

הקמת מערכת לניהול סטודנטים מהעולם

עבור אוניברסיטת בר אילן

אוקטובר 20

תוכן עניינים

1. נושאים כלליים

- 1.1. רקע על בית הספר הבינלאומי אוניברסיטת בר-אילן
- 1.2. סוגי לקוחות של המערכת
- 1.3. מצב קיים
- 1.4. טכנולוגיה ותשתית
- 1.5. ממשקים
- 1.6. אבטחת מידע
- 1.7. דיגיטל וסולר

2. נושאים רחביים

- 2.1. כלים לטיפול במידע
- 2.2. בדיקות תקינות נתונים
- 2.3. משתמשים והרשאות
- 2.4. ניהול שינויים במערכת
- 2.5. אישורים וחתימות
- 2.6. התראות ותזכורות
- 2.7. תיעוד
- 2.8. בקורות תקציביות
- 2.9. ציפיות מהספק ומהמערכת

3. יישום הפרויקט

- 3.1. תיאור התהליכים בביה"ס
- 3.2. הערות והארות לפתרון

4. רשימת נספחים

- 4.1. נספח 1 – חוזה התקשרות
- 4.2. נספח 2 – חוזה שרות
- 4.3. נספח 3 – שמירת סודיות



1. נושאים כלליים

1.1. רקע על בית הספר הבינלאומי אוניברסיטת בר-אילן

בית הספר הבינלאומי מיסודה של אוניברסיטת בר אילן קולט סטודנטים ממדינות שונות בעולם למטרות לימודים בתחומים שונים במסגרת האוניברסיטה. התואר המוענק לסטודנטים הנו מטעם האוניברסיטה. בית הספר מלווה את הסטודנטים מיצירת הקשר הראשוני ועד לסיום לימודיו - בכל התחומים. בית הספר מהווה **one stop shop** עבור הסטודנט. המערכת תכלול סוגי לקוחות שונים וסוגי תהליכים שונים, כפי שיפורט בהמשך.

1.2. סוגי הלקוחות של המערכת

- 1.2.1. סטודנטים המגיעים לארץ ללמוד תואר אקדמי.
- 1.2.2. סטודנטים המגיעים לתוכניות קיץ.
- 1.2.3. סטודנטים וסגל אקדמי המגיעים לארץ במסגרת חילופי סטודנטים.
- 1.2.4. סטודנטים וסגל אקדמי ומנהלי שיוצאים מהארץ במסגרת ניידות וחילופי סטודנטים.
- 1.2.5. אנשי אקדמיה וגורמים נוספים שבית הספר מארח בתקווה להפוך אותם לסוכני חברות של התוכנית של בית הספר ושל האוניברסיטה.
- 1.2.6. Israeli experience - תלמידים שמוזמנים במטרה לחוות את הארץ.

1.3. מצב קיים

כיום התהליכים מנוהלים בעיקר בלוחות אקסל, מיילים ותהליכים ידניים. תהליך ההרשמה של הסטודנטים עצמם מתבצע במערכת ליבה של אוניברסיטת בר אילן שהיא מערכת CRM נפרדת והיא מכילה מידע שמקיף את הסטודנט אך אינו נוגע להתנהלות היומיומית בממשק בין הסטודנט/ית ובין ביה"ס הבינלאומי.

1.4. טכנולוגיה ותשתית

המערכת תהיה WEB, תעבוד על טכנולוגיה מתקדמת.



ממשקים 1.5

- ממשק דו כיווני - מערכת אילנט – מערכת של האוניברסיטה.
- ממשק דו כיווני - מערכת MailChimp, מערכת חיצונית לאוניברסיטה.
- מערכת פריווריטי (שיבוץ למעונות).
- מערכת ZOHO – מערכת של השוק האירופי.
- הפתרון יכלול חיבור לכלי לניהול דואר אלקטרוני ויומן מבוסס Gmail או 365O.
- מיקרוסופט אופיס – פלטפורמת הדוא"ל, מסמכים, ענן ועוד של האונ'.
ממשק ל- K-STONE מערכת אינטרנטית המספק לאוניברסיטה לידיים.
- ממשק למערכת פריווריטי המטפלת בשיבוץ למעונות.
- יתכנו ממשקים של המערכת עם מערכות אחרות באוניברסיטה.

אבטחת מידע 1.6

דרישות אבטחת מידע עשויות להיות מוכתבות על ידי יחידת המחשב של האוניברסיטה, או מי מטעמה.

דיגיטל וסולר 1.7

- 1.7.1 אפשרות להירשם להשתלמות, קבלה ומשלוח אישורים ממוחשבים דו כיווניים, מהסטודנט לביה"ס ולהפך, הפצת נהלים באמצעות כל מדיה דיגיטלית.
- אפשרות לתקשר עם ביה"ס באמצעות כל מדיה דיגיטלית לצורך קבלת מידע, לצורך רישום ללימודים, ייעוץ אקדמי, עזרה ומענה בכל נושא הקשור למהלך הלימודים, חיי חברה ורווחה, דיווח על תקלה, שאלות, בעיות, עד וכולל הפיכתו של הסטודנט לבוגר וכד'.
- 1.7.2 גישה דיגיטלית תהיה תוך הקפדה על מידור ואבטחת מידע העומדת בתקנים המחמירים ביותר.
- 1.7.3 הספק יפרט את סדרי האבטחה המתבקשים לכל אחת מהפעולות המפורטות בסעיף זה.
- 1.7.4 זום, אינסטגרם, פייסבוק וכל רשת חברתית אחרת, יהוו כלי רלבנטי לכל תהליך, כמו כנסים, רישום, העברת מידע וכו'.

1.8. נתונים

ביחידה עובדים כיום 13 עובדים המטפלים בכ- 900 תלמידים בשנה.
על המערכת יעבדו בין 16 - 18 אנשים.

1.9. מידע כללי עבור הפתרון המוצע

- 1.9.1. לבית הספר הבינלאומי שבאוניברסיטת בר אילן נדרשת מערכת כוללת לניהול תהליכים שבאחריות בית הספר ויפורטו בהמשך.
- 1.9.2. הפתרון המוצע יאפשר לארגון ניהול יעיל תקין ואפקטיבי ויאפשר לארגון לעמוד באתגרים וביעדים העומדים בפניו בהווה ובעתיד.
- 1.9.3. בית הספר הבינלאומי שבאוניברסיטת בר אילן מאמין שכלי ניהול יעילים יאפשרו שיפור התהליכים ושיתופי ידע אינטראקטיביים בין הגורמים השונים בארגון הרלבנטיים לתהליך.
- 1.9.4. תפישת המערכת תהיה מבוססת על תהליכים.
- 1.9.5. המערכת תלווה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמשים בארגון באמצעות מסכי העבודה השונים, בהתאם לפרמטרים המאפיינים את הפעילות.
- 1.9.6. יכולת זו של המערכת, תהיה למשתמשים שונים, במודלים שונים של המערכת.
- 1.9.7. על המערכת המוצעת לכלול גמישות תפעולית רבה ולאפשר תפעול בצורה נוחה וידידותית.
- 1.9.8. על המערכת המוצעת לאפשר אחזור מידע באופן ידידותי, אחזור המידע יתאפשר על כל המידע הקיים במערכת בחתכים שונים וברמות שונות, כפי שיפורט המשך.
- 1.9.9. על המערכת לאפשר בקרות ברמות שונות על כל המידע שיטופל במערכת המוצעת.
- 1.9.10. המערכת תספק לארגון כלים שיאפשרו למשתמש בודד או לקבוצת משתמשים בהתאם להרשאות מוגדרות מראש לאפיין צרכי מידע שונים, קבועים ואד הוק.
- 1.9.11. המערכת הנדרשת אמורה להיות מבוססת ברובה על תוכנת מדף קיימת.
- 1.9.12. על הספק לפרט את טכנולוגיית המערכת, כלי הפיתוח של המערכת ופירוט התשתיות הטכנולוגיות הנדרשות לארגון לצורך הקמת המערכת.



- 1.9.13. על המערכת לאפשר מידע זמין, יעיל ומהיר על כל תהליך במערכת זאת על מנת לאפשר בין השאר תכנון על קבלת החלטות ובקורות בכל הרמות למבצעי העבודה ולמקבלי החלטות בארגון.
- 1.9.14. המערכת אמורה להיות תהליכית ולתמוך בתהליכי העבודה הקיימים היום בארגון לרבות צרכים מיוחדים וצרכים עתידיים.
- 1.9.15. המערכת תאפשר עבודה בסביבה טכנולוגית מתקדמת.
- 1.9.16. המערכת תספק ממשק משתמש דינמי המאפשר התאמה לפי צרכי המשתמש.
- 1.9.17. על המערכת המוצעת לספק כלים המאפשרים עבודה על קבוצת נושאים, קבוצת תהליכים, תהליכים חוצי ארגון וכד'.
- 1.9.18. המערכת תאפשר קבלת מידע בטפסים, סריקתם ואינדוקס שלהם.

2. נושאים רחביים

2.1. כלים לטיפול במידע

- 2.1.1. המידע של כל ארגון בעולם המודרני הינו מהנכסים החשובים ביותר של הארגון.
- 2.1.2. על כן יש לכלול במערכת המוצעת כלים שיספקו לארגון יכולת ברמה גבוהה ביותר לטיפול במידע ויאפשרו מנוף הנכסים והידע בארגון.
- 2.1.3. המודול יעסוק ביצירת המידע, אחסנת המידע, אחזור המידע, חילול המידע ועוד.
- 2.1.4. אחזור המידע יתייחס לכל האלמנטים של המידע במערכת כמו:
- דו"חות מובנים במערכת
 - מחולל דו"חות
 - שאילתות
 - מערכת מידע למנהלים
 - התראות
 - טפסים, מסמכים ומכתבים מהמערכת
 - שאלונים
 - איתור מסמכים נלווים



- 2.1.5 על הכלים לאפשר הצגת תמורות חריגות לכיוונים שונים, התפלגויות חריגות, ניתוח על פי תקופות, מגמות שונות של פעילויות שונות, ניתוח מידע ברמות שונות ועוד.
- 2.1.6 המערכת תאפשר קבלת נתונים השוואתיים לפי תקופות, עובד, נושאים, רמות ועוד.
- 2.1.7 המערכת תסופק עם סדרת דוחות מובנים.
- 2.1.8 המערכת תאפשר יצירת דוחות על כל נתון במערכת בחתכי רוחב ועומק שונים.
- 2.1.9 המערכת תכלול דוחות מעקב ובקרה לתהליכים השונים, לרבות סטטוסים.
- 2.1.10 הגישה לדוחות השונים ולמידע הכלול בהם תהיה על פי הרשאות.
- 2.1.11 עבור כל מודול ותהליך ניתן יהיה להפיק דוחות נוספים לדוחות המובנים באופן ידידותי ועצמאי.
- 2.1.12 כל דוח ניתן יהיה להפיק בפורמטים הבאים:
- א. דוח מודפס
 - ב. דוח למסך
 - ג. קבצים בפורמטים שונים
- 2.1.13 מחולל דו"חות - על המערכת לספק כלי מתקדם ומובנה לחילול דו"חות.
- 2.1.14 הספק יספק דוחות על כל נתון הקיים במערכת, ללא עלויות נוספות.
- 2.1.15 הדוחות יסופקו בשני אופנים: דוחות מובנים וקבועים ודוחות משתנים.
- 2.1.16 בשני סוגי הדוחות לעיל ניתן יהיה לבקש שינויים ללא עלות.
- 2.1.17 **שאלות**
- בנוסף לדו"חות שפורטו בפרק זה, תיבנה מערכת שתאפשר שאלות במודולים השונים.
 - הגישה לשאלות, ולמידע שיוצג בהן, תהיה על פי הרשאות.
 - מחולל הדו"חות יכלול שאלות, דוחות מובנים ואפשרות ליצירת שאלות ודוחות חדשים ושמירתם.
- 2.1.18 **מערכת מידע למנהלים**
- המערכת תכלול סידרת דוחות ושאלות עבור עובדי הארגון
 - במסגרת מערכת המידע למנהלים ניתן יהיה לקבל על פי הרשאות מידע רציף בתחומים שונים
 - המידע יישלף הן במועדים קבועים כפי שייקבע והן ביוזמת המנהל
- 2.1.19 אחזור מסמך



- 2.1.20.** בעת פעילות ובכל תהליך שנדרש עבורו מידע מכל סוג, תציג המערכת רשימת כל סוגי המסמכים או מידע המשויך אליה (סוגי מסמכים לדוגמה: מסמכים סרוקים, מסמכי תמונה, מסמכי OFFICE, הודעות דואר אלקטרוני וכו').
- 2.1.21.** המידע המוצג יכיל את כל השינויים שהתבצעו בו בצורת גרסאות שיכללו את המידע הרלבנטי כמו: מבצע השינוי, מהות השינוי מועד השינוי וכו'.
- 2.1.22.** גרסה חדשה של מסמך או מידע תשוך לכל התהליכים והמודולים הרלבנטיים.
- 2.1.23.** יתאפשר למשתמש לבחור עבודה עם כל אחת מהגרסאות הקיימות לפי צרכיו.
- 2.1.24.** כל מסמך, מכל סוג שנוצר במערכות, יתויק ושויך לתהליכים ולמודולים הרלבנטיים ויאחזר על פי התהליך המפורט לעיל, כך גם לגבי פריטי מידע חיצוניים המגיעים במדיה מגנטית.
- 2.1.25.** מידע המגיע לארגון שלא בדרך מגנטית, תהיה אופציה לסרוק אותו ולשלבו תוך השיוך והאחזור המפורט לעיל.
- 2.1.26.** בעת שיוך מסמכים ומידעים מכל סוג יש להצמיד לו אינדיקציות שיאפשרו אחזור מהיר ויעיל יותר, האינדיקציות ישתנו בהתאם לסוג המסמך או המידע, לאחר השיוך אין לאפשר מחיקת מסמך על מנת שלא יוצרו "חורי מידע", אם מסמך לאחר שיכוננו אינו רלבנטי יש לציין זאת בהערה בולטת על המסמך (ביטול לוגי).
- 2.1.27.** המערכת תאפשר שיוך לריבוי ישויות במערכת.
- 2.1.28. טפסים, מסמכים ומכתבים**
- באופן משלים למחולל הדו"חות ולדו"חות הקבועים במערכת כפי שפורט לעיל נדרשת אפשרות לשלוח מידע על גבי טפסים ומכתבים.
 - על המערכת לאפשר להפיק את הטפסים והמכתבים בהדפסה או בקובץ, בתבניות בית הספר.
 - הפקת הטפסים והשוברים תכלול את הנתונים מהמערכת.
 - המחולל יאפשר גם חילול טפסים.
 - המערכת תנפיק באופן אוטומטי כל מכתב או טופס כנדרש מהתהליך, המכתב או הטופס יכללו את הפרטים מתוך המערכת.
 - אפשרות לחתום על המסמכים בחתימה דיגיטאלית

2.2.

בדיקות תקינות נתונים

המערכת תכלול עבור כל נתון שמוזן אליה בדיקות ולידיות, בדיקות לוגיות וכל בדיקה נדרשת אחרת.
המערכת תתריע בעת הזנת הנתונים, תבהיר מה הליקוי ותציע תיקון או פתרון.
הבדיקות הלוגיות יהיו בשתי רמות: ברמה הכללית של המערכת וברמת כל מודול ותהליך בנפרד.

2.3.

משתמשים והרשאות

גישה למסמכים תתבצע על פי הרשאות.
המערכת תאפשר קביעת הרשאות על פי: תחומים, תהליכים, נושאים, משתמשים ועוד.
המשתמשים במערכת הנם עובדי בית הספר, תלמידים וכן גורמים נוספים כפי שיקבע.

2.4.

ניהול שינויים במערכות

המערכת תאפשר ביצוע שיחזור שבאמצעותו ניתן יהיה להגיע לנתונים בגרסה או גרסאות קודמות על פי תאריך או על פי ערכי נתונים.

2.5.

אישורים וחתימות

- 2.5.1 אישורים וחתימות נדרשים לרמות שונות של עבודה במערכת כמו: תהליך, מסמך, פעולה, תשלום, מודול ועוד.
- 2.5.2 בכל מקום בו דרושה חתימה או יותר המערכת תתריע על כך לרבות מי המורשה לחתום.
- 2.5.3 ההרשאות יכול שיהיו על פי הגדרת תפקיד או ציון שם ספציפי של עובד.
- 2.5.4 המערכת תתמוך בהליך אישורים וחתימות גם בעבודה עם המערכות שבממשק.
- 2.5.5 יש לאפיין את כל הגורמים בתהליך וסדר החתימות הנדרש והתנאים לכל חתימה.
- 2.5.6 יש להגדיר לכל גורם בתהליך הקצאת זמן לאישור, אחר מועד זה תצא תזכורת.
- 2.5.7 פעולת האישור תעדכן את הגורמים הרלבנטיים לתהליך.



- 2.5.8.** במערכת יוגדרו על פי התהליכים מי המורשים לאשר את התהליך ובאיזה אופן, לדוגמא:
- חתימה רגילה
 - חתימה אלקטרונית
 - שילוב של יותר ממורשה אחד לאישור תהליך

- 2.6.** התראות ותזכורות
- 2.6.1.** המערכת תכלול באופן מובנה בכול המודולים, בכל השלבים, בכל התהליכים ובכל מקום שיידרש תזכורות והתראות לגורמים הרלבנטיים.
- 2.6.2.** התזכורות וההתראות יהיו כפופים לסטאטוסים וימשיכו לפעול עד להתקיימותו של סטאטוס המאשר הפסקת התזכורת או ההתראה.
- 2.6.3.** תזכורות והתראות שלא מטופלות בזמן סביר שיוגדר לכך, תועבר הודעה לידיעת גורם בכיר יותר בהיררכיה בארגון.
- 2.6.4.** ההתראות יתקיימו גם במסגרת תרחישים שיגרמו להפעלת התראות כמו לדוגמא חריגות תקציב, אישור תשלום לגורם כלשהו מעל סכום מוגדר לבעל תפקיד, מתן מילגה בונוס מעל סכום מסוים ועוד.

- 2.7.** תיעוד
- 2.7.1.** המערכת תכלול תיעוד מלא ומקיף של המערכת.
- 2.7.2.** המערכת תכלול תיעוד של כל מסמך, מכתב, מיילים, ניוזלטר, דוח, קובץ וכל מידע אחר בתהליך לרבות גרסאות.
- 2.7.3.** תיעוד המידע יהיה גם אם מקורו נוצר מחוץ למערכת.
- 2.7.4.** תיעוד מידע שמקורו מחוץ למערכת יתאפשר על ידי סריקה של מסמכים ושיוכם, לרבות קובץ מצורף מסביבת OFFICE ו/או הודעות דואר אלקטרוני.
- 2.7.5.** מסמכים סרוקים ישולבו במערכת תוך שיוך למודול או להליך הרלבנטי עם קישורים להליכים רלבנטיים אחרים.

2.8.

ציפיות מהספק ומהמערכת

- 2.8.1.** מערכת ידידותית וגמישה שתאפשר למשתמשים מובילים ביצוע שינויים והתאמות מעת לעת ללא צורך בתכנות.
- 2.8.2.** מנגנון חיפוש ושליפה משוכלל וידידותי המאפשר הנגשה של המידע במערכת.
- 2.8.3.** תמונת תלמיד מלאה על כלל פעילויותיו בתהליך.
- 2.8.4.** מנוע דוחות שיאפשר ניהול עומסים ומדדי ביצוע של העובדים, דיווחים תקופתיים, דוחות תפעוליים וניתוחיים.
- 2.8.5.** מנגנון התראות על פי כללים שיאפשר הצפה של מקרים חריגים, תזכורות לגורמים המטפלים ואסקלציות שונות בארגון.
- 2.8.6.** הפחתה למינימום של הקלדות כפולות בין מערכות שונות.
- 2.8.7.** ביצוע הפרויקט יהיה על פי מתודולוגיה סדורה וכולל תיעוד לכל שלב במחזור ח"י.
- 2.8.8.** הספק יציג את ה-Road Map של המוצר בדגש על השנים הקרובות לפי פרסומי היצרן הרשמיים.
- 2.8.9.** על הספק להגדיר סביבות עבודה נדרשות, סביבת טסט, פיתוח, הדרכה וסביבה מבצעית לביצוע פתוח, הדרכה ובדיקות קבלה.
- 2.8.10.** על הספק לפרט צורך בציוד קצה נוסף על הקיים כיום או תכונות נדרשות לציוד זה הנדרש להפעלת המערכת לשם עמידה בביצועים הנדרשים ולפרטו.
- 2.8.11.** הספק יפרט את צורת הפתרון והשימוש במוצרי צד שלישי אם ישנם כאלה, במקרה של שימוש במוצרים אלו, יש לפרט את תכונות המוצר, יתרונותיו ועלות. במקרה של אספקת מוצרי צד ג' יישא הספק באחריות המלאה לאספקתם, תפקודם במערכת המותקנת והתמיכה והשירות להם לאורך כל תקופות האחריות והתחזוקה.

3. יישום הפרויקט

- 3.1. דרישות מהספק והמערכת**
- 3.1.1.** על הספק להגיש תוכנית עבודה ולוחות זמנים בתוך פרק זמן סביר ממועד החתימה על ההסכם.
- 3.1.2.** כל מערכת שתוצע חייבת להיות דו לשונית – אנגלית ועברית.
- 3.1.3.** על הספק לבצע אפיון מפורט אשר יבוצע מול מנהל פרויקט מטעם החברה שתספק את מערכת ה-CRM.
- 3.1.4.** הפתרון המוצע יאפשר המשכיות תפעולית שוטפת ושמירה על רצף נתונים ממערכות קודמות.
- 3.1.5.** תוכנית עבודה סופית המותאמת לבית הספר הבינלאומי שבאוניברסיטת בר אילן תגובש עם הספק.
- 3.1.6.** המערכת על כל המודולים שבה, תכלול WORKFLOW, באופן מובנה, הן בתוך המודולים והן בין המודולים.
- 3.1.7.** השינויים יתאפשרו באופן גמיש ונוח מבלי לפגוע בלוגיקת המערכת.
- 3.1.8.** מערכת Workflow תנתב באופן אוטומטי מסמכים למשתמשים האחראים לעבוד עליהם.
- 3.1.9.** התהליכים המנוהלים יכולים להיות תהליכי עבודה ניהוליים פנימיים, תהליכים הקשורים לגורמים מחוץ לארגון וכו'.
- 3.1.10.** המערכת תאפשר שיפור תהליך רישום מתעניינים ולידים חדשים, בדגש על העלאת אחוז התלמידים המסיימים את תהליך ההרשמה.
- 3.1.11.** מקסום פוטנציאל השירותים המוענקים על ידי בית ספר לסטודנטים בינלאומי בר אילן, מצוינות תפעולית, כלומר התייעלות בתהליכי השירות הניתנים לתלמידים הבינ"ל באוניברסיטה.

3.2

תיאור התהליכים על פי שלבים כרונולוגיים

- 3.2.1** תהליכי העבודה מתבצעים בחלקם על פי שלבים כרונולוגיים.
- 3.2.2** השלבים הם:
- א. **שלב ראשון** - שיווק ליצירת רישום מתעניינים בתוכנית (לידים)
 - ב. **שלב שני** - שיווק ליצירת נרשמים לתוכנית (הפיכת לידים לנרשמים)
 - ג. **שלב שלישי** - טיפול בסטודנט, לאורך תקופת הפרויקט
 - ד. פעילויות נוספות בין השלבים ובתוך השלבים.
 - ה. יש לאפשר סטטוסים המעידים על מיקום בתהליך של כל מתעניין או נרשם.
 - ו. המערכת תאפשר מעקבים ותזכורות על פי השלבים, התזכורות יהיו בדחיפה.
- 3.2.3** **שלב ראשון - שיווק ליצירת מתעניינים + נציגים + ירידים (בטיפול דפי)**
- א. הטיפול בשלב הזה נמשך, עד שהמתעניין נרשם כמתעניין, הרישום מקבל מעמד של ליד.
 - ב. תשתית השיווק עובדת על כל מקורות המידע מהם מתקבלים הלידים.
 - ג. נקבעים יעדים לנציגים של האוניברסיטה שמוצבים במדינות שונות או נציגים המטפלים מהארץ בגזרות בחו"ל.
 - ד. יש להתאים את תוכנית הלימודים על פי ארץ היעד.
 - ה. מעקב אחר כל ליד.
 - ו. התאמת מנגנון לאיתור לידים כפולים: התרעה על לידים כפולים או על ליד חדש שיכול להיות קשור לסטודנט קיים או מועמד בתהליך, למשל: חבר משפחה, סטודנט עבר שנרשם שוב, בוגר וכו'. סה"כ 2 סוגי התראות (ליד לליד וליד לסטודנט).
 - ז. תיעוד כל השתלשלות התהליכים של כל ליד, דהיינו מתעניין.
 - ח. הרישום/הגשת המועמדות ותשלום דמי רישום נעשים במערכת האוניברסיטה – אילנט.
 - ט. יש לאפשר טבלת סטטוסים של מתעניין, על פי עצמת העניין שהוא מגלה בתוכנית.
 - י. ניהול קמפיינים בזום ובאמצעים אחרים, דרישה להירשם מראש לקמפיין, המערכת תספק לינק לקמפיין בזום עם הרישום.
 - יא. הנציגים של האוניברסיטה בחול אמורים לספק תוכנית שנתית שתבחן ותנוטר על בסיס שבועי.

יב. נדרש קבלת מידע בדחיפה ממערכת אילנט.

3.2.4.

שלב שני - שיווק ליצירת נרשמים לתוכנית (דליה)

- א. שלב זה מתחיל עם רישום ליד ונמשך עד לרישום לתוכנית.
- ב. בניית תהליך אחד לניהול מחזור חיי הסטודנט.
- ג. המקורות ללידים יכולים להיות ממגוון מקורות כמו: אתר האינטרנט (מייל או צ'ט), INK-BI אירועים כמו כנסים או ירידים, ירידים בזום, ביקורים בקמפוס (בתאום מראש), שיווק און-ליין (ייצר לינק לאתר עם דף נחיתה למילוי פרטים), יש גם פניות טלפוניות או הפניה דרך חברים ועוד.
- ד. חשוב תיעוד המקור של כל ליד, מאין הגיע.
- ה. המערכת תאפשר רישום דרך טופס ייעודי.
- ו. ניתן להירשם על מנת לקבל פרטים, או רישום לתוכנית הלימודים.
- ז. רשימת קורסים ותוכניות לימודים.
- ח. ניהול תוכניות לימודים.
- ט. ניהול משובים.
- י. סיום טיפול בסטודנט ואמצעים לשמירת קשר בהמשך.
- יא. **נציגים של בית הספר נמצאים במדינות: הודו, סין, טורקיה, דרום אמריקה, צפון אמריקה, קזחסטאן.**
- יב. נציגים אלו מעבירים רשימות.
- יג. נדרש להם פידבק ומידע על הנרשמים.
- יד. אם מתעניין הגיע מנציג אחד יש לחסום נציג אחר מלרשום אותו.
- יו. הנציגים נמדדים ומתוגמלים על פי הלידים שהם מביאים.



3.2.5. שלב שלישי – יעוץ אקדמי, רישום וליווי מינהלתי וחברתי (מרב)

- א. סדר הפעילויות:
- ייעוץ אקדמי
 - רישום (כולל המרת תעודות וכ"ו)
 - תשלום
 - ויזות
 - מעונות
 - ביטוח
 - סיוע בהחזרי מס
 - מלגות
- ב. יחל עם רישום סטודנט לתוכנית, טיפול בסטודנט לאורך תקופת לימודיו.
- ג. השלב יכלול טיפול בוויזות, מעונות ומגורים, טלפוניה, וועדות קבלה ועוד.
- ד. בשלב זה יש תרגום תעודות, המרת תעודות, הפניה לאנשי מקצוע במחלקות השונות של האוניברסיטה, על מנת לאשר קבלת הסטודנט או דחייתו.
- ה. טיפול בהחזרי מס, הלוואות, מלגות מקרנות מחוץ לאוניברסיטה.
- ו. ניהול השירותים המוענקים על ידי הבית ספר (דיוור, ויזה, תקצוב ועוד), לצורך מקסום הפוטנציאל.
- ז. טיפול במלגות של האוניברסיטה על פי קריטריונים.
- ח. חילופי סטודנטים משני הסוגים מבר אילן החוצה ואל בר אילן.

3.2.6. פעילויות נוספות בין השלבים ובתוך השלבים. (יעל)

- א. B2B – הינו תהליך עצמאי בתוך הפעילויות של בית הספר.
- ב. טיפול בכל סוגי הביקורים יזומים ולא יזומים.
- ג. הביקורים הנם ממוסדות אקדמיים שונים.
- ד. המבקרים הנם: דיפלומטיים, סטודנטים, סגל אקדמי, וולונטריים.
- ה. יש צורך בתאומים של המבקרים עם הסגל הרלבנטי בתוך האוניברסיטה.
- ו. בניית תוכן לביקורים יהיה לפי תחומי העניין, שנקבעים ע"י המבקר או ע"י האוניברסיטה, בהתאם לנושאים שיש לה עניין לקדם.
- ז. המפגשים יתקיימו גם עם סטודנטים.
- ח. מטרת הביקורים ליצר שיתופי פעולה מסוגים שונים, כמו חוזים לשיתוף פעולה, חילופי סטודנטים, גיוס סטודנטים וכדומה.
- ט. קיום אירועים שונים כגון כנסים, מפגשי אוריינטציה.

י. המערכת תאפשר ניהול וריכוז הסכמי ההבנות ושיתופי פעולה, אבני דרך למעקב, תזכורות לחידוש, תזכורות ליצירת קשר וכו'.

3.2.7 פעילויות נוספות בין השלבים ובתוך השלבים. (דניאל)

- א. B2B – הינו תהליך עצמאי בתוך הפעילויות של בית הספר.
- ב. טיפול בחוזים ובתקציבים המתקבלים באמצעות השוק האירופי.
- ג. הפרויקטים והתקציבים מתחלקים לשתי אוכלוסיות – סטודנטים ומרצים.
- ד. השינויים בתוכנית התקצוב יוצרת קשיים, לפיכך נחוץ מעין כלי שיאפשר ניהול פרויקטים.

3.2.8 פעילויות רווחה. (שינדי)

- א. פעילויות רווחה וחברה לטובת אוכלוסיית הסטודנטים של בית הספר.
- ב. כלי למאגר נתוני משתתפים.
- ג. פעילויות הרווחה כוללת בין היתר נושאים חברתיים, תרבותיים ישראלים וזרים, מפגשי סטודנטים, ציון חגים של אוכלוסיות סטודנטים שונים, פתיחת שנה, הסעדה וכו'.
- ד. המערכת תספק כלים לבנייה וניהול הפעילויות, ע"י איסוף המידע, תחומי עניין של הסטודנטים, ניתוח המידע באופן שיאפשר את תכנון והכנת התוכניות.
- ה. בנית מאגר בוגרים, להמשך קשר עתידי.

3.2.9 ISRAELI EXPERIENCE. (עליתה)

- א. מקבלת רשימת סטודנטים שהתקבלו לתוכנית.
- ב. המידע מגיע מגורם חיצוני, מחייב ממשק לקבלת הנתונים.
- ג. מציעים לסטודנטים מגוון קורסים.
- ד. בניית קורסים על פי פרופיל סטודנט.
- ה. הקבלה להשתתף בתוכנית היא עד שנה.
- ו. מונפקים למשתתפים תעודות, הסטודנטים מקבלים קרדיטציה על לימודים אלה בארץ המקור.



3.2.10. ניהול הסכמים

- א. תהליך של הסכמים שונים, עם פרמטרים להתאמת החוזה לפעילויות שונות או גורמים שונים כמו:
- ב. הסכם שיתוף פעולה עם אוניברסיטאות שונות בעולם.
- ג. הסכמים עם מרצים.
- ד. הסכמים עם סטודנטים.

3.3. הערות והארות לפתרון

- 3.3.1. הספק יידרש להכין אפיון מפורט על פי התהליכים שהוזכרו לעיל.
- 3.3.2. האפיון המפורט ייתן מענה מלא לצרכים נוכחיים ועתידיים של בית הספר.
- 3.3.3. הספק יידרש לחתום על החוזים המצ"ב (חוזה התקשרות וחוזה תחזוקה).
- 3.3.4. הספק יידרש לחתום על מסמך שמירת הסודיות המצ"ב.
- 3.3.5. הצעת המחיר תהיה במחיר סגור (פיקס פרייס).
- 3.3.6. יש לכלול בהצעת המחיר: עלות מיגרציית נתונים (ייבוא נתוני היסטוריה מטבלאות אקסל שבהן מופיעים כל הנתונים כיום - כ-10,000 רשומות).
- 3.3.7. יש למלא את שתי הטבלאות המפורטות בסעיף 4.2 ו-4.3.

4. הדרכה, הטמעה ותמיכה

- 4.1. לבית הספר כ-13 משתמשים במערכת.
- 4.2. לכל המשתמשים נדרשת הדרכה על המערכת, סוגי הדרכה שונים, על פי אופי הפעילות.
- 4.3. הספק מתחייב לספק לבית הספר הדרכה והטמעה בכל הקשור למערכת החדשה, לתוכנות, ליישומים, לגישה מרחוק, לפי סוגי המשתמשים המפורטים לעיל, ועל פי כל הקריטריונים המפורטים בתוכנית העבודה וכמפורט בתיק הפרויקט המצורף להסכם זה, כך שהמשתמשים אותם יבחר המזמין להדריך, יהיו מצוידים בכל הידע הנדרש להפעיל את המערכת החדשה.
- 4.4. במסגרת מערך ההדרכה יעניק הספק לעובדי בית הספר העושים שימוש במערכת החדשה, הדרכה תפעולית להכרת פעולת המערכת כאמור, ייעוץ בנושא ארגון ושיטות כאשר ההדרכה תלווה בהדגמה על גבי אמצעים ומכשירים המשמשים את המזמין לשם תפעול שוטף של המערכת החדשה.
- 4.5. ההדרכות יתקיימו לפי הצורך של בית הספר, עד לשליטה מוחלטת של כל עובד בתפעול המערכת, בהתאם לתפקידו.
- 4.6. כמו כן, הספק יספק חומרי הדרכה באמצעים פסיים ודיגיטאליים.