



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

Административный кадровый резерв 2018-2019

~~CRM-AMBASSADOR~~

“Пилоты” CRM



12 февраля 2020  
Москва



# О чем проект?

- Откуда студенты узнают о Вышке?
- Какие наиболее успешные маркетинговые инструменты?
- Как привлечь внимание к НИУ ВШЭ?
- Как удержать внимание и не потерять потенциального абитуриента?
- Как предложить правильный образовательный продукт?





# Чем поможет CRM?

---

- **Систематизация контактов**
- **Быстрый доступ ко всей истории взаимодействия с контрагентами**
- **Автоматическое отслеживание передвижений контактов между сегментами**
- **Организация персонализированных рассылок**
- **Аналитика**



# Кому это надо и зачем?

---

## Работа с абитуриентами

Организация мероприятий:

- дни открытых дверей;
- летние школы;
- мастер-классы.

## Работа с партнерами

## Международный блок

1. Обработка результатов маркетинговых кампаний по продвижению образовательных программ (выставки, холодные звонки, вебинары, триггерные рассылки);
2. Повторное обращение к абитуриентам в целях рекрутинга на программы магистратуры, аспирантуры.

## Выпускники и работодатели

1. Выстраивание долгосрочных отношений с выпускниками факультета (мастер-классы, менторская программа, foundation);
2. Работа с работодателями.

## ДПО

1. Отслеживание интересов потенциальных слушателей
2. Обращение к абитуриентам, закончившим другие университеты/ программы.



# Потенциальные пользователи

---

1. Образовательные программы
  2. Подразделения ДПО
  3. Дирекция по онлайн обучению
  4. Международный блок
  5. Дирекция по связям с общественностью
  6. Центр внутреннего мониторинга
  7. Дирекция по развитию студенческого потенциала
  8. Центр по работе с выпускниками
  9. Аналитический центр
- и многие другие... 😊



# Цель проекта

- Реализация пилотного проекта на базе одного подразделения НИУ ВШЭ

**ASK ME HOW TO APPLY  
TO HSE UNIVERSITY!**



Консультационный центр  
для иностранных граждан



## Результаты проекта

---

1. Внедрена Microsoft CRM Dynamics
2. Разработана структура карточки абитуриента.
3. Произведена категоризация этапов в соответствии с движением от информирования к зачислению.
4. Настроена интеграция телефонии с CRM.
5. Установлена возможность получения контактной информации с форм на сайте в маркетинговые кампании в CRM.
6. С сентября 2019 года началась апробация.



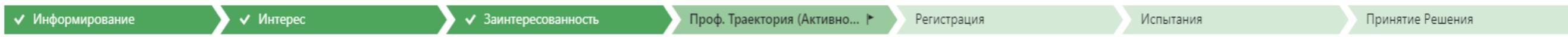


# Этапы работы с абитуриентами

УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС : ДИРЕКЦИЯ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ

Статус учащегося  
Иностранный абитуриент  
магистратуры

Лорето Раффаэло - 1996-10-13 иностранный абитуриент...



\*Финансирование щелкните для ввода

Учебный процесс. Жизненный цикл. (Активно в течение 66 дн., 20 ч.) | Следующий Этап

## Приоритеты

Первый приоритет			
Кампус	Москва	Статус ОП	Рекомендован к зачислению на коммерческое место
Группа наук 1	Экономика и управление		
Направление обучения 1	38.04.08 Финансы и кредит		
Образовательная программа 1	Финансовые рынки и финансовые институты		
Сумма баллов	55,00	Скидка	25,00
Вступительные испытания первого приоритета			
Предмет	Оценка	Дата испытания ↑	Дата создания
Вступительные испытания не найдены для этой сущности Учебный процесс. Нажмите кнопку "Добавить" (+).			

Второй приоритет			
Кампус	Москва	Статус ОП	Рекомендован к зачислению на бюджетное место
Группа наук 2	Экономика и управление		
Направление обучения 2	38.04.08 Финансы и кредит		
Образовательная программа 2	Стратегическое управление финансами фирмы		
Сумма баллов	90,00	Скидка	50,00
Вступительные испытания второго приоритета			
Предмет	Оценка	Дата испытания ↑	Дата создания
Вступительные испытания не найдены для этой сущности Учебный процесс. Нажмите кнопку "Добавить" (+).			



## Этапы работы с абитуриентами

	Статус	Признак перехода
1	Информирование	Контакт
2	Интерес	Уровень образования
3	Заинтересованность	Сфера интересов
4	Профессиональная траектория	Образовательная программа
5	Регистрация	Факт регистрации (Логин и пароль)
6	Заявка	Присвоение регистрационного номера
7	Рекомендация	Решение программы
8	Согласие	Решение абитуриента
9	Заключение договора	Подписание договора на обучение
10	Оплата	Получение средств на счета
11	Зачисление	Издание приказа о зачислении



# Интеграция телефонии с CRM



Маркетинг

Действия

ЗАДАЧА ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ВСТРЕЧИ ЗВОНОК ПИСЬМО ФАКС ПРОЧИЕ ДЕЙСТВИЯ УДАЛИТЬ ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ П...

Мои завершённые звонки

Срок:

Все

<input type="checkbox"/>	Кто звонил	Кому звонили	Тема разговора	Тема	В отношении	Фактическое оконча...
<input type="checkbox"/>	Пузин, Максим -.	Бурлак, Ольга		Уточнял, нужно ли предоставлять ЕГЭ для под...	Пузин, Макси...	11.02.2020
<input type="checkbox"/>	Якушкина, Екатерина...	Бурлак, Ольга	Поступление в бакал...			11.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бакалавриат Литва	Бурлак, Ольга	Поступление в бакал...			11.02.2020
<input type="checkbox"/>	магистратура Казахст...	Бурлак, Ольга	Поступление в магис...			11.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бурлак, Ольга	Лысаков, Максим Ю.		Перезапись по англ на 27/02 на 16:30 в связи ...	Лысаков, Ма...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бурлак, Ольга	Стулова, Карина В.		Перезапись по англ на 27/02 на 18:00 в связи ...	Стулова, Кар...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бурлак, Ольга	Мамашаев, Динмуха...	Поступление в бакал...		Мамашаев, Д...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бурлак, Ольга	Хрищанович, Евгени...		Перезапись по англ на 27/02 на 18:00 в связи ...	Хрищанович,...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бакалавриат	Бурлак, Ольга	Поступление по MOM			10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Турсунов, Бахром Г.	Бурлак, Ольга		Уточнял, когда станут известны даты в Душан...	Турсунов, Бах...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Магистратура Мексика	Бурлак, Ольга	Поступление в магис...			10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Бурлак, Ольга	Лысаков, Максим Ю.		Слоты по англ и медиа наложались (27 февра...	Лысаков, Ма...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Пислегина, Валерия -.	Бурлак, Ольга	Поступление в бакал...			10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Валерия	Бурлак, Ольга	Поступление в бакал...			10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Пислегина, Валерия -.	Бурлак, Ольга	Поступление в бакал...		Пислегина, В...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Нишонова, Дилёрахо...	Бурлак, Ольга	Поступление в бакал...		Нишонова, Д...	10.02.2020
<input type="checkbox"/>	Сарфо Кантанка, Дже...	Бурлак, Ольга		Поступление в магистратуру. Заявки не рассм...	Сарфо Канта...	10.02.2020



# Работа с маркетинговыми инструментами

 **Маркетинг** ▾ Маркетинговые спи... >

+ НОВАЯ  УДАЛИТЬ | ▾  ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ П... | ▾  ВЫПОЛНИТЬ ОТЧЕТ ▾  ЭКСПОРТ В EXCEL | ▾

## Активные маркетинговые списки ▾

<input type="checkbox"/>	Название ↑	Тип	Тип участник...	Дата послед...	Назначение
	Education Fair   Mongolia	Статический	Контакт		
	International Education Fair 2019   Казахстан	Статический	Контакт		
	Study In Russia	Статический	Контакт		
	Study in Russia проверка	Статический	Контакт		
	Азербайджан_январь 2019	Статический	Контакт		
	Армения_январь 2019	Статический	Контакт		
	Беларусь_февраль 2019	Статический	Контакт		
	Индия-ноябрь-2018	Динамическ...	Контакт		
	Индия-ноябрь-2018-новый	Статический	Контакт		
	Казахстан-ноябрь-2018	Динамическ...	Контакт		
	Киргизия, школы (февраль 2020)	Статический	Контакт		
	МOM – 2020	Статический	Контакт		
	Монголия_март_2019	Статический	Контакт	07.03.2019	
	МС для теста 29.01.	Статический	Контакт		
	Навигатор Поступления. Минск, 6 октября 201...	Статический	Контакт		



# Работа с формами на сайте

Вышка для своих – Национальн... International Admissions HSE - C... Просмотр письма... Контакты Мои активные контак...

https://crm.hse.ru/CRM/main.aspx#305663271

LMS Вход в СДОУ 6 Вышка для своих bpm Вышка-BPM ДИТ НИУ - ВШЭ (главная) Обучение печати на Почта (web-доступ) Почта (карантин) РУЗ

Маркетинг > Контакты >

Маркетинг Справочники Блок ИТ Сервис Параметры Обучение

Мои задачи Клиенты Маркетинг Маркетинговое об... Инструменты

- Панели мониторинга
- Действия
- Что нового
- Контакты
- Организации
- Учебные процессы
- Интересы
- Маркетинговые спис...
- Кампании
- Быстрые кампании
- Продукты
- Литература
- Отчеты
- Оповещения
- Календарь

## Оставь свои контакты, и мы расскажем, как поступить в Вышку!

\* - обязательное поле

1. Фамилия \*

2. Имя \*

3. Телефон \*

4. E-mail \*

Предоставляя свои персональные данные, принимаю условия этого Положения, подтверждаю, что они относятся ко мне, являются точными и актуальными, тем самым свободно, своей волей и в своем интересе распоряжаюсь ими, осознаю последствия их предоставления и выражаю свое согласие на их обработку в соответствии с пунктом 3.7 Положения об обработке персональных данных НИУ ВШЭ.

Отправить

Abdul Aziz Ibrahim	мужской	Гана	aziz4g@...	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	06.12.2018 10:53
Abhishek	мужской	Индия	me.abhi78@gmail.com	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	06.12.2018 10:51
Abubakar	мужской	Афганистан	abobakarhmad3@gmail.com	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	06.12.2018 10:48
AFFODOTE Dodji Mathurin	мужской	Бенин	math2affodote@gmail.com	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	06.12.2018 11:33
Agoumé Appolonie Marie	женский	Камерун	appoloniemarieagoume@...	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Aidana		Казахстан	aidana.dyussenova26@gm...	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Ainur		Казахстан	kainur@yahoo.com	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Aizada		Казахстан	5355969@mail.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Alibek Muratov		Казахстан	b-25z97@mail.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Alikhan		Казахстан		Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Aliya		Казахстан	Aliya-kairkenova@mail.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Amanai		Казахстан	Imankulova@bk.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:19
Anastasia		Казахстан	Dee0200@mail.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Aruzhan		Казахстан	Zakaruzhan@mail.com	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Aruzhan Boranbay		Казахстан	aruzhan.boranbay@mail.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20
Aruzhan Zhumakhanova		Казахстан	Are-Jan.2002@mail.ru	Значение по умолчанию	Ольга Бурлак	22.11.2018 13:20

1 - 100 из 260 (0 выбрано)

Стр. 1

https://crm.hse.ru/CRM/main.aspx?area=nav\_conts&etc=2&page=MA&pageType=EntityList&web=true

И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Э Ю Я



RU 14:01 07.12.2018



# Формирование персонального предложения для абитуриентов

← Отчёты об отправленных:

## Scholarships for Master's in Business and Finance

ID: 225874663

Рассылка создана: 31.01.2020 16:40

Старт отправки: 31.01.2020 19:00

Отслеживать переходы по ссылкам: Да

Отслеживать прочтения: Да

Поддержка Google Analytics/Яндекс.Метрика включена: Нет

Отправлено пользователем:

inter@hse.ru

Статус:

✓ **Завершена**

Кому: Open Doors\_участники - [Q сегмент](#)

От кого:

**HSE University**

inter@hse.ru

Тема письма:

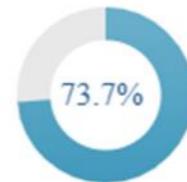
**Scholarships for Master's...**

[Q ПРОСМОТР](#)



**Доставлено**

**839** писем  
840 отправлено



**Прочитано**

**618** уникальных  
**1492** всего



**Переходов**

**297** уникальных  
**555** всего

[1](#) отписались

[Причины отписки](#)

100%

Отправлено 840 писем из 840

[1](#) не доставлено

[Скачать отчет о доставке](#)

Полная статистика

[Динамика](#)

[Геокарта](#)

[Экспорт в PDF](#)

Всего	<b>840</b>	<b>100%</b>
Отправлено	<b>840</b>	<b>100%</b>
Доставлено	<b>839</b>	<b>99.9%</b>
Прочитано	<b>618 / 1492</b>	<b>73.7%</b>
<a href="#">Переходов</a>	<b>297 / 555</b>	<b>35.4%</b>
Отписка	<b>1</b>	<b>0.1%</b>
Жалоб на спам	<b>0</b>	<b>0%</b>

[Скачать отчет о доставке](#)

**Переходы по ссылкам**

[Карта кликов](#)

Название страницы недоступно

<https://asav.hse.ru/applyma.html?lang=en#signup>

**322**

Название страницы недоступно

<https://wa.me/%3C79163118521%3E>

**85**

Название страницы недоступно

[https://admissions.hse.ru/en/graduate-apply/portfolio?utm\\_so...](https://admissions.hse.ru/en/graduate-apply/portfolio?utm_so...)

**71**



# Продолжение проекта

1. Передача проекта команде АКР 2020 “CRM Start”
2. Внедрение CRM в других подразделениях
3. Интеграция с рассылочными сервисами
4. Настройка аналитических инструментов





---

**Спасибо за поддержку и помощь!!!**

Бурлак Ольге, менеджеру центра рекрутинга  
иностраннных студентов

Шелесту Сергею, начальнику управления  
интеграционных решений



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ

Готовы ответить на ваши вопросы