

MEZUN TAKİBİ İÇİN CRM UYGULAMASI

ÖRNEK BİR UYGULAMA: “Alumni CRM”

Bora UZUN, Ünsal YAVUZ
Sabancı Üniversitesi
Bilgi Teknolojisi

Özet:

Bu çalışma; Üniversitelerin Mezunlarıyla olan iletişimlerinin açık kaynak kodlu CRM çözümüyle kayıt altına alınması, elde edilen verilerin kaynak geliştirme, fon sağlama v.b. hedefler paralelinde karar destek süreçlerinde kullanımı ve bu kapsamda Sabancı Üniversitesinde geliştirilen “Alumni CRM” uygulama örneğini içermektedir.

Anahtar Kelimeler: CRM, Mezun, İletişim, Kaynak Geliştirme, Mezun İletişimi

Abstract:

This work includes an example application developed for Sabancı University named as “Alumni CRM” which is about applying CRM solutions to providing and storing data for Alumni Communication, fund raising and decision support .

Keywords: CRM, Alumni, Communication, Advancement, Fund Raising

1. GİRİŞ

Günümüzde üniversitelerin akademik ve idari süreçlerinin yürütümünde Bilgi Teknolojisi çözümleri özellikle geniş bilgisayar ortamı sunan üniversitelerde vazgeçilmez bir kaynak haline gelmiştir. Akademik iş başvuruları, lisansüstü programa başvurular, online ders kayıtları, not girişleri, mezuniyet takibi v.b. birçok süreç BT desteği ile artık online uygulama otomasyonları olarak da yürütülebilmekte.

Bir üniversitenin sahip olduğu en önemli iki ürünü de ele alındığında, bunların yayınlanan bilimsel çalışmaları ve mezunlar olduğu görülebilir. Bunlardan mezun iletişimi, üniversitenin dış dünyadaki vizyonunun saptanması, yeni kaynaklar yaratma aşamasında mezun desteğinin sağlanması açısından önem arz etmektedir.

Kurumsal anlamda bu iletişimin kayıt altına alınması ve bu iletişimden gelen verilerin kaynak sağlama ve karar destek süreçlerinde kullanılabilmesi amacı yanında kolay ulaşılabilir, esnek ve diğer sistemlere kolayca entegre olabilecek bir yapıda saklanması, operasyonel işlemlerin kolayca gerçekleştirilebilmesi açısından da önemlidir.

2. CRM YAKLAŞIMI

a. CRM Nedir?

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), müşteriye tanımak , istek ve ihtiyaçlarını anlamak ve bunlara uygun ürün ve hizmetler sunmaktır. ¹

CRM, müşteri ilişkileri yönetiminin müşteri odaklı hale gelmesidir. Burada amaç değer yaratan ve karlılığı yüksek olan müşterilerle olan ilişkileri korumak, geliştirmek ve süreklilik sağlamaktır. Yani büyüyen ve işletmeye değer katan müşterileri korumayı ve genişletmeyi öngören bir felsefedir. Başka bir ifadeyle bir işletmenin öz varlığı olan müşteri tabanı üzerinde en yüksek değeri yaratması için kullanılan metotlar bütünüdür. ²

Müşteriye ulaşmamızı sağlayan her türlü iletişim kanalı CRM kapsamındadır.

Bugün CRM çözümleri olarak nitelendirilen uygulamalar ile geçmişteki uygulamalar arasında birçok yapısal benzerlik ve farklılıklar vardır. Aslında farklılıklar, CRM'in geçirdiği evreleri de ortaya koyması açısından önemlidir. CRM'de yeni bir dönem başlamasına neden olan en temel gelişme, çözümlerin içerisinde yer alan analitik özelliklerin gerçek zamanlı ve çok daha kapsamlı hale gelmesi oldu. Bu özellikler çeşitlendikçe CRM çözümleri de farklılaşmaya başladı. bu anlamda 3 temel CRM yapısından söz etmek mümkün:

Operasyonel CRM: CRM'in bu biçimi aslında tipik iş fonksiyonlarının kapsandığı CRM çözümlerinden oluşur. Bu fonksiyonlara örnek olarak müşteri hizmetleri, sipariş yönetimi, faturalama, satış ve pazarlama otomasyonu gibi süreçler verilebilir. Bu çözümler daha çok kurumsal sistem içerisindeki finans, insan kaynakları gibi farklı iş fonksiyonlarının entegre bir yapıya kavuşturulması için kullanılır.

Analitik CRM: Adından da anlaşılacağı gibi bu CRM biçiminde kullanıcılara ait verilerin elde edilmesi, depolanması, işlenmesi, analiz ve tahminlere dönüştürülerek raporlanması işlemleri gerçekleştirilir. Böylelikle CRM'in operasyonel ve entegrasyon özellikleri üzerine analiz ve raporlama özellikleri eklenir.

İşbirliğine yönelik CRM: Bu CRM biçimi aslında diğerlerinin en uygun birleşiminden oluşur. Müşteriler ile şirketler arasında tam anlamıyla bir etkileşim ve koordinasyon ağının oluşmasına imkân veren bu çözümler, farklı iletişim kanallarından (web, telefon, e-posta v.b.) gelen bilgilerin değere dönüştürülmesini sağlar. İşbirliğine

yönelik CRM çözümleri müşteri ile etkileşime imkân veren tüm fonksiyonları içerir.

Mezun iletişiminin kayıt altına alınması aşamasında ele alacağımız "Alumni CRM" uygulamasının bir Analitik CRM uygulaması olduğu söylenebilir.

b. CRM Uygulamalarının Kurumsal Alanda Kullanımı

CRM temelde 3 iş aşamasının tamamlanmasıdır.

Kişi Yönetimi: Kişi yönetimi: bir organizasyonu ve sahip olduğu bireyleri ve onlarla olan etkileşimin ve aktivitelerin elektronik olarak izlenmesini ve kayıt altına alınmasını ifade eden bir felsefedir.

Kampanya Yönetimi: Kampanya yönetimi pazarlama stratejilerinin tasarımı ve otomasyonunu içerir. Bu aşamada mezunlara gönderilen e-bültenler, bağış kampanyaları, reunion davetlerinden sözedilebilir.

Veri Destekli Karar Verme: Bu aşama elde edilen verilere göre karar verme süreçlerini kapsamaktadır.³

- Yakalanan Verinin Kayıt Altına Alınması
- Verinin Geliştirilmesi
- Verinin Analiz Edilmesi

2008 yılında yapılan bir araştırma sonucuna göre günümüzde CRM uygulamaları fonksiyonlarına göre kurumsal alanda kullanımlarına bakıldığında; %88'i kişi yönetimi özelliğini, %66 'sı satış özelliklerini, %60'ı kampanya yönetimi amacıyla kullanıldığını göstermekte.⁴

Mezun iletişimde CRM yaklaşımı ağırlıklı olarak CRM'in kişi yönetimi özelliklerini ve Analitik CRM yaklaşımını içermektedir.

3. CRM YAZILIMLARININ MEZUN İLETİŞİMİNDE KULLANIMINA BİR ÖRNEK: “ALUMNI CRM” UYGULAMASI

a. Alumni CRM Nedir?

“Alumni CRM”, Sabancı Üniversitesinin mezunlarla olan iletişimin kayıt altına alınması ve yönetilmesi amacıyla açık kaynak kodlu Sugar CRM uygulamasının uyarlanmış çözümüdür.

Bu uygulamayı besleyen iki kaynak vardır; 1) Ön yüzünde mezunlara ilişkin haberlerin, etkinliklerin yer aldığı ve mezunların güvenli giriş ile profil bilgilerini güncelleyebildiği, haber, ilan bırakabildikleri, mezunların-mezunlarla, mezunların-mezun ofisi ile iletişime geçtiği PHP tabanlı online web uygulaması

2) Mezunlar ofisinin “back office” (arka plan) operasyonlarını yönetip kullanabildiği Sugar CRM uygulamasının web tabanlı arayüzleri

Uygulamaya ilişkin veriler ise üniversitenin ortak veri ambarını gecelik olarak beslemekte ve karar destek sürecinde kullanılan raporlarına temel kaynak teşkil etmektedir.

b. Oluşturma Aşamaları

“Alumni CRM” uygulaması projesinin hayata geçiriliş aşamaları:

İhtiyaç Analizi: “Alumni CRM” uygulamasından önce halihazırda kullanılan bir ERP (Kurumsal Kaynak Planlama) sisteminin ücretli bir modülü kullanılmaktaydı.

Bu altyapı, ön planda Oracle Application Server üzerinden çalışan ve PL/SQL kodları ile üretilen bir web sitesi ile arka planda Oracle Forms arayüzü ve Oracle veritabanından oluşmaktaydı.

Gerek web sitesinin görsel açıdan yetersiz oluşu, gerekse arka plan operasyonlarında kullanıcı dostu olmayan bir arayüze sahip olması, özelleştirme ve geliştirme maliyetlerinin fazla olması mezunlara ilişkin arka plan operasyonlarının daha esnek ve kullanılabilir bir sisteme taşınması ihtiyacını da beraberinde getirmiştir.

Çözüm Arayışları: Çözüm arayışlarında arka plan operasyonları için beklenen özellikleri sağlayan açık kaynak kodlu ve ücretli birçok CRM yazılımı incelenmiştir.

Eski sistemde var olmayan iletişim yönetimi, özelleştirme, genişletilme, entegrasyon, erişim kolaylığı, kullanıcı dostu arayüzler ve açık kaynak kodlu olanaklar gibi gereksinimler göz önünde bulundurulmuştur.

Sonuç olarak, CRM yazılım çözümleri içinde en iyi 10 yazılım arasında gösterilen açık kaynak kodlu Sugar CRM CE (Community Edition)⁵ yazılımı tercih edilmiştir.

SugarCRM aynı zamanda geliştirilmekte olan birçok eklentiye sahip ve Thunderbird, Outlook, Google ve Firefox gibi uygulamalarla entegre olabilmekte. Ayrıca içinde yer alan Module Builder ve Modul Studio özellikleri sayesinde uygulama içinde özel formlar ve modüller yaratabilmek mümkün.

Sistemin Test Ortamına Kurulması:
Sugar CRM CE'nin bir kopyası incelenmek üzere test ortamına kuruldu.

Uygulamanın Geliştirilmesi:

Uygulama ile birlikte gelen hazır gelen 20'nin üzerindeki modüllerden üçü ihtiyaca uygun olarak yeniden uyarlandı. Bunlara ek olarak iki modül yeniden geliştirildi. Bu modüllerden örnek vermek gerekirse:

- **Hesaplar Modülü :** Firma ve Kurum İletişim Verilerini saklar. (Mezunların çalıştığı firmalar iletişim verileri)

- **Kişiler Modülü:** Kişi İletişim verilerini Saklamak İçin (Mezunlara ilişkin iletişim verilerini bu modülde)

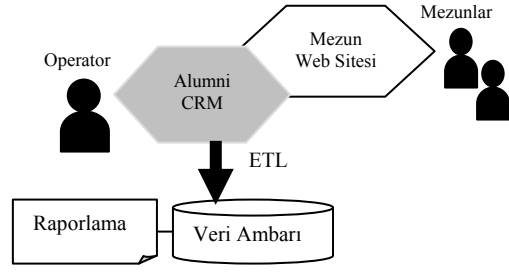
- **E-Posta Modülü:** Uygulama içinde e-posta göndermek için

-**Etkinlik Modülü:** Toplantı, işler ve projelere ilişkin verileri tutmak için

-**İletişim Modülü:** Web iletişim formlarından (şikayet, dilek vs.) saklamak için

-**Kampanya Yönetim Modülü:** E-bülten ve toplu e-posta kampanyaları yönetimi için

Sistemde bu modüllerin yanında kişinin çalışma bilgilerinin tutulduğu çalışan geçmişi ve aldığı eğitim derecelerini tutan Mezuniyet Dereceleri modülleri özel olarak Module Builder eklentisiyle geliştirildi.



Bu kapsamda Test ortamında aşağıdaki temel çalışmalar yürütülmüştür:

I. "Alumni-CRM" uygulama çatısının kurulması.

II. Mezun bilgilerinin güncellenebildiği, mezunlarla ilgili haber ve etkinliklerin yayınlandığı portal web uygulamasının geliştirilmesi.

III. Bir kereye mahsus mezun verileri mevcut sistemden yeni sisteme aktaran proseslerin geliştirilmesi.

IV. Raporlama altyapısı için bir veri ambarının geliştirilmesi

V. Karar destek süreçleri için veri ambarından beslenen bir iş zekası raporlama ortamının oluşturulması. Ortam olarak Oracle BI çözümü kullanılmıştır.

VI. Diğer Uygulamalarla Entegrasyonlar (Google Apps, Thunderbird, Outlook, Facebook, Twitter)

Teknik Altyapı:

Alumni CRM uygulaması aşağıdaki altyapıyı kullanmaktadır:

Donanım olarak;

- Dual Core Xeon 2x1 2 Ghz
- 2 Gb RAM

Yazılım olarak;

- Redhat Advanced Server 5
- PHP 5.1.6
- Apache 2.2.3
- MySQL 5.0.45
- Sugar CE 5.2.0i

4. DİĞER UYGULAMALARLA ENTEGRASYON

Mezun verisinin beslendiği ve takip edildiği “Alumni CRM” uygulamasının diğer sistemler ile entegrasyonu aşamasında web servisi ve aktarım prosesleri için ETL (Extract, Transfer, Load) araçları kullanılmıştır.

ETL prosesleri Coldfusion dili kullanarak yazılmıştır. Bununla beraber Talend OS, JitterBit gibi açık kaynak kodlu ETL araçları da bir servis üzerinde kullanılabilir.

Web sitelerinde kullanılan web iletişim formları ve diğer uygulamalar ile entegrasyonlar için Sugar CRM web servisleri kullanılmıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Ön yüzde kullanılacak web sitesi Open Social veya Facebook API’leri ile sosyal web’lerle entegre edilebilir.

Arka planda sistem üzerindeki SOAP web servisine ek metodlar yazılabilir veya alternatif bir web servisi geliştirilebilir.

Mezun verisi üniversiteler için büyük önem teşkil etmektedir. Kaynak sağlamanın yanı sıra üniversitenin kampus dışındaki vizyonuna da ayna tutan mezun profilinin nerede kayıt altına alınacağı, mezun iletişiminin nerede ve nasıl yürütüleceği, raporlanacağı ile ilgili

çalışmalarda “Alumni CRM” uygulaması örnek gösterilebilir.

KAYNAKLAR

[1] <http://www.web-metre.com>, 20.10.2002

[2] Gökkan ÖZER, <http://www.intersol.com.tr/page.asp?c=pD185w>, 20.01.2002

[2] Campbell, Kevin and Roberts, Kevin, “What is this thing called CRM?”, University Business 10 (Ekim 2007), 79-82

[4] Torggler, Michael Proceedings of World Academy of Science: Engineering & Technology, (Temmuz 2008), 301-309

[5] Sugar CRM www.sugarcrm.com, 26.01.2010

[6] The Top 10 Open-Source CRM Solutions <http://www.insidecrm.com/features/top-open-source-solutions-121307/>, 26.01.2010