

## فراخوان جهت اجرای پروژه استقرار نظام جامع مدیریت ارتباط با مخاطبان و مشتریان CRM در سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی

سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی در نظر دارد در راستای ارتقا کیفی خدمات به مخاطبان و جهت اجرای پروژه استقرار نظام جامع مدیریت ارتباط با مخاطبان و مشتریان CRM در مراکز تابعه خود نسبت به شناسایی پیمانکاران واجد شرایطی که در این زمینه فعالیت می کنند اقدام نمایند. لذا از کلیه اشخاص حقوقی و حقیقی توانمند دعوت می گردد ظرف مدت دو هفته پس از انتشار آگهی نسبت به تکمیل و ارسال فرم مشخصات به دبیرخانه سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی اقدام نمایند.

پیشنهادات می بایست به آدرس ذیل ارسال گردد:

مشهد - میدان آزادی - پردیس دانشگاه - سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی - کد  
پستی: ۹۱۷۷۹۴۹۳۳۶۷

- چنانچه پیمانکاران در این مرحله، نیاز به کسب اطلاع بیشتر و یا سوالات مورد نظر می باشند می توانند با شماره ۰۹۱۵۱۵۷۴۱۲۳ تماس حاصل فرمایند.

## ۱- معرفی سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی

جهاددانشگاهی نهادی عمومی و غیردولتی با شخصیت مستقل و از لحاظ اداری، استخدامی و مالی تابع مقرراتی است که در چارچوب اختیارات قانونی و ذیل هیات امنای جهاددانشگاهی می باشد. این نهاد در حال حاضر علاوه بر دفتر مرکزی (مستقر در تهران)، دارای ۱۰۲ واحد سازمانی در کشور است که ۱۰ سازمان استانی، ۳۳ واحد، ۱ مجتمع تحقیقاتی، ۳ پژوهشگاه، ۲۹ پژوهشکده، ۲ مرکز پژوهشی، ۲ دانشگاه، ۷ موسسه آموزش عالی، ۱ حوزه تجاری سازی، ۳ پارک علم و فناوری، ۱ مرکز اطلاع رسانی شغلی، ۳ سازمان فرهنگی، ۳ مرکز فرهنگی، ۳ خبرگزاری، ۱ موسسه فرهنگی می باشد.

اهداف اصلی جهاددانشگاهی شامل موارد ذیل می باشد:

- گسترش تحقیقات و شکوفایی روحیه تتبع استعدادها در سطح جامعه برای نیل به خوداتکایی
- توسعه امور فرهنگی در سطح جامعه از طریق همکاری با حوزه، دانشگاه و سایر مراجع و نهادهای فرهنگی به خصوص برای نسل جوان
- گسترش طرح های کاربردی و نیمه صنعتی از طریق پیوند با مراکز علمی و تحقیقاتی به منظور به کارگیری نتایج پژوهش

**سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی**، یکی از ۱۰ سازمان استانی جهاددانشگاهی کشور است که در حوزه های مختلف: فرهنگی، پژوهشی، آموزشی و پزشکی فعال می باشد. این سازمان متشکل از فعالیتهای مختلف و متنوع با مخاطبین خاص به شرح ذیل می باشد:

- فرهنگی:
  - خبرگزاری دانشجویان ایران منطقه خراسان رضوی (ایسنا)
  - خبرگزاری قرانی ایران شعبه خراسان رضوی (ایکنا)
  - مرکز افکار سنجی دانشجویان ایران شعبه خراسان رضوی (ایسپا)
  - سازمان انتشارات جهاددانشگاهی مشهد و فروشگاه های کتاب (سه فروشگاه فعال در سطح شهر مشهد)
  - فرهنگسرا
  - سازمان دانشجویان
- پزشکی:
  - آزمایشگاه های تشخیص طبی، آسیب شناسی و ژنتیک (دارای ۴ شعبه ۱- خیابان رازی ۲- خیابان ممفتح ۳- نیشابور ۴- گناباد)
  - کلینیک تخصصی دندانپزشکی
  - مرکز خدمات تخصصی داخلی
  - مرکز خدمات تخصصی روانشناسی و مشاوره

○ مرکز خدمات تخصصی مشاوره ژنتیک

- آموزشی:

○ مراکز آموزشی تخصصی کوتاه مدت شعب (شریعتی - اندیشه - وکیل آباد - نیشابور - کاشمر)

○ مرکز آموزش عالی علمی کاربردی جهاددانشگاهی مشهد

○ مرکز آموزش عالی علمی کاربردی کاشمر

- پژوهشی:

○ پژوهشکده گردشگری و مطالعات توسعه منطقه ای

○ پژوهشکده علوم و فناوری مواد غذایی

○ پژوهشکده بیوتکنولوژی صنعتی

○ مجتمع فنی و مهندسی

○ شرکت دانش بنیان افزودنی های طبیعی گلچین طوس (افزونه)

○ شرکت دانش بنیان توسعه گران فناور اکسیر سبز آروان

○ مرکز رشد سلامت

○ سازمان تجاری سازی فناوری و اشتغال دانش آموختگان

**نکته:** اولویت نظام CRM جهاددانشگاهی خراسان رضوی در این مرحله با حوزه پزشکی و سلامت این سازمان می باشد که در فازهای بعد، به سایر بخشهای سازمان، توسعه و تسری خواهد یافت.

## ۲- اهداف پروژه

- طراحی، پیاده سازی و اجرای پروژه مدیریت ارتباط با مخاطبان و مشتریان (CRM) سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی
- افزایش سطح رضایتمندی مخاطبان و مشتریان (ذی نفعان)،
- افزایش سرعت پاسخگویی سازمان به تقاضاهای رقابتی،
- افزایش نرخ جذب مخاطبان و مشتریان بالقوه،
- ارتقا سطح کیفی و کمی خدمات،
- ارتقا سطح دقت و صحت اطلاعاتی سازمان،
- سهولت دسترسی به موقع به اطلاعات،
- انجام یکپارچه امور حوزه مدیریت ارتباط با مخاطبان و مشتریان (ذی نفعان)،
- گسترش شبکه توصیه گران سازمان،
- مدیریت تجربه مخاطبان و مشتریان (ذی نفعان)

### ۳- امکانات و مشخصه های فنی

مشخصه های عمومی:

- کارتابل کاربران و نمودارها
- پورتال مخاطبان و مشتریان
- ارسال ایمیل، SMS و فکس هدفمند و برنامه ریزی شده
- دریافت ایمیل و اس ام اس
- اتصال به مراکز تلفنی
- مدیریت و یادآوری وظایف، رویدادها و ارجاعات
- چت و گفتگوی درون سازمانی
- ارسال اطلاعیه و یادآوری
- فیلتر و دسته بندی اطلاعات
- اتصال به سایر نرم افزارها از طریق API و وب هوک و ...
- مدیریت فرآیندها و گردش کارها
- اتصال به وب سایت از طریق وب فرم ها
- چارت سازمانی و مدیریت کاربران و سطوح دسترسی نرم افزار
- مدیریت فرم های ورود اطلاعات در نرم افزار
- مدیریت گردش کارهای شرطی و زمانبندی آن
- خروجی گرفتن از اطلاعات
- ورود اطلاعات از فایل
- مدیریت مخاطبین و سازمان ها
- مدیریت خدمات و سرویس ها
- مدیریت سفارشات

سیستم بازاریابی:

- محاسبه ROI کمپین ها
- بازاریابی شبکه های اجتماعی، SMS، ایمیل، فکس و ...

- ساختاردهی تیم‌های بازاریابی
- امکان ثبت لیست‌های بازاریابی به صورت ایستا و پویا در سیستم
- امکان ایجاد کمپین‌های تبلیغاتی در سیستم برای هر لیست بازاریابی
- امکان مدیریت فعالیت‌های برنامه‌ریزی، فعالیت‌های موجود در کمپین و پاسخ‌های دریافت شده از هر کمپین
- قابلیت نگهداری اطلاعات رقبا
- قابلیت ثبت دانش‌های به دست آمده از هر کمپین و از هر لیست بازاریابی در قالب ادبیات بازاریابی و فروش
- نمودارهای داشبورد

#### سیستم فروش:

- پوشش صفر تا صد فرایندهای فروش
- درج سیاست‌های فروش
- امکان ثبت سرنخ‌های فروش
- امکان ثبت فرصت‌های بالقوه فروش
- امکان ثبت پیش فاکتور
- پیش‌بینی پتانسیل بازار با تحلیل بر روی فرصت‌های ایجاد شده
- امکان ثبت و صدور سفارشات
- نمودارهای داشبورد
- عملکرد ارائه خدمت

#### سیستم خدمات پس از فروش:

- پشتیبانی از انواع خدمات
- ارائه خدمات یکپارچه و متمرکز
- یکپارچگی با کانال‌های ارتباطی مختلف
- سفارشی‌سازی، توسعه و انعطاف پذیری
- یکپارچگی کامل با نرم افزار مایکروسافت
- پورتال پشتیبان هوشمند
- مدیریت دانش در حوزه خدمات پس از فروش

- عملکرد مطلوب در حجم بالای اطلاعات
- یکپارچگی کامل با نرم افزارهای موجود و مرتبط سازمان
- گزارشات مدیریتی متنوع
- مدیریت تماس های تلفنی

سیستم مدیریت شکایات مخاطبان و مشتریان

- مبتنی بر آخرین استانداردهای حوزه شکایات
- پیگیری از کانال های ارتباطی متفاوت
- یکپارچه با سایر راهکارهای قدرتمند سامانه های مدیریت
- سفارشی سازی، توسعه و انعطاف پذیری
- منطبق بر الزامات استاندارد بین المللی رسیدگی به شکایات مخاطبان و مشتریان ISO 10002

امکانات ابزار نظرسنجی

- قابلیت ایجاد انواع نظرسنجی
- امکان آماده سازی و ساخت فرم های نظرسنجی بر اساس موضوعات مختلف در محیط CRM
- امکان مدیریت فرم های پاسخگویی مخاطبان و مشتریان بر اساس پاسخ های ارائه شده توسط آنها
- امکان برقراری شرط در هنگام پاسخگویی به سؤالات توسط طراح نظرسنجی
- امکان مدیریت گردش فرم های نظرسنجی در سازمان به منظور تأیید فرم ها قبل از انتشار نهایی
- امکان هدایت نمودن مخاطبان و مشتریان به یک مسیر (URL) خاص بر اساس پاسخ ها و روال طراحی نظرسنجی
- امکان طراحی سؤالات نظرسنجی در حالت های متنوع
- امکان ثبت رکوردهای نظرسنجی از طریق وب سایت به همراه ثبت اطلاعاتی همچون IP و نام کاربری پاسخ دهنده ها
- امکان ارائه گزارشات تحلیلی از داده های نظرسنجی
- امکان ارسال انواع هشدارها بر اساس داده های نظرسنجی
- امکان تعریف گردش کار بر اساس اطلاعات ثبت شده در نظرسنجی

## ۴- چارچوب اصلی شرح خدمات:

چارچوب اصلی شرح خدمات که می بایست پیمانکاران ارائه دهند:

شرح خدمات	توضیحات
۱) معرفی پیمانکار پیشنهاد دهنده	- معرفی مدیریت و کارشناسان کلیدی
۲) ارائه کلیات	- ارائه مزایا و معایب اجرای CRM در جهاد - ارائه تجارب مرتبط با فعالیتهای جهاد - ملاحظات و پیش نیازهای اجرا
۳) فرآیند انجام	- ارائه فرآیند انجام مبتنی بر پوشش دهی CRM عملیاتی - تحلیلی و تعاملی
۴) روش انجام کار	- چگونگی تحویل، نصب و راه اندازی پروژه - چگونگی آزمون و پایش پروژه - چگونگی آموزش - نحوه پشتیبانی
۵) امکانات و قابلیت های نرم افزار	- عمومی - بازاریابی و فروش - پشتیبانی و خدمات پس از فروش - شکایات مخاطبان و مشتریان - باشگاه مخاطبان و مشتریان - نظر سنجی - و ... -
۶) نیازمندی های اطلاعاتی از سازمان	- ارائه نیازمندی های داده ای و اطلاعاتی مورد نیاز از سازمان - ارائه سایر نیازمندی ها (جلسات و سطح آن و ...)
۷) استانداردها	- اعلام و ارائه متدولوژی ها و استانداردهای مورد استفاده
۸) نیازمندی های سخت افزاری و نرم افزاری مورد نظر	- متدولوژی انجام - زبان برنامه نویسی - نحوه نگهداری داده ها - برنامه های واسط (API)



- و ...	
- ارائه برنامه زمانبندی اجرای پروژه و نحوه تحویل کار در مراحل مختلف	۹) زمانبندی پروژه
- ارائه قیمت بر اساس: نیروی کار و امکانات مورد نیاز - تجهیزات - فازهای پروژه و ...	۱۰) آنالیز قیمت
- در این قسمت باید سوابقی که در رابطه با انجام پروژه های مشابه وجود دارد، ذکر شود: شرح مختصر پروژهای اجرا شده - زمان و مدت انجام آن - نتیجه انجام آن در اجرا - موفقیت و یا عدم موفقیت آن - دلایل شکست پروژه (در صورتی که با شکست مواجه شده است)) - ارائه توانمندی های شرکت (نیروهای متخصص - تیم های تخصصی و ...)	۱۱) و ارائه سوابق پیمانکار پیشنهاد دهنده

### نکات حائز اهمیت:

- ۱- نکته: اولویت استقرار نظام CRM جهاددانشگاهی خراسان رضوی در این مرحله، حوزه پزشکی و سلامت این سازمان (PRM) می باشد که در فازهای بعد، به سایر بخشهای سازمان، توسعه و تسری خواهد یافت. لذا شرح خدمات ارسالی می بایست مبتنی بر فعالیتهای پزشکی سازمان و با چشم انداز کل فعالیتهای ارائه گردد.
- ۲- در کلیه قسمت های بازاریابی، فروش و سیستم خدمات باید امکانات عملیاتی، تحلیلی و تعاملی (مشارکتی) در نظر گرفته شود.
- ۳- کلیه فرایندهای CRM باید از جنبه های نرم افزاری، تحلیل و ترسیم و مستندسازی شوند.
- ۴- پس از راه اندازی نرم افزار باید آموزش های لازم به مدیران و کارکنان مرتبط در قالب کارگاه های آموزشی ارائه شود.

### ۵- نحوه ارزیابی پیشنهادها

بعد از دریافت RFP های پیشنهادی، مراحل ذیل جهت انتخاب پیمانکار مدنظر می باشد:

- بررسی و تدقیق شرح خدمات پیشنهادی با شرح وظایف سازمان و اهداف CRM در جهاددانشگاهی
- بررسی سوابق تیم های پیشنهادی
- بررسی و آنالیز قیمت های پیشنهادی
- رتبه بندی شرکتهای پیشنهادی بر اساس شاخص های ویژه

- دعوت از شرکتهای با امتیاز بالا و صاحب صلاحیت

- جلسه جمع بندی و انتخاب پیمانکار نهایی

• از تمامی پیمانکاران حقوقی و حقیقی خواهشمند است پیشنهادات خود را در چارچوب شرح خدمات ارائه شده ارسال نمایند.

• چنانچه پیمانکاران در این مرحله، نیاز به کسب اطلاع بیشتر و یا سوالات مورد نظر می باشند می توانند با شماره ۰۹۱۵۱۵۷۴۱۲۳ تماس حاصل فرمایند.

• پیشنهادات می بایست به آدرس ذیل ارسال گردد:

مشهد - میدان آزادی - پردیس دانشگاه - سازمان جهاددانشگاهی خراسان رضوی - کد پستی: ۹۱۷۷۹۴۹۳۳۶۷