



HSE
University

Административный кадровый резерв-2020

Проект «CRM Steps»

Москва
2020



HSE
University

НАША КОМАНДА



Ольга Бурлак



Алина Агеева



Ольга Нижегород



Дина Ускова



Алиса Гнителинко

Центр рекрутинга
иностраннх студентов

МИЭФ

Факультет компьютерных наук



Екатерина Зинченко

Дирекция по
интернационализации



Анна Шиловская

Отдел международных связей
(Нижний Новгород)



Светлана Гладкая

Высшая школа маркетинга
и развития бизнеса



Александра Назарчук

Центр подготовки
иностраннх слушателей

Популяризация использования CRM в подразделениях университета, работающих с различными «клиентами» НИУ ВШЭ:

- абитуриентами,
- родителями,
- студентами,
- слушателями ДПО,
- компаниями-партнерами и др.



CRM (Customer Relationship Management) – программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками и клиентами



CRM для Вышки – это облачная платформа, предназначенная для автоматизации стратегий взаимодействия с «клиентами» Вышки.



По итогам проекта «Пилоты CRM»:

- CRM с доступом из любого браузера
- Настроенная карточка контакта (иностранный абитуриент)
- Сохранение **истории коммуникации**:
письма, звонки, встречи
- Систематизация данных из **разных источников**
в одном месте (например: АСAB, формы на сайте)

Предстоит настроить:

- **Адресные рассылки** и цепочки писем
(формирование списков для рассылок и отправка из CRM)
- Получение данных из **внешних** источников (образовательные порталы, соцсети)
- Работа с **соцсетями** (планирование постов и аналитика)
- Формирование **отчетов** и аналитика
- Мобильное приложение




 КОНТАКТ : ДИРЕКЦИЯ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ИНОСТРАННЫХ СТУДЕНТОВ
 Иванов Иван

Карточка иностранного абитуриента

Ответственный*
 Бурлак, Ольга

Социально-демографические данные

| Сведения о контакте | |
|-----------------------|----------------------|
| Полное имя (Перевод)* | Иванов Иван |
| Полное имя (Оригинал) | Иванов Иван |
| Фамилия (Оригинал) | Иванов |
| Имя (Оригинал) | Иван |
| Дата рождения | 01.01.2000 |
| Пол + | мужской |
| Язык общения | Русский |
| Гражданство | Республика Казахстан |
| Второе гражданство | |

| АСАВ | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| УИН АСАВ | 11111111 |
| Статус в университете | иностранный абитуриент бакалавриата |
| Дата получения логина | 02.08.2019 9:16 |
| Дата первого входа в АСАВ | 02.08.2019 9:17 |
| Последний учебный процесс | Бакалавриат, |

| Место рождения | |
|-----------------|-------|
| Страна рождения | ----- |

| ЗАПИСИ | ПОМОЩНИК | ДЕЙСТВИЯ | ПРИМЕЧАНИЯ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------|------------------|
| Все Добавить Зво... | | | |
|  | Василенко, Светлана | | |
| | Просит справку о зачислении. | | |
| | Кем завершено Василенко, Светлана | | Сегодня |
|  | Иванов Иван | | |
| | RE: >>: ЛК ин. абитур.: Смена факультета | | |
| | Добрый день, В ЛК есть возможность ... | | 13.03.2020 18:44 |

+ НОВАЯ
ДЕАКТИВИРОВАТЬ
УДАЛИТЬ
УПРАВЛЕНИЕ

НАЗНАЧИТЬ
ОБЩИЙ ДОСТУП
↑
↓
↔
⌕
⌚
+
⏏
⚙
?
👤

Сбор контактов через формы на сайте

МАРКЕТИНГОВЫЙ СПИСОК

Тренировочное тестирование: Рус...

Назначение -----

Ориентируется на * Контакт

Источник -----

Валюта **рубль**

Последнее использовани...
15.04.2020

Ответственный*
 Бурлак, Ольга

Тренировочное тестирование: Русский язык

После заполнения формы на указанный email будет направлено письмо со ссылками на тренировочные задания, которые помогут подготовиться к отборочным мероприятиям НИУ ВШЭ 2020.

* - обязательное поле

1. Фамилия *

2. Имя *

3. Страна *

Иванов Иван

Петров Иван

Смит Джон

Смит Барбара

Сидорова Ольга

Иванов, Сергей

2 020

754

Бакалавриат

Иванова, Дарья

Иванова, Мария

2 020

1455

Бакалавриат

Иванов, Олег

2 020

539

Бакалавриат

Иванов, Антон

2 020

4056

Бакалавриат

Быстрые кампании

Тема

Тип действия

Быстрые кампании не найдены для этой сущности Маркетинговый список. Нажмите...



Управление маркетинговыми кампаниями и лояльностью «КЛИЕНТОВ»

Marketing automation is the technology that helps organizations attract and nurture leads and customers



Email Marketing



Event Management



Social Marketing



Campaign Automation



SMS Messaging



Reporting



Form Capture



Survey



Landing Pages



Training & Support



Web Intelligence



Lead Scoring

Lead Scoring – с какими «клиентами» взаимодействовать более интенсивно

Web Intelligence – помогает распознать заинтересованных потенциальных «клиентов» ВШЭ

Marketing Calendar

Работа со всеми маркетинговыми инструментами в «едином окне»

Today << < > >> Июнь 2020 Г. Month Week Day

| MON | TUE | WED | THU | FRI | SAT | SUN |
|----------------------------------|---------------------------------------|--------------|------------------------------------|------------------------------|-----|----------------------------|
| 1 +2 more | 2 | 3 +2 more | 4 | 5 | 6 | 7 test email clickdi... |
| 8 | 9 Email Campaign 3 Social Posts | 10 | 11 | 12 Event 1 Social Post | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 Automation 2 Social Posts | 19 | 20 | 21 |
| 22 Event Bulk Text Message | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Filters

Entities

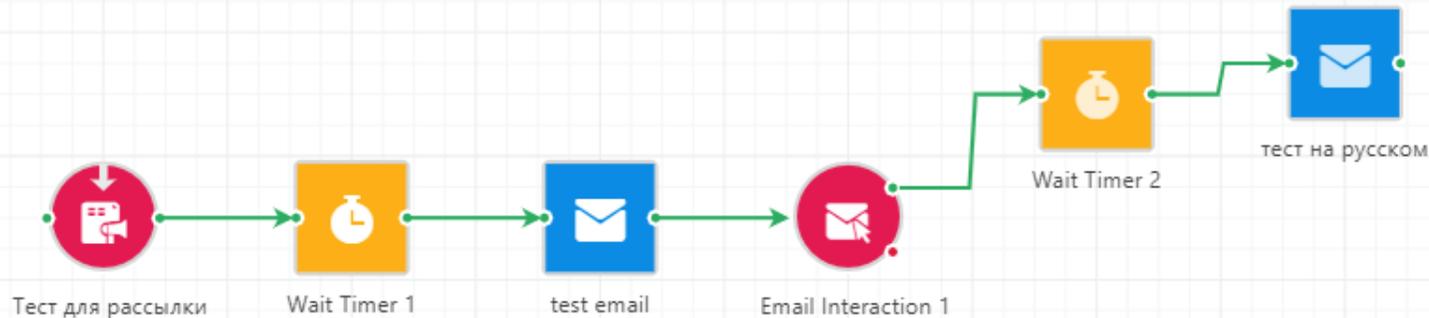
- Campaigns
- Email
- Campaign Automations
- Bulk Text Message
- Events
- Social Posts

CRM Owner

Select v



Создание цепочек писем с триггерами (действие или бездействие «клиента» НИУ ВШЭ)



Automation Elements

TRIGGERS



Submitted Form



Submitted Subscription



Submitted Survey



Email Interaction



Added to List



Removed From List



Field Updated



Registered for Event



Attended Event



Manual Add



Работа с соцсетями



Web Content & Ana...

- Web Content
- Form Capture
- Posted Forms
- Posted Surveys
- Visits

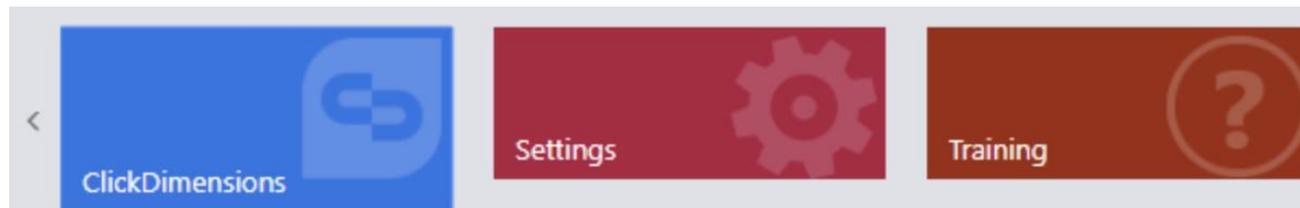
Campaign Automati...

- Campaign Automations

Social Marketing

- Social Posts

Создание, планирование и публикация постов в соцсети и аналитика по кликам на конкретный пост и переходам с него на сайт



- Form Fields
- Posted Fields
- Social Clicks
- IP Organizations
- Page Views
- Anonymous Visitors
- Event Participations
- Survey Questions
- Survey Answers
- Domains
- Email CNAMEs
- Filters
- Import Logs

Менеджеры
по работе с
абитуриентами,
студентами,
выпускниками,
партнерскими
организациями



Например:

Дирекция по привлечению
иностраных студентов

Факультетские службы по
работе с абитуриентами

Подразделения ДПО

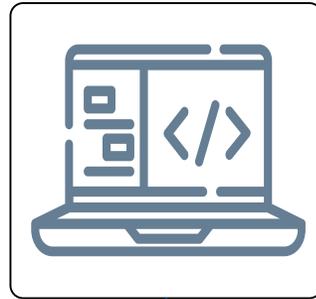
Дирекция по
интернационализации



ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

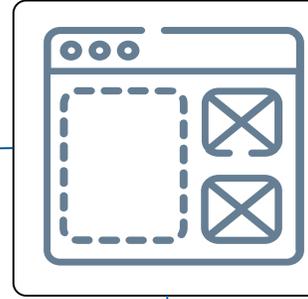
ЭТАП 1

Знакомство с возможностями CRM и анализ бизнес-процессов (2020 г.)



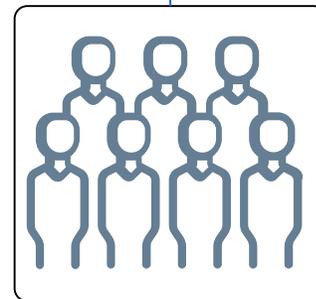
ЭТАП 2

Настройка и тестирование CRM в своих подразделениях (2020 г.) → готовый **инструмент** для использования в других подразделениях (до 2021 г.)



ЭТАП 4

Распространение опыта по различным каналам (2022 г.)



ЭТАП 3

Разработка **руководства** для других подразделений (2021 г.):

- Нужен ли в нашем подразделении CRM?
- Как CRM поможет оптимизировать нашу работу?
- Как грамотно составить запрос в ДИТ?
- Какие лучшие практики есть в университете?





Профессиональная экспертиза



Седых Федор Александрович,
Начальник Управления
универсальных корпоративных
решений



Козак Марина Эльдаровна,
Заместитель проректора
(АКР-2018)



*Вознесенская Тамара
Васильевна,*
Первый заместитель декана ФКН
(АКР-2018)

Пользовательская экспертиза



Истомин Альберт Борисович,
Начальник отдела продвижения Института
образования



Пак Татьяна Альбертовна,
Начальник отдела сопровождения учебного
процесса в бакалавриате ФКН



Коньшев Сергей Олегович,
Начальник научно-методического отдела
МИЭФ



Зороастрова Ирина Владимировна,
Начальник отдела развития карьеры НИУ
ВШЭ в Нижнем Новгороде



Кашин Дмитрий Викторович,
Начальник отдела международного
сотрудничества НИУ ВШЭ в Перми



БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ

Готовы ответить на ваши вопросы