



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 персонифицированных 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!***

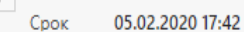


Консультационный центр
для иностранных граждан



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.





Учебные процессы > Лорето Раффаэло - ... >



 НОВАЯ
 УДАЛИТЬ
 ОБРАБОТАТЬ
 НАЗНАЧИТЬ
 ОБЩИЙ ДОСТУП
 ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ П...
 ВЫПОЛНИТЬ ОТЧЕТ
 ПРОЧИЕ ДЕЙСТВИЯ

УЧЕБНЫЙ ПРОЦЕСС : ДИРЕКЦИЯ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ ▾

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

Статус учащегося

Иностранный абитуриент
магистратуры

- ✓ Информирование

✓ Интерес

✓ **Заинтересованность**

Prof. Траектория (Активно... ▶

Регистрация

Испытания

Принятие Решения

* Финансирование

щелкните для ввода

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

Следующий Этап ➔

Приоритеты

Имя

Лорето Раффаэло - 1996-10-13 иностранный абитуриент магистратуры 2020

Ответственный

 Бурлак, Ольга

УИИ АСАВ

3744560199



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



Действия >

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


📌 Мои завершённые звонки ▾

Bce

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



Работа с маркетинговыми инструментами

<div><div></div><div>Маркетинг</div><div>▼</div></div> <div>Маркетинговые спи...<div>▶</div></div>					
<div><div>+</div>НОВАЯ</div> <div><div>🗑</div>УДАЛИТЬ</div> <div>▼</div> <div><div>📧</div>ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ П...</div> <div>▼</div> <div><div>📄</div>ВЫПОЛНИТЬ ОТЧЕТ</div> <div>▼</div> <div><div>📄</div>ЭКСПОРТ В EXCEL</div> <div>▼</div>					
🔗 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 (картин) 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	abobakarahmad3@gmail.c...	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 Apollonie Marie	женский	Камерун	apponiemiariagoume@...	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
Alikhailan		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)

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



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...

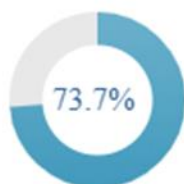
[🔍 ПРОСМОТР](#)



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

840

100%

Отправлено

840

100%

Доставлено

839

99.9%

Прочитано

618 / 1492

73.7%

[Переходов](#)

297 / 555

35.4%

Отписок

1

0.1%

Жалоб на спам

0

0%

[📄 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...

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