

תוכן עניינים

4	מבוא
5	מכללת רטר
6	תרומת מערכות מידע – סקירה כללית
7	מערכות לניהול קשרי לקוחות (CRM)
10	מערכות SAAS
11	חשיבות מערכות מידע במוסדות אקדמאים
12	מערכת SALESFORCE
12	סקירה:
12	יכולות המערכת:
14	מערכת SALESFORCE במכללת רטר
14	שיקולים בבחירת המערכת
15	חלופות למערכת
15	מטרות המערכת
16	שימוש
18	ניסוח שאלות המחקר והשערות המחקר
18	שאלת המחקר:
18	השערת המחקר:
18	שיטת המחקר:
19	איסוף הנתונים
19	זמן תגובה עבור ליד במערכת
20	כמות סטודנטים על פני השנים
20	כמות הלידים על פני השנים
20	כמות הקורסים המוצעים על פני השנים
21	מספר נקודות פריסה
22	דיון ומסקנות:
24	רשימה בביליוגרפית
26	נספחים
26	נספח 1: אישור מטעם מכללת רטר
27	נספח 2: כרטיס לקוח פוטנציאלי(הפניות)

- נספח 3 : תקשורת עם המשרד 27
- נספח 4 : כרטיס לקוח במערכת..... 28
- נספח 5 : קורסים/סדנאות..... 28
- נספח 6 : ניהול קבצים 28

מבוא

ניהול קשרי לקוחות (CRM) הינו תהליך המתפתח ללא הרף הדורש שינוי במודל העסקי המסורתי של החברות ומצריך יותר התמקדות כלפי פנים, לקוחות הפירמה. שילוב מערכות CRM בארגון לוקח בחשבון בעיקר התחשבות באנשים ודרך ההתמקדות בלקוח נדרשים שינוי תהליכים טכנולוגיים ועסקיים.

CRM מתבססת על שלוש הדיסציפלינות הבאות:

• לקוחות צריכים להיות מנוהלים כנכסים חשובים

• רווחיות הלקוחות משתנה

• לקוחות משתנים ובהתאם לכך גם הצרכים שלהם, העדפות, התנהגות קונים ורגישות מחיר.

כאשר ארגון מחליט על הכנסת מערכת CRM עומדות בפניו החלטות לא פשוטות כמו: איזו מערכת לבחור, מה הוא מצפה מהמערכת, מהם הסיכונים ומהם התועלות ש CRM תביא עמה.

הטכנולוגיה מתקדמת עם השנים והיכולות של כל מערכת הן עצומות ושונות מהותית בדרכי העבודה המסורתיות. מרישום ידני, פתיחת כרטיס לקוח על גבי דפים ותיוק מסמכים עבר הניהול לריכוז הנתונים במסמכים וב-EXCEL על גבי המחשב. מאוחר יותר יצאו לא מעט מערכות מתחרות ונמכרו כמוצר תוכנה שהשתמש נדרש להתקין על גבי המחשב וכל המידע היה זמין לוקאלית. בשנים האחרונות הטכנולוגיה הביאה את המידע וניהול הארגון על גבי מערכות שנמצאות ב"ענן". המשמעות היא שהמערכת לא מצריכה התקנה ומקום על המחשב וכל המידע זמין בכל מקום וזמן מכל מכשיר בעל חיבור לאינטרנט.

המחקר הנוכחי עוסק בשאלה: כיצד שימוש במערכת Salesforce שיפר את יעילות העבודה והשירות והרחיב את פעילותה?

מכללת רטר הינה מכללה ללימוד בשיטת NLP הפרוסה בכל רחבי הארץ ומציעה לסטודנטים (לקוחות) שלה מגוון קורסים בתחום. ניהול הסטודנטים ופרטיהם היה מרוכז על גבי קבצי Word ו-EXCEL ובשנת 2012 הארגון לקח החלטה ולהצטרף אל קדמת הטכנולוגיה בכל הקשור לניהול קשרי לקוחות (CRM).

כמו בכל מפגש ראשוני על מערכות מידע, לעובדים ולמנהלים כאחד ההתחלה לא הייתה פשוטה, אך מהרה התרגלו לפורמט עבודה מאורגן ויעיל יותר.

במהלך העבודה תינתן סקירה נרחבת על פעילות מכללת רטר, מהי מערכת CRM, היכרות עם מערכת Salesforce, הקשר של מערכות CRM במוסדות האקדמיים ובפרט במכללת רטר וכמו כן יובאו דוחות מתוך המערכת על מנת לאמוד את מידת השפעת שילוב המערכת כחלק מניהול המכללה.

מכללת רטר

מכללת רטר הינה מכללה העוסקת ב-NLP ודמיון מודרך. המכללה הוקמה בשנת 1994 על ידי דפנה ואמיר רטר, שהם בני זוג שמנהלים יחדיו את המכללה ומרצים בחלק מהקורסים שהמכללה מציעה.

המכללה מנגישה את הקורסים והסדנאות שלה לקהל רחב ויש לה מספר מוקדים הפרוסים בכל רחבי הארץ- מבאר שבע בדרום ויד כרמיאל שבצפון.

NLP (Neuro Linguistic Programming) הינו מודל לתקשורת בין אישית ותוך אישית של האדם עם עצמו, שהחל להתפתח בארצות הברית בשנות השבעים של המאה הקודמת.

ראשי התיבות, הן שלוש אותיות המייצגות בתמציתיות תהליך מורכב המייצר שינוי.

המוח שלנו קולט מידע דרך מערכות החושים ומתרגם אותו לחוויות בעלות משמעות. ה-NLP מדגיש את השונות בקלט הניורולוגי בין בני האדם, כלומר לכל אדם העדפות חושיות שונות. ההבנה כי בני האדם קולטים את אותה המציאות באופנים שונים מאפשרת להבין מדוע יש בין בני האדם חילוקי דעות ואי הבנות. היכרות עם הפן הניורולוגי מאפשרת תכנות יעיל של המוח.

הפן הלשוני הינו הביטוי המילולי של החוויות הפנימיות, כלומר צורת התבטאות של אדם בסיטואציות שונות מלמדת כיצד להקשיב באופן ייחודי ולאתר רמזים למידת הפתיחות של דלתות החושים השונות.

כדי ליצור שינוי עמוק, שישמר לאורך זמן יש לדבר בשפתו הייחודית של התת מודע NLP. יודע איך לעשות זאת ולייצר תהליכי שינוי רבים.

פרופסור ג'ון גרינדר מארה"ב הוא ממפתחי שיטת ה-NLP והמכללה היא המייצגת הבלעדית שלו בארץ.

בעזרת לימוד NLP ודמיון מודרך מקנים ללומד כלים לטיפול במתח, הפרעות אכילה, הפסקת עישון, חרדה, נדודי שינה, אסטמה, אלרגיות ועוד רבים אחרים.

מכללת רטר היא מהחלוצות בתחום והגדולה בארץ ועד היום הוכשרו בה כ-2500 בוגרים.

אוניברסיטת בר אילן (בית הספר לעבודה סוציאלית, היחידה ללימודי המשך) נותנת חסות לקורס המתקיים בתחומה ואוניברסיטת חיפה (הפקולטה ללימודי הרווחה והבריאות, היחידה ללימודי המשך) נותנת חסות לכל שאר הקורסים. מכללת רטר יכולה להתגאות בכך שכ-95% מהעוסקים בתחום NLP בישראל הוכשרו במכללת רטר.