**Bilgi Üniversitesi**

**MS CRM 2016 Proje**

**Teknik Şartnamesi**

**v1**

1. **Şartname Hakkında**
   1. **Şartnamenin Amacı ve Kapsamı**

Bu şartname, Bilgi Üniversitesinin ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin yapılacak çalışmalar doğrultusunda çıkarılacak FDD ve FRD dökümanlarına göre tüm geliştirmelerin eksiksiz olarak yapılmasını kapsamaktadır. Geliştirmeler MS CRM SDK alt yapısı kullanılarak Microsoft'un önerdiği support yöntemler uygulanarak geliştirilmesi gerekmektedir. Şartname kapsamındaki tüm modül ve entegrasyonların eksiksiz olarak **15.04.2016** tarihine kadar teslim edilmesi gerekmektedir. Proje onayından önce yüklenici firmanın tüm kaynak kodlarını kapsayan teknik ve tasarım mimari dökümanını, kullanıcı kılavuzunu, Entegrasyon dökümantasyonu kaynak kodlarıyla birlikte teslim etmesi gerekmektedir. Tüm uygulama ve entegrasyon testleri, Admin Eğtimileri, Kullanıcı Eğitimleri ve kullanıcı test onayları **15.04.2016** tarihinden önce ilgili birimlere teslim edilmesi gerekmektedir. Hizmet alınacak firmanın Microsoft’un yetkin CRM iş ortaklarından olması gerekmektedir. Projede görev alacak ekipteki kişilerin MS CRM’in MCP sertifikalarının olması istenmektedir.

|  |  |
| --- | --- |
| Satın alınacak Mal/Hizmet: | Uzaktan Eğitim Uygulamaları ve Ders Modülleri |
| Talep eden birim: | Tanıtım ve Pazarlama |
| Satın alan birim: | Bilişim Teknolojileri |
| Satın alma usulu: | Açık İhale |
| Satın almanın yapılacagı yer: | Uzaktan |
| Satın almanın yapılacagı tarih: | - |
| İlgili memur: | Onur Ayan |
| Notlar: | Üniversitemiz 15.04.2016 tarihine kadar MS CRM 2016 uygulaması üzerine üniversitemize özel kurgulanmış FDD ve FRD dökümanlarına göre tüm geliştirmelerin ve entegrasyonların eksiksiz olarak yapılmasını planlamaktadır. |

1. **Kısaltmalar**

Şartname’de kullanılan kısaltmalara ilişkin açıklamalar aşağıdaki tabloda listelenmiştir:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kısaltma** | **Tanım** |
| Bilgi | Bilgi Üniversitesi |
| CRM | Müşteri İlişkileri Yönetimi |
| FDD | Functional design document |
| FRD | Functional requirements document |
| SDK | Software Development Kit |

1. **Genel Koşullar**
   1. **Genel Sistem Yapılandırması**
      1. **Çoklu Bölge**

Bilgi Üniversitesi Dynamics CRM 2016 ürünü tek bir organizasyon olarak kullanacaktır. Organizasyon altında yetkilendirme amaçlı olarak departmanlar olacaktır.

* + 1. **Çoklu dil**

BILGI ÜNIVERSITESI Dynamics CRM 2016 üzerinde sadece Türkçe Dil seçeneğini kullanacaktır.

* + 1. **Çoklu Para Birimi**

BILGI ÜNIVERSITESI Dynamics CRM 2016 üzerinde TL, Dolar, Euro ve Sterlin para birimlerini kullanabileceklerdir. Ayrıca istenirse farklı para birimi CRM Sistem Yöneticisi tarafından tanımlanabilecektir.

* + 1. **Veri Yönetimi**
       1. **Dışa Veri Aktarımı**

MS CRM Export Tool'u ile data’lar CRM'den dışarıya aktarılabilecektir. Dataların aktarımı roller ile kısıtlanabilecektir. Aktarılacak listedeki sayılar kısıtlanabilecektir.

* + - 1. **İçeriye Veri Aktarımı**

Kullanıcılar yetkileri dâhilinde Müşteri (Öğrenci/Aday/Firma) ve İlgili Kişi (Kontak) kayıtlarını Dynamics CRM 2016 Veri Alma Sihirbazı ile sisteme ekleyebileceklerdir. Yüklenici firma'nın hazırladığı web servisler kullanılarak Bilgi Üniversitesi IT tarafından tüm verilerin kaynak sistemden aktarılması mümkün olacaktır.

* + - 1. **Veri Temizliği**

Datalar Yüklenici firma in sağlayacağı tekilleştirme ürünü ile temizlenecek ve tekilleştirilecektir.

* + - 1. **Sistemler**

Performans ve güvenlik gereğince Dynamics CRM 2016 Uygulama sunucusu ve CRM database sunucusu ayrı sunucular üzerinde kurulmuştur. Yapılacak geliştirmeler sonrasında Yüklenici firma tarafından öncelikle CRM Development sunucusuna aktarılacak test işlemleri yapıldıktan sonra CRM Uygulama sunucusuna aktarılıyor olacaktır.

* 1. **CRM uygulaması içinde geliştirilecek ve özelleştirilecek varlıklar** 
     1. **Genel Varlıklar** 
        1. **Müşteri (Account/Firma/Kurum)**

BILGI ÜNIVERSITESI, Kurs, okul, Firma ve Üniversite bilgilerini (account/firma) bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

Bilgi Üniversitesi Kurum bilgileri CRM altında birer Account (Firma) olarak tutulacaktır. CRM’de firmalar altında firma ve alt firma ilişkisi tutulabilmektedir. Alt firma ve şube bilgileri birbirleri ile hiyerrarjik olarak ilişkili birer müşteri (Account/Firma) olarak CRM’de tutulacaktır.

* + - 1. **İlgili Kişi(Öğrenci, Mezun, Öğrenci Adayı, Personel, Öğretmen, Akedemisyen)**

Bilgi Üniversitesi Öğrenci, Mezun, Öğrenci Adayı, Personel, Öğretmen, Akedemisyen gibi ilgili kişi bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

Bilgi Üniversitesi Internet üzerinden gelen çeşitli başvuru bilgilerini ilgili kişi varlığı üzerinde temiz ve tekil olarak tutacaktır. İlgili kişi kartı üzerinde kayıtın türüne göre pazarlama listeleri oluşturulması mümkün olabilecektir.

* + - 1. **Adres**

Öğrencilere ait birden fazla adresin, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Aktivite**

“Firma”, “İlgili Kişi” ve “Müşteri Aday”ları ile yapılan tüm temas noktalarının takip edildiği ve kayıt altına alındığı bölümdür.

* + - 1. **Görev**

Görev aktivitesi müşteri ve çağrı talepleri ile ilişkili olarak gerçekleştirilen tüm görevlerin takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Telefon Görüşmesi**

Müşterilerle gerçekleştirilen tüm Telefon görüşmelerinin takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Müşteri Ziyareti**

Firma veya öğrencilere gerçekleştirilen tüm Müşteri Ziyaretlerinin takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Ziyaret Kategorileri**

Ziyaret kategori tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Bölümler**

Öğrencilerin okuduğu veya ilgilendiği bölüm bilgilerinin tutulduğu varlıktır. Bölümler, önlisans, lisans ve lisansüstü bölümleri içermektedir.

* + - 1. **Denetim Geçmişi**

Belirlenen veri alanlarının kimin hangi tarihte değiştirdiği, temizlediği veya sildiği gibi audit bilgilerin tutulduğu kısımdır.

* + - 1. **Ödeme/Borç Sorgulama**

Öğrencilere ait ödeme ve borç bilgilerini gösteren varlıktır.

* + - 1. **Eğitim Tarihçeleri**

Öğrencilere ait bilgi eğitim bilgilerini içermektedir.

* + - 1. **Özel Yetenek Başvuruları**

SIS'den gelen özel yetenek başvurularını tutmaktadır.

* + - 1. **Yatay Geçiş Başvuruları**

Web servis aracılığıyla gelen yatay geçiş başvurularını tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Lisansüstü Başvurları**

SIS'den gelen lisansüstü başvurularının tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Mülakat Başvuruları**

Mülakat başvurularının tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Bilgi Online Başvuruları**

Bilgi online başvurularının tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Bilgi Online Data Kaynakları**

Web servisler aracılığıyla gelen veri kaynaklarının tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **İş Bilgileri**

İş bilgilerinin tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Etkinlikler**

Etkinlik bilgilerinin tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Etkinlik Katılımcıları**

Etkinlik katılımcı bilgilerinin dinamik olarak tutulduğu ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Etkinlik Yeri**

Etkinlik yer bilgilerinin tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Kampanyalar**

Kampanyalar, pazarlama kampanyaları için yönetmeniz gereken tüm bilgiler, planlama görevleri ve kampanya etkinlikleri için kapsayıcı görevi görür. Kampanya tanımlarını yapmak için kullanılan varlıktır.Toplu Email ve SMS göndermek için Pazarlama listesi ile ilişkili olarak kullanılır.

* + - 1. **Pazarlama Listeleri**

Pazarlama listeleri dinamik olarak kıriterleri kullanarak hedef kitle listelerin hazırlandığı, takip edildiği, kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Kampanya Aktiviteleri**

Kampanya ile ilişkili olarak SMS, Email ve telefon aktivete kayıtlarını planlamak ve tanımlarını yapmak için kullanılan varlıktır.Toplu Email ve SMS göndermek için Pazarlama listesi ile ilişkili olarak kullanılır.

* + - 1. **Anket**

Anket bilgilerini tanımlandığı varlıktır.

* + - 1. **Anket Soruları**

Anket ile ilişkili olarak anket soru bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.

* + - 1. **Anket Seçenekleri**

Anket ile ilişkili olarak anket seçenek bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.

* + - 1. **Anket Cevapları**

Anket ile ilişkili anket cevap bilgilerinin tanımlandığı varlıktır.

* + - 1. **Anket Gönderimleri**

Anket ile ilişkili anket gönderim bilgilerinin tutulduğu varlıktır.

* + - 1. **Talep Yönetimi**

İç ve Dış “Müşteriler” tarafından bildirilen talepler, şikâyetler, istekler, sorunlar ve müşteri servis temsilcilerinin bunları gidermek için kullandıkları aktiviteleri izleme ve bu taleplerin çözümü konusunda verilen servisleri yönetmek için kullanılan bölümdür.

* + - 1. **Talep Kategorisi**

Çağrı taleplerinin talep kategorileri tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **TalepTürü**

Çağrı taleplerinin talep türü tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür. Ana kategori ile ilişkili olacaktır.

* + - 1. **Talep Konusu**

Çağrı taleplerinin talep en alt kategorileri tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür. Alt türü ile ilişkili olacaktır.

* + - 1. **Fakülte/Enstitü/Y.Okul**

Fakülte/Enstitü/Y.Okul ait tanımların dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Burs Türleri**

Burs tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **İş Ünvanları**

İş ünvan tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Sektörler**

Sektör tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Bilgi Üniversitesi Bölümleri**

Bilgi Üniversitesi Bölümlerinin tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **ÖSYM Kurumları**

SIS den gelen ÖSYM kurum tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Veri Kaynakları**

Veri Kaynakları tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür. Veri kaynağı detayı ile ilişkili olacaktır.

* + - 1. **Veri Kaynağı Detayları**

Sektör tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **İzin Tarihçeleri**

İzin tarihçe kayıtlarının tutulduğu varlıktır. Kişi kartı ile ilişkilidir.

* + - 1. **Student Status**

Öğrenci Student Status tanım bilgilerini SIS'den entegrasyonla alınarak tanımlandığı varlıktır.

* + - 1. **Student Levels**

Öğrenci Student levels tanım bilgilerini SIS'den entegrasyonla alınarak tanımlandığı varlıktır. Öğrencilerin bulunduğu sınıfı göstermektedir.

* + - 1. **ÖSYM Bursları**

SIS den gelen ÖSYM burs tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Yer. YÖK Kayıt Türü**

SIS den gelen Yer. YÖK Kayıt Türü tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Puan Türleri**

Yatay geçiş formuyla ilişkili puan tür tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Akademik Yıl**

Akademik Yıl tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Başvuru Dönemleri**

Başvuru Dönem tanımlarının dinamik olarak tanımlandığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Program Adları**

SIS'den gelen başvurları ile ilişkilendirilen programların tutulduğu ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **Ülke**

Ülke tanım bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **İl**

İl tanım bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **İlçe**

İlçe tanım bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* + - 1. **İndirim Hesaplama Ekranı**

Seçilecek Parametrelere göre programların indirimli ücretlerini otomatik olarak hesaplamaktadır.

* + - 1. **Mezunlar Derneği**

Mezunlar derneği bilgilerinin kayıt altına alındığı ve izlendiği bölümdür.

* 1. **Entegrasyonlar**

Aşağıda belirtilen entegrasyonların çift taraflı olarak secure olacak şekilde yazılması ve tüm kaynak kodların dökümantasyonuyla birlikte teslimi gerekmektedir.

* **SIS Entegrasyonu**
* **Envision - MS CRM Entegrasyonu**
* **Yüksek Lisans Başvuruları Entegrasyonu(YLB)**
* **Özel Yetenek Başvuruları Entegrasyonu**
* **Numaranı Bırak Biz Arayalım**
* **Muhasebe Sistemiyle Entegrasyon**
* **IK sistemiyle Entegrasyon**
* **Tercih Robotu Web Servisi Entegrasyonu**
* **Beni Haberdar Et Entegrasyonu**
* **Parametre Entegrasyonu**
  + **Akademik Yıl**
  + Şehirler
  + Ülkeler
  + Departmanlar
  + Program Tipleri
  + Fakülteler
  + Sınıf Bilgileri(Levelcode)
  + OSYM Burs
  + SEMESTER
  + Status Code
* Santral Entegrasyonu (MS CRM - CTI Entegrasyonu)
* Toplu SMS, Email Entegrasyonu
  + SMS Gönderimi
  + Tek bir müsteriye SMS gönderme
  + Toplu olarak müsterilere SMS gönderme
* Email Gönderimi
  + Tek bir müsteriye Email gönderme
  + Toplu olarak müşterilere Email gönderme
* Log ve Alert Mekanizması
* Raporlar
* Data Migration - Toplu Veri Aktarımı(Dataların temizleme, zenginleştirme ve tekilleştirme işlemleri göz önünde bulundurulalacaktır.)
  1. **Lisanslar**

Hizmet alınacak iş ortağı Microsoft CRM Partnerlığı dâhilinde lisanslama konusunda yetkin olması beklenmektedir. Ürün lisanslaması hakkında bilgi ve fiyat istendiğinde detaylı olarak verilmesi beklenmektedir. Ancak işbu ihaleye lisans bedelleri dahil değildir.

* 1. **Ödeme Koşulları**

Faturalar aysonları biten işlerin (proje adımlarının) teslim edilme durumuna göre faturalandırılacaktır. Ödemeler fatura tarihini izleyen 30 (otuz) gün içinde ve fatura toplam tutarı kadar yapılacaktır.