



Москва,
2022

ПРОЕКТ "CRM STEPS"

Административный кадровый резерв-2020

НАША КОМАНДА



Ольга Бурлак

Дирекция по привлечению
иностраннных студентов



Ольга Нижегород

МИЭФ



Алина Агеева

Дирекция по привлечению
иностраннных студентов



Светлана Гладкая

Высшая школа маркетинга и
развития бизнеса



Екатерина Зинченко

Дирекция по
интернационализации



Анна Шиловская

Отдел международных связей
(Нижний Новгород)



Дина Ускова

Факультет компьютерных наук



Александра Назарчук

Центр подготовки
иностраннных слушателей

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

**Научить подразделения
НИУ ВШЭ пользоваться CRM
и рассказать, как адаптировать
CRM под свои задачи**

Какие подразделения?

Все, кто работает с “клиентами”
университета:

абитуриентами

студентами

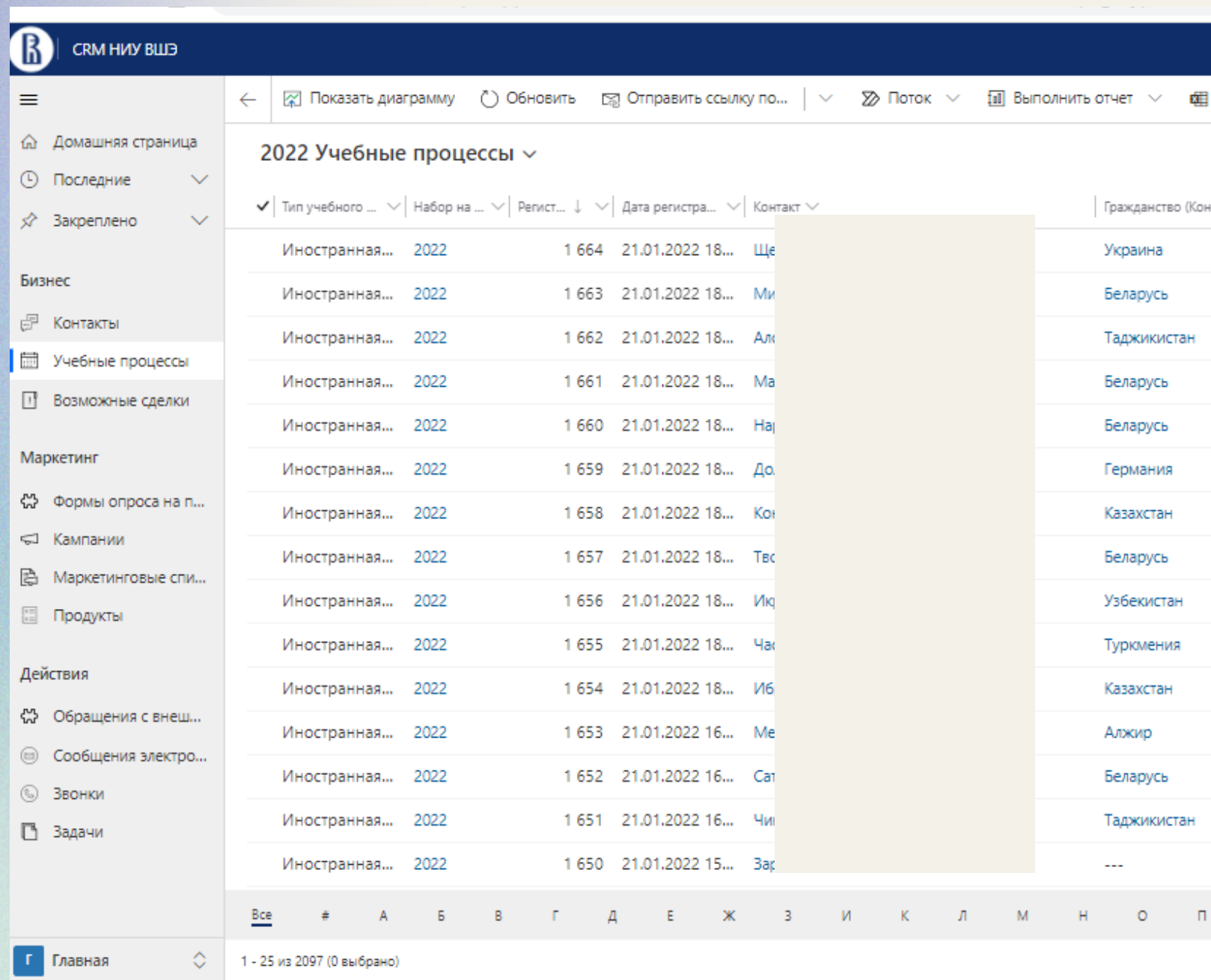
слушателями ДПО и т.д.

CRM - УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

- Управление базой контактов
- Хранение истории взаимодействия
- Проведение маркетинговых активностей
- Анализ их эффективности



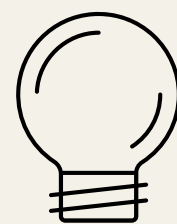
CRM В НИУ ВШЭ



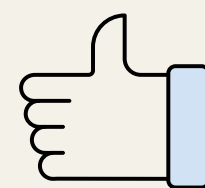
Тип учебного ...	Набор на ...	Регист...	Дата регистра...	Контакт	Гражданство (Кон
Иностранная...	2022	1 664	21.01.2022 18...	Ще	Украина
Иностранная...	2022	1 663	21.01.2022 18...	Ми	Беларусь
Иностранная...	2022	1 662	21.01.2022 18...	Ал	Таджикистан
Иностранная...	2022	1 661	21.01.2022 18...	Ма	Беларусь
Иностранная...	2022	1 660	21.01.2022 18...	На	Беларусь
Иностранная...	2022	1 659	21.01.2022 18...	До	Германия
Иностранная...	2022	1 658	21.01.2022 18...	Ко	Казахстан
Иностранная...	2022	1 657	21.01.2022 18...	Тв	Беларусь
Иностранная...	2022	1 656	21.01.2022 18...	Ик	Узбекистан
Иностранная...	2022	1 655	21.01.2022 18...	Ча	Туркмения
Иностранная...	2022	1 654	21.01.2022 18...	Иб	Казахстан
Иностранная...	2022	1 653	21.01.2022 16...	Ме	Алжир
Иностранная...	2022	1 652	21.01.2022 16...	Сат	Беларусь
Иностранная...	2022	1 651	21.01.2022 16...	Чи	Таджикистан
Иностранная...	2022	1 650	21.01.2022 15...	Зар	---



CRM-система Microsoft Dynamics 365 уже существует в университете



Функционал системы обширен и может быть кастомизирован под запросы бизнес-заказчика



Необходимость рассказывать о преимуществах CRM

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Год 1: Консультации сотрудников Вышки по работе в CRM

Мероприятия



15

окт
2020 г.
10:00

Engagement marketing: консультации по старту работы с CRM

Мероприятие завершено

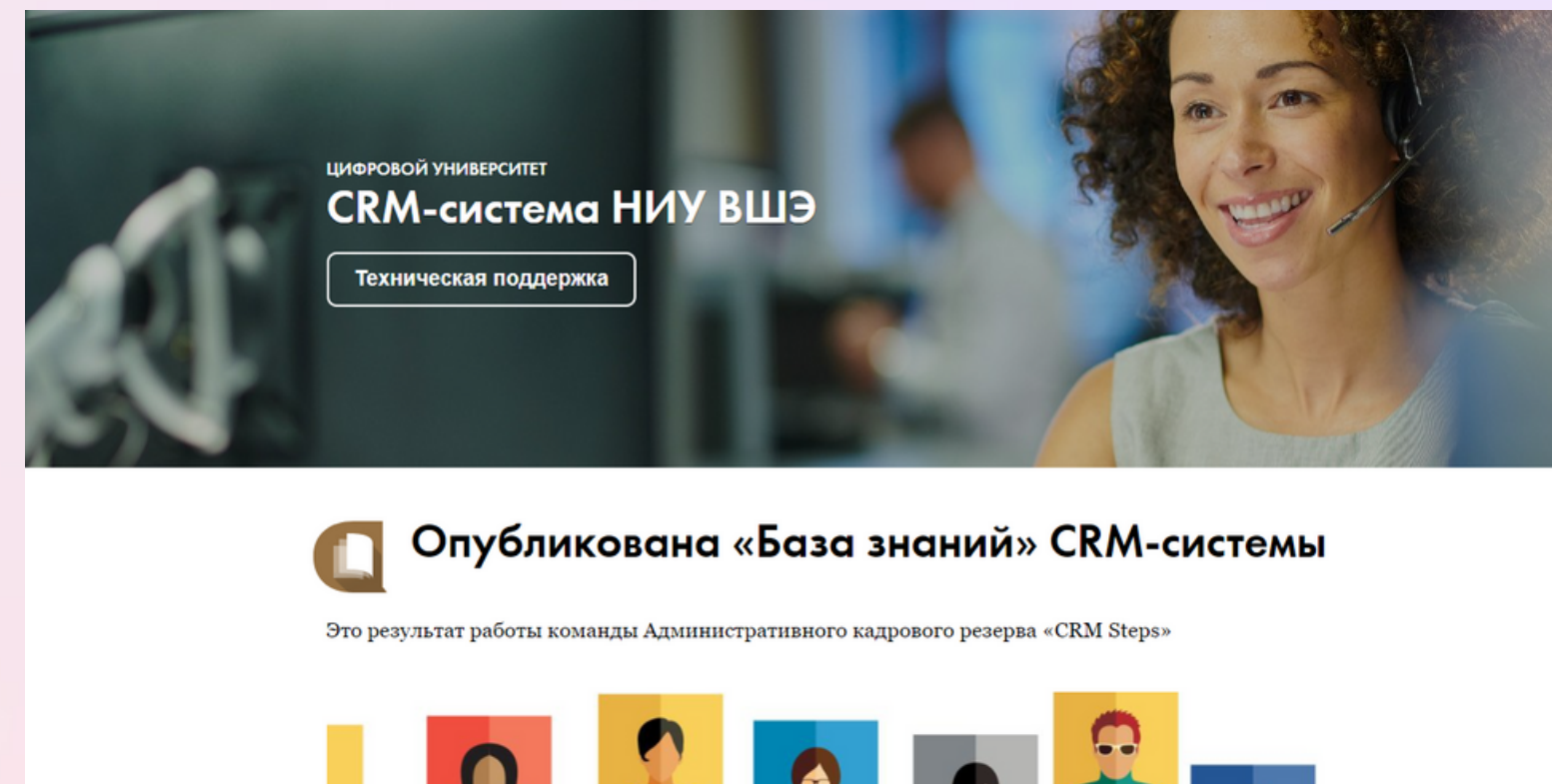
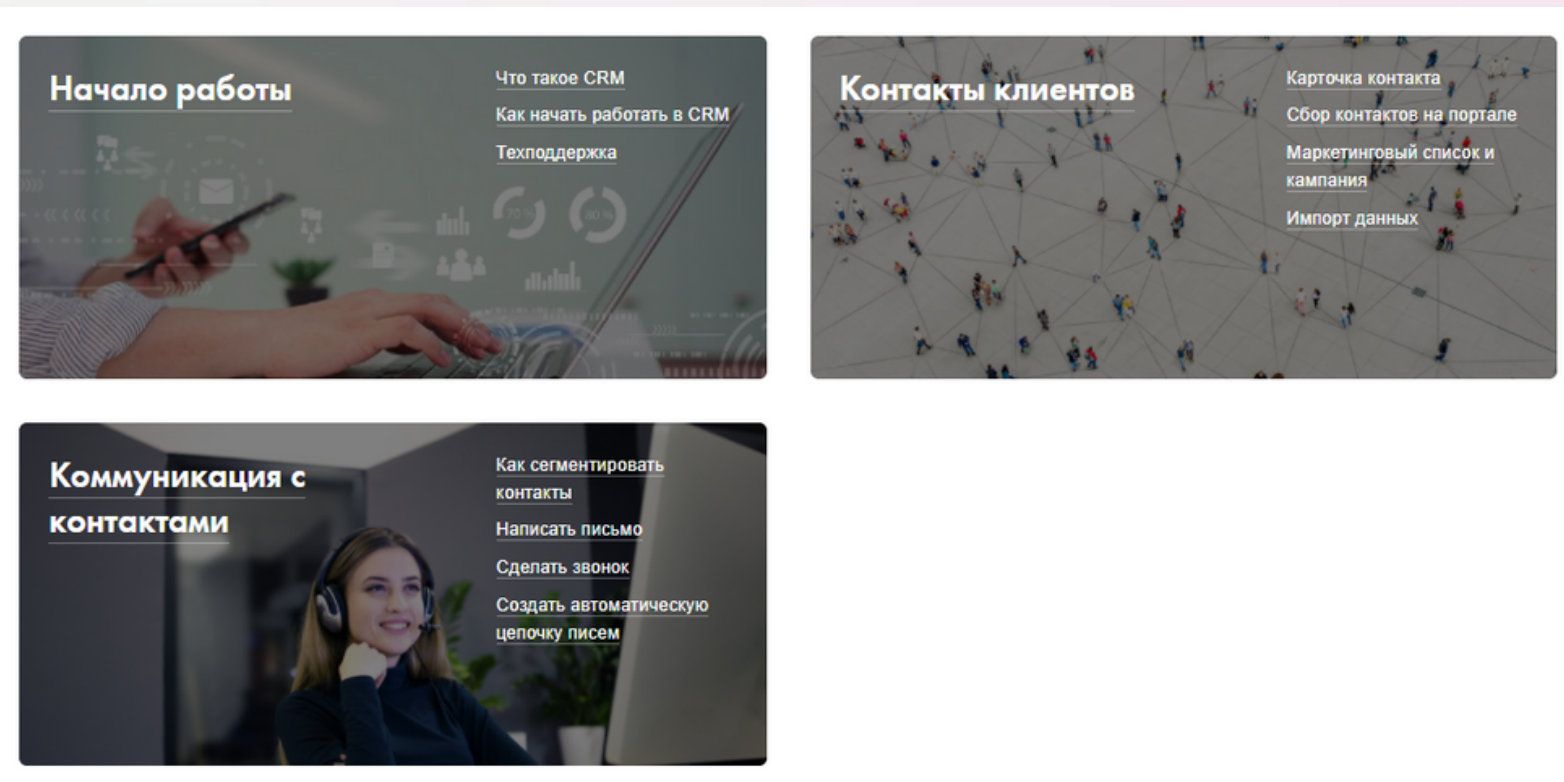
Разобраться в CRM Вышки станет проще: очередная консультация в Zoom пройдет 15 октября. Далее они будут проходить каждые две недели по четвергам с 10 до 12 часов.

8 групповых
консультаций

индивидуальные
консультации

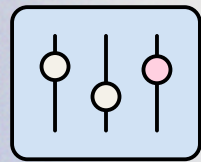
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Год 2: Подготовлена база знаний по началу работы в CRM-системе

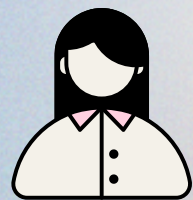


<https://www.hse.ru/web/crm/>

LESSONS LEARNED



Сроки реализации зависели от изменений в CRM, технических неполадок и загруженности ИТ-специалистов



Подразделениям необходимо консультирование по возможностям CRM в контексте конкретных бизнес-процессов и задач



Для успешного внедрения CRM в подразделениях необходимо определить ответственное лицо, а также поддерживать интерес пользователей (демонстрация эффективности, экономии времени и трудозатрат)

ЭКСПЕРТЫ



Марина Козак

Руководитель
проекта "Пилоты
CRM"



Дмитрий
Коптюбенко

Директор по порталу



Александр
Крежевских

Руководитель проекта CRM
в НИУ ВШЭ

ПРОЕКТ АКР 2020 "CRM STEPS"

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!