Цифровизация процесса набора абитуриентов с помощью CRM Битрикс24:

от привлечения до контроля выполнения планов поступлений

Аскар Тутуков
CEO CRM Expert

Почему приемная кампания может терять абитуриентов?

«Лоскутная автоматизация»

Excel, бумажные журналы, личные чаты менеджеров — отсутствие единой системы приводит к разрозненности данных и неэффективности.

Потеря коммуникаций

Пропущенные звонки и «забытые» письма в пиковые часы приемной кампании означают потерю потенциальных студентов.

«Слепая зона» ректора

Отчеты приходят с недельным опозданием, что исключает возможность оперативно влиять на ход приема и корректировать стратегию.

Отсутствие аналитики

Слив маркетингового бюджета без понимания эффективности каналов привлечения и реального источника поступающих абитуриентов.

В результате — недобор абитуриентов на образовательные программы

Цифровизация пути абитуриента от первичного обращения до поступления

Сбор всех обращений в одном окне

Единый контакт-центр Вуза по вопросам поступления: звонки, мессенджеры, почта, сайты, соцсети

Квалификация и сегментация обращений

- факультеты/программы / курсы
- бакалавриат /магистратура / докторантура
- гранты/коммерция,
- иностранцы/граждане.

Распределение обращений по направлениям

- целевые лиды по программам, факультетам/школам
- заявки на краткосрочные курсы
- заявки на мероприятия

Сегментированные рассылки по базе лидов

- цепочки емайл-рассылок
- whatsapp - рассылки
- таргетированная реклама
- персональные касания

Контроль подачи заявлений

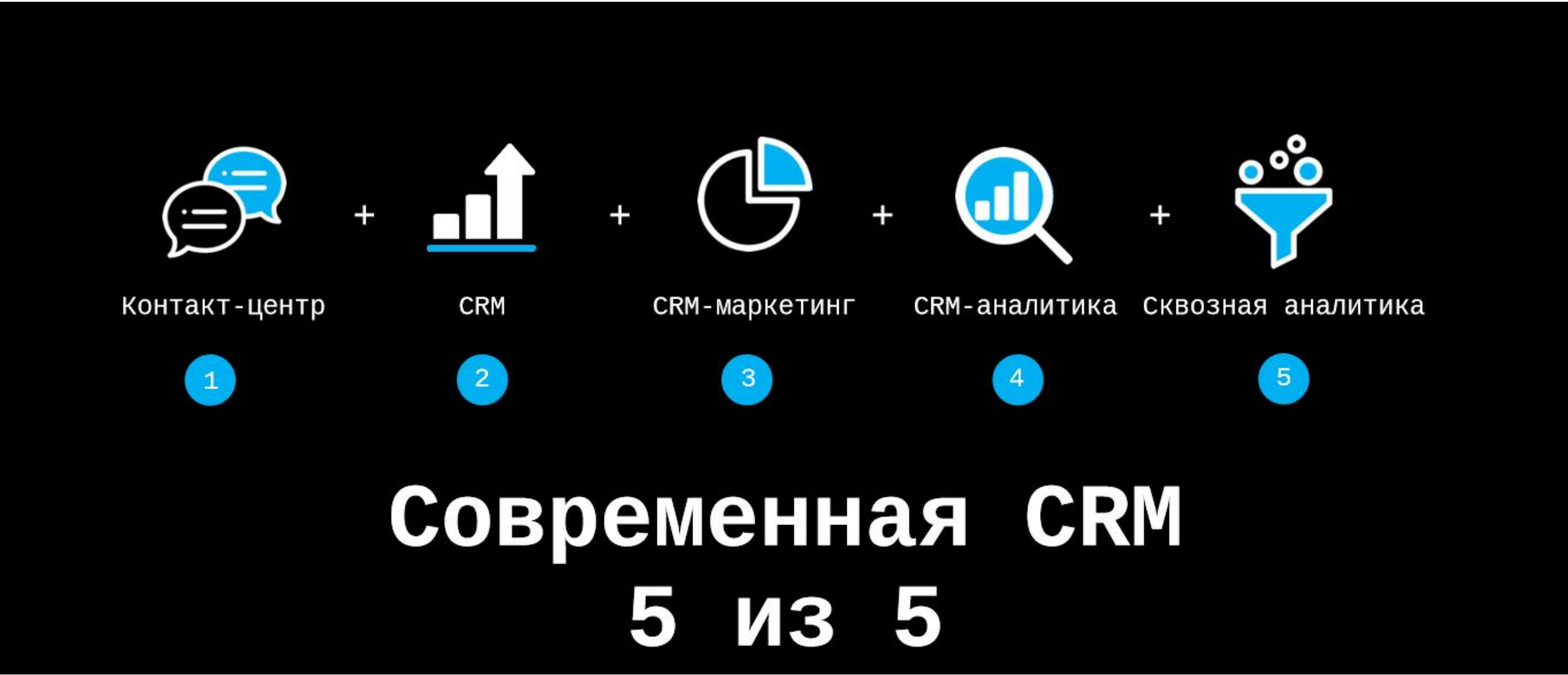
- регистрация на портале Admisions
- подача заявления
- загрузка документов
- статусы рассмотрения и поступления

итоговый статус абитуриента:

- История всех обращений
- статусы подачи и рассмотрения заявлений
- заявки на дополнительные курсы и мероприятия

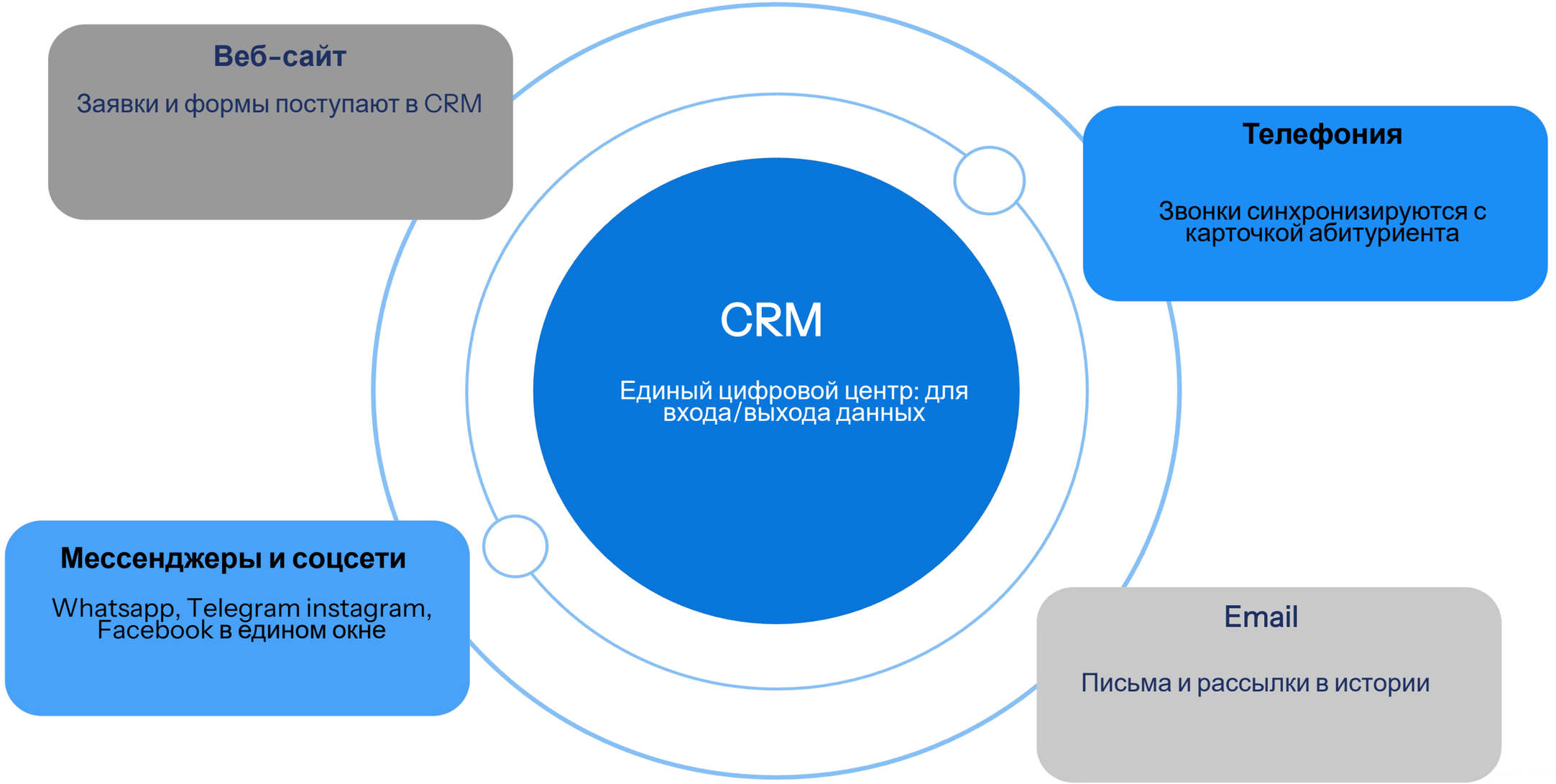
Инструменты для оцифровки процесса набора абитуриентов

Экосистема Битрикс24: от первого клика абитуриента до итоговой статистики по зачислениям.



CRM как ядро приемной кампании

Вся история общения с каждым абитуриентом хранится в одной карточке, обеспечивая полный контекст и персонализированный подход.



Омниканальность: Говорим с абитуриентами там, где им удобно

Улучшение Customer Service:

- Распределение обращений по очереди между операторами.
- Ответ клиенту в режиме реального времени.
- Возможность вести общение с клиентом через разные каналы коммуникаций.
- Ни одно сообщение не потеряется даже при отсутствии сотрудника.
- Контроль переписки руководителем для обеспечения качества и предотвращения потери информации.

Искусственный интеллект и Чат-боты: Первая линия поддержки 24/7

Проблема

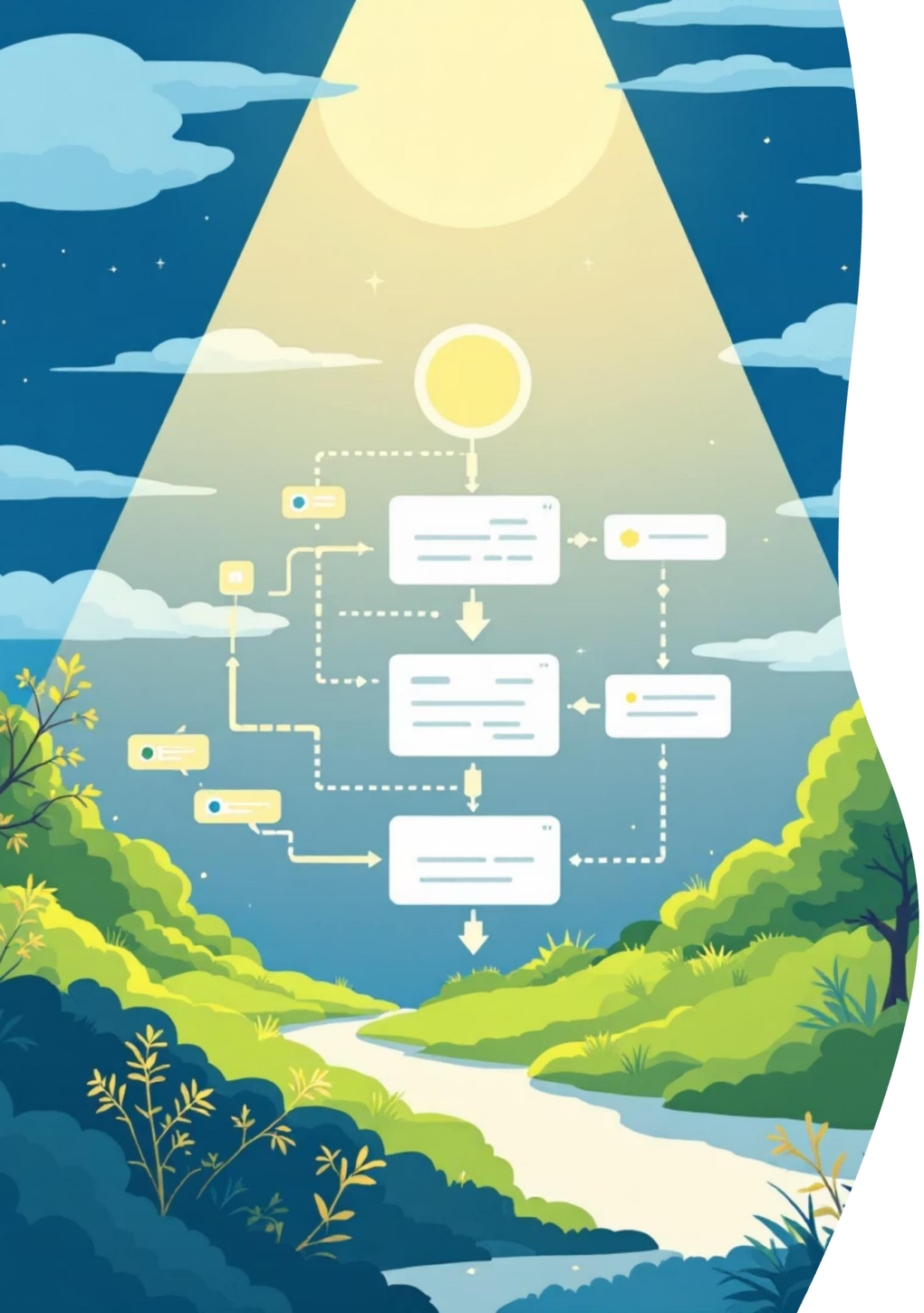
Тысячи однотипных вопросов от абитуриентов, отнимающие огромное количество времени у сотрудников приемной комиссии.

Решение

AI-чат-бот мгновенно отвечает на 80% типовых запросов, снимая рутину с операторов.

Результат

Операторы сосредоточены на сложных кейсах, абитуриент получает быстрый и точный ответ без ожидания.



Автоматизация процесса набора в CRM: Система сама ведет абитуриента к поступлению

Как влиять на конверсию в поступление благодаря автоматизированным сценариям в воронках.

1

Заявка с сайта

Автоматическая регистрация и первичная обработка данных по сценариям

2

Авто-уведомление на почту/whatsapp

«ссылка на страницу регистрации , список необходимых документов для приема» — автоматизированная цепочка писем для абитуриента.

3

Напоминание о сроках и оригиналах

Если оригиналы не предоставлены за 3 дня — авто-задача менеджеру «Позвонить срочно», напоминание абитуриенту на whatsapp

4

Зачисление

Авто-поздравление на почту с дальнейшими инструкциями.

CRM-маркетинг: Персональная коммуникация вместо спама

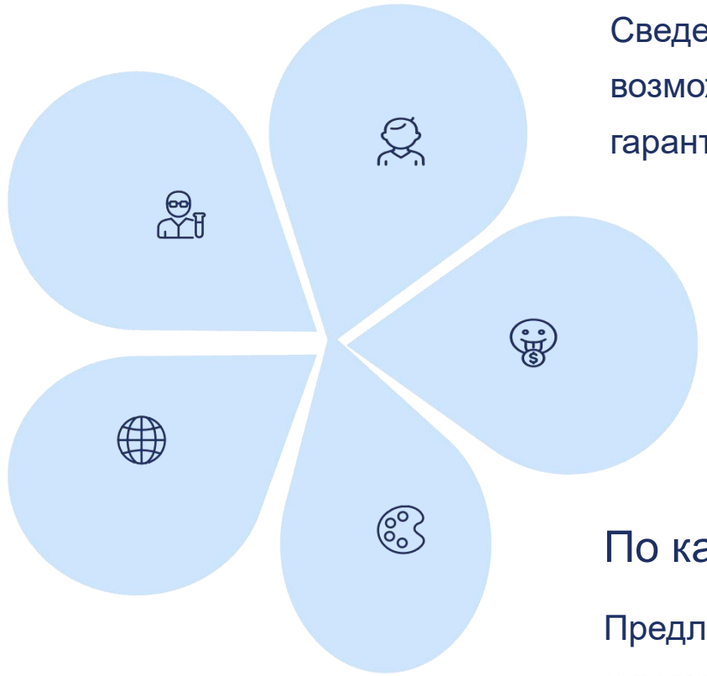
Повышение эффективности маркетинговых кампаний (Email, SMS, мессенджеры) через глубокую сегментацию и индивидуальный подход.

Сегментация по профилю (IT, бизнес и пр)

Информация об IT-лабораториях, инновационных проектах, приглашения на хакатоны.

Международным студентам

Информация о программах обмена, адаптации, поддержке иностранных студентов и перспективах в международной среде.



Сегментация по роли («Родители, школьники»)

Сведения о безопасности кампуса, возможностях проживания, стипендиях и гарантиях трудоустройства.

По результату (Не поступили, не прошли на грант)

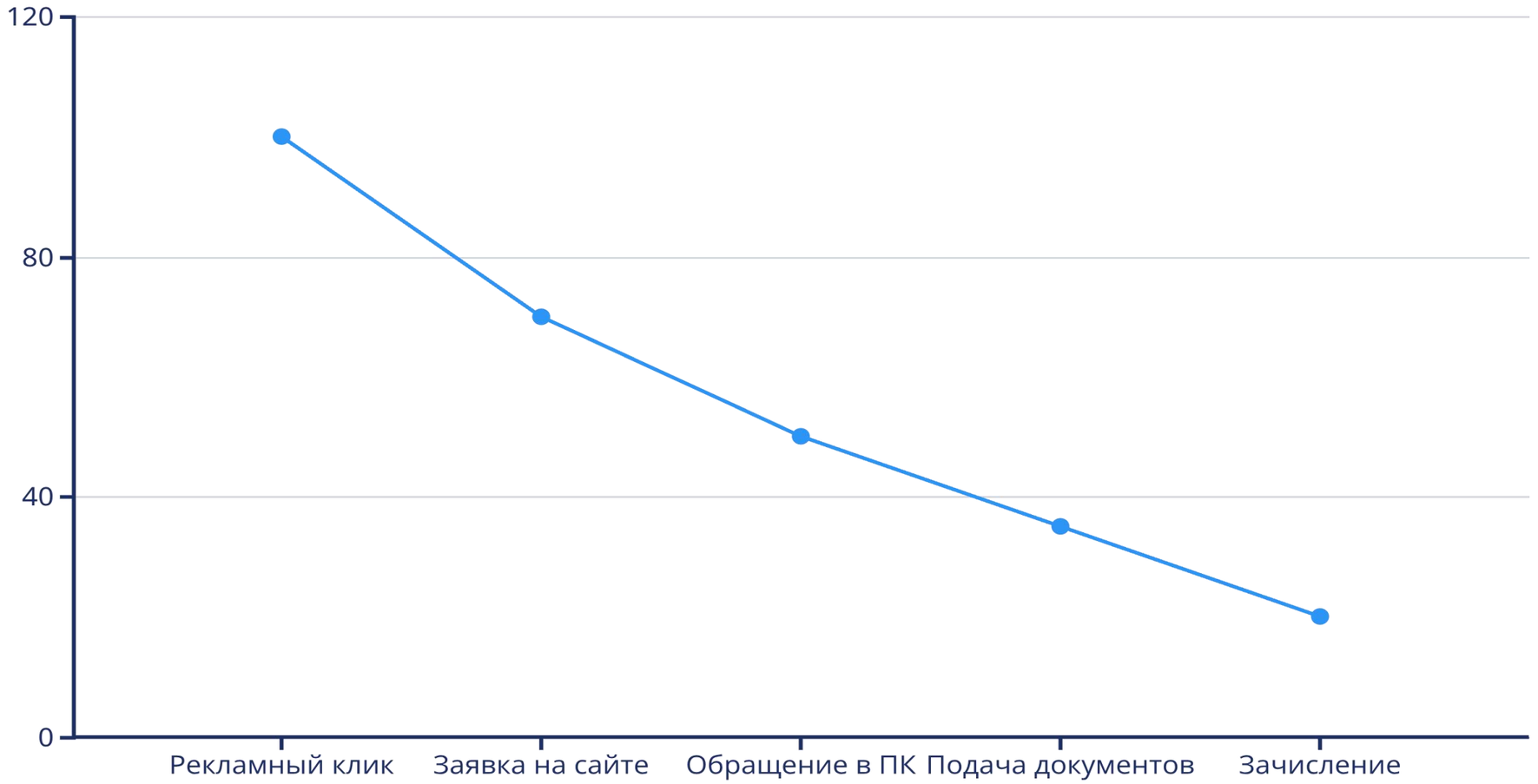
Персонализированное предложение платного обучения, гибких условий оплаты и образовательных кредитов.

По категории обращения (курсы, подготовка и пр)

Предложения о курсах мероприятиях, проектах и возможностях подготовки к тестам.

Сквозная аналитика: Эффективность каждого источника в рекламе

Нужно видеть путь абитуриента от первого клика по рекламе до приказа о зачислении, точно понимая реальную стоимость привлечения студента (CAC).



Это позволяет оптимизировать маркетинговые кампании и максимально эффективно использовать бюджет по разным каналам..

BI-дашборды для Ректора: Университет, управляемый на основе данных

«Ситуационный центр» в кармане руководителя — данные в реальном времени, а не раз в месяц.

95%

План/факт набора

Мониторинг прогресса набора студентов в реальном времени по целевым и текущим показателям в разрезе программ.

12:1

Конкурс на место

Актуальные данные о конкурсе по всем направлениям и специальностям.

80%

Прогноз КЦП

Прогноз выполнения КЦП (контрольных цифр приема) на гранты.

Результаты цифровизации процесса: Что получает ВУЗ ?

1

Прозрачность и управляемость процесса набора.

Полный контроль над каждым этапом приемной кампании. Быстрое реагирование на отклонения от плана набора.

2

Рост конверсии. Оптимизация бюджетов

Увеличение доли зачисленных абитуриентов из общего числа заявок благодаря автоматизированным воронкам. Оптимизация бюджетов.

3

Сокращение времени обработки обращений

Оптимизация процессов сокращает время обработки запросов.

4

Повышение лояльности абитуриентов и студентов

Быстрый и качественный сервис формирует положительный имидж ВУЗа в глазах абитуриентов.

Результат: современная, эффективная и ориентированная на результат приёмная комиссия

Контактная информация

Битрикс24
помогает бизнесу работать

Компания Задачи и Проекты CRM Открытые линии Сайты

CRM EXPERT.kz
Подбор, внедрение и интеграция CRM систем «под ключ»

Связаться с нами

Получите консультацию по внедрению Битрикс24 в вашей компании.

Наши контакты

Тел./whatsapp +7 747 094 0000

mail: info@crmexpert.kz

Следующие шаги

Оставьте заявку на бесплатную консультацию.

Спасибо за внимание!