

**8/2022. számú rektori és kancellári együttes utasítás a Pécsi Tudományegyetem
Partnerkapcsolat-kezelést támogató adminisztrációs rendszeréről**

A Pécsi Tudományegyetem (továbbiakban: Egyetem) vállalati és intézményi kapcsolatrendszerének kiemelkedő szerepe van az Egyetem életében. Az Egyetem a Partnerkapcsolat-kezelést támogató adminisztrációs rendszert (továbbiakban: CRM rendszer) a szakmai alapokon megvalósuló kapcsolatok nyilvántartása érdekében, továbbá a stratégiai beszállítói kapcsolatok láttatására, rögzítésére alkalmazza. A CRM rendszer kifejezett célja a transzparencia, a kapcsolatok paramétereinek teljesskörű, minden felhasználói jogosultsággal rendelkező számára történő láttatása.

Jelen utasítás célja a CRM rendszer működésének és az ahhoz kapcsolódó eljárásrendnek a meghatározása.

**I. fejezet
Az utasítás hatálya**

1. § (1) Jelen utasítás célja az Egyetem által működtetett CRM rendszerrel kapcsolatos részletes feladatok és az alapvető tevékenységek meghatározása, az Egyetemet érintő kötelező adatszolgáltatási feladatok hatékony ellátása, a vezetői információs rendszer naprakész működése, valamint a hatékony és professzionális vállalati kapcsolatkezelés biztosítása annak érdekében, hogy látható legyen az egyes partnerekkel zajló kapcsolatok tartalma, jellege, aktivitása, időbelisége, ami alkalmat adhat az Egyetemen belüli egyes szervezeti egységek számára a további közös kollaborációkra, párhuzamosságok kiküszöbölésére, az adattartalmak egy rendszerben történő szerepeltetésével a szinergiák kiaknázására.

(2) Az utasítás hatálya kiterjed az Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatának (SZMSZ) 77. § szerinti karokra, valamint a 78. § (1) bekezdése szerinti önálló szervezetekre (továbbiakban: szervezeti egység), az Egyetemmel munkaviszonyban, egészségügyi szolgálati jogviszonyban, továbbá munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre (továbbiakban: munkavállalók), hallgatói jogviszonyban álló személyekre.

(3) A CRM rendszer irányításával megbízott szervezeti egység a Kancellária Fejlesztési és Gazdaságkapcsolati Főosztálya (elérhetőség: crm@pte.hu).

(4) A CRM rendszer felhasználói kézikönyvét jelen utasítás 1. sz. melléklete tartalmazza.

**II. fejezet
Értelmező rendelkezések**

2. § (1) Jelen utasítás alkalmazása során:

- a) CRM: Customer Relationship Management - ügyfélkapcsolat-kezelés, olyan eszközök összessége, amelyek segítik a potenciális és meglévő ügyfelekkel való együttműködést, beleértve az ügyfélszerzést, marketinggel, értékesítéssel és ügyfélszolgálattal kapcsolatos tevékenységeket.
- b) vezető: az 1. § (2) bekezdésében rögzített szervezeti egységek vonatkozásában a Foglalkoztatási Követelményrendszerről szóló szabályzat (SZMSZ 4. sz. melléklet) 76. § (1) és 77. § (1) bekezdése szerinti vezető munkakörben foglalkoztatott munkavállaló.

- c) CRM rendszer kezelő: a super user, az advanced user és a basic user.
- d) DEMOLA: a Kancellária Kutatáshasznosítási és Technológia Transzfer Főosztály által kezelt program, mely egy finn központú globális platform.

III. fejezet

A CRM rendszer adattartalma

3. § (1) A CRM rendszerben rögzíteni szükséges a partnerrel történő első kapcsolatfelvételi eseménytől kezdve a külső partnerektől érkező vagy külső partnerek felé tett megkereséseket, a partner és kapcsolattartója adatait, a megkeresésből adódó együttműködés státuszát, az adott státuszhoz kötődő legfontosabb információkat.

(2) A CRM rendszerben az együttműködés alábbi típusai szerinti kapcsolati adatok rögzítése szükséges:

- **pályázati együttműködés:** a külső partnerekkel közös európai uniós vagy hazai finanszírozású pályázati együttműködések,
- **K+F+I szolgáltatás kiajánlás:** az Egyetem által külsős partner irányába megfogalmazott, kutatás-fejlesztési vagy tudományos jellegű szolgáltatás nyújtására irányuló tevékenység kiajánlása,
- **K+F tanácsadás:** kutatás-fejlesztési és innovációs tevékenység keretében külső partner számára nyújtott tanácsadási tevékenység,
- **technológia kiajánlás:** az Egyetem szellemi termék portfóliójába tartozó tartalom kiajánlása külső partner felé,
- **közös kutatás:** az Egyetem külső partnerrel közös, új tudományos eredmény, termék vagy szolgáltatás létrehozása érdekében indított kutatás-fejlesztési együttműködése, a pályázati keretek között definiált K+F+I kivételével,
- **oktatási együttműködés:** az Egyetem külső partner irányába megvalósuló oktatási, képzési tevékenysége,
- **DEMOLA:** a DEMOLA program keretében megvalósuló partneri együttműködés,
- **spin-off cég:** az Egyetem és hasznosító vállalkozás (spin-off cég) részvételével megvalósuló együttműködés,
- **egyéb szakmai együttműködés:** az Egyetem külső partnerrel közös, a fentiekbe be nem sorolható további együttműködése.

(3) A CRM rendszerben rögzítendő adatok:

a) a partner adatai:

- a partner alapadatai: név; telefonszám; weboldal; e-mail; cégjegyzékszám; adószám; számlát vezető pénzügyintézet neve,
- lakcím, székhely: a Dél-Dunántúli régiót érintő telephely megadása utca házszám vagy hrsz; megye, irányítószám; ország, régió,
- partner profil: iparág; spin-off vállalkozás,
- gazdálkodási forma kód megadása,
- partner vállalkozás esetén a mérete: mikro, kis-, közepes- vagy nagyvállalat.

b) a partner kapcsolattartójának adatai:

- kapcsolattartó alapadatai: keresztnév; vezetéknev; munkahelyi beosztás; e-mail; telefonszám,
- a kapcsolat típusa és státusza a folyamatsávban rögzített állapotok szerint.

(4) A CRM rendszer az Egyetemen keletkező szervezeti aktivitások összességének naprakész, átlátható és egységes rendszerben történő nyilvántartását szolgálja.

(5) A CRM rendszer feladata:

- a) az egyetemi kapcsolati háló átláthatóvá tétele, rendszerbe szervezése,
- b) az Egyetem egyes szervezeti egységeit érintő kapcsolati tartalmakhoz társuló adminisztráció támogatása, egyszerűsítése,
- c) kimutatások, összefoglalók készítésének lehetősége a Karok és az Egyetem vezetése számára,
- d) szervezetekkel kialakított kapcsolatok komplex módon történő áttekintése, párhuzamos munkafolyamatok megelőzése.

IV. fejezet

A CRM rendszerben használt szerepkörök

4. § (1) A CRM rendszerben az alábbi szerepkörök alapján kerülnek besorolásra a felhasználók:

- a) **rendszergazda**: a Kancellári Informatikai és Innovációs Igazgatóság (továbbiakban: IIG) munkatársai, akik a CRM rendszer üzemeltetését és egyedi lekérdezések készítését biztosítják.
- b) **super user**: a Kancellária Kutatáshasznosítási és Technológia Transzfer Főosztály (továbbiakban: KTTF) és a Fejlesztési és Gazdaságkapcsolati Főosztály (továbbiakban: FGKF) munkatársai, akik CRM rendszer működtetését támogatják és ellátják az Egyetem partnerkapcsolatainak koordinációját.
- c) **advanced user**: a szervezeti egység CRM rendszer adatfeltöltéssel megbízott munkatársa, akik összegyűjtik a szervezeti egységük vonatkozásában keletkezett kapcsolati tartalmakat, rögzítik, aktualizálják.
- d) **basic user**: a szervezeti egység munkatársa, aki jogosult a CRM rendszerben történő keresésre, adatok megtekintésére.

(2) A CRM rendszer kezelői szerepkörhöz való hozzáférés feltétele a CRM oktatásán való részvétel. Az oktatás megszervezése az FGKF feladata. A jogosultságok az oktatáson való részvételt követően az IIG által kerülnek kiadásra.

V. fejezet

A partnerkapcsolat-kezelési folyamatban résztvevők feladata és felelőssége

5. § (1) A szervezeti egység vezetője köteles:

- a) a vezetése alatt álló szervezeti egység tekintetében a 4. § (1) bekezdés c) és d) pontjában meghatározott szerepkörű felhasználókat kijelölni,
- b) a szervezeti egység felhasználóit érintő személyi változásokat, haladéktalanul bejelenteni a crm@pte.hu e-mail címen.

(2) Az FGKF feladata:

- a) a CRM rendszer használatához kapcsolódó oktatások megszervezése,
- b) a crm@pte.hu címre érkezett észrevételek kezelése,
- c) nyilvántartás vezetése az egyetemi CRM rendszerhez társuló jogosultságokról,
- d) monitoring adatok és lekérdezések biztosítása az egyes szervezeti egységek számára,

- e) szükség szerinti elemzések készítése az egyes szervezeti egységek vagy az egyetem vezetése részére.
- f) a CRM rendszer un. kódtételes listáinak (pl. GFO) gondozása, aktualizálása.

(3) A KTTF feladata:

- a) a CRM rendszer Termékek menüpontjának tartalmi feltöltése,
- b) az FGKF közreműködésével javaslatok megfogalmazása az Egyetem vezetése számára a CRM rendszer továbbfejlesztésére vonatkozóan.

(4) Az IIG feladata:

- a) az egyes szervezeti egységek részéről érkezett jogosultságok kiadásának és visszavonásának beállítása,
- b) az FGKF javaslata alapján a CRM rendszer kódtételes listáinak frissítése,
- c) a CRM rendszer üzemeltetése,
- d) közreműködés a CRM rendszer továbbfejlesztésre vonatkozó javaslatok szakmai megvalósításában.

6. § A CRM rendszerben rögzített kapcsolattartói személyes adatok az Egyetem Alapító Okiratában meghatározott alaptevékenységi körében rögzített feladatok elvégzése érdekében kezelendők. Valamennyi személyes adathoz hozzáférő CRM felhasználó köteles adatkezelése során a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelet (továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (továbbiakban: Infotv.), továbbá az egyéb jogszabályoknak, valamint az Egyetem adatvédelmi szabályzatában rögzítetteknek megfelelően eljárni.

VI. fejezet

A CRM rendszer működése

7. § (1) Az Egyetemen alkalmazott CRM rendszer a Microsoft Dynamics 365 szoftvere, mely az Egyetem igényei szerinti fejlesztési folyamat eredményeként definiált felépítésben és tartalommal kerül bevezetésre.

(2) Jelen utasítás hatálya alá tartozó szervezeti egységek kötelesek az adatrögzítésre, valamint a kapcsolati aktivitások naprakészen tartására.

(3) A CRM rendszer folyamatsávjában rögzített kapcsolati aktivitás (megkeresés; kapcsolatfelvétel; igényfelmérés; ajánlat; szerződés) tartalmát a szervezeti egység kijelölt super user illetve advanced user felhasználója köteles az aktivitás időpontját követő 5 munkanapon belül a CRM rendszerben rögzíteni.

(4) A kijelölt super user, illetve advanced user felhasználó az új kapcsolati aktivitást minden esetben az adott partnerhez köteles rögzíteni. Amennyiben a partner még nem került rögzítésre a CRM rendszerben, úgy köteles a jelen utasítás 3. § (3) bekezdése szerinti adatokat is rögzíteni.

(5) Az FGKF havi rendszerességgel tájékoztató monitoring adatokat küld a vezetők részére a vezetésük alatt álló szervezeti egység(ek) CRM rendszerben megvalósult tevékenységének

áttekintésére. Az adatok köre kiterjed a tárgyhónapban az adott szervezeti egységnél jelentkező és a CRM rendszerbe felvezetésre kerülő új partnerek darabszámára, a már meglévő partnerekhez társuló új kapcsolati aktivitások darabszámára, valamint a már meglévő aktivitások státusz változásainak darabszámára.

VII. fejezet **Záró rendelkezések**

8. § (1) Jelen utasítás 2022. november 28. napján lép hatályba.

(2) Jelen utasítás hatályba lépését követően az egyes szervezeti egységek vezetői kötelesek legkésőbb 2022. december 15. napjáig CRM rendszer kezelőket kijelölni.

Kelt: Pécs, 2022. november 28.

Dr. Miseta Attila s.k.
rektor

Decsi István s.k.
kancellár

Melléklet:

1. sz. melléklet: CRM rendszer felhasználói kézikönyv CRM kezelők részére