

*Перцева Ольга Вадимовна, к.э.н. доцент кафедры «Информационные технологии в государственном управлении» Института технологий и управления, ФГБОУ ВО «МИРЭА-Российский технологический университет», РФ. г. Москва*

*Пирогова Наталья Михайловна, магистр кафедры «Информационные технологии в государственном управлении» Института технологий и управления, ФГБОУ ВО «МИРЭА-Российский технологический университет» РФ. г. Москва*

## **К ВОПРОСУ О ВЫБОРЕ CRM-СИСТЕМЫ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ОГРАНИЧЕННЫМ НАБОРОМ УСЛУГ**

**Аннотация:** В статье рассматривается востребованность и анализ различных CRM-систем для успешной работы организаций с ограниченным набором предоставления образовательных услуг. Цель исследования – определение преимуществ и проблем, которые позволяет решить CRM-система после её внедрения. Результатом исследования является рекомендация по выбору CRM-системы организации с ограниченным набором предоставления образовательных услуг.

**Ключевые слова:** CRM-системы, клиент, дистанционное обучение, образовательная организация, информационные технологии.

**Abstract:** The article discusses the relevance and analysis of various CRM systems for the successful operation of organizations with a limited set of educational services. The purpose of the study is to determine the advantages and problems that the CRM system can solve after its implementation. The result of the study is a recommendation for choosing a CRM system of an organization with a limited set of

educational services.

**Keywords:** CRM systems, client, distance learning, educational organization, information technology.

На сегодняшний день в мире обстоит достаточно неустойчивая внешняя среда, причиной образования которой стала сильная эпидемия, охватившая подавляющую часть мира весной 2020 года. По данным ЮНЕСКО, более 1,5 миллиарда детей, школьников и студентов были переведены на дистанционный формат обучения из-за введённых ограничений ввиду распространения коронавирусной инфекции [5]. Многие образовательные учреждения до сих пор закрываются на карантин из-за чего актуальность применения дистанционных технологий в сфере образования только возрастает. Текущее положение в мире образовало клиентский спрос на получение образовательных услуг в формате «онлайн». Большинство образовательных организаций вовремя среагировали на данный спрос и предоставили актуальное предложение, что спровоцировало масштабное появление новых клиентов, заявки от которых необходимо было качественно обработать, предоставить услуги и постараться удержать.

При увеличении клиентской базы и успешного взаимодействия с ней, компании прибегают к ИТ-решениям. Сегодня свыше 60% коммерческих сделок совершается онлайн. В связи с этим требуются эффективные и развивающиеся инструменты ведения бизнеса, которые позволят заинтересовать, удержать клиента и управлять его интересами и потребностями. Это касается как малого, так и крупного бизнеса независимо от его сферы. Теоретически это может показаться простым, но как этого добиться? Одним из актуальных решений, используемых во всем мире, является CRM-система управления взаимоотношениями с клиентами. С момента своего появления CRM превратились в самый быстрорастущий сегмент рынка корпоративного программного обеспечения. По итогам 2020 г. рост этого сегмента составил 17,5%, а его доля на рынке корпоративного ПО достигла 71,5% [4]. Кризис из-за COVID-19 стал катализатором роста облачных продуктов и многие компании

осталась работать в режиме «хоум-офиса» даже после карантина. Именно поэтому количество потребителей CRM-систем с каждым годом растет в геометрической прогрессии.

Выделим ключевые проблемы, из-за которых компании прибегают к внедрению CRM-систем:

1. Потеря потенциальных клиентов из-за отсутствия общего хранилища данных;
2. Отсутствие своевременной коммуникации с клиентами в силу человеческого фактора;
3. Отсутствие прозрачной отчетности в любом вопросе;
4. Отсутствие контроля качества работы персонала.

Многочисленные случаи подтверждают, что внедрение CRM-системы решает все вышеперечисленные проблемы, помогая компаниям даже в удаленном режиме сделать работу отделов прозрачной. Менеджеры общаются с клиентами, выполняют свои задачи, закрывают сделки, а руководители могут контролировать их шаги онлайн [3].

Современная CRM-система в любом образовательном учреждении поможет развивать отношения с текущими и будущими учениками, их родителями, а также поможет налаживать отношения с партнёрами. Но как же организации подойти к выбору CRM-системы для решения задач управления взаимоотношениями с клиентами в образовательной сфере? Для этого необходимо провести сравнительный анализ существующих CRM-систем, созданных под задачи сферы образования, выделить их конкурентные преимущества и недостатки, вследствие чего выбрать ту CRM-систему, которая будет наиболее точно соответствовать всем требованиям организации.

На примере коммерческой организации с ограниченным набором предоставления образовательных услуг, определим основные задачи, которые должна решать CRM-система:

- формирование единой среды в рамках учебного процесса;
- видение истории работы с каждым клиентом;

- наличие функционала под формат обучения «Онлайн»;
- удобная воронка продаж;
- отслеживание оплат студентов;
- отражение загруженности аудиторий, педагогов и времени в одном формате;
- применение различных каналов коммуникации с клиентами (email-рассылки, сообщения, телефония)
- автоматизация бизнес-процессов и интеграция их в рабочую среду.

Для выбора CRM-системы, которая будет решать все вышеприведённые задачи, выделим 4 наиболее популярные и востребованные системы, пользующиеся высоким спросом среди образовательных учреждений из разных областей для управления взаимоотношениями с клиентами.

Таблица 1. Анализ CRM-систем в сфере образования

CRM-система	Краткое описание	Плюсы	Минусы
Альфа CRM	Облачная CRM-система для управления учебными заведениям для образовательных центров. Позволяет вести учет обучающихся, посещений и оплат, планировать задачи и рабочую нагрузку.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Воронка продаж (ведение лидов);</li> <li>– Интерактивный календарь;</li> <li>– Учёт клиентов и абонементов;</li> <li>– Создание e-mail и смс рассылок;</li> <li>– Контроль финансовых потоков.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Неудобная система внесения платежей, возвратов;</li> <li>– Могут слетать настройки отображения календаря;</li> <li>– Недоработанная интеграция с социальными сетями;</li> <li>– Нет мобильной версии;</li> <li>– Нет возможности развивать формат обучения «Онлайн».</li> </ul>
Параплан CRM	Облачная CRM-система, направленная на автоматизацию процессов в детских клубах, спортивных и языковых школах, детских садах. Помогает управлять	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Имеются аналитические инструменты для оценки эффективности работы всего образовательного учреждения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Не существует аналитики учёта рабочего времени персонала;</li> <li>– Не предусмотрен раздел дистанционного обучения;</li> </ul>

	расписанием, планировать внутреннюю нагрузку, вести фин. учет и рассчитывать заработную плату сотрудникам.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка эффективности продаж;</li> <li>– Интерактивный журнал;</li> <li>– Гибкий расчет оплаты с возвратом средств за пропущенные занятия;</li> <li>– Автоматические напоминания о переоформлении абонементов в связи с истечением срока.</li> </ul>	– Нет интеграции с соц. сетями.
HOLLINOP schoolmaster	Облачная CRM-система для профессионального управления учебным центром любого типа. Данная система решает 3 главные задачи: планирование расписания, удобство ведения продаж, функционал под онлайн-обучение.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Интерактивное расписание занятий;</li> <li>– Пробные уроки и конверсия;</li> <li>– Мобильное приложение для клиента;</li> <li>– Адаптация под филиальную сеть, франшизы;</li> <li>– Расчет задолженности учеников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Нет дашбордов для отслеживания статистики;</li> <li>– Неудобный интерфейс для пользователей;</li> <li>– Сложный процесс интеграции с другими сервисами.</li> </ul>
Битрикс24	Многофункциональная облачная CRM-система, упрощающая работу с клиентами, а также способна вести процессы внутри компании. Автоматизирует все бизнес-процессы и налаживает плотную взаимосвязь с клиентом. Предлагают, как облачные решения, так и коробочные.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Интеграция с крупными сервисами, соцсетями, google-календарём;</li> <li>– Удобная статистика, аналитика, планирование;</li> <li>– Развитая телефония;</li> <li>– Огромный функционал.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Перегруженный и сложный интерфейс;</li> <li>– Не адаптирована под сферу образования;</li> <li>– Нет договоров, контрактов, шаблонов документов.</li> </ul>

По проведённому выше анализу CRM-систем, можно сделать вывод, что каждая из них уникальна и создана под задачи образовательных организаций разных направлений. Для коммерческой организации с ограниченным набором

предоставления образовательных услуг, наилучшим вариантом для внедрения и использования системы управления взаимоотношениями с клиентами рекомендуется CRM-система «HOLLNOR schoolmaster», т. к. она обладает рядом важных плюсов, а именно:

– Интерактивное расписание занятий. Данная функция позволит отслеживать аудитории, группы, занятия и должников в одном месте. Принятие решений по планированию расписания, его составления и корректировки в текущем времени станет быстрее и удобней.

– Удобное ведение продаж. Только HOLLNOR позволяет вести продажи так, как это удобно образовательным организациям - из расписания групп. Продажи – это и есть набор в учебные группы.

– Наличие функционала под формат онлайн обучения. Как упоминалось ранее, в условиях пандемии спрос на дистанционное образование значительно возрос, что заставило компании развивать свои конкурентные преимущества в виде ИТ-решений.

– Мобильное приложение клиента. В данном случае речь идёт о доступе обучающихся и их родителей в свои личные кабинеты для отслеживания следующей информации: расписание, контактная информация, уведомления об оплате, задолженностях, отчёты об успеваемости, результаты тестов, учебные материалы.

Также, предлагаемая CRM-система позволит решить ряд ключевых проблем, упомянутых в начале данной статьи, а именно:

1. Все заявки от потенциальных клиентов будут собираться в общем хранилище данных (CRM): звонки, письма, сообщения и заявки с сайта, социальных сетей, мессенджеров. Система будет вести полный контроль, и менеджер не потеряет ни одной заявки;

2. Система всегда будет напоминать менеджеру о необходимых действиях в сторону продаж, в том числе и через автоматизацию отдельных рабочих процессов. Менеджер всегда вовремя напишет, позвонит, проинформирует. Все клиенты будут обработаны своевременно;

3. Система сосредоточит в себе всю отчетность компании, что позволит вести контроль, аналитику и планирование в работе с клиентами.

4. Руководство сможет контролировать качество работы персонала в режиме «хоум-офиса» с помощью автоматических напоминаний по задачам и дедлайнам, онлайн-отчетов по работе сотрудников, записи звонков, отслеживания стадий работы над задачами.

Все вышеперечисленные достоинства и решения, которые предлагает CRM-система, позволят организации с ограниченным набором предоставляемых образовательных услуг оптимизировать свои бизнес-процессы для получения наибольшей эффективности, качественного обслуживания клиентов и увеличения конкурентных преимуществ в условиях неустойчивой внешней среды. CRM индустрия в России продолжит развиваться и предоставлять новые технологии для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами: как за счёт появления решений для узких ниш, так и за счёт расширения функциональности «универсальных» CRM.

#### **Библиографический список:**

1. Битрикс24 помогает бизнесу работать [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bitrix24.ru/> (дата обращения: 05.12.2021).

2. Бурунков П. А. Применение современных CRM-технологий в сфере образования // Научное сообщество студентов: материалы X Междунар. студ. науч.-практ. конф. / под общ. ред. О. Н. Широкова; ЦНС «Интерактив плюс». Чебоксары, 2016. С. 174–176.

3. Использование CRM-систем в сфере образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://infourok.ru/ispolzovanie-crm-sistemy-v-sfere-obrazovaniya-4613444.html> (дата обращения: 03.12.2021).

4. Мишень CNews: CRM-системы 2020. Лидеры, тенденции и ключевые вопросы на рынке CRM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://market.cnews.ru/research/crm\\_2021/](https://market.cnews.ru/research/crm_2021/) (дата обращения: 26.12.2021).

5. ЮНЕСКО оценила количество учащихся на карантине по всему

миру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ria.ru/20200330/1569338165.html> (дата обращения: 04.12.2021).

6. CRM для образования Фльфа CRM [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://alfacrm.pro/#googtrans\(ru|null\)](https://alfacrm.pro/#googtrans(ru|null)) (дата обращения: 05.12.2021).

7. CRM-система учета для детских центров Параплан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://paraplancrm.ru/> (дата обращения: 05.12.2021).

8. CRM-система «HOLLIHOP schoolmaster» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://holyhore.ru/> (дата обращения: 05.12.2021).