהול מסעות לקוח עבור מתעניינים שכבר בוצעה עימם פגישה, יש לאפשר את היכולות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הלוגיקה של יצירת קשר עם המתעניין תאפשר הגדרה של: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ טווח הימים בין סוגי האינטראקציות השונות</li> <li>○ הגדרה של אינטראקציות מסוגים שונים - מסרים בערוצים ובנוסחים שונים, ייזום שיחות טלפון ע"י היועצות וכד'</li> <li>○ יש לאפשר גם ניהול ידני של תאריך החזרה ללקוח (בדרך כלל בעקבות בקשה של המתעניין ליצירת קשר במועד מאוחר יותר)</li> <li>○ הגדרה של מספר מקסימלי של אינטראקציות עם המתעניין</li> <li>○ ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</li> </ul> </li> </ul> <p>כלל האינטראקציות עם המתעניין יתועדו במערכת ה-CRM באופן שיאפשר "ניתוח מאמצים" מול המתעניין בדוחות בחתכים שונים.</p>

#	תיעוד הפגישה עם המתעניין
.96	<p>על המערכת לתמוך באפשרות לנהל אינטראקציות טלפוניות עם המתעניינים.  ניהול האינטראקציות הטלפוניות, באופן דומה לזה שנעשה במוקד המתעניינים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיעוד סטטוס השיחה (אין מענה, חזרה במועד מאוחר יותר ועוד).</li> <li>• יצירה אוטומטית של שיחה נוספת בעוד X שעות בעקבות שיחה שלא התקיימה</li> <li>• הגדרה של מקסימום ניסיונות התקשרות עד להפסקה וסגירה ב"אי-הצלחה"</li> <li>• ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</li> </ul>
.97	<p>יכולות הממשק אל מערכת הטלפוניה במרכז היעוץ, עפ"י הדרישות המובאות בשלב 2 – "תהליכי הטיפול במוקד המתעניינים".</p>
.98	<p>בסיום הפגישה יישלח למתעניין, עימו התקיימה הפגישה:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• סיכום הפגישה</li> <li>• קישור לביצוע רישום ותשלום דמי הרשמה</li> <li>• פרטי היועצת עימה התקיימה הפגישה ("כרטיס ביקור דיגיטלי")</li> <li>• ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</li> </ul> <p>על המערכת לאפשר ניהול תבניות של מסרים (מייל / SMS / WhatsApp) אותן ניתן לשלוח בסיום הפגישה. בתבניות ישולבו פרטי מידע שתועדו במערכת ה-CRM.</p>
.99	<p>פגישות חוזרות עם מועמדים יכללו אינדיקציה על כך שזוהי פגישה חוזרת ועל הסיבה לכך שנקבעה פגישה חוזרת (למשל, פגישה חוזרת עם מועמד שנדחה מחוג מסויים אליו ניסה להתקבל).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• בפגישה חוזרת ישובץ המתעניין אל היועצת עימה כבר התקיימה פגישה בעבר האינדיקציה על פגישה חוזרת והסיבה בגינה נקבעה תשמש לניתוח המידע בדוחות בחתכים שונים. ההגדרה של פרק הזמן שנחשב לצורך קביעת הפגישה כ"פגישה חוזרת" תוגדר במסגרת האפיון המפורט.</li> </ul>

### 3.3.4 ניהול ושיבוץ הפגישות

ניהול חלונות הזמן וזמינות היועצות לקיום המפגשים עם המתעניינים נעשית ע"י משתמש מורשה מטעם מרכז הייעוץ. ניהול היומן, חלונות הזמן וזמינות המשאבים משתנה באופן תדיר ועל כן, יש לאפשר ניהול היומן דרך מסכי המערכת באופן קל ונוח לתפעול.

המערכת המשמשת כיום לניהול יומן הפגישות היא מערכת Yoman (<https://yoman.co.il>). הנחת העבודה היא כי היכולות הנדרשות קיימות באופן מובנה במערכת לניהול ותזמון משאבים של Salesforce כך שניתן יהיה לייתר את השימוש במערכת הקיימת.

**להלן פירוט הדרישות בעניין ניהול לוחות הזמנים וזמינות המשאבים של מרכז הייעוץ:**

#	ניהול ושיבוץ הפגישות
100.	מערכת ה-Yoman הקיימת נגישה כיום למשתמשים מורשים דרך המובייל. יש לשמר יכולת זו גם במסגרת הפתרון המוצע. <b>על המציע לפרט יכולות שאינן נתמכות דרך המובייל (במידה וקיימות כאלו).</b>
101.	<p>הפתרון המוצע יאפשר <b>ניהול פגישות מסוגים שונים</b> (פרונטלי, טלפוני, אונליין, פגישה חוזרת ועוד...). עבור כל אחד מסוגי הפגישות אותן ניתן לנהל במערכת, יש לאפשר ניהול מאפיינים רלבנטיים המותאמים לסוג הפגישה:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>סוג המשאב הנדרש</b> (בשלב זה, המשאב היחיד הנדרש הוא יועצת אולם על המערכת לתמוך באפשרות להגדיר משאבים נוספים שנדרשים בפגישה).</li> <li>• <b>משך זמן תקן של פגישה</b>, עפ"י סוג הפגישה</li> <li>• <b>מרווח הזמן בין פגישות</b></li> <li>• <b>הגדרת סוגי תזכורות / התראות עפ"י סוג הפגישה</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ יש לאפשר משלוח הודעה למועמד <u>לאחר תיאום הפגישה</u> / <u>לאחר השיבוץ ליועצת</u></li> <li>○ יש לאפשר משלוח תזכורת (אחת או יותר) למועמד <u>לפני מועד הפגישה</u> (מידע זה כולל פרטי היועצת עימה נפגש, מיקום הפגישה, קישור לזום וכד')</li> <li>○ עבור כל אחד מסוגי ההודעות / תזכורות, יש לאפשר <b>הגדרה של ערוץ המשלוח</b> - SMS / מייל / WhatsApp. יש לאפשר משלוח התזכורת ביותר מערוץ אחד באופן שיותאם להעדפות המתעניין.</li> <li>○ עבור כל אחד מסוגי ההודעות / תזכורות יש לאפשר הגדרת <b>תבנית טקסט</b> למשלוח התזכורת בערוצים השונים. התבנית תכלול אפשרות <b>לשילוב פרמטרים מהמערכת</b> (למשל, שילוב שם המועמד, שם היועצת עימה מתקיימת הפגישה, תאריך הפגישה, מיקום הפגישה וכד..)</li> </ul> </li> </ul> <p>במידת הצורך, יוגדרו מאפיינים נוספים לפי סוג הפגישה, בשלב האפיון המפורט.</p>

#	ניהול ושיבוץ הפגישות
.102	<p>הפתרון יתמוך באפשרות לניהול לוחות זמנים של פעילות מרכז הייעוץ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>לוח השנה של מרכז הייעוץ</b> יכלול את היכולות הבאות: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ימי חג / ומועד יוגדרו באופן אוטומטי כימי שבתון</li> <li>○ אל לוחות הזמנים ניתן יהיה להוסיף גם ימי שבתון פרטניים ו/או שעות שבהן לא ניתן לתאם פגישות (למשל, לצורך פגישות פנימיות של האוניברסיטה – פגישות חד פעמיות או פגישות חוזרות בהן מרכז הייעוץ אינו פעיל לצורך קיום פגישות עם מתעניינים).</li> <li>○ ניתן יהיה להגדיר את שעות העבודה של מרכז הייעוץ תוך הבחנה בין ימי עבודה, ערבי חג וכד' במסגרת שעות העבודה של מרכז הייעוץ ניתן יהיה להגדיר את כמות הפגישות האפשריות בחלונות הזמנים המוגדרים ביומן. כמות הפגישות תוגדר עפ"י סוגי הפגישות (למשל, 4 פגישות זום ו- 2 פגישות פרונטליות).</li> </ul> </li> <li>• יש לאפשר ניהול לוחות זמנים פרטניים עבור היועצות השונות <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>בלוחות הזמנים הפרטניים</b> ניתן יהיה להגדיר טווחי זמן (תאריכים, שעות, ימים מסויימים בשבוע) בהם היועצת אינה זמינה לשיבוץ (<u>למשל</u>, לרגל חופשה).</li> <li>○ ניהול לוחות הזמנים הפרטניים של המשאבים השונים ייעשה ע"י משתמש מורשה ו/או ע"י היועצות עצמן (יועצת תוכל להגדיר זמני אי-זמינות רק עבור עצמה).</li> </ul> </li> </ul>



#	ניהול ושיבוץ הפגישות
103.	<p>בשלב היישום הראשוני של המערכת, יבוצע השיבוץ של משאבים לפגישות <b>באופן ידני</b>, ע"י משתמש מורשה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יש לנהל הרשאות עבור משתמש מורשה לשיבוץ</li> <li>• על הפתרון המוצע לאפשר <b>יצירת רשימות של פגישות</b> עפ"י קריטריונים מסויימים כפי שיוגדרו ע"י המשתמש המורשה. <u>למשל</u>, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ רשימת פגישות שלא נעשה עבורן שיבוץ משאבים בטווח תאריכים מסויים</li> <li>○ רשימת פגישות של יועצת מסויימת במהלך השבוע הקרוב</li> <li>○ רשימות הפגישות היומיות (לתאריך מסויים)</li> <li>○ ועוד .. על בסיס הקריטריונים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט</li> </ul> </li> <li>• על הפתרון לתמוך באפשרות <b>לבצע שיבוץ משאבים</b> עבור כל אחת מהפגישות שברשימה, בצורה ידידותית ונוחה, דרך מסכי המערכת.</li> <li>• יש לאפשר <b>סימון של כמה פגישות</b> אליהן ישובצו המשאבים הנבחרים מבלי שיידרש לעבור פגישה פגישה לצורך ביצוע השיבוץ. (למשל, שיבוץ של יועצת מסויימת לכמה פגישות מהרשימה).</li> <li>• בתהליך השיבוץ, <b>יש להתריע על כפילויות בשיבוץ</b> (למשל, כשמבוצע שיבוץ של יועצת בשעה שהיא כבר משובצת לפגישה אחרת) או על שיבוץ של יועצת שאינה זמינה בזמן הפגישה (על בסיס לוח הזמנים הפרטני של היועצת כפי שמנוהל במערכת).</li> <li>• יש לאפשר <b>החלפת שיבוץ</b> עבור פגישה / רשימה של פגישות באופן מרוכז. למשל, להחליף יועצת מסויימת ביועצת אחרת או בכמה יועצות בטווח של היום / שבוע הקרוב. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ יש לאפשר החלפה נקודתית של היועצת לטובת הפגישה הפרטנית אבל, להשאיר את האחריות על המשך מעקב אחר המתעניין אצל היועצת המקורית (ההגדרה האם להעביר את האחריות או לא תוגדר בתהליך החלפת השיבוץ)</li> </ul> </li> </ul>
104.	<p>על המציע להציג את האפשרויות הקיימות במערכת לביצוע שיבוץ אוטומטי של משאבים על בסיס חוקים עסקיים שיוגדרו ע"י משתמש מורשה במרכז הייעוץ.</p>
105.	<p>על הפתרון המוצע לאפשר תצוגת הפגישות על גבי לוח שנה (יומי / שבועי).</p> <p>סוגי הפגישות השונות יסומנו בצבעים שונים בתצוגת לוח השנה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יש להציג התראות בתצוגת לוח השנה בימים בהם קיימות בעיות של התנגשות בשיבוץ עבור יועצת מסויימת ו/ או בימים בהם יש עודף פגישות ביחס לזמינות המשאבים.</li> </ul>
106.	<p>הפגישות שייקבעו עבור היועצות השונות, יסונכרו אל יומן ה- Outlook של היועצת הרלבנטית.</p>

3.3.5 דשבורדים ודוחות – ניהול פגישות

על המערכת לאפשר הפקה של דשבורדים ודוחות לצורך מעקב תפעולי בזמן אמת על המידע המנוהל במערכת ביחס לפגישות שמקיים מרכז היעוץ.

**להלן פירוט הדרישות** בעניין דשבורדים ודוחות במערכת למעקב אחר הפגישות של מרכז היעוץ :

#	דשבורדים ודוחות – ניהול פגישות																																																												
107.	<p>על המערכת לאפשר הפקה של דשבורדים ודוחות שמציגים מידע על הפגישות בחתכי מידע שונים :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>להלן דוגמא</b> לדוח המסכם (תקופתי) המשמש כיום את מנהלת מרכז היעוץ</li> </ul> <table border="1" data-bbox="108 629 1342 1610"> <thead> <tr> <th data-bbox="799 629 1342 701">יועצת א'</th> <th data-bbox="480 629 799 701">יועצת ב'</th> <th data-bbox="312 629 480 701">. . .</th> <th data-bbox="108 629 312 701">סה"כ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>סה"כ פגישות שנקבעו</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>מספר פגישות שלא התקיימו</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>מספר פגישות שהתקיימו</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>פרונטלית</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>אונליין</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>טלפונית</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>ספונטנית</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>חוזרת</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>רישום לאחר הפגישה</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>אחוז רישום לאחר הפגישה</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>תשלום לאחר הפגישה</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>נרשמים (החודש) מכלל הפגישות שהתקיימו</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>נקבעו דרך אתר הזימון / מוקד</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>הוקמו ע"י היועצות</td> </tr> </tbody> </table>	יועצת א'	יועצת ב'	. . .	סה"כ				סה"כ פגישות שנקבעו				מספר פגישות שלא התקיימו				מספר פגישות שהתקיימו				פרונטלית				אונליין				טלפונית				ספונטנית				חוזרת				רישום לאחר הפגישה				אחוז רישום לאחר הפגישה				תשלום לאחר הפגישה				נרשמים (החודש) מכלל הפגישות שהתקיימו				נקבעו דרך אתר הזימון / מוקד				הוקמו ע"י היועצות
יועצת א'	יועצת ב'	. . .	סה"כ																																																										
			סה"כ פגישות שנקבעו																																																										
			מספר פגישות שלא התקיימו																																																										
			מספר פגישות שהתקיימו																																																										
			פרונטלית																																																										
			אונליין																																																										
			טלפונית																																																										
			ספונטנית																																																										
			חוזרת																																																										
			רישום לאחר הפגישה																																																										
			אחוז רישום לאחר הפגישה																																																										
			תשלום לאחר הפגישה																																																										
			נרשמים (החודש) מכלל הפגישות שהתקיימו																																																										
			נקבעו דרך אתר הזימון / מוקד																																																										
			הוקמו ע"י היועצות																																																										
108.	<p>דוחות המערכת יכללו גם דוחות מעקב וניתוח של משימות שבוצעו ע"י היועצות במסגרת הטיפול בהזדמנויות המכירה שבאחריותם. הדוחות יאפשרו מעקב אחר :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• משימות שהושלמו / לא הושלמו</li> <li>• אינטראקציות טלפוניות שבוצעו במסגרת הטיפול בהזדמנות המכירה</li> <li>• ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</li> </ul>																																																												

#	דשבורדים ודוחות – ניהול פגישות
.109	<p>דוחות המערכת יאפשרו:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ניתוח אחוזי של כלל הפגישות בטווח הזמן המוגדר</li> <li>• פגישות לפי סוג (פרונטלי / טלפוני / אונליין ועוד..), פגישות שלאחריהן בוצע רישום, פגישות שלאחריהן בוצע תשלום, פגישות לפי מקור התיאום (דרך האתר, דרך המוקד, ע"י היועצת), פגישות שנדחו, פגישות שלא התקיימו ועוד...</li> <li>• דוחות שמבוססים על סיכום הפגישה</li> <li>• פילוח המידע עפ"י סוג התואר הרלבנטי כפי שתועד בסיכום הפגישה, עפ"י שנה"ל לגביה התקיימה הפגישה ועוד...</li> <li>• דוחות השוואתיים</li> <li>• דוחות המאפשרים קבלת תמונת מצב השוואתית בחתכים שונים, ביחס לתקופה המקבילה בשנה(ים) קודמות.</li> <li>• ועוד..</li> </ul>
.110	<p>על המערכת לאפשר הגדרה של יעדים ובחינת התוצאות בפועל אל מול יעדים אלו. למשל,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יעדי המרה מליד לנרשם</li> <li>• ממוצע האינטראקציות הטלפוניות להשלמת הטיפול בליד (עד שנרשם) ועוד...</li> </ul>
.111	<p><b>על המציע לבנות בסה"כ 10 דוחות, מתוכם 3 דוחות מורכבים.</b></p> <p>הדוחות יוגדרו בשלב האפיון המפורט על בסיס הדוגמאות והעקרונות המובאים ברשימת הדרישות בסעיף זה.</p>
.112	<p>עבור כל הדוחות והתצוגות, יש לאפשר הגדרה של טווח הזמנים הרלבנטי עבורו מוצג המידע (שבוע בחודש, חודש וכד').</p>
.113	<p>דוחות ותצוגות יותאמו לבעלי התפקידים השונים באופן שיאפשר להם קבלת תמונת מצב בנושא פגישות שמטופלות על ידם באופן אישי ו/או של בעלי תפקידים אחרים הכפופים להם.</p>
.114	<p>על המערכת לאפשר הצגה גרפית של המידע (Pie chart, גרף עמודות וכד') עבור הדוחות השונים</p>

### 3.4 תת שלב 4 – הטיפול ע"י נציגי החוגים

נציגי החוגים משמשים אף הם כגורם מטפל במתעניינים ובמועמדים לחוגים אליהם משתייכים הנציגים.

חשוב להדגיש כי לא בכל החוגים נדרשת מעורבות של נציגי החוגים. עם זאת, במקרים מסויימים מוקמים במחלקת השיווק קמפיינים ייעודיים שמנותבים ישירות אל נציגי החוגים מבלי שהמתעניינים יעברו קודם דרך נציגי המוקד או היועצות של מרכז היעוץ.

הנחת העבודה היא כי לכל אחד מהחוגים המטפלים במתעניינים יוגדר משתמש מטפל אחד (לא לכל החוגים יהיה משתמש כזה).

**להלן פירוט הדרישות לטיפול ע"י נציגי החוגים :**

#	דרישה (הטיפול ע"י נציגי החוגים)
115.	יש לאפשר הגדרה של קמפיינים שינותבו ישירות לטיפול ע"י נציגי החוגים.
116.	יש לאפשר העברה של אחריות הטיפול במתעניין אל נציגי החוגים (גם אם טופלו קודם ע"י נציג מוקד / יועצת במרכז היעוץ
117.	יש לאפשר העברה של אחריות הטיפול במתעניין מנציג החוג אל מרכז היעוץ או אל מוקד השירות
118.	ייתכן מצב בו בהזדמנות המכירה של המועמד הוקמו כמה תכניות לימוד (שמקושרות אל הזדמנות המכירה). במידה ואחת ההזדמנויות מטופלת ע"י נציג החוג, ייתכן כי מנוהלות מולו אינטראקציות נפרדות ע"י נציג החוג וע"י נציג במוקד או במרכז היעוץ לגבי ההזדמנות האחרת.  בשלב האפיון המפורט יוגדר תהליך הטיפול גם במצבים אלו
119.	כל הדרישות שפורטו ביחס לאופן הטיפול של נציגי המוקד ויועצות מרכז היעוץ רלבנטיות גם עבור נציגי החוגים. <ul style="list-style-type: none"> <li>• בעניין תיאום הפגישות, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ לא נדרש לנהל משאבים ולוחות זמנים לצורך תיאום הפגישות</li> </ul> </li> </ul> . יש לאפשר תיאום הפגישות גם עבור גורמים שאינם משתמשים במערכת (פגישות אלו יישלחו לגורם הרלבנטי במייל / פגישה ביומן ה- Outlook שלו)

**4.1 ניהול הלקוח (מועמד / סטודנט)**

בשלב האינטראקציה הראשונית עם המתעניין ("ליד") מבוצע תהליך לאימות והרחבת המידע על המתעניין. האינטראקציה עם המתעניין יכולה להתרחש ע"י כל אחד מהגורמים המטפלים במתעניינים כפי שפורט בסעיפים הקודמים.

הנחת העבודה היא כי במסגרת האינטראקציה עם המתעניין מבוצעת פעולת ההמרה של ליד ללקוח + הזדמנות מכירה. רשומת הלקוח כוללת פרטי מידע גנריים על המתעניין שאינם קשורים ישירות לתכנית הלימודים בה הוא מתעניין והזדמנות המכירה כוללת מידע על תואר, תכנית הלימודים, שנה"ל / טר בהן הוא מתעניין.

חשוב להבהיר את ההבדל בהקמה של רשומת לקוח ב-CRM וזו שמוקמת ב-SAP :

- **רשומת הלקוח ב-CRM** מוקמת במסגרת אינטראקציה מאומתת של נציג מוקד / יועצת / נציג חוג עם המתעניין (ליד). הלקוח ב-CRM מוקם עם מזהה ייחודי – מספר תעודת הזהות שלו ופרטי מידע נוספים שנאספים במסגרת האינטראקציה עימו.
- **רשומת הלקוח ב-SAP** מוקמת רק לאחר תשלום דמי הרישום ע"י המתעניין. בשלב זה הופך המועמד ב-SF ל"סטודנט פעיל", עפ"י הפירוט המובא בסעיף "תמונת הסטודנט במערכת SF".

החיבור בין רשומת הלקוח ב-CRM וזו שב-SAP מבוסס על מספר הסטודנט כפי שנקבע ב-SAP (מספר הסטודנט משמש כמזהה חד-ערכי עבור רשומת הסטודנט).

חשוב להדגיש כי רשומת הלקוח ב-CRM תשמש גם לצורך קישור פניות הסטודנט אל רשומת הלקוח שלו.

להלן פירוט הדרישות לניהול מידע ברשומת הלקוח (מועמד / סטודנט) במערכת ה-CRM :

(חידוד הדרישות לניהול מידע על מועמד שהפך ל"סטודנט", מובא בסעיף היעודי "תמונת הסטודנט במערכת SF")

#	דרישה (ניהול הלקוח)
120.	המערכת תתמוך בהקמת לקוחות במערכת : <ul style="list-style-type: none"> <li>• באופן ידני</li> <li>• טעינה מקבצי אקסל</li> <li>• דרך ממשק להקמת לקוח שיופעל ע"י מערכות חיצוניות</li> <li>• בתהליך ההמרה מליד ללקוח</li> </ul>
121.	בתהליך ההמרה מליד ללקוח, מועתקים פרטי הליד אל רשומת הלקוח (וגם אל הזדמנות המכירה שמקושרת ללקוח). רשומת הליד נסגרת בהצלחה ומקושרת באופן אוטומטי אל רשומת הלקוח וההזדמנות דרכה מנוהל המשך התהליך מול המתעניין.

#	דרישה (ניהול הלקוח)
.122	<p>המערכת תציג תמונת 360 על הלקוח. תמונת הלקוח תורכב מפריטי מידע אישיים של הלקוח ומחיבור של האינטראקציות השונות שלו עם האוניברסיטה. להלן רשימה <u>(לדוגמא)</u> של פריטי מידע המרכיבים את תמונת ה- 360 של הלקוח:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>מזהה לקוח</b> (מזהה פנימי של הלקוח במערכות הארגוניות, רלבנטי למועמדים שיש להם כבר רשומת סטודנט במערכת ה-SAP של האוניברסיטה)</li> <li>- <b>אינדיקציות מיוחדות</b> על הלקוח (למשל, שייך לאוכלוסיה מיוחדת, בוגר אוניברסיטה וכד' ..).</li> <li>- <b>פריטי התקשרות</b> - ת.ז, שם פרטי, משפחה, שם ארגון, טלפונים, מייל, כתובות (למשלוח דואר/ פיזית – מתוך נתוני דואר ישראל) ועוד</li> <li>- <b>נציג מטפל</b></li> <li>- <b>סטטוס לקוח</b> (פוטנציאלי, פעיל, לא פעיל)</li> <li>- <b>תאריכים</b> (ת. יצירה, עדכון אחרון וכד')</li> <li>- <b>לידים והזדמנויות מכירה (מועמדויות)</b> שנפתחו עבור הלקוח</li> <li>- <b>לימודים קודמים</b> (כולל מידע על ציון הפסיכומטרי) – <u>מידע על לימודים קודמים יתקבל בממשק כמפורט בפרק "ממשקים למערכות אחרות" – ממשק "הישגים חיצוניים"</u>.</li> <li>- <b>מסמכים של הלקוח</b> – טפסי רישום, אישורים וכד'</li> <li>- <b>פניות שירות</b></li> <li>- ועוד</li> </ul> <p>המידע יוצג באופן כרונולוגי ו ניתן יהיה להעמיק ("Drill down") לצפיה במידע המפורט במסכי המערכת השונים וגם לצפות במסמכי הלקוח.</p> <p>תמונת הלקוח המפורטת תוגדר במסגרת האפיון המפורט.</p>
.123	<p>המערכת תאפשר איתור הלקוח עפ"י מאפיינים שונים מתוך רשומת הלקוח אשר יוגדרו בשלב האפיון המפורט.</p>
.124	<p>המערכת תתמוך בוולידציה (אימות נתונים) על שדות הניתנים לבדיקה כגון: מספר טלפון, תעודת זהות ועוד</p>
.125	<p>ניתן יהיה להגדיר כברירת מחדל כיצד לקוח יקבל הודעות/דיוור (מייל/ WhatsApp/SMS / דואר ..)</p>
.126	<p>המערכת תנהל בקשות לחסימה של דיוור שיווקי ללקוח. הבקשה יכולה להתיחס לערוץ ספציפי (מייל, SMS, WhatsApp וכו') ו/או לכל ערוצי התקשורת.</p>
.127	<p>תחת לקוחות יתויקו מסמכים רלוונטיים כגון: טפסי רישום, צילומי מסמכים ועוד רשימת המסמכים הקשורים ללקוח תציג מידע על סוג המסמך, תאריך התיוק ועוד (עפ"י הפירוט בסעיף "ניהול מסמכים").</p> <p>ניתן יהיה לצפות בתוכן המסמכים המקושרים ללקוח, ישירות מתמונת הלקוח במערכת.</p> <p>הנחת העבודה היא כי מסמכים אלו יישמרו ב- Sharepoint של האוניברסיטה ויונגשו לצפיה דרך מסכי ה-SF – הנחה זו תתוקף בשלב האפיון המפורט.</p>
.128	<p>המערכת תתמוך בניהול ותיעוד האינטראקציות עם הלקוחות או בקשר ללקוחות (פגישות, שיחות טלפון, אימיילים, WhatsApp/SMS, דיוור, פעילויות, משימות, פניות וכד')</p>

#	דרישה (ניהול הלקוח)
129.	בסעיף "תמונת הסטודנט במערכת SF" מובא פירוט של פריטי מידע נוספים הנדרשים ביחס לרשומת "לקוח" שהופך ל"סטודנט פעיל", תהליך שמאפשר לו פתיחת פניות במערכת.

#### 4.2 הטיפול בהזדמנות המכירה

להלן פירוט הדרישות לניהול מידע בהזדמנות המכירה במערכת ה-CRM:

#	דרישה (הטיפול בהזדמנות המכירה)
130.	המערכת תאפשר קליטה מרובה של הזדמנויות מכירה מקובץ חיצוני במבנה אקסל
131.	יש לאפשר קישור של הזדמנות מכירה אחת או יותר ללקוח. כל אחת מהזדמנויות המכירה תייצג שנת לימודים / סמסטר בו המועמד מתעניין. עבור כל אחת מההזדמנויות, ניתן לנהל מספר חלופות ללימודים במסלולים הלימוד השונים ("מוצר בהזדמנות")
132.	הזדמנות המכירה תשמש לריכוז האינטראקציות מול המועמד בכל התוכניות בהן הוא מועמד. יש לאפשר ניהול אינטראקציות רב ערוצי מהזדמנות המכירה. תיעוד האינטראקציות יתועד ויישמר כחלק מהמידע על הזדמנות המכירה. יש לאפשר תיעוד של אינטראקציות מסוגים שונים (מייל, שיחת טלפון, משימות לאיסוף מידע וכד') שירוכזו תחת הזדמנות המכירה על מנת לספק תמונה שלמה של הטיפול בהזדמנות המכירה
133.	יש לאפשר ניהול של כמה תכניות לימוד במסגרת הטיפול בהזדמנות המכירה. <ul style="list-style-type: none"> <li>הזדמנות המכירה תיסגר באופן אוטומטי בסטטוס "נדחה" אם המועמד נדחה מכל תכניות הלימוד בהן התעניין (מגיע בממשק מה-SAP). במקרה זה, יש לאפשר שילוב המתעניין במסעות לקוח ייעודיים להמשך התהליך מולו.</li> <li>הזדמנות המכירה תיסגר באופן אוטומטי בסטטוס "התקבל" אם המועמד התקבל לפחות לתכנית אחת מבין תכניות הלימוד המקושרות להזדמנות המכירה (מגיע בממשק מה-SAP).</li> </ul>

#	דרישה (הטיפול בהזדמנות המכירה)
.134	<p>המערכת תאפשר ניהול פרטי המידע הבאים על הזדמנות המכירה :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>שנת הלימודים / סמסטר</b> אליה מיועדת ההזדמנות (תשפ"ד, תשפ"ה וכד')</li> <li>- <b>תואר מבוקש</b> – תואר ראשון / תואר שני וכד'</li> <li>- <b>פקולטה / חוג / מסלול</b> – יש לדאוג להתאמת ערכים של תכניות הלימוד בחוגים השונים לאופן בו מנוהל המידע ב-SAP על מנת להבטיח תאימות בין המערכות (יוגדר בשלב האפיון המפורט).</li> <li>- <b>תאריכים</b> – תאריך יצירה, תאריך הקצאה לנציג מטפל, תאריך עדכון אחרון וכד'. נדרש לשמור היסטורית תאריכים לצורך בקרה ומעקב.</li> <li>- <b>סטטוס הטיפול בהזדמנות</b> – על פי רשימת ערכים ותהליכי הטיפול בהזדמנות, כולל אפשרות להגדיר המשך טיפול בעתיד.</li> <li>- <b>הנציג מטפל</b> – כולל ניהול היסטוריה, למעקב במקרה וההזדמנות עברה לטיפול בין נציגים. הזדמנות המכירה תקושר אל:</li> <li>- <b>הליד ממנו נוצרה הזדמנות המכירה (אופציונאלי)</b></li> <li>- <b>רשומת הלקוח</b> אליו מקושרת הזדמנות המכירה</li> <li>- <b>מסמכים קשורים להזדמנות המכירה</b></li> </ul> <p>בפגישות האפיון המפורט ובניית תהליכי העבודה ייתכן ויועלו דרישות למידע נוסף שיישמר על הזדמנות המכירה.</p>
.135	<p>יש לאפשר לשלוח אל המתעניין קישור אל טופס הרישום הרלבנטי.</p> <p>לצורך משלוח הקישור, יבחר הנציג המטפל בחוג(ים) המבוקש(ים) ועל בסיס בחירה זו יישלח הקישור המתאים</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הקישור יישלח אל המתעניין במייל / SMS או WhatsApp</li> </ul>
.136	<p>המערכת תתמוך בקליטת מענה ממתעניין בערוצי התקשורת השונים (מייל, SMS וכד') ותאפשר שיוך אוטומטי / ידני של המענה אל רשומת הליד.</p>
.137	<p>המערכת תתמוך באפשרות ליצירת משימה המופנית למשתמש אחר במערכת (לצורך המשך הטיפול במתעניין. המשימה שהופנתה אל משתמש אחר, תופיע בדשבורד הפעילות שלו כמשימה לביצוע.</p>
.138	<p>סטטוס ההזדמנות יושפע ממידע שיגיע בממשק מה-SAP שם מנוהלים התשלומים ותהליכי בטיפול במועמדות של המתעניין. על בסיס מידע זה יתעדכן באופן אוטומטי,</p> <p><b>סטטוס ה"מוצר בהזדמנות"</b> - מתייחס לתכנית לימודים ספציפית של המתעניין במסגרת הזדמנות המכירה.</p> <p><b>סטטוס ה"מוצר בהזדמנות" ישפיע גם על סטטוס ההזדמנות</b>, כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</p> <p>המשך הטיפול במועמד ייקבע על פי סטטוס ההזדמנויות מולו.</p> <p>התהליך המפורט יוגדר בשלב האפיון המפורט..</p>



#	דרישה (הטיפול בהזדמנות המכירה)
139.	על המערכת לאפשר הגדרה של התראות אוטומטיות לקראת חריגה מה-SLA של כל אחד מהשלבים בתהליך הרישום. הגדרת ההתראות ואופן הטיפול בהן יוגדר בשלב האפיון המפורט.
140.	המערכת תתמוך ביצירה אוטומטית של הזדמנות בעקבות נרשם שביצע את ההרשמה ישירות דרך האתר (סטטוס ההזדמנות – "שולמו דמי רישום") המועמדות נרשמת ב-SAP (כולל אינדיקציה על תשלום דמי רישום ושמירה של המסמכים שהועלו) משם יש להעביר ל-CRM כהזדמנות + לקוח (אוטומטי) לצורך מעקב.
141.	במקרה של בקשת המועמד להעביר את מועמדותו לשנה הבאה יתעדכן הסטטוס ל"Deferred" ויופיע כ"ליד חדש" במערכת בשנה העוקבת.
142.	יש לאפשר ניהול תבניות של מיילים / SMS'ים. בתבניות ישולבו פרמטרים מהזדמנות המכירה, מרשומת הלקוח אליה מקושרת ההזדמנות ומהתוכניות המקושרות אל הזדמנות המכירה.
143.	יש מתעניינים שמבצעים רישום דיגיטלי ישירות מאתר האוניברסיטה (מבלי לפנות אל מחלקת לקוחות ושירות). באחריות מוקד המכירות לעקוב גם אחר מתעניינים אלו עד להשלמת תהליך הרישום ללימודים. המידע על מתעניינים אלו יגיע אל מערכת ה-CRM בממשק ממערכת הרישום האניברסיטאית (SAP). בשלב האפיון המפורט יוגדר תהליך המעקב אחר נרשמים אלו עד להשלמת תהליך הרישום. תהליך המעקב כולל פניה למתעניין בערוצים השונים – SMS / WhatsApp / מייל / שיחת טלפון ע"י נציג ממוקד המכירות.
144.	במסגרת הטיפול בהזדמנות המכירה, יש לאפשר תיעוד אינטראקציות עם המועמד (טלפוני, מייל וכד'). בשלב האפיון המפורט יוגדר תהליך עסקי אוטומטי שיביא לסגירת ההזדמנות במקרה של X ניסיונות התקשרות שכשלו.

4.3 דשבורדים ודוחות (הזדמנויות מכירה)

דרישה (דשבורדים ודוחות – הזדמנויות מכירה)	#
<p>הדשבורדים של בעלי התפקידים השונים יורכבו מתצוגות משולבות של</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• לידים לטיפול</li> <li>• הזדמנויות לטיפול</li> <li>• משימות לטיפול</li> </ul> <p>מבנה הדשבורדים יוגדר בשלב האפיון המפורט</p>	.145
<p><b>על המציע לבנות עד 3 דוחות ברמת מורכבות בינונית</b></p>	.146

**5.1 רקע כללי**

קטלוג המוצרים במערכת SF ימשש לשיקוף כלל מסלולי הלימוד המוצעים באוניברסיטה. מערכת ה-Master לניהול מסלולי הלימוד השונים הינה מערכת ה-SAP. ממשק בין המערכות יאפשר סנכרון מידע בין הקטלוג המנוהל ב-SAP לזה שמנוהל ב-SF.

על בסיס קטלוג המוצרים ב-SF יתנהלו "הזדמנויות המכירה" וה"מוצרים בהזדמנות" שמייצגים את המסלולים בהם מתעניינים המועמדים בשלב השיווק והמכירה ומייצגים אחר כך את מסלול הלימודים בפועל של מועמד שהפך לסטודנט פעיל.

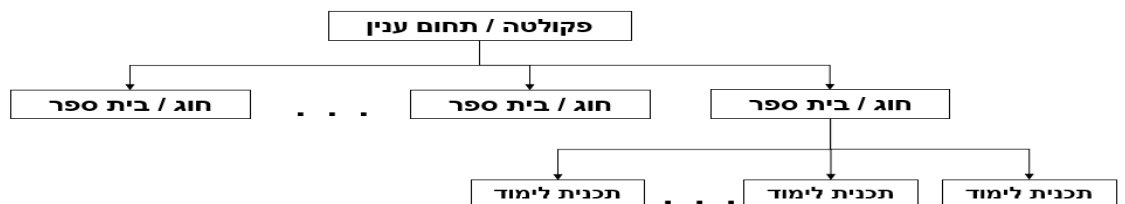
סנכרון בין ה-SAP וה-SF בניהול מסלולי הלימוד הינו משמעותי ביותר מאחר והוא משמש לניתוב (מועמדים / פניות) ולניתוח המידע.

בפרסומים אוניברסיטאיים שיאפשרו הגדרה של מסלול הלימודים המבוקש תידרש התאמה בין המידע הפרסומי / שיווקי ואופן ניהולו במערכות ה-SAP וה-SF.

מחלקת לקוחות ושירות באוניברסיטה מטפלת במסלולי הלימוד השונים באוניברסיטה – לימודים לקדם תואר/תואר ראשון ושני. בנוסף, כחלק מהשירות שהיא מציעה ניתן מענה ומידע גם לתואר שלישי, השלמות, לימודי תעודה ולימודים במסגרת המכינה האקדמית. המערכת תוכל לשמש גם להצעת מוצרים נוספים (תוכניות לימוד) של היחידה ללימודי חוץ, לימודי המשך ויחידות אחרות באוניברסיטה.

באמצעי השיווק והפרסום השונים יכולים המתעניינים למלא פרטים ביחס למסלול הלימודים בו הם מתעניינים. מידע זה מגיע למערכת כחלק מהמידע הכללי על המתעניין.

**להלן תיאור סכימטי של מבנה הקטלוג אותו נדרש לנהל ב-SF:**



- **תחום עניין** – תחומי עניין לדוגמא - הייטק ומתימטיים, מדעי החיים והטבע, בריאות ורווחה
- **מסלול לתואר** – ראשון / שני / מכינה / לימודי חוץ וכד'
- **פקולטה** – פקולטות לדוגמא - למדעי הרוח, למדעי החברה, לחינוך, למדעי הים ועוד...
- **חוג** – חוגים לדוגמא בפקולטה למדעי הטבע – מדעים מדויקים, מתימטיקה, פיזיקה וכד'
- **בית ספר** – איחוד של כמה חוגים לדוגמא – ביה"ס למדעי הסביבה כולל חוג לגיאוגרפיה ומדעי הסביבה
- **תכנית לימוד** – לדוגמא בחוג למתימטיקה – מתימטיקה חד-חוגי, מתימטיקה עם לימודי המחשב וכד'. תכנית הלימוד מגדירה את סוג התואר שהיא מקנה בסיומה ((תואר ראשון / שני / שלישי / לימודי תעודה / לא לתואר ועוד).

## 5.2 דרישות לניהול קטלוג המוצרים

להלן פירוט הדרישות לניהול קטלוג המוצרים במערכת:

#	דרישה (ניהול קטלוג המוצרים)
147.	מבנה הקטלוג במערכת SF יוגדר בשלב האפיון המפורט. הקטלוג ב- SF הינו שיקוף של הקטלוג המנוהל ב- SAP ומבוסס על ההירארכיה כפי שתוארה בפתיח של סעיף זה ("קטלוג המוצרים"). חשוב להדגיש כי מסלולי הלימוד המוצעים ע"י החוגים השונים הינם דינאמיים ויכולים להשתנות בין שנות הלימוד השונות כך שניהול המידע בקטלוג יכול גם תאריכי תוקף ברמות ההירארכיה השונות בהן מנוהל הקטלוג.
148.	בנוסף לדינאמיות של מסלולי הלימוד השונים המוצעים ע"י האוניברסיטה, ייתכנו גם מצבים בהם תכנית לימודים מסויימת מועברת מחוג לחוג. על מנת לתמוך באפשרות זו, יש לאפשר ניהול מזהה חד ערכי של תכניות הלימוד השונות.
149.	ממשק בין מערכת ה- SAP ל- SF ישמש לסנכרון מידע על תכניות הלימוד השונות המוצעות ע"י האוניברסיטה. דרישות הממשק מובאות בפרק הממשקים " מידע על תכניות לימוד (קטלוג המוצרים)"

מודול השירות משמש לניהול תהליך הטיפול בפניות של סטודנטים פעילים באוניברסיטה.

לסטודנטים פעילים באוניברסיטה מונפקים אמצעי הזדהות אל מול מערכות ואפליקציות שונות של האוניברסיטה ואמצעי זיהוי אלו ישמשו גם לצורך הזדהות ופתיחת פניה בנושאים שונים לטיפולם של גורמי פנים שונים באוניברסיטה.

**להלן רשימת הנושאים השונים בטיפול בפניות הסטודנטים הפעילים עד להשלמת הטיפול ע"י הגורמים האחראים ביחידות האוניברסיטה השונות**

**נושא 0 – תמונת הסטודנט במערכת SF**

**נושא 1 – פתיחת פניה ע"י סטודנט פעיל**

**נושא 2 – הטיפול בפניה ע"י גורמים פנים ארגוניים**

**נושא 3 – שיקוף מידע על הטיפול בפניה לסטודנט**

**נושא 4 – דוחות ומעקב**

רשימת הדרישות מובאת עבור כל אחד מנושאים אלו בסעיף נפרד. כלל הסעיפים מייצגים את התהליך השלם לטיפול בפניות.

6.1 נושא 0 – תמונת הסטודנט במערכת SF

המעבר מ"לקוח" ל"סטודנט פעיל" ב- SF קורה בשלב בו המועמד מתקבל ללימודים. בשלב זה, נוספים אל אובייקט ה"לקוח" פריטי מידע נוספים שמרכיבים את תמונת הסטודנט במערכת. חלק מפריטי המידע מתקבלים בממשק מה- SAP וממערכות פנים ארגוניות אחרות ואחרים מנוהלים ב- SF כחלק מהתמונה ה-CRM'ית של הסטודנט.

להלן פירוט הדרישות לניהול תמונת הסטודנט ב- SF:

#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
150.	<p>"לקוח" שמתקבל לאוניברסיטה ומשלם את התשלום הראשון של שכר הלימוד יהפוך במערכת ל"סטודנט פעיל".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• המעבר למעמד של "סטודנט פעיל" מביא להפעלת ממשק מול ה- SAP לצורך העשרת המידע על הסטודנט. ממשק זה יופעל באופן תדיר לעדכון פרטי הסטודנט הפעיל, על בסיס עדכונים ב- SAP (נא ראו פירוט בפרק הממשקים "מידע על סטודנטים").</li> <li><b>פרטי המידע שישוקפו ב- SF כוללים לפחות את פרטי המידע הבאים:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מספר סטודנט (מזהה חד ערכי)</li> <li>• שם פרטי, שם משפחה – בעברית ובאנגלית</li> <li>• תעודת זהות / דרכון</li> <li>• כתובות (כתובת מגורים נוכחית, כתוב(ות) נוספות)</li> <li>• פרטי התקשרות (טלפונים, מייל, מזהה פייסבוק וכד')</li> <li>• פרטים אישיים: מגדר, גיל, תאריך לידה, מצב משפחתי ועוד..</li> <li>• אינדיקציה לסטודנט פעיל</li> <li>• ועוד..</li> </ul> </li> <li>• בשלב האפיון המפורט יוגדרו פריטי המידע ומקורות המידע של כלל הנתונים המרכיבים את רשומת הסטודנט ורשומות המידע המקושרות אליה. רשימת פריטי המידע המקושרים לרשומת הסטודנט מובאים בסעיפים הבאים.</li> </ul>

#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
.151	<p><b>תכניות הלימוד של הסטודנט - ברשימה זו ינוהל מידע על תכניות (ת) הלימוד של הסטודנט. המידע על תכניות הלימוד של הסטודנט יגיע בממשק ממערכת ה-SAP (ממשק "מידע אקדמי על סטודנט" כמתואר בפרק הממשקים).</b></p> <p>רשימת תכניות הלימוד תקושר אל רשומת הסטודנט ב-SF.</p> <p><b>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע על תכניות לימוד לסטודנט:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תואר / פקולטה / חוג / תכנית לימוד</li> <li>• תאריך התחלה</li> <li>• שלב בלימודים / מספר סמסטרים בתכנית הלימודים</li> <li>• ממוצע נוכחי</li> <li>• נ"ז / שש"ס שהושלמו</li> <li>• נ"ז / שש"ס להשלמת תכנית הלימודים</li> <li>• סטטוס פעילות בתכנית</li> <li>• פעילות סיום (בוגר / הפסקת לימודים.....)</li> <li>• סיבת סיום</li> <li>• תאריך פעילות סיום</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.152	<p><b>מידע כללי מהחוג - ישמש לתיעוד אירועים, מקרים והערות כלליות בנוגע לסטודנט.</b></p> <p>מידע זה יתועד ישירות במערכת ה-SF, ע"י משתמש מורשה.</p> <p><b>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע לתיעוד אירועים הקשורים בחיי הסטודנט:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• שנה אקדמית וסמסטר</li> <li>• תאריך תיעוד</li> <li>• נושא (להגדיר רשימה, כולל "אחר")</li> <li>• תוכן התיעוד (מלל חופשי)</li> <li>• צרופות</li> <li>• אינדיקציה האם עדיין רלוונטי (למשל במקרה שרוצים לתעד שסטודנטית בהריון, כאשר זה לא יהיה רלוונטי עוד, האינדיקציה תוסר)</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>

#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
.153	<p><b>יעוץ אקדמי</b> – ישמש לתיעוד ייעוץ אקדמי חוגי שניתן לסטודנט על ידי היועצים האקדמיים. מידע זה יתועד ישירות במערכת ה-SF, ע"י משתמש מורשה. להלן רשימה חלקית של פריטי המידע לתיעוד ייעוץ אקדמי שניתן לסטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• סיבת הייעוץ (מתוך רשימה שתוגדר)</li> <li>• שם היועץ</li> <li>• תאריך הייעוץ</li> <li>• סיכום הייעוץ (מלל חופשי)</li> <li>• צעדים למעקב לאחר הייעוץ</li> <li>• צרופות</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.154	<p><b>הארכות זמן</b> - תיעוד הארכות זמן שאושרו לסטודנט. המידע על הארכות זמן שאושרו לסטודנט <u>יגיע בממשק ממערכת K2</u> (ממשק "תמונת 360" כמתואר בפרק הממשקים). להלן רשימה חלקית של פריטי המידע על הארכות זמן לסטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תאריך אישור</li> <li>• תאריך תוקף האישור</li> <li>• גורם מאשר</li> <li>• סוג האישור (מה אופי ההערכה / כמה זמן)</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> <li>• אינדיקציה לאישור בתוקף</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>



#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
.155	<p><b>מועדים מיוחדים - תיעוד מועדים מיוחדים שאושרו לסטודנט. המידע על מועדים מיוחדים שאושרו לסטודנט יגיע בממשק ממערכת Lime / K2 (ממשק "תמונת 360" כמתואר בפרק הממשקים).</b></p> <p><b>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע על מועדים מיוחדים לסטודנט:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• תאריך אישור מועד מיוחד</li> <li>• שם הקורס</li> <li>• שנה אקדמית וסמסטר</li> <li>• גורם מאשר</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.156	<p><b>ועדות חוגיות – ישמש לניהול מידע על הועדות השונות בהן דנו בסטודנט. המידע על ועדות חוגיות לסטודנט יגיע בממשק ממערכת ה-SAP.</b></p> <p><b>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע על ועדות חוגיות לסטודנט:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• שנה אקדמית וסמסטר</li> <li>• סוג הועדה (מתוך רשימה)</li> <li>• תאריך הדיון</li> <li>• נושא הדיון</li> <li>• יו"ר הועדה</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• החלטה</li> <li>• תאריך ההחלטה</li> <li>• צרופות</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>

#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
.157	<p><b>הפסקות לימודים</b> - ישמש לתיעוד כל הנוגע לתהליך הפסקות הלימודים של הסטודנט. מטרת התיעוד היא לא להחליף את התהליך הפורמלי, אלא לתעד מידע נוסף, מלל חופשי, שלבים בתהליך ועוד. המידע על הפסקות לימודים שאושרו לסטודנט יגיע בממשק ממערכת Lime / K2 (ממשק "תמונת 360" כמתואר בפרק הממשקים).</p> <p>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע על הפסקות לימודים לסטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• שנה אקדמית וסמסטר</li> <li>• סוג הפסקת לימודים</li> <li>• סיבה</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> <li>• סטטוס הפסקת לימודים</li> <li>• תאריך דיווח המידע</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.158	<p><b>התאמות לימודים</b> – ישמש לתיעוד התאמות לימודים שאושרו לסטודנט. המידע על התאמות לימודים שאושרו לסטודנט יגיע בממשק ממערכת Lime / K2 (ממשק "תמונת 360" כמתואר בפרק הממשקים).</p> <p>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע על התאמות לימודים לסטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• סוג התאמה</li> <li>• תאריך אישור</li> <li>• תאריך תוקף</li> <li>• שם הגורם המאשר</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>

#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
.159	<p><b>מילואים</b> – ישמש לתייעוד שירות מילואים של הסטודנט. מידע זה יתועד ישירות במערכת ה-SF, ע"י משתמש מורשה.</p> <p>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע לתייעוד יציאה למילואים של סטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תאריך התחלת מילואים</li> <li>• תאריך סיום מילואים</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.160	<p><b>שכר לימוד</b> - ישמש לתייעוד אירועי שכר לימוד מיוחדים / חריגים, או כל מידע אחר שרואים לנכון לתעד במחלקת שכר לימוד (הנחות מיוחדות, בעיות מיוחדות ועוד). מידע זה יתועד ישירות במערכת ה-SF, ע"י משתמש מורשה.</p> <p>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע לתייעוד אירועי שכ"ל של סטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקולטה / חוג / תואר / תכנית לימוד</li> <li>• שנה אקדמית לסמסטר</li> <li>• נושא (מתוך רשימה)</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> <li>• תאריך תיעוד</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.161	<p><b>מעונות</b> - ישמש לתייעוד אירועים, בקשות או מידע חשוב בנוגע לסטודנטים דיירי המעונות. מידע זה יתועד ישירות במערכת ה-SF, ע"י משתמש מורשה.</p> <p>להלן רשימה חלקית של פריטי המידע לתייעוד מידע על מעונות לסטודנט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שנה אקדמית לסמסטר</li> <li>• תאריך תיעוד</li> <li>• נושא (מתוך רשימה)</li> <li>• מידע נוסף</li> <li>• צרופות</li> </ul> <p>ועוד כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>

#	דרישה (תמונת הסטודנט במערכת SF)
.162	<p>נושאים נוספים שינוהלו ברשומת הסטודנט ואשר מידע מפורט לגביהם יוגדר בשלב האפיון המפורט:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מלגות</li> <li>• מעורבות חברתית</li> <li>• פעילות ציבורית</li> <li>• מצויינות אקדמית</li> <li>• יעוץ פסיכולוגי (מידע חסוי)</li> <li>• מידע מהרשות ללימודים מתקדמים (רל"מ)</li> </ul> <p>המידע בנושאים אלו יוזן ישירות ל- SF ע"י משתמש מורשה.</p>
.163	<p>חשוב להדגיש כי בכל רשומות המידע המקושרות לרשומת הסטודנט, גם כאלו שהמידע בהן מתקבל בממשק, יש לאפשר גם הזנה ידנית של מידע למערכת ה- SF ע"י משתמש מורשה.</p>
.164	<p><b>ניהול אינדיקציות ברשומת הסטודנט:</b></p> <p>על בסיס המידע שינוהל ברשומת הסטודנט וברשומות המקושרות אליה (עפ"י הפירוט בסעיפים קודמים), ייקבעו אינדיקציות שערכן יישמר ברשומת הסטודנט.</p> <p><b>לדוגמא</b> – אינדיקציה על סטודנט בשירות מילואים פעיל תהיה פעילה למשך כל תקופת המילואים של הסטודנט כפי שתועדה במערכת.</p> <p>אינדיקציות נוספות: האם עתודאי? בטיפול עורך דין וכד'...</p> <p>האינדיקציות שינוהלו והלוגיקה לקביעת הערך שלהן יוגדרו בשלב האפיון המפורט.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• חלק מהאינדיקציות יגיעו בממשק – <u>עד 5 ממשקים</u> ממערכות המקור לקבלת אינדיקציות (למשל, Moodle).</li> </ul>

6.2 נושא 1 – פתיחת פנייה ע"י סטודנט פעיל

להלן פירוט הדרישות לצורך פתיחת פניה ע"י סטודנט פעיל:

#	דרישה (פתיחת פנייה)
.165	<p><b>פתיחת פניה תיעשה דרך טופס מובנה</b> שיונגש לשימוש הסטודנטים הפעילים דרך פורטל האוניברסיטה ודרך יישומים אחרים המוצעים לסטודנטים במסגרת השירותים לסטודנט של האוניברסיטה.</p> <p>על הפתרון המוצע לכלול את פיתוח הטופס ע"י הספק לפתיחת פניה וצפיה בסטטוס הטיפול בפניה ושילובם בתשתיות השירות של האוניברסיטה – פורטל תלמידים / אפליקציה וכד'.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מקור הפניה יכלול את האפליקציה / פורטל ממנה נפתחה הפניה</li> </ul>

166.

הטופס המובנה יעוצב באופן חדשני ומתאם לשפה העיצובית של האוניברסיטה ויכלול את פרטי המידע הבאים:

- **פרטי הסטודנט** יישלפו באופן אוטומטי מרשומת הסטודנט ב-SF על בסיס תהליך ההזדהות שאפשר את כניסתו לטופס
  - פרטי הסטודנט יכללו גם את פרטי החוג / תואר אליו הוא לומד. במידה והסטודנט לומד פעיל ביותר מחוג אחד – הסטודנט יבחר את החוג הרלבנטי לפנייתו מבין החוגים בהם הוא לומד (יש לאפשר גם הגדרה כללית עבור פניות שאינן קשורות לחוג)
- **נושא הפניה** יסווג באופן מובנה ב- 2-3 רמות ביניהן תתקיים התניה (רשימת הנושאים ברמה 2 תהיה מבוססת על הנושא שנבחר ברמה 1 וכד')
- טופס הפניה יכלול מקום ל**תיאור הפניה** (בטקסט חופשי) הסטודנט
- דרך טופס הפניה ניתן יהיה לצרף קבצים מסוגים שונים (JPG, PDF, DOC וכד'). הקבצים יהיו חלק מהמידע בפניה.
- **אינדיקציה האם הפניה חסויה** – האינדיקציה תשמש את הגורמים המטפלים בתהליך הטיפול בפניה (כפי שיתואר בסעיף "הטיפול בפניה").
  - ערך האינדיקציה (כן / לא) ייקבע באופן אוטומטי עפ"י סיווג הפניה או באופן ידני עפ"י בחירתו של הסטודנט.

**להלן תיאור סכימטי של מבנה הטופס לפתיחת פניה:**

מבנה הטופס ופריטי המידע שמרכיבים אותו יוגדרו במפורט בשלב האפיון המפורט. טופס הפניה יהיה טופס אחיד לכל סוגי הפניות, עם שדות קבועים.

#	דרישה (פתיחת פנייה)
.167	הפתרון המוצע יכלול טופס פתיחת פניה בעברית ובאנגלית (על בסיס מרכיבי הטופס כפי שפורטו בסעיף קודם). על בסיס מאפייני הסטודנט ב-SF יוצג לו טופס באנגלית / עברית בהתאמה.
.168	על המערכת לאפשר פתיחת פניה ישירות דרך מסכי המערכת, על ידי משתמש מורשה. הגדרת המשתמשים המורשים לפתיחת פניות תיעשה בשלב האפיון המפורט.
.169	פתיחת טופס פניה מותנה בהזדהות של הסטודנט בפורטל / אפליקציה של האוניברסיטה. רק סטודנטים פעילים שעברו את תהליך ההזדהות יוכלו לפתוח פניה במערכת.
.170	<p>אובייקט הפניה במערכת SF יכלול לפחות את פריטי המידע הבאים :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מספר סטודנט</li> <li>• שפה בה נשלחה הפניה (לפי השפה שנבחרה בטופס הפניה)</li> <li>• פקולטה (זו אשר הפניה רלוונטית אליה מבין הפקולטות בהן לומד הסטודנט) / חוג / תואר</li> <li>• תאריך הפניה</li> <li>• נושא הפניה – ראשי / משני (2-3 רמות סיווג)</li> <li>• אינדיקציה על פניה חסויה</li> <li>• סטטוס הפניה</li> <li>• גורם מטפל (תחנה)</li> <li>• תוכן הפניה (מלל חופשי)</li> <li>• צרופות</li> <li>• התכתבויות פנימיות של משתמשי המערכת</li> <li>• תשובה לסטודנט</li> <li>• תאריך עדכון אחרון</li> <li>• תאריך סגירת הפניה</li> </ul> <p>ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
.171	כל הפניות ירוכזו תחת אובייקט "פניות", ויהיו מקושרות לסטודנט הפונה באופן שיהוו חלק מתמונת ה-360 שלו. בתצוגת הפניות ללקוח יש להתייחס לפניות המוגדרות חסויות ולהציגן עפ"י הכללים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט.

#	דרישה (פתיחת פנייה)
.172	<p><b>ניהול ידע עפ"י נושא הפניה</b> – על הפתרון המוצע לכלול אפשרות לניהול פריטי ידע אותם ניתן לקשר אל הפניות השונות עפ"י הנושא שהוגדר בפניה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>פריטי הידע הרלבנטיים יוצגו לסטודנט</b> ויאפשרו סגירת הפניה עוד לפני הגעתה לטיפול ע"י גורמים בתחנות הטיפול השונות באוניברסיטה.</li> <li>• <b>בין אם הפניה נסגרה מבלי שתידרש מעורבות גורם מהאוניברסיטה ובין אם נדרשת מעורבות, יש לשמור את הקישורים אל פריטי הידע שהוצעו לסטודנט</b> בתהליך פתיחת הפניה, כחלק מהמידע על הפניה שמנוהל ב-SF.</li> </ul>
.173	סעיף מבוטל
.174	<p>כל הפניות שנפתחות דרך טופס הפניה או דרך הצ'אט בוט יתועדו במערכת ה-SF.</p> <p>בעקבות קליטת הפניה ל-SF, יישלח באופן אוטומטי מייל / WhatsApp / SMS לסטודנט שפתח את הפניה.</p> <p>נוסח המסר וערוץ המשלוח יוגדר בשלב האפיון המפורט.</p>



6.3 נושא 2 – הטיפול בפניה ע"י גורמים פנים ארגוניים

להלן פירוט הדרישות לצורך הטיפול בפניה שנפתחה ע"י סטודנט :

#	דרישה (הטיפול בפניה)
175.	<p><b>ניתוב הפניה אל הגורם המטפל:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>כל פניה שתפתח במערכת ה-SF <b>תנותב באופן אוטומטי לגורם מטפל</b> ("תחנה / תור לטיפול").</li> <li>ניתוב הפניה אל התחנה המטפלת תוגדר בשלב האפיון המפורט ותתבסס לפחות על פריטי המידע הבאים מתוך הפניה : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ חוג + תואר רלבנטי (כפי שתועד בשלב פתיחת הפניה)</li> <li>○ סיווג הפניה (עפ"י עץ הנושאים שנבחר)</li> <li>○ אינדיקציה על פניה חוזרת (לצורך ניתוב הפניה אל התחנה האחרונה שטיפלה בפניה המקורית)</li> </ul> </li> </ul> <p>בתהליך הניתוב ייקבע גם סטטוס הפניה כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</p>
176.	<p><b>פרטי הפניה שיוצגו לגורם המטפל כוללים לפחות את פריטי המידע הבאים :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>פרטי הפניה :</b> מס' פניה, נושא פניה, מקור פניה, עדיפות, סטטוס, תיאור פניה וכד'</li> <li>• <b>פרטי הסטודנט הפונה :</b> שם, חוג, תואר, פרטי התקשרות</li> <li>• <b>תאריכי פניה :</b> תאריך פתיחה, תאריכי עדכון סטטוס הטיפול, תאריך סגירה ועוד.</li> <li>• <b>זמנים :</b> תיעוד זמן הטיפול בכל שלב בפנייה, תיעוד הזמן הכללי לטיפול בפנייה.</li> <li>• <b>תוצאות טיפול (סגירת הפניה) -</b> תיעוד הפתרון שניתן ללקוח.</li> </ul> <p>ועוד... פריטי מידע כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט</p>
177.	<p>המערכת תאפשר להגדיר אלו שדות הם חובה לכל סוג פניה שללא מילויים לא יוכל משתמש להמשיך בפעולת ההקמה.</p>
178.	<p><b>ניהול סטטוסים בתהליך הטיפול בפניה:</b></p> <p>ניהול סטטוס הפניה ישמש לניהול תהליך הטיפול בפניה והוא ייקבע באופן אוטומטי (בעקבות פעולות שיבוצעו בפניה) או ידני ע"י הנציג המטפל.</p> <p>להלן רשימה ראשונית של סטטוסים בפניה :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פניה חדשה</li> <li>• ממתין לטיפול – תחנה ראשונה</li> <li>• ממתין לטיפול – תחנת המשך</li> <li>• ממתין להשלמת פרטים ע"י הסטודנט</li> <li>• סגור (+ סיבת הסגירה : אושר / נדחה במידה ורלבנטי)</li> </ul> <p>סטטוסים אלו יוגדרו סופית בשלב האפיון המפורט כחלק מאפיון תהליך הטיפול.</p>

#	דרישה (הטיפול בפניה)
179.	<p>המערכת תתמוך בניהול סיבות סטטוס בפניה ובאכיפה של עדכון סיבת הסטטוס. למשל:</p> <p>בביטול פניה - המערכת תחייב את המשתמש בהזנת סיבת ביטול (רשימה).</p> <p>בסגירת פניה - המערכת תחייב לעדכן תוצאת סגירה (רשימה).</p>
180.	<p>מתוך הפניה, ניתן יהיה לצפות גם בתוכן של קבצים שקושרו לפניה - מסמכים מצורפים, תמונות, מיילים המתקבלים מהסטודנט או מסמכים/ לינקים/ מיילים שנשלחו לסטודנט וכד'.</p>
181.	<p>בשלב האפיון המפורט יוגדרו <b>חיוויים והתראות אוטומטיות</b> שיישלחו לגורמים פנימיים באוניברסיטה ו/או לסטודנט בעקבות עדכונים בסטטוס הטיפול בפניה.</p> <p>להלן מספר דוגמאות לחוקים עסקיים שינוהלו ביחס לפניות שמנוהלות ב-SF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ פניה פתוחה שהסטטוס לא עודכן מעל X ימים – תישלח התראה לגורם המטפל</li> <li>○ פניה שלא נסגרה תוך X ימים – תישלח התראה לתחנה הנוכחית</li> <li>○ פניה שממתינה להתייחסות הסטודנט (השלמת מידע) וטרם התקבלה התייחסות – תישלח תזכורת לסטודנט</li> <li>○ כאשר אושרה לסטודנט התאמה כלשהי, עם שינוי סטטוס הפניה ל"סגור", תישלח הודעה אוטומטית לחוג, גם אם הפניה טופלה על ידי תחנה אחרת</li> <li>○ ועוד ..</li> </ul> <p><b>פתרון הספק יכלול 5 חיוויים.</b></p>
182.	<p><b>המערכת תאפשר גם יצירה יזנית של התראות / תזכורות שיוקמו באופן ידני ע"י משתמש מורשה במערכת: לדוגמא,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ מרכזת החוג מעוניינת ליצור קשר עם הסטודנט לאחר X זמן על מנת לוודא שהסטודנט מצא פתרון</li> <li>○ משתמשת מעוניינת לוודא אחרי X זמן שהסטודנט ביצע את מה שסוכם</li> </ul> <p>יצירת התראות / תזכורות באופן ידני תאפשר גם עבור מספר פניות שעונות לקריטריון מסויים - עריכה מרובה של פניות עבורן ייוצרו באופן אוטומטי התראות / תזכורות.</p> <p><b>פתרון הספק יכלול 5 חיוויים.</b></p>
183.	<p><b>טיפול בפניות חוזרות:</b></p> <p>פניה חוזרת היא פניה של סטודנט באותו נושא בטווח של X ימים מיום סגירת הפניה המקורית בשלב האפיון המפורט יוגדר אופן הטיפול בפניות חוזרות (למשל, ע"י הגדרת SLA אחר לפנייה חוזרת באותו נושא) והצפת הפניות החוזרות בדוחות מנהלים.</p>
184.	<p>המערכת תתמוך בניהול תהליך (workflow) ממוחשב לטיפול בפניה, ע"פ סיווג פניה/מהות הפניה או בהתאם לקריטריונים נוספים עליהם יוחלט בשלב האפיון המפורט. התהליך יתמוך בניתוב הפניה בין תחנות של נותני שירות גם באופן אוטומטי עפ"י מאפייני הפניה ואופן הטיפול בה.</p>

דרישה (הטיפול בפניה)	#
<p>קביעת עדיפות (Priority) לטיפול בפניה - המערכת תקבע קדימות לפניה באופן אוטומטי על פי קריטריונים מובנים כגון: כמות הפעמים שהסטודנט פנה בפרק זמן מוגדר, סיווג הפניה, מאפייני הסטודנט וכד' כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• משתמש מורשה יוכל לעדכן את עדיפות הטיפול בפניה באופן ידני</li> </ul>	.185
<p><b>שלבים בטיפול בפניה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הטיפול בפניה יתחיל ע"י תחנת הטיפול הראשונה אליה נותבה הפניה לטיפול (למשל: לשכת הרקטור)</li> <li>• <b>כל אחת מהתחנות תוכל לייצר משימה לטיפול עבור כל אחת מהתחנות האחרות</b> שעוסקות בטיפול בפניות הסטודנטים. רשימת התחנות להן ניתן להקצות משימה לטיפול תלויה במאפייני הסטודנט (חוג / תואר) ובנושא הפניה – הגדרה מדוייקת תיעשה בשלב האפיון המפורט. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ בחירת התחנה הרלבנטית תיעשה מתוך רשימה אך יוגדרו גם תחנות אליהן מבוצעת העברה בשכיחות גבוהה ולהן יוקצה כפתור פעולה ייעודי (למשל, ראש החוג, ראש מנהל הפקולטה, דיקן הפקולטה, דיקן הוראה וכד')</li> <li>○ הקצאת משימה לטיפול של תחנה אחרת, <b>תשאיר את הפניה באחריותה של התחנה המקורית</b> אליה נותבה הפניה</li> <li>○ נדרש למדוד "זמני שהיה" של המשימה בתחנה אליה בוצע ההקצאה</li> <li>○ יש לאפשר הקצאה מקבילית של משימות לתחנות שונות</li> <li>○ סטטוס הפניה אליה מקושרות המשימות (ות) יתעדכן באופן אוטומטי מסטטוס המשימות, על פי לוגיקה עסקית שתוגדר בשלב האפיון המפורט (למשל, בפתיחת משימה לתחנת המשך ייקבע סטטוס הפניה ל"בטיפול תחנת המשך")</li> <li>○ יש לאפשר תיעוד פעילויות מסוגים שונים המשמשות לטיפול בפניה (שיחת טלפון, מייל, הודעת SMS, פגישה וכד')</li> <li>○ יש לאפשר משלוח מיילים מתוך הפניה אל גורמים פנימיים באוניברסיטה גם אם אינם מוגדרים כמשתמשים במערכת.</li> </ul> </li> <li>• יש לאפשר למשתמש מורשה את <b>העברת האחריות על הפניה לתחנה אחרת</b>. העברת הפניה תיעשה ע"י הקצאת הפניה לתחנה הרלבנטית.</li> <li>• במסגרת הטיפול בפניה, <b>יש לאפשר אינטראקציות עם הסטודנט לצורך השלמת הטיפול בפניה</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ האינטראקציות עם הסטודנט יכולות להתנהל במייל / SMS / WhatsApp</li> <li>○ כל האינטראקציות עם הסטודנט יקושרו ויתועדו בפניה</li> <li>○ מענה של הסטודנט למייל שנשלח מהמערכת יוחזר למערכת ויתועד באופן אוטומטי בפניה וישפיע על סטטוס הפניה (מסטטוס "ממתין לתשובת הלקוח" ל"התקבלה תשובת לקוח").</li> </ul> </li> </ul>	.186
<p>במסגרת הטיפול בפניה, <b>יש לאפשר תיעוד הערות כלליות על הסטודנט</b>.</p> <p>הערות אלו יקושרו אל רשומת הסטודנט ב-SF ואינן חלק מהמידע המנוהל על הפניה הספציפית.</p>	.187

#	דרישה (הטיפול בפניה)
188.	<p>על המערכת לתמוך בשימוש <b>בתבניות מענה</b> שיוכנו מראש (Templates) ויוצגו למשתמש המעוניין לצורך מתן מענה על בסיס תבנית באופן מותאם התאם לנושא הפניה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>משלוח הודעות מובנות יתאפשר גם כחלק מהיישום של תהליכים אוטומטיים שיתבססו על מאפייני הפניה, סטטוס הטיפול ועוד ויביאו למשלוח אוטומטי של הודעה מובנית למשתמש / לסטודנט.</li> <li>ניהול ובניית התבניות ייעשה ע"י משתמשי המערכת ויהיה זמין לשימוש לכלל המשתמשים הרלבנטיים.</li> </ul>
189.	<p>המערכת תתמוך ב<b>ניהול SLA לפניות וניהול SLA לפעילויות / משימות</b> השונות הנגזרות מטיפול בפניה. ה - SLA יקבע עפ"י מאפייני הפניה – נושא הפניה, מאפייני הסטודנט וכד'</p>
190.	<p><b>ניהול היסטוריית הטיפול בפניה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>יש לשמור את היסטוריית הטיפול בפניה – גורם מטפל, תאריך תחילת / סיום טיפול של כל אחד מהגורמים המטפלים, היסטוריית סטטוסים ותאריכי עדכון הסטטוס ועוד.. (אין לאפשר עריכה של נתונים היסטוריים)</li> <li>יש לאפשר הצגת היסטוריית הטיפול בפניה ע"י הצגה של רצף המשימות / פעילויות שנעשו בתהליך הטיפול</li> </ul>
191.	<p>המערכת תתמוך באפשרות לנטר כמה זמן הפניה הייתה פתוחה בכל שלב בתהליך ובכל אחד מהסטטוסים שנקבעו לפניה במהלך שלבי הטיפול.</p>
192.	<p>המערכת תתמוך ב<b>ניהול אסקלציות ויצירת פעילויות התראה</b> במקרים בהם קיים חשש/חריגה מ SLA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>אסקלציה אוטומטית של פניה יכולה להיעשות גם ע"י הקצאת הפניה והעברתה לאחיותו של גורם אחר</li> </ul>
193.	<p><b>סגירת הטיפול בפניה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בסגירת הפניה, יש לאפשר תיעוד תוצאות הטיפול (סטטוס + מצב הטיפול – "אושר" / "נדחה" + תיאור טקסטואלי)</li> <li>אין לאפשר סגירה של פניה שקיימות תחתיה פעילויות פתוחות</li> <li>בסגירת הפניה ישלחו מסרים אוטומטיים לגורמים המעורבים (הסטודנט, החוג וכד') שיעדכנו על השלמת הטיפול בפניה</li> </ul>
194.	<p><b>הקצאה מחדש של פניות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>יש לאפשר העברה של פניות מתחנה לתחנה באופן גורף למשל במקרה של היעדרות עובדים בתחנה מסוימת.</li> <li>רשימת הפניות להעברה תיוצר על פי קריטריונים שיוגדרו ע"י המשתמש (טווח תאריכים, נושאים וכד') וכל הפניות ברשימה יועברו מתחנה לתחנה עפ"י הגדרת המשתמש.</li> <li>בתהליך ההעברה ניתן יהיה לעדכן גם את סטטוס הטיפול בפניה ושדות נוספים המנוהלים ברשומת הפניה.</li> </ul>

#	דרישה (הטיפול בפניה)
195.	<p><b>טיפול בפניות חסויות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• האינדיקציה על פניה בנושא חסוי תסומן ע"י הסטודנט (שפתח את הפניה) או באופן אוטומטי עפ"י נושא הפניה.</li> <li>• פניה שסווגה כחסויה תהיה חשופה רק לתחנה הראשונה אליה נותבה (עפ"י חוקי הניתוב של פניות). רק אם הפניה מועברת לטיפול תחנה אחרת (העברה שמבוצעת ע"י התחנה המקורית), המידע יהיה חשוף, <b>גם לתחנה הבאה</b> שמטפלת בפניה. כל העברה של הפניה לטיפול ע"י תחנה אחרת, תחשוף בפניה את המידע הנדרש לצורך טיפול בפניה. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ בהעברה בין תחנות, תקבל התחנה אליה הועברה הפניה לטיפול התראה על כך שמדובר בפניה חסויה.</li> </ul> </li> <li>• כאשר הפניה החסויה מטופלת ע"י תחנה מסויימת, עדיין ניתן להפנות משימות / שאלות אל גורמים פנים ארגוניים אחרים. המידע באינטראקציות אלו הנוגעות לטיפול בפניה חסויה יהיו חשופות רק לכותב ולמכותב.</li> </ul>
196.	<p><b>פניות יזומות לסטודנט:</b></p> <p>על המערכת לאפשר <b>תהליכי עבודה אוטומטיים למשלוח מסרים יזומים לסטודנט</b> (בערוצים השונים). <b>למשל</b>, לקראת תאריך היעד להשלמת המחוייבות ללימוד אנגלית יישלח לסטודנט מסר יזום בנושא. הפניות היזומות אל הסטודנט יתועדו ברשומת הלקוח באופן שיאפשר מעקב היסטורי אחר המסרים היזומים שנשלחו אליו.</p> <p>המסרים היזומים שישלחו לסטודנט יהיו בנושאים שונים, יתבססו על מידע ממערכת SF ויוגדרו בשלב האפיון המפורט (הנחת העבודה היא כי על בסיס יכולות הפלטפורמה, גם משתמש מומחה מטעם האוניברסיטה יוכל להגדיר אוטומציות אלו לאחר שיוכשר ע"י המציע).</p>
197.	<p>ניהול הרשאות בין החוגים בתהליך הטיפול בפניות</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מנהלניות / מרכזות החוגים רשאיות לצפות במידע רק על סטודנטים שלומדים בחוג שבטיפולם.</li> </ul>
198.	<p>ניהול הרשאות לפי אובייקטים של מידע – נדרש לנהל הרשאות צפיה / עדכון לאובייקטי המידע השונים, עפ"י סוג התפקיד במערכת.</p>

#### 6.4 נושא 3 – שיקוף מידע על הטיפול בפניה לסטודנט

#	דרישה (שיקוף מידע על הטיפול בפניה)
.199	<p>נדרש לשקף את סטטוס הטיפול בפניה לסטודנט במספר אופנים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- עם יצירת הפניה, הסטודנט יקבל משוב אוטומטי לדוא"ל כי פנייתו התקבלה והוא יקבל את המספר המזהה של הפניה.</li> <li>- מתן מענה לסטודנט (השלמת מידע או תשובה סופית) יתבצע גם הוא על ידי שליחת דוא"ל לסטודנט.</li> <li>- שיקוף סטטוס הטיפול בפניות הסטודנט יהיה דרך שערי הכניסה שמציעה האוניברסיטה לסטודנטים (אפליקציה / פורטל וכד'). באחריות המציע לפתח בעצמו את הטופס שישמש לשיקוף סטטוס הטיפול הפניה ויעשה שימוש ב API של SF בה מנוהלות הפניות והטיפול בהן. התשתית תאפשר התממשקות למערך ההזדהות הארגוני המבוסס על NetIQ Access Manager לרבות פרוטוקול SAML2. והזדהות OTP.</li> <li>- במסגרת שיקוף סטטוס הטיפול בפניות יוצגו: <ul style="list-style-type: none"> <li>o היסטוריית הפניות הסגורות שלו (מספר פניה, נושא ראשי, נושא משני, תאריך יצירה, תאריך סגירה, תוכן הפניה ותוכן המענה)</li> <li>o סטטוס הטיפול בפניות פתוחות (מספר פניה, נושא ראשי, נושא משני, תאריך יצירה, סטטוס הפניה, תחנה נוכחית)</li> </ul> </li> </ul>
.200	<p>בפניה צריך להיות אזור בו ירשם המענה לסטודנט. המענה יכול להיות מלל חופשי, או באמצעות תבניות מענה מוכנות מראש.</p>
.201	<p>ההתכתבויות והמשימות שיועברו בין הגורמים השונים שמטפלים בפניה יקושרו אל הפניה. התכתבויות אלו לא ייחשפו לסטודנט. הסטודנט יוכל לצפות בסטטוס הסופי של הפניה ובהערות שנכתבו ומיועדות לעיני הסטודנט.</p>

דרישה (דוחות ומעקב)	#
<p>המערכת תתמוך ביצירת תצוגות בהתאם לחתכים שונים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט, כגון:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• סוג לקוח (פרטי/מוסדי).</li> <li>• נציג מטפל</li> <li>• מהות הפניה (בדיקה שבוצעה בעבר/בחינת בדיקה עתידית וכו')</li> </ul> <p>ועוד</p>	202.
<p>המערכת תאפשר הפקת דוחות, בהתאם להרשאות המידע שיוגדרו, על ידי כלל המשתמשים. ניתן יהיה לייצא את הדו"חות לאקסל. במסגרת האפיון המפורט יוגדרו 10 דוחות שיהיו חלק מתכולת הפרויקט. דוחות לדוגמא:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מספר פניות לפי נושא ראשי ומשני על פני תקופה</li> <li>• משך טיפול ממוצע בפניה מכל סוג</li> <li>• מספר תחנות ממוצע שמטפלות בפניות לפי סוג</li> <li>• סטודנטים מרובי פניות</li> <li>• פילוח פניות לפי חוג</li> <li>• השוואה בין שנים</li> <li>• רשימת סטודנטים בעלי מאפיין מסוים במערכת</li> <li>• פנו בנושא מסוים</li> <li>• תועד לגביהם מידע מסוים</li> </ul> <p>וכד'</p>	203.

**7.1 הנחיות למימוש ממשקים בין מערכות**

להלן פירוט הדרישות הכלליות לאופן יישום ממשקים בין מערכות בפתרון המוצע:

#	דרישה (דוחות ומעקב)
.204	הממשקים יכללו לוגים לתיעוד ומעקב אחר הצלחות / שגיאות בממשק. לוג שגיאות הממשקים יהיה זמין למשתמשים שיוכלו לעקוב אחר כשלים ולהפנות לטיפול הגורם הרלבנטי
.205	הממשקים בין המערכות יכללו דוחות מעקב על תקינות העברת המידע בין מערכות SAP ו-Salesforce. נדרש לתעד את התשובה ב-לוג הפעולה במערכת שיזמה את הקריאה (SALESFORCE)

**7.2 ממשקים למערכות במערכת**

להלן פירוט ממשקים הנדרשים בין המערכות:



<p><b>שם הממשק: קליטת לידים (ממשק שייך לשלב 1)</b>  <b>תדירות: עפ"י טריגר חיצוני, מקור: עפ"י הפירוט המובא בסעיף קליטת לידים, יעד: SF</b></p>	<p>הממשק יאפשר קליטת לידים למערכת ה-SF ממקורות מידע חיצוניים (על פי סעיף הדרישות לקליטת לידים).  הנחת העבודה היא כי מערכת ה-SF תחשוף שירות ליצירת לידים במערכת ושירות זה יופעל ע"י כלל המערכות החיצוניות שמייצרות לידים ממקורות חיצוניים.</p>
<p><b>שם הממשק: קליטת לידים – פורטל הרשמה של ה-SAP (ממשק שייך לשלב 1)</b>  <b>תדירות: Online, מקור: פורטל הרשמה של SAP, יעד: SF</b></p>	<p>פורטל הרשמה של SAP משמש בתהליך הרישום של מתעניינים. עם השלמת תהליך הרישום מתועד המתעניין כמועמד ב-SAP.  ממשק קליטת הלידים ישמש לתיעוד מתעניינים שהפסיקו את תהליך הרישום באמצע (לפני שהשלימו את תשלום דמי הרישום). פרטי המתעניינים יועברו בממשק זה לצורך יצירת לידים לטיפול המוקד.  מקור הליד במקרה זה יהיה: "פורטל הרשמה SAP".</p>
<p><b>שם הממשק: קליטת לידים (מרובים) (ממשק שייך לשלב 1)</b>  <b>תדירות: עפ"י דרישה, מקור: קבצים חיצוניים במבנה אקסל / CSV, יעד: SF</b></p>	<p>ממשק הטעינה יאפשר יצירת רשומות ליד במערכת תוך מתן מידע על נתונים תקולים ומתן אפשרות להרצה חוזרת של התקולים לאחר תיקונם.</p>

שם הממשק: הישגים חיצוניים (ממשק שייך לשלב 1)	
תדירות: תקופתי כפי שיוחלט באפיון המפורט, מקור: SAP יעד: SF	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ממשק זה ישמש לקליטת מידע על ציוני המתעניין בבחינות מקדימות שמשמשות כחלק מתנאי הקבלה לאוניברסיטה (תנאי הקבלה הנדרשים שונים בין החוגים).</li> <li>• המידע על לימודים מקדימים מגיע <u>ממבחנים מסוגים שונים</u> בהם נבחן המתעניין – פסיכומטרי, אמ"ר, אמירם, יע"ל (ווייתכנו מבחנים אחרים בעתיד).</li> <li>• <b>המידע בממשק כולל</b>: סוג המבחן, סוג הציון, הציון, תאריך המבחן ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</li> <li>• <u>לדוגמא</u>: סוג המבחן = "פסיכומטרי", סוג הציון = "כמותי", ציון = "124".</li> <li>• המידע על הישגי המתעניין בבחינות השונות נטען ל- SAP בטעינה תקופתית (עפ"י מועדי המבחנים השונים)</li> <li>• המידע שמועבר לאוניברסיטה הינו של כל הנבחנים שאישרו העברת תוצאות הבחינה לאוניברסיטת חיפה</li> <li>• המידע על המועמד כולל מספר ת.ז. בלבד (פרטי ההתקשרות משובשים במכוון)</li> <li>• <b>לוגיקה במימוש הממשק</b>: ציוני הבחינות המקדימות של המתעניין יקושרו עפ"י ת.ז. אל רשומת ה"לקוח" ב-CRM.</li> <li>• במידה ולא קיימת רשומת לקוח המתאימה לת.ז., תבוצע הקמה של רשומת לקוח עם המידע הקיים ואליה יקושרו הנתונים הרלבנטיים (כל עוד לא יפתח כמתעניין / לקוח בעקבות פניה יזומה של המתעניין, לא ניתן לייצר קשר עם המתעניין בשל היעדר מידע על פרטי התקשרות).</li> </ul> <p style="text-align: right;">אופן מימוש הממשק יוגדר בשלב באפיון המפורט.</p>	209

• ממשק זה משמש להעברת מידע על סטטוס ההרשמה של המועמדים ללימודים באוניברסיטה כפי שמתועד במערכת ה-SAP.

- פתיחה של "מועמד" ב-SAP קורית בעקבות תשלום דמי הרישום ע"י המועמד
- רשומת המועמד ב-SAP מזוהה באופן חד ערכי עפ"י מספר הת.ז. שלו.

• המידע המועבר בממשק כולל את פרטי המידע הבאים:

- ת.ז. של המתעניין, פרטי התקשרות, תאריך יצירת המועמדות ב-SAP, שנת לימודים / סמסטר, פקולטה / בית ספר / חוג / תכנית לימודים, עדיפות, מצב טיפול (ערכים אפשריים: נוצר / התקבל / נדחה / ממתין לנתונים / בטיפול ועדה).

- לאחר עדכון מצב הטיפול ל"התקבל", מועברים גם: אינד' על תשלום מקדמת שכ"ל + ת. התשלום
- לאחר תשלום מקדמת שכ"ל, מועברים גם: אינד' על בניית מערכת (מימוש) + ת. התשלום

• להלן פירוט הלוגיקה בהפעלת הממשק מול SF,

- יש לאתר את רשומת הלקוח (עפ"י ת.ז.) + הזדמנות מכירה המקושרת אליה (עפ"י שנת לימודים / סמסטר) + המוצר בהזדמנות (שמיוצג ע"י פקולטה / בית ספר / חוג) ובה לעדכן את פריטי המידע המגיעים בממשק.

○ אם לא אותר לקוח ב-SF,

יש לנסות לאתר רשומת "ליד" עם פרטי ההתקשרות של המועמד כפי שהועברו בממשק

אם נמצא ליד, יש לבצע תהליך להמרת הליד ללקוח + הזדמנות מכירה + מוצר בהזדמנות עפ"י הפרטים שהובאו בממשק

אם לא נמצא ליד, יש להקים רשומת לקוח + הזדמנות מכירה + מוצר בהזדמנות עפ"י הפרטים שהובאו בממשק

○ אם אותר הלקוח, אך לא נמצאה "הזדמנות מכירה" מתאימה (עפ"י שנת לימודים / סמסטר), יש להקים עבור הלקוח הזדמנות מכירה + מוצר בהזדמנות עפ"י הפרטים שהובאו בממשק

○ אם אותר הלקוח + הזדמנות מכירה אך לא נמצא "מוצר בהזדמנות" מתאים (עפ"י פקולטה / בי"ס / חוג / ת. לימוד - כלומר, המתעניין נרשם בסופו של דבר לחוג אחר), יש להקים רשומת "מוצר בהזדמנות" חדשה עם פריטי המידע מהממשק

אפיון מפורט ודיוק של הלוגיקה הנדרשת, יוגדר בשלב האפיון המפורט.

<p align="center"><b>שם הממשק: מידע אקדמי על סטודנט (ממשק שייך לשלב 1 ולשלב 2)</b>  <b>תדירות: תקופתי כפי שיוחלט באפיון המפורט, מקור: SAP יעד: SF</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ממשק זה משמש להקמה / עדכון של מידע על סטודנטים פעילים או כאלו שלמדו בעבר באוניברסיטת חיפה.</li> <li>• המידע על הסטודנטים מנוהל במערכת ה-SAP ומועבר בממשק אל ה-SF לצורך קבלת תמונת מלאה על מתעניינים שהפכו לסטודנטים פעילים באוניברסיטה.</li> <li>• ה<b>טריגר להפעלת הממשק</b> הוא בשלב ההמרה של ליד ללקוח או בהקמה של הזדמנות חדשה ללקוח קיים או בעקבות שינויים ועדכונים במידע ב-SAP יי על הסטודנט הפעיל.</li> <li>• ה<b>שיוך</b> בין רשומת הסטודנט ב-SAP ורשומת הלקוח ב-SF <b>מבוסס מספר הסטודנט</b> (מזהה ייחודי) של הסטודנט / מועמד.</li> <li>• המידע המועבר בממשק <b>כולל את פרטי המידע הבאים:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ת.ז., לימודים בחוג (פקולטה / בי"ס / חוג / ת. לימוד), שנת התחלה, שנת סיום (אם רלבנטי), תואר, סטטוס לימודים (<u>ערכים אפשריים</u>: פעיל / פרישה / הרחקה / בוגר), ציון ממוצע ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</li> </ul> </li> <li>• <b>חשוב להדגיש כי</b>, עבור רשומת סטודנט (עפ"י ת.ז.) יכול לחזור מידע על יותר ממסלול לימודים אחד.</li> <li>• המידע המחוזר בממשק הינו מידע עדכני לנקודת הזמן בה הופעל הממשק ולכן, חשוב לשמור גם את תאריך עדכון המידע הסטודנטיאלי ברשומת הלקוח ב-CRM.</li> </ul>	211
<p align="center"><b>שם הממשק: מידע על תכניות לימוד (קטלוג המוצרים) (ממשק שייך לשלב 1 ולשלב 2)</b>  <b>תדירות: תקופתי כפי שייקבע בשלב האפיון המפורט, מקור: SAP יעד: SF</b></p>	<p>ניהול תכניות הלימוד באוניברסיטה מבוסס על המבנה המתואר בסעיף "קטלוג המוצרים – תחומי הלימוד באוניברסיטה".</p> <p>המבנה מבוסס ההירארכיה הבאה: תואר / פקולטה / בית ספר / חוג / תכנית לימודים.</p> <p><b>(לדוגמא: תואר – ראשון, פקולטה – מדעי החברה, בית ספר – למדעי הסביבה, חוג – גיאוגרפיה, תכנית לימודים – קיימות עירונית).</b></p> <p>נדרשת התאמה בין ההגדרות של תכניות הלימוד המערכת ב-SAP וההגדרות במערכת ה-CRM לצורך סנכרון המידע בין המערכות בהקשר של ניהול המידע על סטודנט ותכנית הלימוד בה הוא מתעניין.</p> <p>תכניות הלימוד של האוניברסיטה מתעדכנות מעת לעת (בדרך כלל מבוצע עדכון לקראת כל שנת לימודים חדשה). ממשק תקופתי ישמש לעדכון המידע על תכניות הלימוד (כולל ההירארכיה של פקולטה / בי"ס / חוג) מה-SAP אל SF.</p>	212

<p><b>שם הממשק: תמונת 360 (רלבנטי במודול פניות השירות) (ממשק שייך לשלב 2)</b>  <b>תדירות: יומי, מקור: עד 5 מקורות מידע יעד: SF</b></p>	
<p>ממשקים אל מערכות שונות של האוניברסיטה יאפשרו שיקוף מידע בתחומים שונים הנוגעים לחיי ה"סטודנט הפעיל" באוניברסיטה.  מקורות המידע מהם יישלף המידע וסוגי המידע שינוהלו על הסטודנט לצורך בניית תמונת ה- 360 שלו, מובא בסעיף "תמונת הסטודנט במערכת SF".</p>	.213
<p><b>שם הממשק: הקפצת מסך (טלפוניה - IVR של קולטק) (ממשק שייך לשלב 1)</b>  <b>תדירות: Online, מקור: טלפוניה (Call Center) יעד: SF</b></p>	
<p>הקפצת מסך לקוח בקבלת שיחה, עפ"י מספר הטלפון של המחייג (במידה ואכן זוהה באופן חד ערכי במערכת).  במסגרת הממשק להקפצת המסך, נדרש לתעד את השיחה שהתקבלה במערכת הטלפוניה. תיעוד השיחה צריך לכלול מידע על פרטי השיחה – תאריך שעה של התחלת השיחה, משך השיחה, המספר המחייג ועוד.. כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.</p>	.214
<p><b>שם הממשק: ניהול מסמכים (רלבנטי בעיקר במודול פניות השירות) (ממשק שייך לשלב 2)</b>  <b>תדירות: Online, מקור: SF יעד: SharePoint</b></p>	
<p>יש לאפשר שמירה של מסמכים שמצורפים לפניות ב- SF ב- Sharepoint של האוניברסיטה.  הממשק יאפשר העלאה ושמירה של המסמכים בגרסת SharePoint 365.  המסמכים שיישמרו ב- Sharepoint יונגשו לצפיה ישירות ממערכת ה- SF בה יישמר קישור אל המסמך הרלבנטי.</p>	.215
<p><b>שם הממשק: טעינת לידים / לקוחות / הזדמנויות מכירה (ממשק שייך לשלב 1)</b>  <b>תדירות: לפי דרישה, מקור: קבצי אקסל ממקורות שונים יעד: SF</b></p>	
<p>דרישה פרטנית לטעינת לידים / הזדמנויות / לקוחות מופיעה בסעיפים ייעודיים במסמך הדרישות.  על המציע לספק את התשתית הנדרשת לטעינה של לידים / הזדמנויות / לקוחות מקבצי אקסל שייבנו ע"י האוניברסיטה. מבנה הקבצים ותהליך הטעינה יוגדרו בשלב האפיון המפורט.  הספק הזוכה יגיש את הפורמט הנדרש ובאחריות האוניברסיטה לטייב את המידע בהתאם.</p>	.216

הדרישות המפורטות להלן הן דרישות הכרחיות בנוגע למערכת והן יחולו בהתאמות הנדרשות הן לשלב הראשון (הבסיס) והן לשלב השני (האופציונאלי)

## 8.1 דרישות כלליות

#	דרישה
217.	הספק יגדיר עבור כל שדה במערכת האם מדובר בשדה חובה או אופציונאלי. ההבחנה תהיה על ידי מתן חיווי ברור למשתמש. במידה ושדות חובה לא מולאו, תינתן הודעת שגיאה ברורה למשתמש.
218.	הספק יפתח מסכים רספונסיביים באופן שיתאימו גם לעבודה במובייל (רק מה שחשוף לעבודה החוצה ע"י משתמשים)
219.	הספק יממש וולידציה (אימות נתונים) על שדות הניתנים לבדיקה כגון: מספר טלפון, כתובת מייל ועוד. הוולידציה תכלול גם בדיקה כי בוצעה הזנה בעברית / אנגלית באופן מותאם לשפת הטופס.
220.	הספק יגדיר ערכי ברירת מחדל לשדות.
221.	הספק יגדיר ניהול רשימות ערכים לשדות, הוצאה מתוקף של ערכים שאינם בשימוש, תוך שימורם ברמת נתונים היסטוריים.
222.	המידע המנוהל במערכת עבור ישויות המידע השונות יאפשר הפקת דוחות לצרכי סטטיסטיקה והפקת תובנות מכלל התהליכים המנוהלים במערכת (מצריך הצלבה של מידע מישויות מידע שונות).
223.	הספק יטמיע הגבלת צפיה או עדכון של מידע במערכת על בסיס הרשאות. <ul style="list-style-type: none"> <li>ההרשאות יוגדרו כך שיתבססו על תפקידי המשתמשים במערכת ויכללו התיחסות לאובייקטי המידע השונים במערכת. למשל, משתמש בתפקיד מנהל / מרכז חוג יוכל לצפות רק בפניות הנוגעות לחוג אליו הוא שייך וגם, יוכל לצפות רק באובייקטי מידע רלבנטיים לחוג. האובייקטים הרלבנטיים ואופן ניהול ההרשאות לפי תפקיד, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.</li> </ul>
224.	הספק יאפשר למשתמשי מפתח ביצוע בקרה על הפעילויות המתבצעות במערכת, יכולת לבקר מי ביצע, מה ומתי. הגדרה מפורטת של הצרכים תיעשה בשלב האפיון המפורט.
225.	הספק יקפיד על שמירת תאריך יצירה, תאריך עדכון, נוצר ע"י והשתנה ע"י עבור כל אחת מרשומות המידע במערכת. במקומות בהם יידרש גם מעקב אחר ביצוע השינויים, יישמר גם מידע היסטורי על תאריכי ומבצעי השינוי.
226.	הספק יטמיע תהליכי FOLLOW UP מתוזמנים וכן ביכולת להעביר פעילות לגורם מטפל אחר על בסיס ההגדרות באפיון המפורט.
227.	בתצוגת רשימה על המסך, הספק יטמיע אפשרויות מיון על פי כלל השדות בתצוגה.

#	דרישה
228.	בתצוגת רשימה על המסך, הספק יטמיע אפשרויות drill down אל פרטי הרשומה של כל אחת מהרשומות המופיעות בתצוגה.
229.	חיפוש מידע – הספק יטמיע חיפוש מידע עפ"י מאפיינים שונים באופן חופשי. התוצאות שיתקבלו יציגו את המידע המבוקש מישויות המידע השונות במערכת. למשל, חיפוש מועמד עפ"י מייל, מספר סטודנט, תכנית ועוד.
230.	באחריות הספק לפתח ככל האפשר על בסיס התהליכים כפי שהם Out Of The Box. מקומות בהם יידרש פיתוח ייעודי על מנת להתאים לצרכי היחידה, <b>על הספק להציג משמעויות וחלופות בשלב האפיון המפורט בפני נציגי היחידה בפרויקט ולקבל את אישורם.</b>
231.	המערכת תפותח מתוך מחשבה למינימום מעבר בין מסכים ומינימום "קליקים" של המשתמש
232.	הספק יחשוף סט מובנה של APIs אל ישויות המערכת, שיאפשרו פיתוח ממשקים למערכות חיצוניות.

## 8.2 ניהול תהליכי עבודה

#	דרישה
233.	המערכת תכלול מודול מובנה לניהול סקרים וקליטת המענה לסקרים אלו. יש לאפשר יצירת סקרים המאפשרים מדידה וניתוח של שביעות רצון מתהליכים שונים שייושמו במערכת. סקרים יתנהלו גם ביחס לתהליך הטיפול במתעניינים וגם לטיפול הגורמים השונים בפניות של סטודנטים פעילים.
234.	המערכת תאפשר שילוב תבניות של מסרים בערוצים השונים במסגרת ה-Flow של התהליך
235.	המערכת תתמוך בביצוע פעולות אוטומטיות בהתאם ל-Flow
236.	המערכת תתמוך בהגדרת סטאטוסים לישויות השונות, כאשר התקדמות ב-Flow של התהליך משנה סטאטוס באופן ידני או אוטומטי
237.	המערכת תאפשר להפיק דוא"ל באופן אוטומטי, המערכת תאפשר בניית תבניות בצורה נוחה לשליחת הדוא"ל.
238.	המערכת תאפשר לשייך אוטומטית דוא"ל שנשלח והתקבל ב"השב" לישות ממנה יצא
239.	המערכת תאפשר לעדכן את תבנית הדוא"ל ולתחזק אותה בצורה נוחה ע"י משתמש שאינו מתכנת (בהרשאה בלבד)
240.	בעת פתיחת דואל נתונים כגון שם הנמען וכתובת הדואל ישולבו באופן אוטומטי
241.	המערכת תאפשר לצרף לדוא"ל קבצים/טפסים מסוגים שונים (Excel, Word, PDF וכד')
242.	המערכת תתמוך בקישור הודעות דוא"ל לכל ישות במערכת
243.	המערכת תתמוך בתהליך הצטרפות/הסרה מרשימת תפוצה ב WhatsApp /SMS או בדוא"ל

#	דרישה
.244	המערכת תאפשר להפיק ולשלוח הודעת טקסט מהמערכת ושליחתם ל WhatsApp /SMS באופן יזום או אוטומטי (בהתרחש חוקים עסקיים מוגדרים).
.245	המערכת תאפשר לצפות בדוא"ל/SMS/WhatsApp שנשלחו ללקוח מההיסטוריה כולל המסמכים שצורפו
.246	המערכת תתמוך בניהול פעילויות כלליות כגון: שיחת טלפון, צ'אט, משימה, פגישה, מייל, פקס, SMS, WhatsApp, דואר ותאפשר לתזמן אותן למועד מוגדר
.247	המערכת תתמוך באפשרות ליזום פעילות מכל ישות במערכת. בייזום פעילות מתוך ישות, הפעילות תשוך אוטומטית לאותה הישות
.248	המערכת תאפשר פתיחת פעילויות באופן אוטומטי בהתאם לחוקים עסקיים, למשל: בעת עדכון סטטוס "אין מענה" בפעילות מסוג "שיחת טלפון" המערכת תתזמן אוטומטית את השיחה לחיוג נוסף בעוד X שעות, יצירת משימה לחיוג ללקוח לתזכורת לגבי התור X שעות לפני מועד התור
.249	המערכת תתמוך באפשרות לעדכון סטטוס לכל פעילות, למשל: עדכון סטטוס השיחה (אין מענה, מספר טלפון שגוי וכד')
.250	המערכת תתמוך בשיוך אוטומטי/שמירה של פעילות תחת הישות ממנה יצאה

### 8.3 תמיכה ב-SLA בתהליכי העבודה במערכת

#	דרישה
.251	המערכת תתמוך בניהול ובקרה אחר SLA.
.252	הספק יגדיר לוחות זמנים לביצוע פעילויות/ שלבים לפי הגדרות בשלבי האפיון המפורט. לוחות הזמנים יכולים להיגזר ממועד ביצוע השלב הקודם בתהליך או לוחות זמנים קלנדריים שנקבעו במערכת.
.253	המערכת תאפשר להגדיר SLA לשלבים בתהליך ויכולת למדוד ולנטר עמידה ב-SLA.
.254	מנגנוני בקרה – הספק יפתח אמצעי מעקב על ניהול התהליך כולל דוחות בקרה, תזכורות ואסקלציה כחלק מ-Flow, בנוגע לפעילות שהייתה אמורה להתבצע עד למועד זה, בהתאם להגדרות האפיון המפורט. המערכת תאפשר יצירת התראות מבעוד מועד על אי עמידה בלוחות הזמנים במגוון אמצעים כגון הפקת דוח מערכת, דוח יזום שישלח באמצעות דוא"ל, pop up, דשבורד, משימות.
.255	המערכת תאפשר שליחת מספר התראות במקביל לאותו משתמש (למשל שליחת Email ו-SMS).
.256	המערכת תאפשר הצפת נושאים לטיפול למשתמש, לתאריך מסוים, באופן יזום ע"י המערכת.



#### 8.4 דוחות ושאלות

#	דרישה
.257	המערכת תאפשר הפקת שאלות ודוחות על ידי משתמשים עם הרשאות, על מספר ישויות על פי חתכים שונים, חיפוש מתקדמים וכו' ותאפשר למשתמש ליצור דוחות עפ"י צורך
.258	בנוסף לדוחות ולשאלות שהוגדרו בדרישות המפורטות, הספק יבנה עם עלייתה לאוויר עד 10 דוחות נוספים.
.259	המערכת תתמוך בהצגה גראפית וטבלאית של נתונים בחתכים שונים. המערכת תאפשר העמקה drill down לנתונים עד הגעה לנתון הבסיסי
.260	המערכת תאפשר קבלת נתונים השוואתיים לפי תקופות, לקוחות, מגמות, קבוצות, הזמנות ועוד
.261	המערכת תתמוך ביצוא דוחות לכלי ניתוח כגון Excel
.262	המערכת תאפשר הפקת דוחות באופן עצמאי באמצעות מחולל דוחות

#### 8.5 מסמכים

#	דרישה
.263	המסמכים שנאספים בתהליכי המכירה (טיפול במתעניינים) והשירות (טיפול בפניות סטודנטים) יישמרו במערכת ה- Share Point של האוניברסיטה ויהיו נגישים לצפיה דרך מסכי ה- SF. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>יש גם סוגי מסמכים שאמורים להגיע בממשק אל ה- DMS של ה- SAP.</b> מסמכים אלו יסומנו באינדיקציה המתאימה על מנת להגדיר את המקום בו יישמר המסמך בשלב האפיון המפורט יוגדר מבנה עץ התיקיות שישמש לשמירת המסמכים.</li> </ul>
.264	המערכת תאפשר לצרף, לשמור מסמכים, מסמכים סרוקים, מסוגים שונים Word/ Excel/ PDF לטובת שמירת ביצועים JPEG / TIFF / GIFF / וכו' לישויות מרובות במערכת. מבלי להעמיס על ה- DB של המערכת
.265	העלאת מסמכים למערכת תוגבל לסוגי מסמכים עליהם יוסכם בשלב האפיון המפורט (ניסיון להעלות מסמך מסוג שאינו מורשה יביא להצגת הודעת שגיאה והנחיה מתאימה ביחס לסוגי המסמכים המותרים).
.266	המערכת תציג את כלל המסמכים המקושרים לישות במקום מרכזי, ותאפשר חיפוש מסמכים קל ונוח בהתאם לנתוני הארכוב
.267	המערכת תנהל מידע על המסמך שאורכב, כגון: מועד צירוף מסמך, משתמש שצרף את המסמך, שם המסמך וכד' מידע הקיים במערכת יעודכן אוטומטית
.268	המערכת תתמוך באחזור מסמכים (לצורך צפיה בהם) בצורה קלה ונוחה
.269	בעת תיוק המסמך, המערכת תאפשר למשתמש לעדכן פרטי המסמך כגון: סוג המסמך, שם מסמך, מלל חופשי וכד'

#	דרישה
270.	לצד כל מסמך מצורף יש להציג את "סוג המסמך" (רשימה תוגדר בהמשך). ערכים לדוגמא: אישור מחלה, צילום ת.ז, קורות חיים, מכתב ערעור, וכו'.

#### 8.6 בניית מסמכים / טפסים / אימיילים - סטנדרטיים

#	דרישה
271.	המערכת תתמוך בבניית מסמכים, מכתבים וטפסים סטנדרטיים אשר יכילו תוכן קבוע, תוכן דינמי, לוגו, תוכן הניתן לעריכה וכו'.
272.	נתונים הקיימים במערכת, כגון: שם הנמען, כתובת וכו', ישולבו באופן אוטומטי.
273.	ניתן יהיה לייצא את המסמכים ל PDF או WORD לשליחה במייל או הדפסה.
274.	המערכת תאפשר לשלב תבנית של מסמכים, מכתבים וטפסים כחלק מה-flow של התהליכים שיוגדרו במערכת.
275.	המערכת תאפשר לבנות תבנית של אי מיילים אשר ישלבו בתוכם תוכן קבוע ודינמי, כתובת הנמען והנושא ישולבו באופן אוטומטי.

#### 8.7 יבוא / יצוא נתונים

#	דרישה
276.	המערכת תאפשר למשתמש הקצה לייצא נתונים ממסכי העבודה (מסכי הזנת נתונים, מסכי שאילתה וכו') לקבצים חיצוניים כגון: XLS, TXT וכו'. יצוא הנתונים יתאפשר רק לבעלי הרשאה.
277.	המערכת תאפשר לייבא נתונים / קבצים למערכות כגון: XLS, TXT ולהפוך אותם לרשומות מידע במערכת (למשל, יבוא בוגרים, לידים וכד'). יבוא נתונים יתאפשר רק לבעלי הרשאה.

#### 8.8 משלוח מסרים בערוצים השונים

#	דרישה
278.	הספק יגדיר הפקת דוא"ל באופן אוטומטי, המערכת תאפשר בניית תבניות בצורה נוחה לשליחת הדוא"ל. הגדרות מדויקות יושלמו בשלבי האפיון המפורט.
279.	המערכת תשייך אוטומטית דוא"ל שנשלח והתקבל ב"השב" לישות ממנה יצא
280.	הספק יגדיר תבניות לדוא"ל שישולבו כחלק מה-flow של התהליכים שיוגדרו במערכת. הגדרות מדויקות יושלמו בשלבי האפיון המפורט.
281.	המערכת תאפשר לעדכן את תבנית הדוא"ל ולתחזק אותה בצורה נוחה ע"י משתמש שאינו מתכנת (בהרשאה בלבד)
282.	בעת פתיחת דואל נתונים כגון שם הנמען וכתובת הדואל ישולבו באופן אוטומטי

#	דרישה
.283	המערכת תאפשר לצרף לדוא"ל קבצים/טפסים מסוגים שונים (Excel, Word, PDF וכד')
.284	המערכת תתמוך בקישור הודעות דוא"ל לכל ישות במערכת
.285	המערכת תתמוך בתהליך הצטרפות/הסרה מרשימת תפוצה ב WhatsApp /SMS או בדוא"ל
.286	הספק יגדיר אפשרות להפיק ולשלוח הודעת טקסט מהמערכת ושליחתם ל WhatsApp /SMS באופן יזום או אוטומטי (בהתרחש חוקים עסקיים מוגדרים).
.287	המערכת תאפשר לצפות בדוא"ל/SMS/WhatsApp שנשלחו ללקוח מההיסטוריה כולל המסמכים שצורפו.

## 8.9 ניהול פעילויות

#	דרישה
.288	המערכת תתמוך בניהול פעילויות כלליות כגון: שיחת טלפון, צ'אט, משימה, פגישה, מייל, פקס, WhatsApp, SMS, דואר ותאפשר לתזמן אותן למועד מוגדר
.289	המערכת תתמוך באפשרות ליזום פעילות מכל ישות במערכת. בייזום פעילות מתוך ישות, הפעילות תשוך אוטומטית לאותה הישות
.290	המערכת תאפשר פתיחת פעילויות באופן אוטומטי בהתאם לחוקים עסקיים, למשל: בעת עדכון סטטוס "אין מענה" בפעילות מסוג "שיחת טלפון" המערכת תתזמן אוטומטית את השיחה לחיוג נוסף בעוד X שעות, יצירת משימה לחיוג ללקוח לתזכורת לגבי התור X שעות לפני מועד התור
.291	המערכת תתמוך באפשרות לעדכון סטטוס לכל פעילות, למשל: עדכון סטטוס השיחה (אין מענה, מספר טלפון שגוי וכד')
.292	המערכת תתמוך בשיוך אוטומטי/שמירה של פעילות תחת הישות ממנה יצאה
.293	המערכת תתמוך בשיוך אוטומטי של מייל חוזר לישות ממנה יצא במקור
.294	המערכת תתמוך באפשרות להקים משימות ייעודיות שיכללו נושא ותוכן ייעודי לפעילות
.295	המערכת תאפשר לנהל SLA למשימות

**(!) הסעיפים הבאים יוצגו בגיליונות נפרדים באקסל המצורף כנספח ב'9 (2)**

#	דרישה
.296	<p><b>לוחות זמנים וגאנט על ביחס לשלב 1 (שלב הבסיס שיווק וטיפול במתעניינים) :</b> המציע יפרט את שלבי הפרויקט לרבות תהליך העלייה לאוויר עד להשלמתו בלוחות הזמנים שנקבעו במכרז ובהסכם ההתקשרות, וכן, יפרט את מתווה ניהול הפרויקט בראייתו כולל אבני דרך לביצוע, וכן, יציג גאנט על.</p>
.297	<p><b>לוחות זמנים וגאנט על ביחס לשלב 2 (אופציונאלי, שירות לסטודנטים רשומים) :</b> המציע יפרט את שלבי הפרויקט לרבות תהליך העלייה לאוויר עד להשלמתו בלוחות הזמנים שנקבעו במכרז ובהסכם ההתקשרות, וכן, יפרט את מתווה ניהול הפרויקט בראייתו כולל אבני דרך לביצוע, וכן, יציג גאנט על.</p>

**טופס סיכום פגישת ייעוץ - תואר ראשון**

תאריך הפגישה: \_\_\_\_\_

קבלה לשנת הלימודים: \_\_\_\_\_

**רקע לימודי:**

- זכאות לבגרות/מכינה משנת: \_\_\_\_\_ ממוצע בגרות אופטימלי: \_\_\_\_\_
- בגרות חלקית (7 יח' לפחות)
- ציוני בגרות:
  - ציון בגרות באנגלית- \_\_\_\_\_ מספר יח"ל- \_\_\_\_\_
  - ציון בגרות במתמטיקה- \_\_\_\_\_ מספר יח"ל- \_\_\_\_\_
  - ציון בגרות ב- \_\_\_\_\_ ציון- \_\_\_\_\_ מספר יח"ל- \_\_\_\_\_
- בגרות מחו"ל
- לימודי תואר ראשון : בוגר/ שנה - \_\_\_\_\_ חוג - \_\_\_\_\_ ממוצע - \_\_\_\_\_
- שם מוסד הלימודים - \_\_\_\_\_
- תעודה מקצועית: מורה דרך, הנדסאי, תעודת הוראה, תעודת מטפל, אח מוסמך אחר

**משקלל פסיכומטרי:**

- אופן שקלול 1:2- \_\_\_\_\_
- אופן שקלול 1:3- \_\_\_\_\_
- אופן שקלול 1:3 (מתמטי) - \_\_\_\_\_
- אופן שקלול 3:7 (משפטים) - \_\_\_\_\_

**סימולציה (ציונים נדרשים):**

- ציון פסיכומטרי גולמי נדרש (אם לא קיים) - \_\_\_\_\_
- ציון בגרות נדרש ב- \_\_\_\_\_ יח"ל - \_\_\_\_\_ ציון נדרש - \_\_\_\_\_

**ציונים נוספים:**

- אמיר/אמיר"ם: \_\_\_\_\_
- יע"ל/יעלנ"ט: \_\_\_\_\_
- פסיכומטרי מחו"ל: \_\_\_\_\_
- מימ"ד: \_\_\_\_\_

**חוגים מבוקשים:**

\_\_\_\_\_

**אלטרנטיבות לקבלה:**

- מכינה
- מכינה ללא פסיכומטרי
- אפיק מעבר בתוך האוניברסיטה
- אפיק מעבר מהאוניברסיטה הפתוחה
- שיפור בגרות באופן עצמאי -
- שיפור פסיכומטרי
- שיפור יע"ל/ל"אמי"ר/ר/סיווג עברית-אנגלית
- קורס אוריינות
- קורסי קדם
- ראיון/בחינה חוגית
- מבחן מימ"ד

**מלגות:**

- +700 / + 600
- מלגה חוגית / אחרת-

**הפנייה לגורם אחר:**

- חוג (וועדת חריגים, מידע נוסף)-
- מחלקת הרשמה
- שכר לימוד
- מכינה
- מעונות
- אחראית מגזר דתי
- דיקאנט: מלגות/ נגישות/ ייעוץ פיתוח קריירה/ מצוינות אקדמית/ לקויי למידה וקשב/ אוכלוסיות מיוחדות
- אחר: \_\_\_\_\_

**במעמד הייעוץ:**

נרשם:

- ממוחשב / טופס ידני / רשום מתאריך- \_\_\_\_\_

**לא נרשם מהסיבות הבאות (לאחר תקופה - ייעוץ חוזר):**

- שיפור תנאי קבלה:
- מתלבט- תחום לימוד
- מתלבט- מוסד לימודי
- ממתין לתוצאות:
- ממתין ליום פתוח
- אחר \_\_\_\_\_

סיכום היועצת :

---

---

---

## 10.2 בקשה לתיאום פגישה במרכז היעוץ

### 10.2.1 תיאום פגישה – תואר ראשון

א. בחירת חוגים (עד 3) / "אני לא יודע"

ב. מעבר לשאלות הבאות:

1. האם ברשותך זכאות לתעודת בגרות / מכינה?  
לא ← מעבר למסך מילוי פרטים אישיים.  
כן ← מעבר לשאלה הבאה.
2. האם למדת בבית ספר ששפת ההוראה בו הייתה עברית?  
לא ← מעבר לשאלה 3.  
כן ← מעבר לשאלה 4.
3. האם ברשותך ציון 90 לפחות בבחינת ידע בעברית?  
לא ← מעבר למסך מילוי פרטים אישיים.  
כן ← מעבר לשאלה הבאה.
4. האם ברשותך ציון פסיכומטרי?  
לא/כן ← מעבר למסך הבא

ג. סוג הפגישה

פרונטלי / טלפוני / אונליין

ד. קביעת מועד פגישה

בחירת תאריך ושעה

טיפול במוקד

יועבר כלידים בקובץ חיצוני להמשך

הטלפוני

<p><b>מילוי פרטים אישיים</b> שם מלא * טלפון נייד * דואר אלקטרוני * תעודת זהות (כולל ספרת ביקורת) הערות מאשר/ת קבלת מידע פרסומי נוסף מהאוניברסיטה בדוא"ל / SMS (ברירת המחדל מסומנת כ- וי)</p>
<p>הפקת דו"ח לצורך יצירת קשר.</p>
<p>"פרטיך נקלטו במערכת. נציגינו יצרו איתך קשר בהקדם".</p>

- א. תואר שני
- ב. בחירת חוגים (עד 3) / "אני לא יודע"
- ג. מעבר לשאלה הבאה:

האם ברשותך ממוצע 76 לפחות בתואר הראשון ממוסד אקדמי מוכר?  
 לא ← מעבר למסך מילוי פרטים אישיים.  
 כן ← מעבר למסך הבא.

ד. סוג הפגישה

\*פרונטלי / טלפוני / אונליין  
 \*כאשר המועמד בוחר פרונטלי, מופיעה לו הערה:

"חומלץ לקבוע פגישה ייעוץ עד השעה 14:00  
 על מנת להשתמש בשירותי מזכירות החוגים  
 והמשרדים השונים לפי הצורך"

ה. קביעת מועד פגישה

בחירת תאריך ושעה

יועבר בלידים בקובץ חיצוני להמשך      טיפול במוקד הטלפוני

**מילוי פרטים אישיים**  
 שם מלא \*  
 טלפון נייד \*  
 דואר אלקטרוני \*  
 תעודת זהות (כולל ספרת ביקורת)  
 הערות  
 מאשר/ת קבלת מידע פרסומי נוסף  
 מהאוניברסיטה בדוא"ל / SMS (ברירת  
 המחדל מסומנת כ- וי)

"פרטיך נקלטו במערכת. נציגינו יצרו איתך  
 קשר בהקדם".

הפקת דו"ח לצורך יצירת קשר.



בטבלה המוצגת, מובאת רשימה של נושאים בפניות סטודנטים, בחלוקה ל-2 רמות. בשלב האפיון המפורט תתקבל החלטה ביחס לאופן ניהול הנושאים והניתוב לגורם המטפל המתאים ויבוצע תיקוף של הרשימה.

<u>נושא ראשי</u>	<u>נושא משני</u>
עדכון פרטים אישיים	כללי
אישי	פניה חסויה בנושא אישי למרכזת החוג
אישי	פתיחת חשבון בנק
אישי	הארכות ו'זה
אישי	התאמות למידה
אישי	אישור על היעדרות
אישי	תלונה על סגל
אישי	תלונה על פגיעה
אישי	מילואים
אישי	הריון ולידה
כללי	חדרים
כללי	אירועים, כנסים, סיורים, סמינרים
כללי	חילופי סטודנטים
אקדמי	סילבוסים
אקדמי	קדם לימודים
אקדמי	אישור לימודים
אקדמי	הארכת לימודים
אקדמי	חופשת לימודים
אקדמי	בקשה להפסקת לימודים
אקדמי	ערעור על הפסקת לימודים יזומה
אקדמי	מעבר מסלול / תכנית לימודים
אקדמי	מעבר שלב
אקדמי	הכרות בלימודים קודמים
אקדמי	בקשה ללימודים בין מוסדיים
אקדמי	התמחויות
אקדמי	שומעים חופשיים
אקדמי	קורסי אנגלית / רמת אנגלית
אקדמי	רמת עברית
אקדמי	הסרה או הארכה של תנאים
אקדמי	פגישת ייעוץ אקדמי
אקדמי	רישום וביטול קורסים
אקדמי	פטור מקורסים
אקדמי	כישלון בקורס
אקדמי	חפיפה בין קורסים במערכת השעות
אקדמי	הגשת עבודות
אקדמי	מודל - Moodle
אקדמי	בדיקת גליון ציונים למילוי חובות התואר
אקדמי	סגירת תואר
אקדמי	תקנון
אקדמי	בדיקת עמידה בחובות אקדמיים
אקדמי	GLP (משפטים ???)
אקדמי	אשכולות העשרה
בחינות	בקשה למועד ד

בחינות	התאמות והארכות זמן (האם החוג הוא התחנה הראשונה? או הדיקנאט?)
בחינות	ערעורים, ציונים וכללי
בחינות	כישלון בקורס
אקדמי תארים מתקדמים	הצעות מחקר
אקדמי תארים מתקדמים	תזות
קליניקות וכתבי עת	כללי
שכר לימוד ותשלומים אחרים	כללי
שכר לימוד ותשלומים אחרים	שומעים חופשיים
שכר לימוד ותשלומים אחרים	גביית שכר לימוד
שכר לימוד ותשלומים אחרים	קנס בחינות מועד ב
שכר לימוד ותשלומים אחרים	קנס בחינות מועד חריג
שכר לימוד ותשלומים אחרים	בקשה להנפקת שוברי תשלום.
שכר לימוד ותשלומים אחרים	ביטול/הפסקת לימודים
שכר לימוד ותשלומים אחרים	החזרי שכר לימוד
שכר לימוד ותשלומים אחרים	זכאות לתואר
שכר לימוד ותשלומים אחרים	פטור משכר לימוד
שכר לימוד ותשלומים אחרים	חייבי שכר לימוד משנים קודמות
שכר לימוד ותשלומים אחרים	וועדת חריגי שכר לימוד
שכר לימוד ותשלומים אחרים	התאמות לידה
שכר לימוד ותשלומים אחרים	בקשה להוראה/ביטול חיוב חשבון (הוראת קבע)
שכר לימוד ותשלומים אחרים	עדכון פרטים אישיים
שכר לימוד ותשלומים אחרים	שומעים חופשיים
שכר לימוד ותשלומים אחרים	שאלות כלליות/אחר
שכר לימוד ותשלומים אחרים	תלמידים בביה"ס הבינלאומי
נגישות והתאמות	כללי
נגישות והתאמות	סדנאות
נגישות והתאמות	התאמות נגישות
נגישות והתאמות	התאמות לבחינות
נגישות והתאמות	התאמות למידה
נגישות והתאמות	סיוע ליווי יועצת / חונכות אישית
לקויות למידה	כללי
לקויות למידה	מידע על התאמות
לקויות למידה	שירותי תמיכה
לקויות למידה	תיאום פגישה
לקויות למידה	ערעור על תוצאות מת"ל
שירותי דיקנאט	פניה אישית
שירותי דיקנאט	סוגיות כלכליות וקושי במימון שכ"ל
שירותי דיקנאט	סוגיות אקדמיות - לברר על מה מדובר. רצוי להוריד
שירותי דיקנאט	התאמות לסטודנטיות בהריון/אחרי הריון
שירותי דיקנאט	התאמות לימודיות עקב טיפול פוריות-הריון-לידה
שירותי דיקנאט	דלת פתוחה – שעות קבלה
שירותי דיקנאט	פעילות ציבורית
שירותי דיקנאט	וולפ"ח – התנדבות תמורת נקודות זכות
שירותי דיקנאט	התנדבות
שירותי דיקנאט	פניה ישירה לדיקנית הסטודנטים
שירותי דיקנאט	מילואים – זכאות לנ"ז
שירותי דיקנאט	אישור פעילות /סיום פעילות
שירותי דיקנאט	שיעורי עזר
שירותי דיקנאט מבח"ר	כללי

שירותי דיקנאט מבח"ר	שיעורי עזר
שירותי דיקנאט מבח"ר	סדנאות
שירותי דיקנאט מבח"ר	בעיות אישיות / כלכליות
שירותי דיקנאט מבח"ר	התייעצות בנוגע להתנהלות מול החוגים/מרצים/רכזות/שירותי תלמיד
שירותי דיקנאט מבח"ר	חונכויות – תוכנית המנטורים
שירותי דיקנאט מבח"ר	מערך התאמות ואבחוניים
שירותי דיקנאט מבח"ר	גיוס חונכים/מורים /מתגברים
מצוינות אקדמית	כללי
מצוינות אקדמית	שיעורי עזר
מצוינות אקדמית	סדנאות
מצוינות אקדמית	בעיות אישיות / כלכליות
מצוינות אקדמית	התייעצות בנוגע להתנהלות מול החוגים/מרצים/רכזות/שירותי תלמיד
מצוינות אקדמית	חונכויות – תוכנית המנטורים
מצוינות אקדמית	גיוס חונכים/מורים /מתגברים
מעורבות חברתית	כללי
מעורבות חברתית	הרשמה למלגות
מעורבות חברתית	בירור על תשלומי מלגות
מעורבות חברתית	דיווח שעות במערכת פעילות חברתית
מעורבות חברתית	תקלות במערכת דיווח שעות פעילות חברתית
מעורבות חברתית	סדנאות + אירועי יחידה
מעורבות חברתית	תוכנית מובילים עתיד
מעורבות חברתית	קרן רוה רביד
מעורבות חברתית	מנהיגות יהודים ערבים
מעורבות חברתית	חונכות מדעית
מעורבות חברתית	פעילות קהילתית
מלגות	כללי
מלגות	בירור בנוגע לתשלומי מלגות
מלגות	מלגות סיוע כלכלי
מלגות	העברת מסמכים חסרים למלגות
מלגות	אישורי פעילויות חברתית ( התחלה וסיום פעילות)
מלגות	מלגות הצטיינות פסיכומטרי – בניית מכתב ייעודי לזכאות למלגה /סירוב זכאות + תיוק
מלגות	מלגות הצטיינות לסטודנטים ותיקים
מלגות	מלגות הצטיינות
מלגות	מלגות חיצוניות /קרנות חוץ
מלגות	ערעורים – סיוע חריג
מעונות	כללי
מעונות	התעניינות במעונות וקבלת מידע להרשמה
מעונות	הרשמה למעונות
מעונות	גביה – בירור תשלומים
מעונות	בעיות תחזוקה
מעונות	בעיות בטחון ( אישורי אבטחה /בקשה ללינה/חניה)
מעונות	אירועי תרבות
מעונות	בעיות אישיות
שירותי ייעוץ פסיכולוגי	פניה כללית לקבלת מידע
שירותי ייעוץ פסיכולוגי	טיפול פסיכותרפי
שירותי ייעוץ פסיכולוגי	בירור לגבי תשלומים
פיתוח קריירה	כללי
פיתוח קריירה	תוכנית המתמחים

פיתוח קריירה	ייעוץ תעסוקתי
פיתוח קריירה	חיפוש עבודה - מערכת משרות
פיתוח קריירה	סדנאות וימי זרקור
פיתוח קריירה	יריד תעסוקה
אישורים ותעודות	אישורים לסטודנטים
אישורים ותעודות	אישורים לבוגרים
אישורים ותעודות	סטטוס אישור זכאות לתואר
אישורים ותעודות	סטטוס תעודות שלא נלקחו בטכסי חלוקת תעודות
ספריה	כללי
ספריה	הפקדת עותק דיגיטלי של עבודה באתר הספריה
תפעול	מפגעים
תפעול	בעיות נגישות
תפעול	מיזוג אוויר
תפעול	ביקורים וסיורים
תפעול	השכרת כיתות לימוד
תפעול	צילומים
תפעול	כללי
מיחשוב	תמיכה טכנית - פורטל
מיחשוב	תמיכה טכנית - Moodle
מיחשוב	תמיכה טכנית - כללי
מיחשוב	רכישת תוכנות
מבקר האוניברסיטה	יוגדר בהמשך
ממונה על הגנת הפרטיות	יוגדר בהמשך
חילופי סטודנטים	יוגדר בהמשך
בטחון	יוגדר בהמשך