

Преимущества использования передовых решений для привлечения и набора абитуриентов

Евгений Маркин

Содержание

№ слайда Тема слайда

- 1 Учебная деятельность ВУЗа
- 2 Цели и задачи приемной кампании
- 3 Системы класса CRM
- 4 Цели и задачи CRM - системы
- 5 Пользователи системы
- 6-9 Состав пользовательских функций системы
 - ✓ Функции рабочей области пользователя
 - ✓ Функции привлечения абитуриентов, студентов, выпускников, физ. лиц, и партнеров
 - ✓ Функции анализа и поддержки принятия решений
 - ✓ Сервисные функции
- 10 Эффекты от внедрения системы
- 11 О группе компаний VP GROUP

Учебная деятельность ВУЗа

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

Подготовка высококачественных специалистов, востребованных на рынке труда

В процессе приема необходимо привлечь наиболее подготовленных и мотивированных абитуриентов



Проблемы

✓ЕГЭ

Обострение конкуренции среди ВУЗов. Новые правила приема

✓Демографическая яма

Количество абитуриентов приближается к количеству бюджетных мест в ВУЗах

✓Подушевое финансирование

Дефицит бюджетных средств

✓Набор «слабых, некачественных» студентов

Возможны отчисления на первых курсах

Цели и задачи приемной кампании

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

Повышение эффективности приемной кампании университета

Заполнить все бюджетные места и места на платной основе



Достижение главной цели возможно при достижении целей:

- ✓ Повышение эффективности выявления приоритетных каналов привлечения абитуриентов
- ✓ Повышение эффективности приема абитуриентов
- ✓ Повышение эффективности прогнозирования результатов приемной кампании
- ✓ Улучшение статуса и привлекательности ВУЗа

Задачи:

- ✓ Планирование активности и действий до подачи документов (дни открытых дверей, олимпиады, мероприятия в школах и т.д.)
- ✓ Гибкое привлечение абитуриентов на основе системы критериев
- ✓ Управление процессом приемной кампании
- ✓ Информирование абитуриентов об их результатах в процессе поступления

Системы класса CRM

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

CRM – (анг. Customer Relationship Management System) система управление взаимоотношениями с клиентами, бизнес-стратегия, ядром которой является клиент-ориентированный подход. Т.е. подход, нацеленный на дифференциацию компании от конкурентов и предоставление каждому клиенту уникального опыта общения с компанией в процессе сервиса и проведения транзакций

Для ВУЗа: Система предназначена для управления взаимоотношениями с абитуриентами, студентами, контрагентами, партнерами и выпускниками

Основные функции:

- ✓ Управление набором студентов
- ✓ Управление взаимоотношениями с контрагентами
- ✓ Оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания абитуриентов/студентов/выпускников

Основные принципы:

- ✓ Единое хранилище информации со сведениями о предыдущем и планируемом взаимодействии с абитуриентом/студентом/контрагентом
- ✓ Использование всех каналов взаимодействия (телефон, почта, встречи, дни открытых дверей, ярмарки вакансий, веб-формы, рекламные ссылки, системы корпоративного вэб-чарта)
- ✓ Анализ собранной информации и подготовка данных для принятия управленческих решений

Цели и задачи CRM - системы

1 – 2 – 3 – **4** – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

Цели:

- ✓ Повышение эффективности выявления приоритетных каналов привлечения абитуриентов
- ✓ Повышение числа абитуриентов и числа слушателей подготовительных отделений
- ✓ Повышение точности прогнозирования привлечения абитуриентов
- ✓ Повышение качества и числа оказанных дополнительных образовательных услуг (подготовительные курсы, курсы для студентов, платное послевузовское образование, второе высшее образование, курсы повышения квалификации, MBA)
- ✓ Повышение прозрачности и уровня взаимодействия с контрагентами, партнерами и государственными учреждениями

Задачи:

- ✓ Учет абитуриентов и регистрация всех взаимоотношений с ними
- ✓ Автоматизация процесса прогнозирования
- ✓ Учет взаимоотношений с контрагентами (покупателями, поставщиками, исполнителями, заказчиками и государственными органами)
- ✓ Анализ базы абитуриентов и качественный набор студентов
- ✓ Ведение единой база данных истории и плана взаимодействия по каждому студенту/абитуриенту

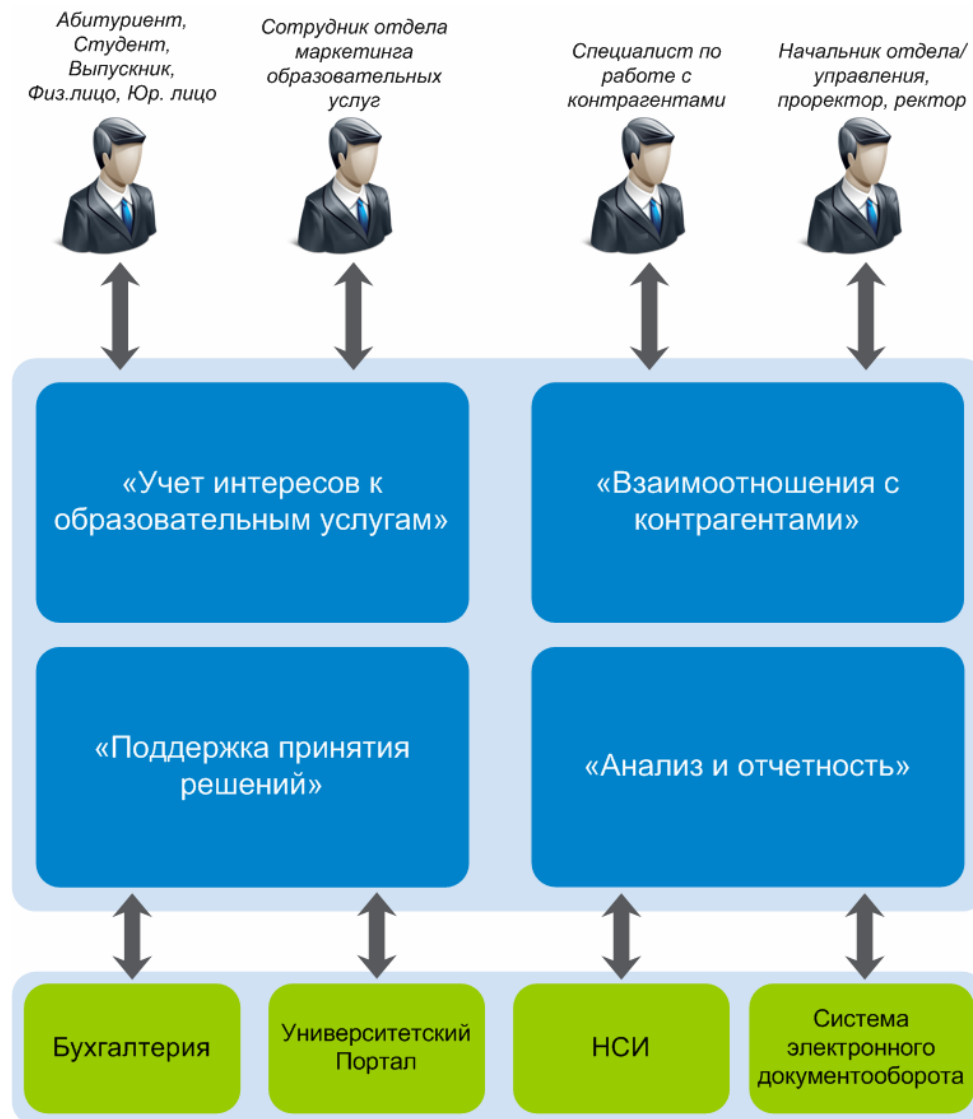
Пользователи системы

1 – 2 – 3 – 4 – **5** – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

- ✓ Сотрудник отдела маркетинга образовательных услуг
- ✓ Специалист по работе с контрагентами
- ✓ Начальник отдела/управления
- ✓ Проректор, ректор
- ✓ Физическое лицо
- ✓ Юридическое лицо
- ✓ Абитуриент
- ✓ Студент
- ✓ Выпускник

Пример крупнейших CRM-систем:

- ✓ SunGard Higher Education CRM
- ✓ Microsoft Dynamics CRM
- ✓ Oracle Siebel CRM
- ✓ SAP CRM
- ✓



Состав пользовательских функций системы

Часть I

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – **6** – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

Функции рабочей области пользователя:

- ✓ Ведение календаря встреч, событий и мероприятий
- ✓ Управление задачами
- ✓ Управление отчетами (оперативные и долгосрочные отчеты)
- ✓ Управление клиентами (абитуриентами, студентами, контрагентами, выпускниками)

Общие сведения
об абитуриенте

Общие сведения		Адреса	
Сведения об абитуриенте			
Логин *	CRM\VP3	Основной телефон	(495) 555-55-55
Фамилия *	Самойлов	Другой телефон	(496) 123-45-67
Имя *	Константин	Домашний телефон	(495) 555-55-55
Отчество	Сергеевич	Мобильный телефон	(905) 777-22-33
Школа	№1214 г. Москвы	Основной телефон	Мобильный телефон
Основной адрес эл. почты	ksamoilov@mail.ru	Пейджер	
Эл. почта 2	ak31214@gmail.com	Факс	(495) 555-55-55
Электронный адрес предупреждений мобильного телефона	ksamoilov@mail.ru	URL-адрес фото	http://www.mmtr.ru/ksamoilov.jpg
Windows Live ID	ksamoilov@hotmail.com		
Подразделение			
Кафедра *	Кафедра физики		

Состав пользовательских функций системы

Часть II

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

- ✓ **Функции привлечения абитуриентов, студентов, выпускников, физ. лиц, и партнеров:**
 - ✓ Планирование и организация маркетинговых мероприятий по работе с абитуриентами (определение формата мероприятия и его участников, сбор аудитории средствами sms- и e-мейл рассылок, он-лайн-регистрация, анкетирование и опросы, оценка и анализ результатов)
 - ✓ Управление интересами абитуриентов и студентов
 - ✓ Ведение базы данных профилей абитуриентов, включая их предпочтения, профессиональные и личные интересы
 - ✓ Управление обращениями абитуриентов и студентов

Перечень связанных данных

Общие сведения об интересе абитуриента

Интерес: Татьяна Герасимова
Сведения

Сведения: Сведения, Действия, Журнал, Бизнес-процессы, Маркетинг

Общие сведения

Описание *	Заявка на платное высшее образование		
Имя *	Татьяна	Приветствие	
Фамилия *	Герасимова	Оценка важности	Высокая
Школа *	№314 г. Москва		

Сведения о контакте

Домашний телефон	(495) 888-88-88	Факс	нет
Другой телефон	(495) 214-22-15	Пейджер	нет
Мобильный телефон	(967) 112-64-34	Электронная почта	tgerasimova@mail.ru
		Веб-узел	

Описание

Проявлен интерес к заключению контракта на обучение по специальности "Конструирование швейных изделий". Необходимо в течение 2 дней пригласить на собеседование и заполнить анкету.

Статус: Открыть

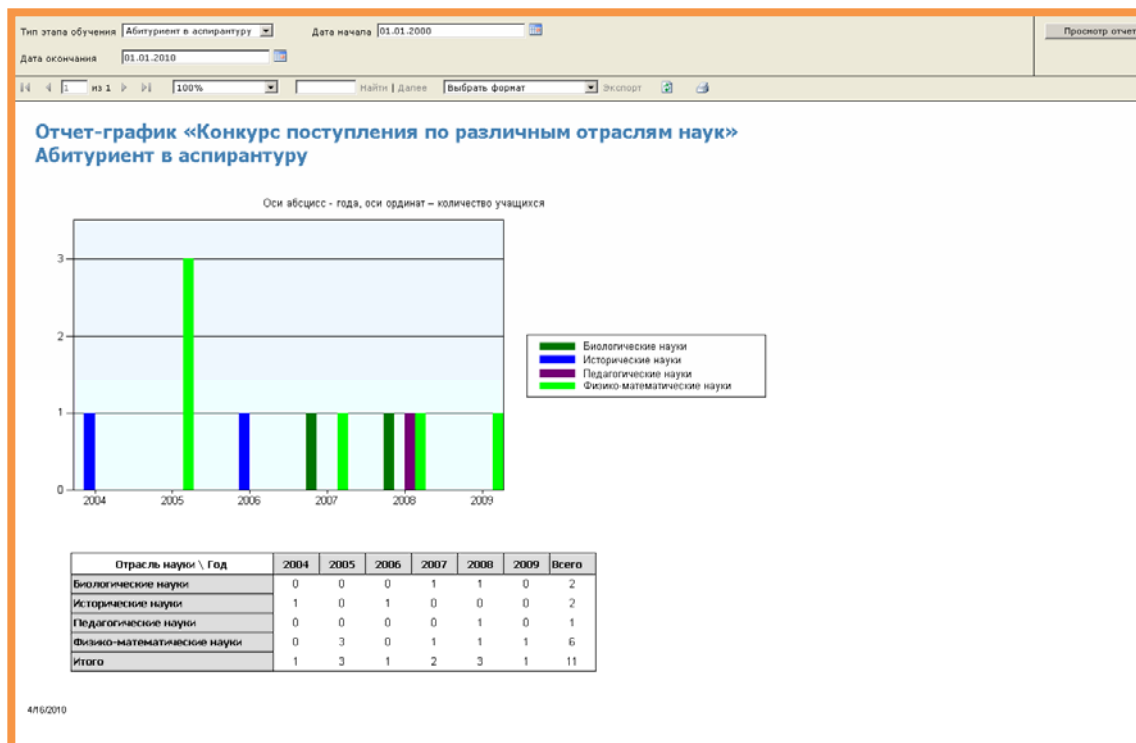
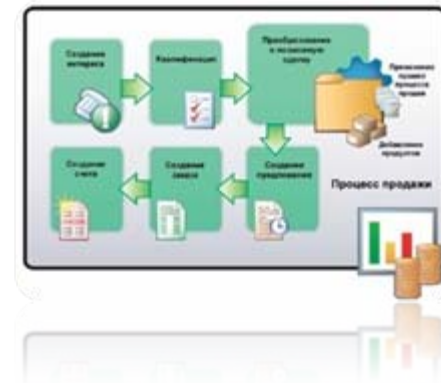
Состав пользовательских функций системы

Часть III

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

Функции анализа и поддержки принятия решений:

- ✓ Построение аналитических отчетов
- ✓ Сегментация базы по степени заинтересованности ВУЗа в абитуриенте
- ✓ Функции прогнозирования
- ✓ Функции работы с каналами привлечения абитуриентов
- ✓ Поддержка при принятии управленческих решений
- ✓ Оценка эффективности каналов коммуникации с абитуриентами



Состав пользовательских функций системы

Часть IV

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11

Сервисные функции:

- ✓ Хранение истории взаимоотношений с абитуриентами ВУЗа
- ✓ Управление базой знаний (часто задаваемые вопросы и процедуры)
- ✓ Автоматическая рассылка персонализированных сообщений абитуриентам (поздравление с днями рождения и праздниками, информирование о знаковых событиях, рекомендации по специальностям, благодарности, отчеты по результатам экзаменов и состоянию набора на факультеты)
- ✓ Электронные опросы абитуриентов

Карточка
обращения
студента

Обращение: Создать

Сведения

Сведения: Сведения, Действия, Журнал, Бизнес-процессы

Общие сведения Примечания и статьи

Обзор

Школа * МОУ Детчинская средняя школа Калужской области

Абитуриент * Евгений Маркин

Тема * Утерян пропуск

Тип обращения Проблема

Происхождение обращения Телефон

Степень удовлетворенности Нейтральны

Сведения о назначении

Ответственный * Антон Сергеевич Фирсов

Состояние Исследование

Дальнейшие действия 21.04.2010

Приоритет Обычный

Сведения о контракте и образовательной услуге

Контракт Договор платных образовательных

Услуга Платные курсы иностранного языка

Строка контракта *

Серийный номер 2114-4122-2113

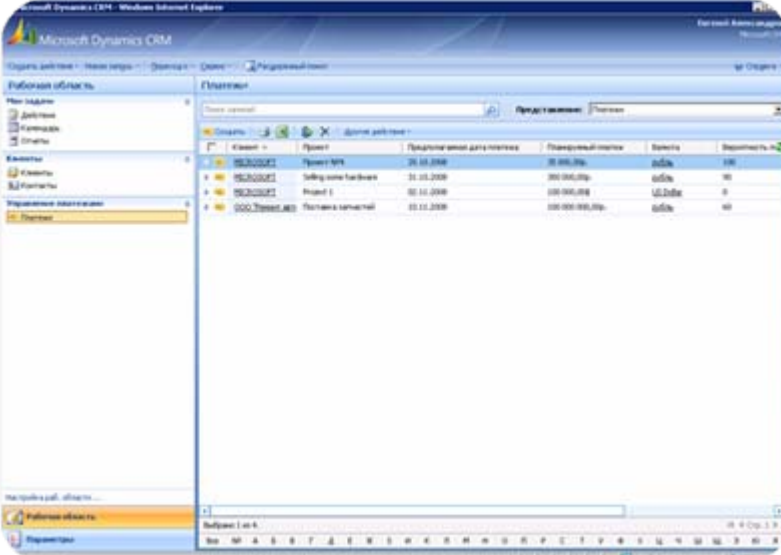
Уровень обслуживания Бронзовый

Статус: Создать

Эффекты от внедрения системы

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – **10** – 11

- ✓ Персонализация работы с абитуриентами
- ✓ Увеличение количества абитуриентов и студентов за счет современных каналов коммуникаций
- ✓ Обеспечение заполнения студентами всех направлений и специальностей
- ✓ Повышение качества планирования маркетинговых кампаний
- ✓ Автоматизация процесса теле- или Web-маркетинга
- ✓ Повышение качества базы контактов, контрагентов и абитуриентов
- ✓ Повышение достоверности данных об абитуриентах и контрагентах
- ✓ Увеличение достоверности оперативных и долгосрочных отчетов
- ✓ Накопление статистических данных для проведения анализа
- ✓ Повышения имиджа ВУЗа в образовательной сфере
- ✓ Повышение производительности труда сотрудников



The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. The main window shows a table titled 'Планирование' (Planning) with columns for 'Клиент' (Client), 'Проект' (Project), 'Предельная дата платежа' (Maximum payment date), 'Планируемый объем' (Planned volume), 'Валюта' (Currency), and 'Величина' (Amount). The table contains several rows of data, including entries for 'ООО "Триумф"' and 'ООО "Триумф-МД"'. The interface also shows a left-hand navigation pane with options like 'Рабочая область' (Work area) and 'Панель задач' (Task pane).

Клиент	Проект	Предельная дата платежа	Планируемый объем	Валюта	Величина
ООО "Триумф"	Проект 991	26.05.2009	30 000,00	руб.	100
ООО "Триумф"	Итого по проекту	26.05.2009	30 000,00	руб.	100
ООО "Триумф"	Проект 1	02.11.2009	100 000,00	USD	0
ООО "Триумф-МД"	Платежи по смете	02.11.2009	100 000,00	руб.	0

О группе компаний VP GROUP

1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11

- ✓ Более 6 лет на рынке
- ✓ Более 2 лет партнерства с Blackboard
- ✓ Лучший мировой партнер Blackboard по итогам 2009 г.
- ✓ Крупнейший консультант по интеграции ИТ-решений для среднего и высшего образования в России



Минобрнауки
РФ



ВШМ СПбГУ



Правительство
во СПб



МГУ им.
Н.Э. Баумана



РГПУ им.
А.И.Герцена



МИСиС



МГМСУ

Эдьюкейшн-
онлайн.ру



ЛГУ им.
А.С.Пушкина



ПГУ



СГУ



ТПУ



МГТУ ТУ



Куб ГАУ

Наши контакты

Мы всегда рады контактам с вами и нацелены на эффективное решение поставленных задач

Группа компаний VP GROUP

Адрес: 109028, Россия,

г. Москва, Подкопаевский пер, д. 7, стр. 2

Тел./Факс.: +7 (495) 968-7070

<http://vpgroup.ru/>