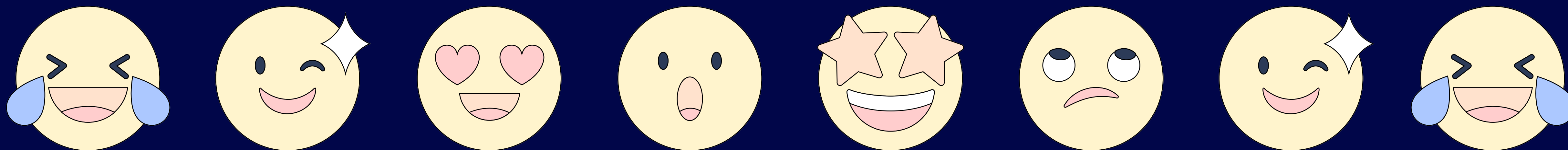


«Чем помочь?»

Проект сервисной трансформации вузов



Итоги – 2022

Оглавление

◆ Участники	3–4	◆ Онбординг	16
◆ Что получили участники	5	◆ Сервис ассистентов	17
◆ Служба поддержки	6–10	◆ Образовательная программа	18
◆ Приемная кампания	11–14	◆ Анализ обращений	19
◆ Альма	15	◆ Статистика	21
		◆ Отбор – 2023	22

Сформулировали критерии отбора вузов-участников

✓ **Техническая готовность**

Используют современные информационные системы для управления учебным процессом

✓ **Прогрессивная команда**

Есть бизнес-опыт, знание современных бизнес-практик и роли IT-инструментов в бизнес-процессах

✓ **Желание участвовать**

Команда продемонстрировала заинтересованность, сильная мотивационная часть в заявке

✓ **Эффективная работа с запросами**

Показали высокое качество и скорость работы с обращениями студентов

Отобрали в пилотный проект 6 вузов из разных регионов

Теперь очевидно: получится у всех, кто действительно хочет.

76 вузов подали заявки

60 прошли собеседование

23 подписали согласие у ректора

6 прошли отбор

60 000 студентов



Вузы-участники получили

Профессиональная команда агентов поддержки

отвечала на вопросы студентов и абитуриентов круглосуточно и без выходных

Сервисы сбора и анализа обратной связи

давали объективную картину по любому вопросу в считанные минуты

Образовательная программа

по клиентоориентированности, сервису и проектной работе шла параллельно проекту и дополняла практику теоретическими знаниями

Проактивная приемная кампания

открыла доступ к инструментам и возможностям, которых раньше не хватало

Сервис Альма

неформальное и честное общение с абитуриентами

Программа онбординга

позволила создать индивидуальные справочники для первокурсников

Сервис персональных ассистентов

дал возможность делегировать рутинные задачи и сосредоточиться на главном

Возможность бесплатного участия

для вузов, которые прошли конкурсный отбор

Организовали **круглосуточную** службу поддержки

✓ **95% обращений**
команда поддержки
закрывает
без консультации
с подразделениями
университета

✓ **Рекордная скорость
и качество работы
с запросами**
база знаний, которую
создали и пополняют
агенты поддержки

✓ **4 канала**
для входящих обращений



Чат на сайте

Новый канал



Единая круглосуточная
горячая линия

Новый канал



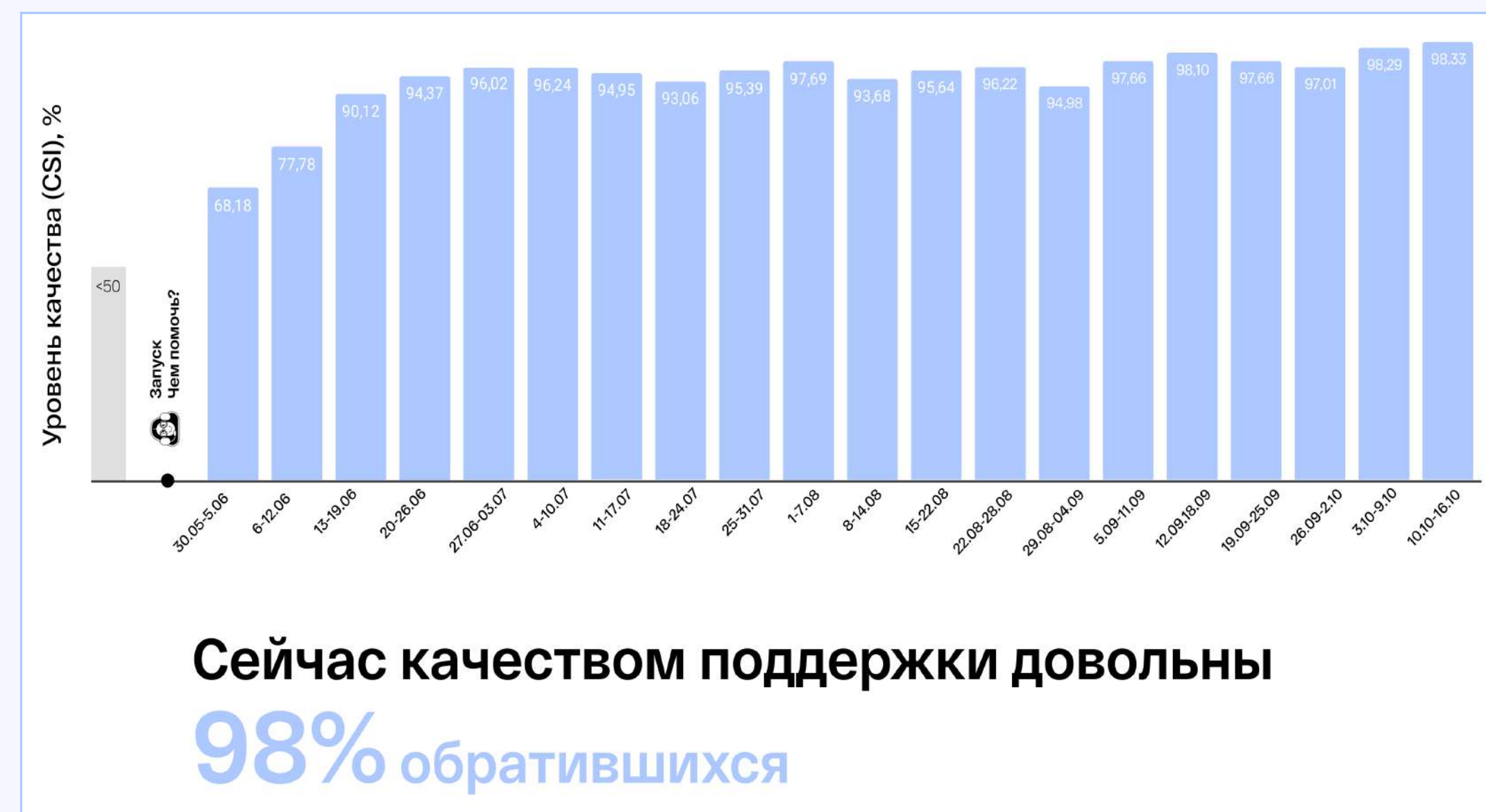
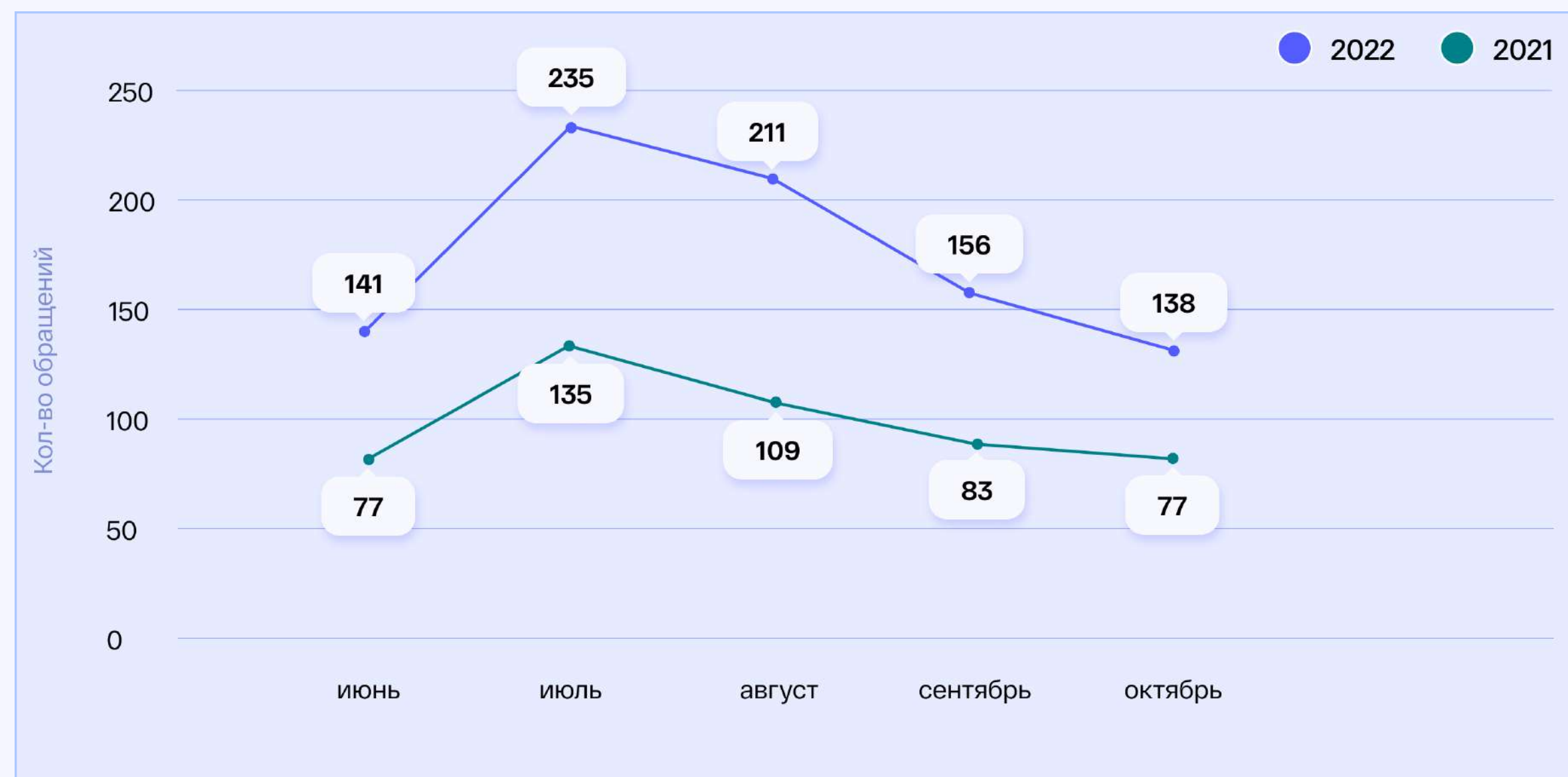
Оперативная поддержка
в VK (ответ до 5 мин)



Единая почта для всех
входящих обращений

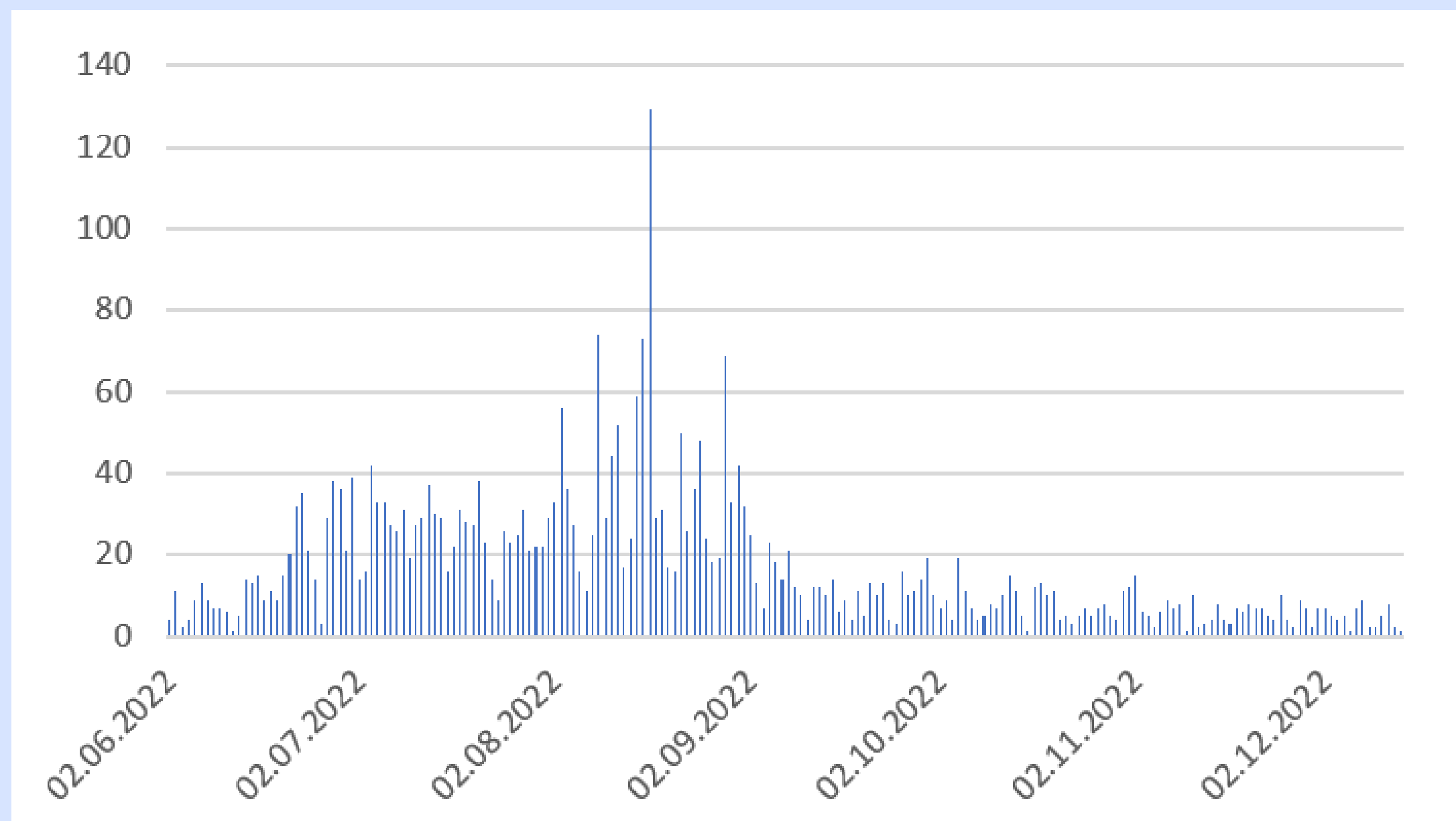
Заслужили доверие студентов главное достижение года

Когда качество и скорость ответов **выросли больше, чем в 2 раза**, студенты доверились нам и мы завязали открытый диалог.

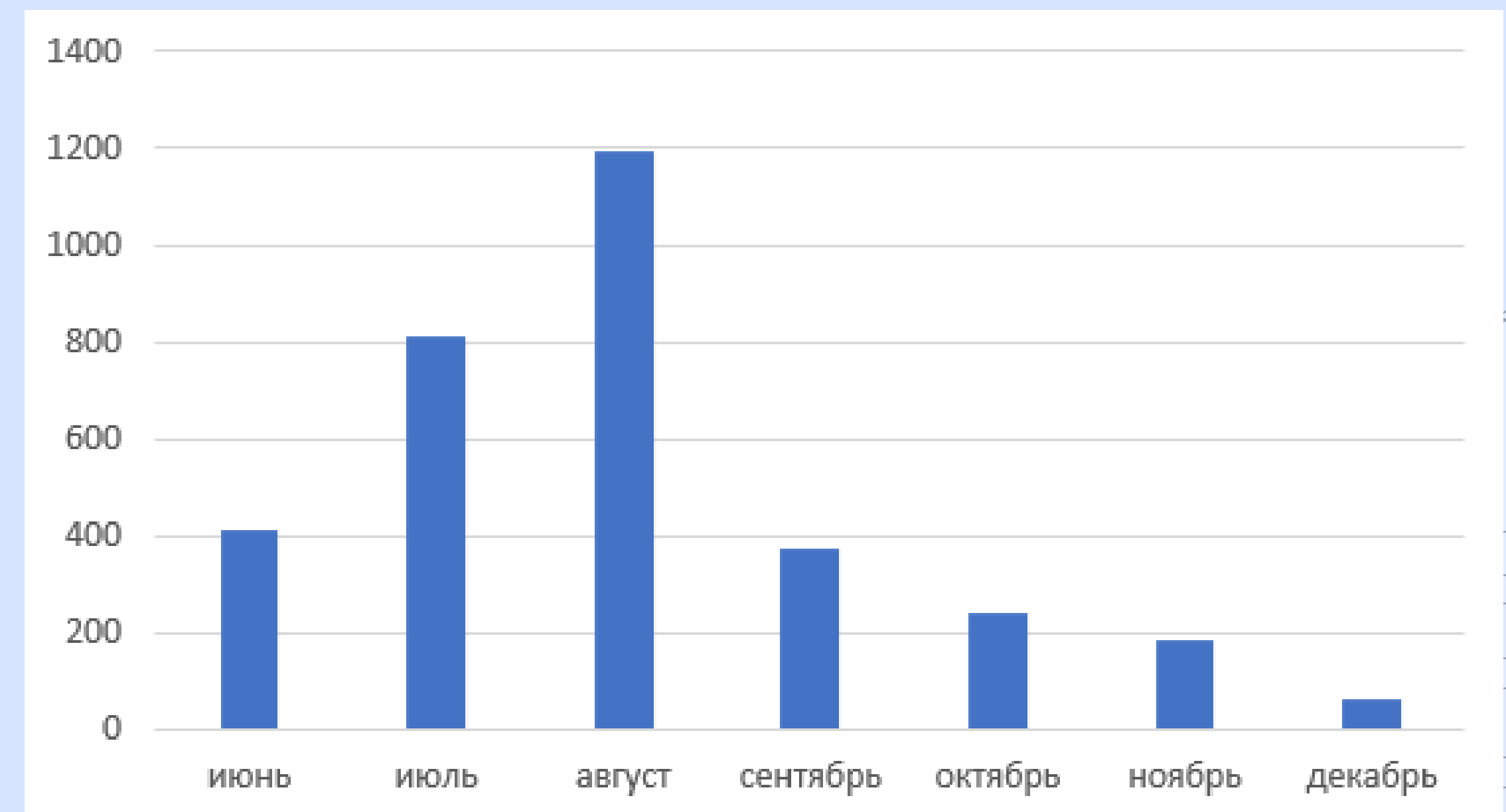


Почувствовали благодарность

Десятки студентов благодарят свой университет за помощь в решении их проблем.



количество положительных отзывов по дням



количество положительных отзывов по месяцам

Как работает служба «Чем помочь?» в вузах



24/7



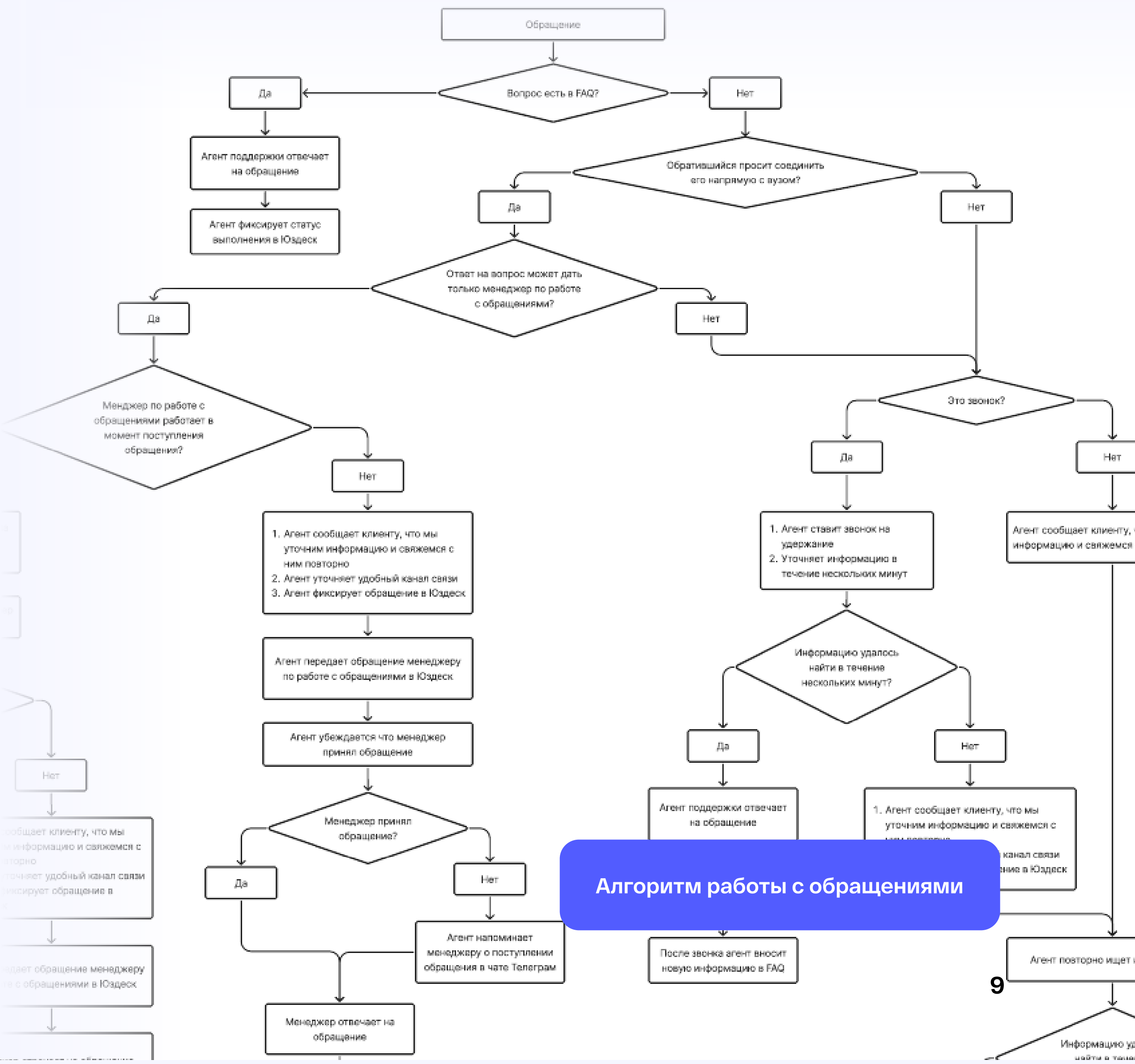
4 канала приема обращений: горячая линия 8 800, почта, чат на сайте, мессенджеры



Ответы на обращения через тикет-систему



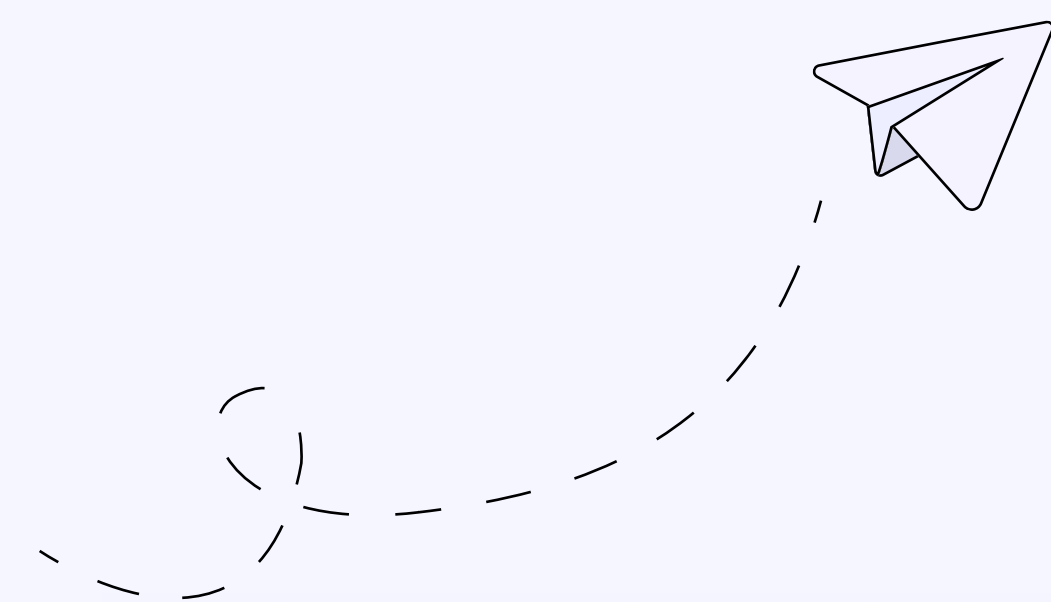
Ответы регламентируются: работаны FAQ, алгоритм обработки и стандарт качества ответа



Алгоритм работы с обращениями

Прокачали приемную кампанию

Внедрили проактивный подход к работе с абитуриентами.



Not Secure — kamgu.ru

Поиск...

Выбрать программу

Физико-математический факультет

01.03.02 Прикладная математика и информатика

Очно 4 года

Кому подойдет

Любителям матмоделирования и желающим работать в IT-компаниях.

Вступительные испытания

Что сдавать обязательно: Русский язык: Информатика: Что сдавать по выбору:

Как завершить лето полезно и интересно?

👋 Привет!

Сейчас будет больно.

До сентября две недели!
Где лето?!

Про боль все, переходим к рационализации.



проект от
росмолодёжь

свое будущее

ся не выходит. ЕГЭ позади, но 20 июня стартовала
рыты двери в любой вуз страны, ты можешь подать
ий одновременно! Такая свобода должна вдохновлять,
е запутывает, чем помогает.

ть правильный выбор и приблизить долгожданный отдых?
ом из вузов — Поволжском государственном

п-10 причин выбрать ПВГУС

ет. В 2022 году университет предоставляет 525

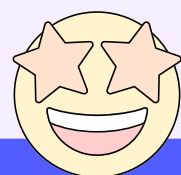
10

0% преподавателей имеют ученые степени и звания.
эциальность. Университет открыл набор на две

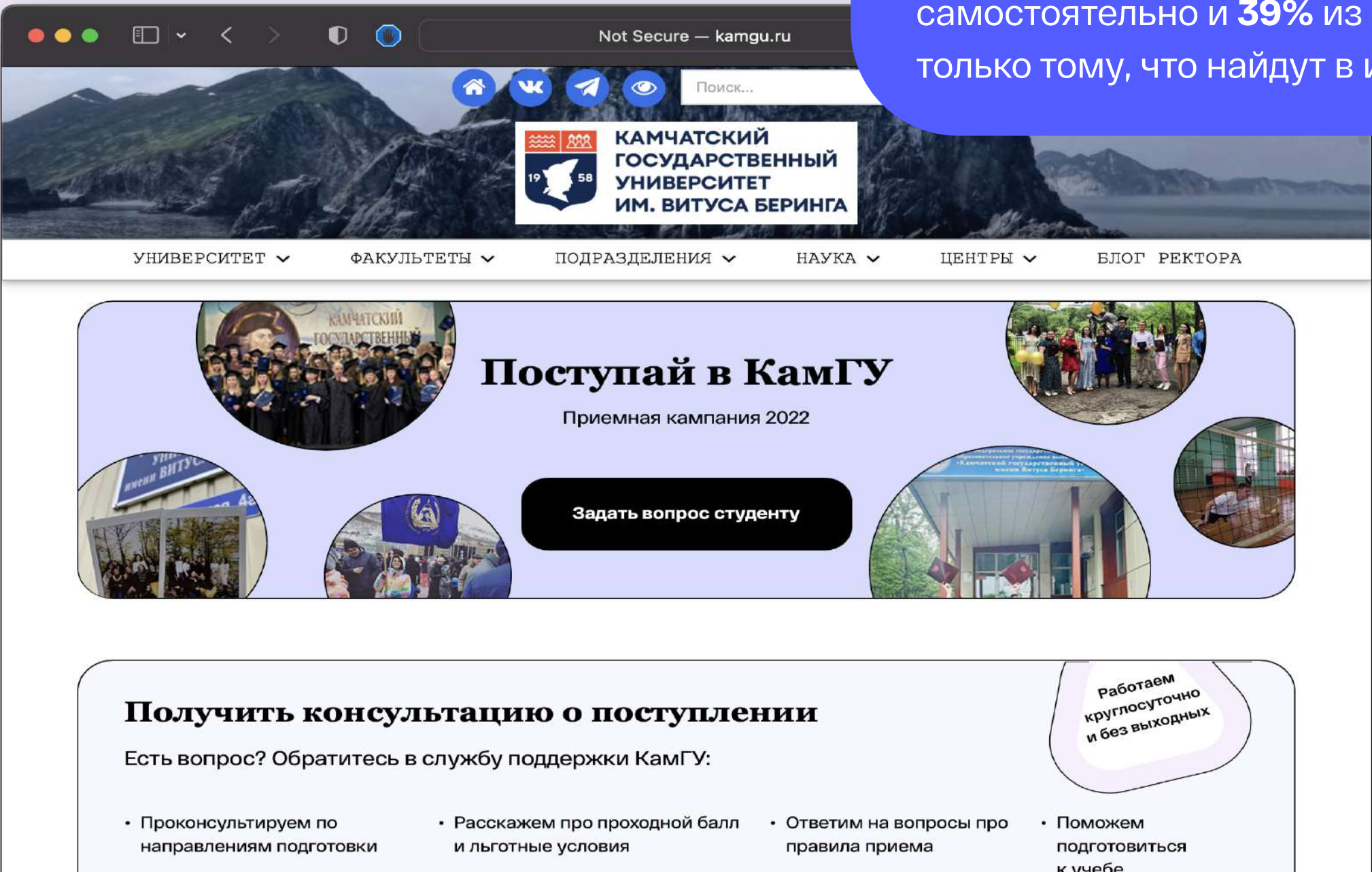
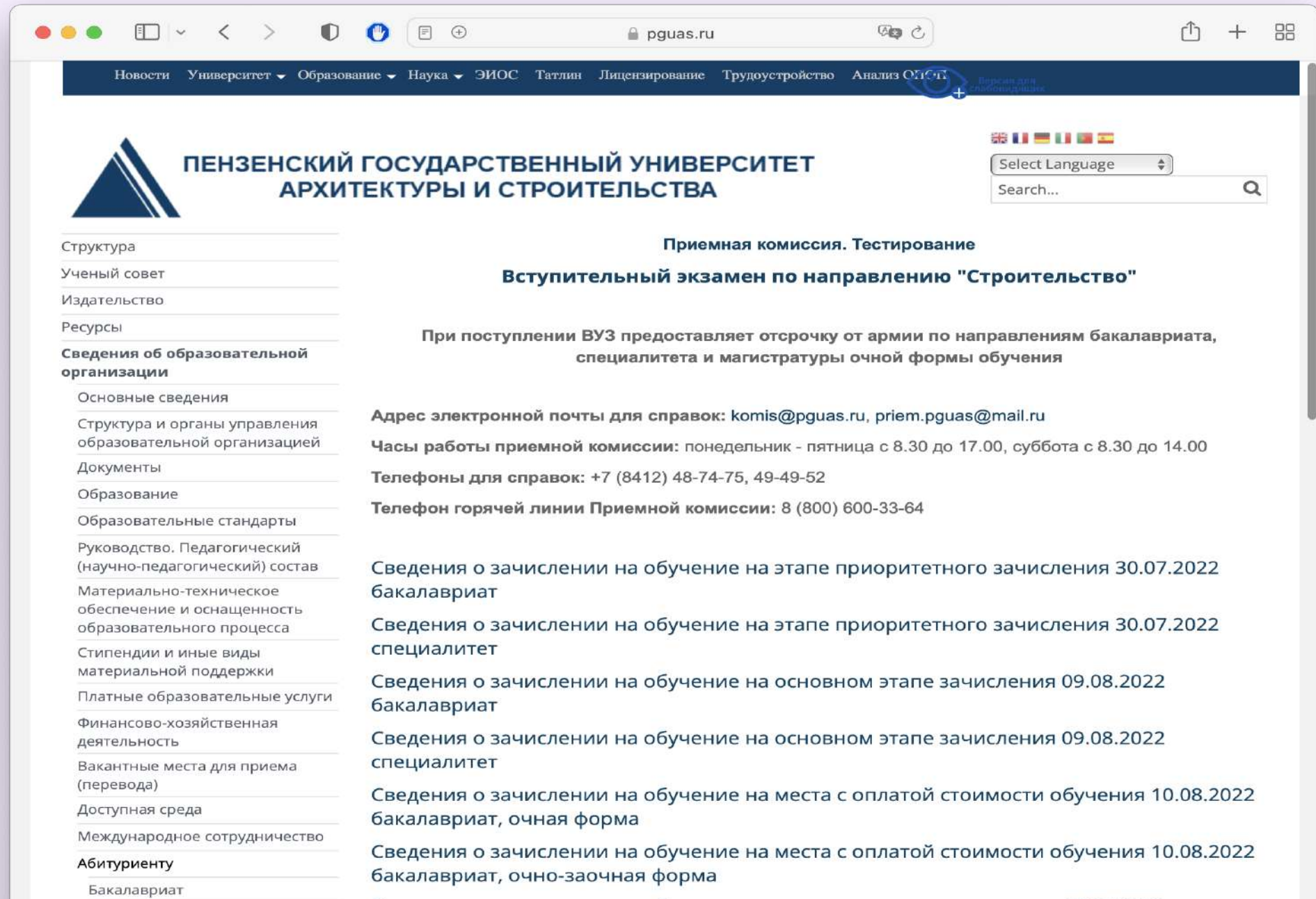
Приемная кампания

Пересобрали страницы для поступающих

Теперь каждому школьнику очевидно, что он делает правильный выбор!



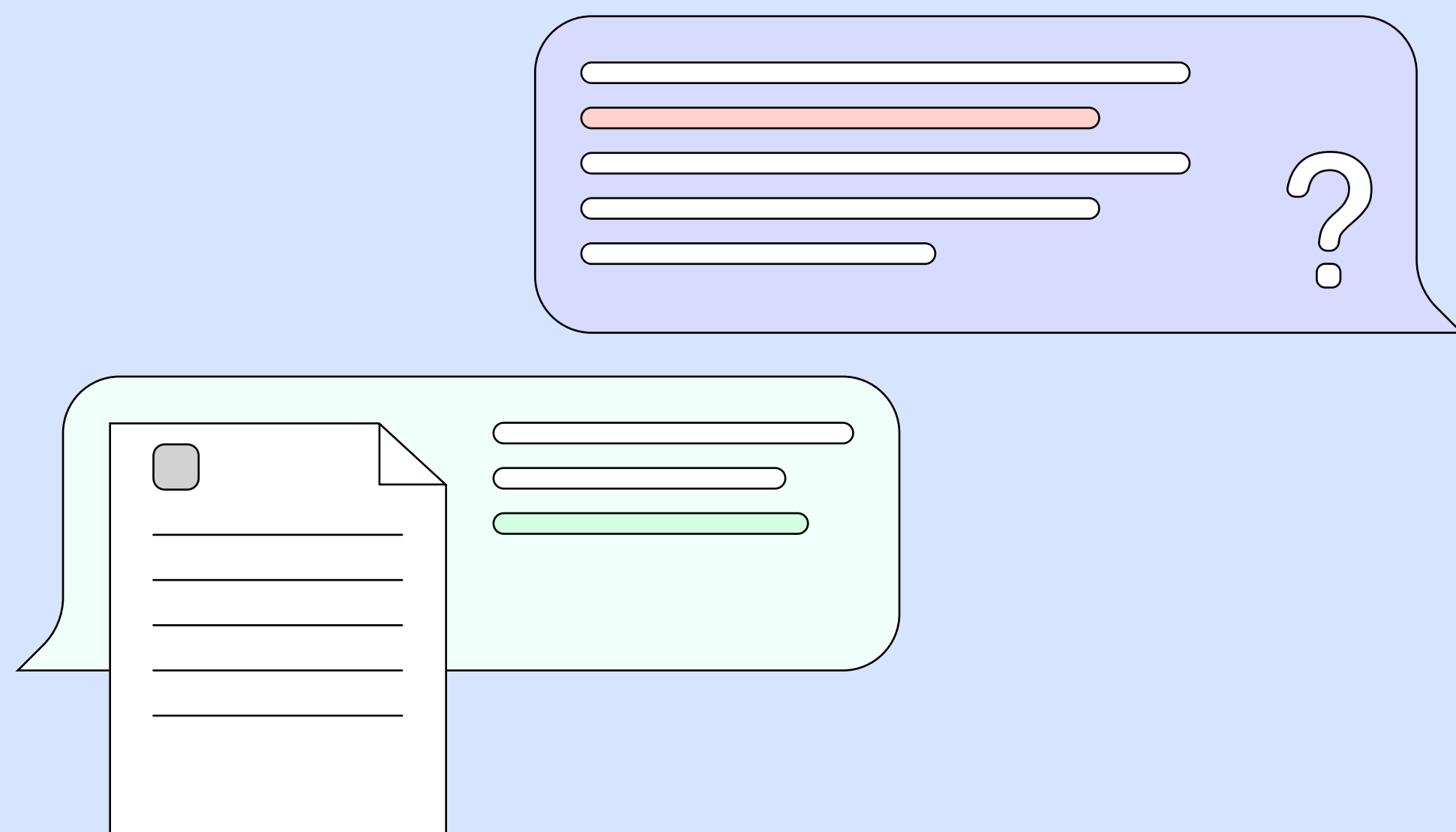
82% процентов абитуриентов принимают решение о выборе вуза самостоятельно и 39% из них доверяют только тому, что найдут в интернете.



Было

Стало

Отвечали тысячам каждый день



Объяснили тысячам абитуриентов
почему заявления еще нет в списках
и куда нести оригинал



До 1300 обращений в сутки
обрабатывала поддержка во время
приемной кампании



17 августа 2022
ПИК АКТИВНОСТИ

Боролись за лучших

500 000 самых активных абитуриентов
получили персональные приглашения
от университета.

15,79%

конверсия
в заинтересованного лида
(каждый 6-й)

12,5%

конверсия из лидов
в подавших документы
(каждый 8-й)

Приемная кампания



проект от
росмолодёжь

Выбери своё будущее

Привет 🖐️

Лето в разгаре, а расслабиться не выходит. ЕГЭ позади, но 20 июня стартовала приемная кампания. Тебе открыты двери в любой вуз страны, ты можешь подать документы на пять направлений одновременно! Такая свобода должна вдохновлять, но множество вариантов чаще запутывает, чем помогает.

Как сэкономить время, сделать правильный выбор и приблизить долгожданный отдых? Хотим рассказать тебе об одном из вузов — Поволжском государственном университете сервиса.

Топ-10 причин выбрать ПВГУС

1. **Поступить на бюджет.** В 2022 году университет предоставляет 525 бюджетных мест.
2. **Учиться у лучших.** 70% преподавателей имеют ученые степени и звания.
3. **Получить новую специальность.** Университет открыл набор на две программы специалитета и магистратуры по IT-безопасности — выбери профессию, которая точно нужна в будущем.
4. **Жить в центре.** Учебные корпуса и общежития находятся в центре города. Все рядом: спортивный комплекс, кафе, торговые центры и остановки транспорта.
5. **Получить Европейское приложение к диплому.** Всем выпускникам вручают Diploma supplement — с его помощью можно подтвердить образование для зарубежных компаний и вузов.
6. **Познакомиться с работодателями.** Партнеры образовательных программ: технопарк «Жигулевская долина», Глонасс-Центр, Сбербанк, IBM,

Вовлекли студентов в работу с абитуриентами **по-новому**

Внедрили сервис Альма – чат, где абитуриент может задать студенту вуза любой вопрос. Даже тот, на который приемная комиссия никогда не ответит.

Привет, я выбираю между твоей специальностью и туризмом. Расскажи об учебе? Как тебе?

12:45 ✓ ⋮

Привет, мне нравится учиться на моем направлении. У нас много классных преподавателей :) А еще крутые стажировки от центра-карьеры.

12:48 ⋮

Ох, спасибо! Значит, будем учиться вместе))

12:45 ✓ ⋮

Чем вы занимаетесь вне учебы?

08:46 ✓ ⋮

Привет, у нас в ТГТУ очень много кружков и мероприятий, где ты сможешь себя проявить. Есть мода, танцы, настольные игры и КВН. А еще я работаю в волонтерском центре 🐶

08:57 ⋮

Вы от универа к собачкам ездите? Круто! А в какой приют?

08:59 ✓ ⋮

Привет! Поступаю из другого города в ТИУ, что нужно знать? Я очень волнуюсь!

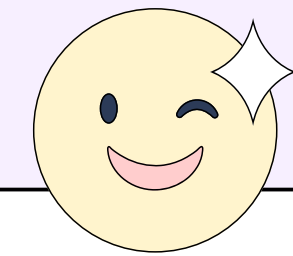
13:21 ✓ ⋮

было сложно
плату обучения (лекции,
айти друзей из Тюмени
не страшно ходить и

13:36 ⋮

Убедились в пользе Альмы

Так понравился сервис пользователям, что стал отдельным продуктом.



Новый канал работы со студентами

Подключили Альму, чтобы получить новый канал работы со студентами и абитуриентами. Мы довольны ее работой, от поступающих приходит много вопросов. Их подкупает, что они задают вопросы как равный равному и получают информацию от студента студенту.



Юлия Кирюшина

начальник Управления по воспитательной и социальной работе ПГУАС

Искренность и открытость

Подключили Альму, чтобы наладить связь абитуриента и студента. Первые задавали волнующие вопросы. Вторые оперативно и честно на них отвечали. Ведь кто, как не наши ребята, в курсе, какой преподаватель самый строгий или как прогулять пары 😊 В итоге мы смогли быстро и эффективно повысить доверие будущих первокурсников, а студенты получили новый опыт коммуникации.



Юлия Шнякина

начальник управления по сопровождению учащихся ПВГУС

90,9% сотрудников вузов продолжают пользоваться Альмой, **45,5%** хотят добавить возможность задать вопрос преподавателю.

Внедрили **онбординг** первокурсников

Позаботились о студентах и подготовили для них **Почемучник**

Проанализировали 900 анкет

и совместно со студентами собрали
индивидуальные сборники ответов
на важные вопросы

Самостоятельная работа студентов

собрали информацию, проверили
у редактора, вычитали у корректора
и направили правки

Почемучник

можно распечатать как буклет,
превратить в портал для поступившего,
разослать вместе с приглашением
на торжественную линейку

Почемучка

для первокурсников



С чего начать

Студенческий билет

Студенческий билет — это документ, который должен быть у каждого студента. Обычно его выдает вуз на организационном собрании в начале учебного года.

Пропуск

Каждый студент должен получить пропуск в начале учебного года, до 1 октября. С ним ты можешь зайти в любое здание ТГТУ без ограничений. Где и как получить пропуск в этом учебном году, тебе расскажет твой куратор.

и новая глава в твоей жизни — теперь ты студент ТГТУ.

Что такое ТГТУ?

етное образовательное учреждение высшего образования,

Онбординг

Сервис персональных ассистентов

👉 **Персональные помощники для активных студентов:** победителей конкурсов и олимпиад, лидеров проектов или сообществ, участников Альмы.

👉 **Ассистенты** взяли на себя рутинные задачи, чтобы освободить время на учебу и творчество: заполняли заявления, находили место для практики, подбирали маршрут поездки на каникулы и записывали на курсы по AutoCad.

Личные помощники:

📄 **решили 201 задачу**

🕒 **освободили 320 часов**



Провели образовательную программу

✓ **Переписали описание**

образовательной программы
и правила поступления понятно
для абитуриента

✓ **Изучили возможности**

CRM-систем и других цифровых
инструментов продаж в контексте
привлечения абитуриентов

✓ **Разобрались, как работает**

маркетинговая воронка
в специфике сферы образования

✓ **Обновили бизнес-процессы**

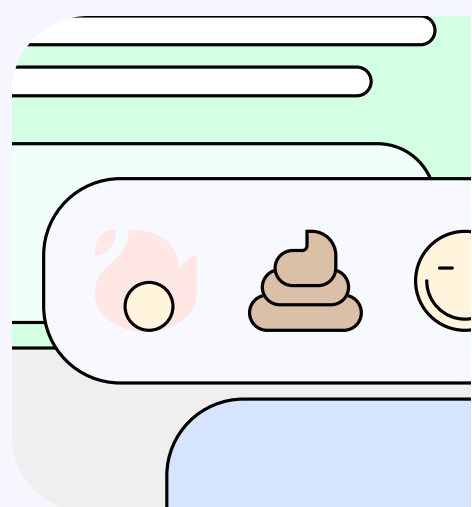
оптимизировали проектное
и процессное управление, научились
оценивать успешное взаимодействие
подразделений на стыках сквозных
процессов

✓ **Прояснили вопросы**

прикладной информационной
безопасности

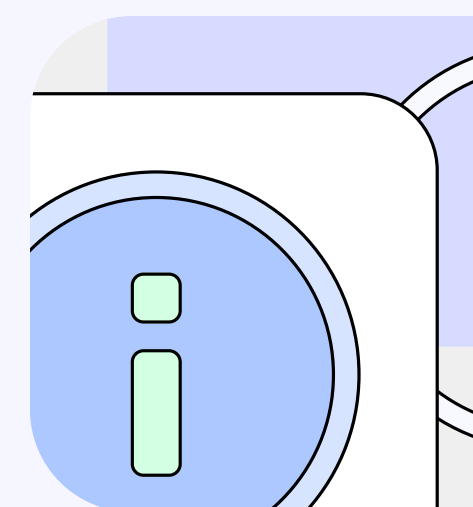
Внедрили анализ обращений

Теперь за несколько минут можно увидеть, что волнует студентов.



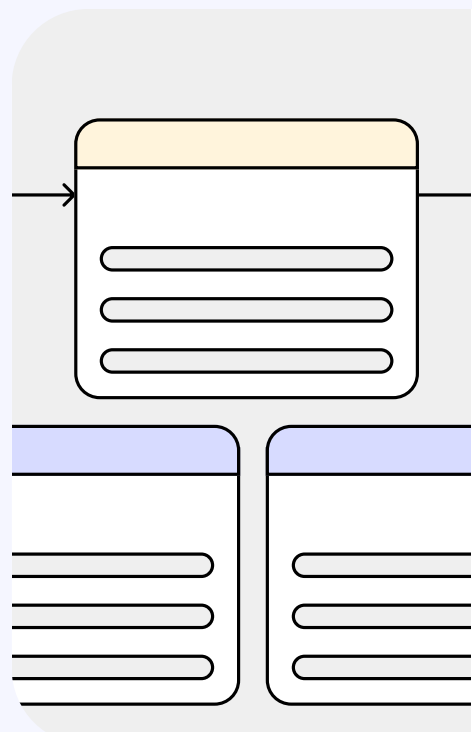
31 000+

проанализировали обращений



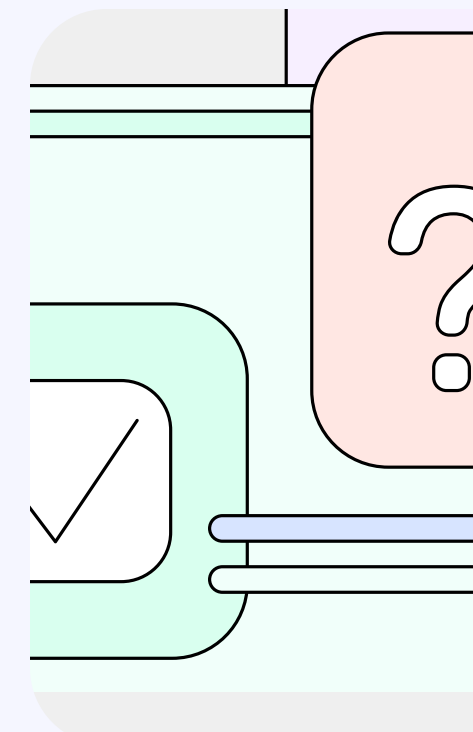
Готовили рекомендации

на основе частых вопросов



Техническая готовность

используют современные
информационные системы
для управления учебным процессом



Получили честную оценку*

качества процессов в университете –
для тех, кто хочет показать настоящую
заботу о студентах

***Обратная связь** – это не страшно. Несмотря на анонимность,
жалоб было всего **0,5%**

Не гадали и не придумывали — а прямо спрашивали у студентов

Провели больше 20 опросов и получили **неожиданный инсайт**:

👉 **66% студентов** хотят посещать дополнительные занятия и готовы за них платить

👉 **41% выразили желание** посещать курсы, связанные с развитием soft skills

👉 **30% выбрали** углубленное изучение профильных предметов



Собрали статистику

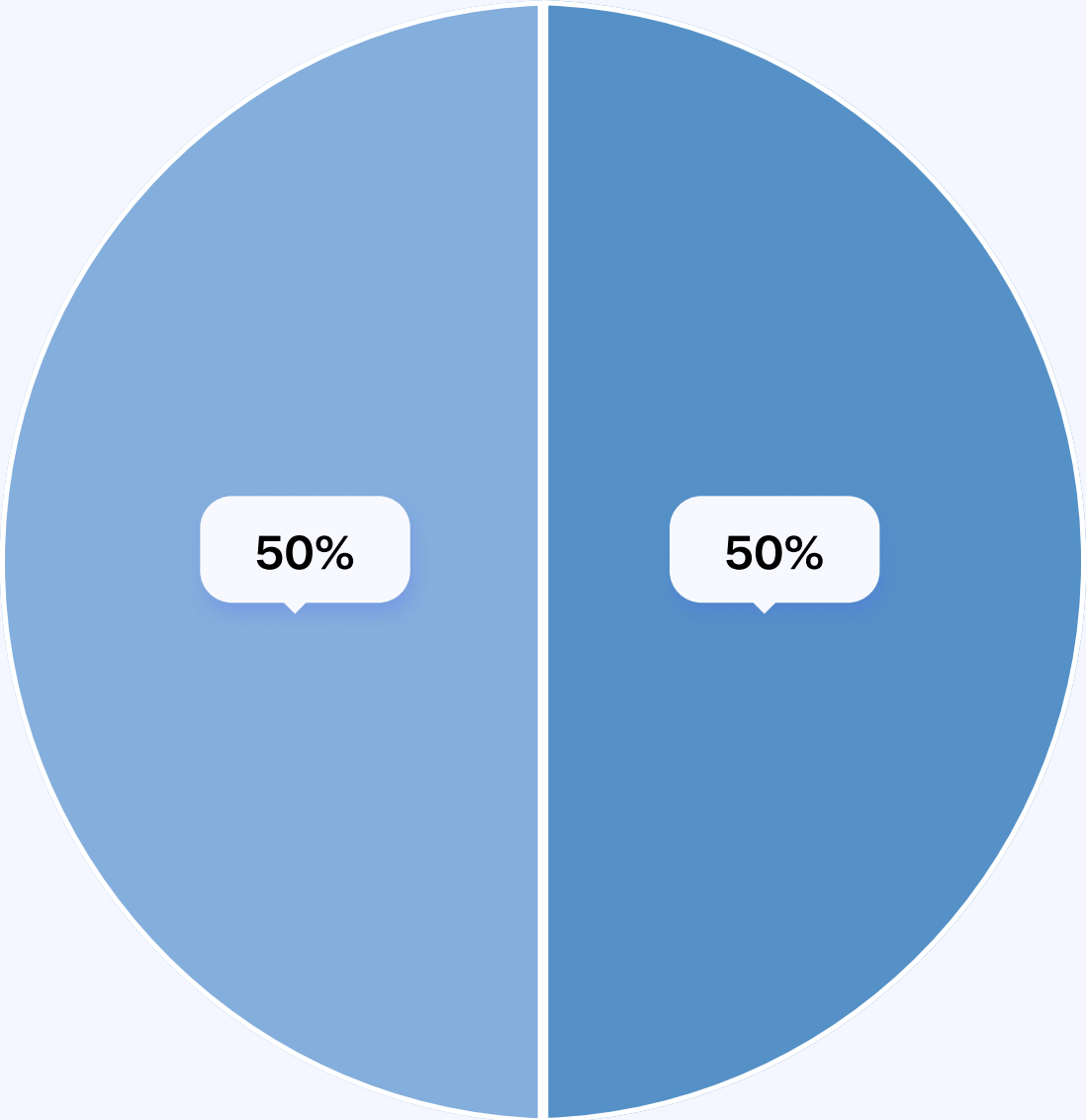
👉 Среднее время ответа на обращение:
1,38 мин

👉 Самые популярные каналы обращений: **чат – 13 925** обращений (раньше этого канала не было)

👉 Оценка удовлетворенности ответом: выросла **на 48%**

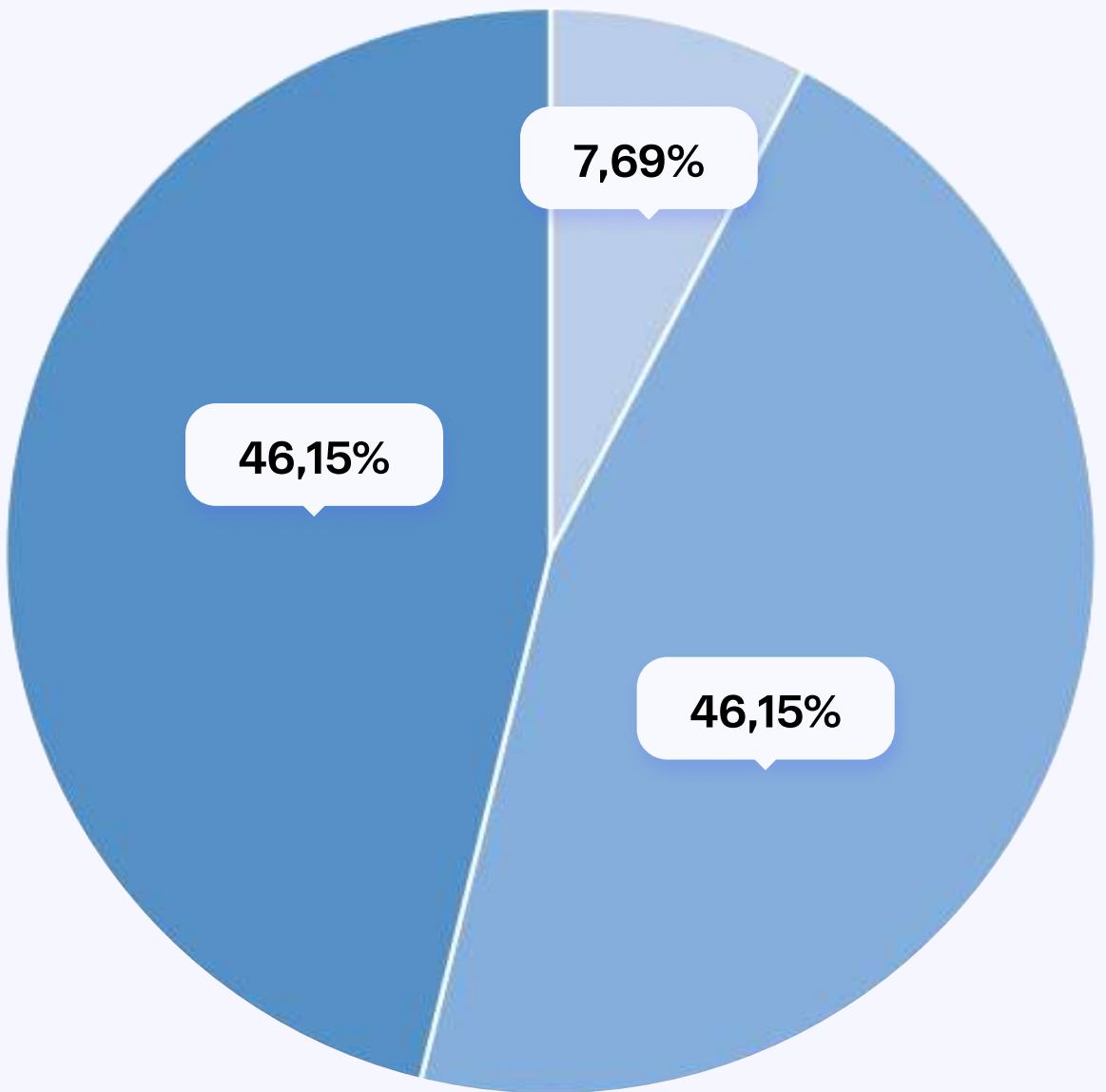
Опрос:
Порекомендовали ли бы вы участие в проекте другому вузу?

- Точно да – 50%
- Скорее да – 50%
- Скорее нет, точно нет – 0%



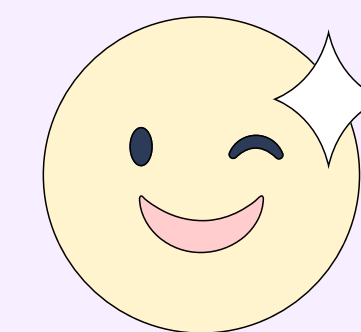
Опрос сотрудников вуза:
Оцените свою занятость в проекте

- Занимало много времени и мешало работе – 7,69%
- Занимало достаточно времени и не мешало работе – 46,15%
- Занимало совсем немного времени, не мешало работе – 46,15%
- Совсем не занимало времени – 0%



«Чем помочь?» в 2023 году

Цель проекта – вдвое увеличить количество студентов, которые чувствуют заботу своего университета.



Календарь



15 декабря 2022 – начало отбора вузов



28 марта 2023 – окончание отбора



03 апреля 2023 – старт проекта

Оставляйте заявку на **чемпомочь.рф** – пройдите конкурсный отбор и получите возможность бесплатно участвовать в проекте

тел. **8 800 500 54 72**

Отбор 2023

