



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ■



Η συγκεκριμένη λύση έχει καλύψει επιτυχώς τα θέματα που δημιουργούσε η έλλειψη αυτοματοποιημένης υποδομής για τις διαδικασίες και λειτουργίες του Πανεπιστημίου. Το CRM έργο αναπτύχθηκε σπονδυλωτά σε δύο φάσεις.

Η πρώτη φάση αφορούσε τις λειτουργίες επαφής, παρακολούθησης και διαχείρισης των σπουδαστών του Πανεπιστημίου. Το σύστημα καλύπτει πλήρως αυτή τη διαδικασία από την καταγραφή όλων των επαφών μεταξύ ενός πιθανού σπουδαστή και του οργανισμού, έως την διαδικασία αποδοχής του.

Η δεύτερη φάση, αφορούσε τη διαδικασία εγγραφής των φοιτητών, τη δημιουργία και διαχείριση των προσφερόμενων προγραμμάτων (προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών) και καταλόγων των συσχετιζόμενων μαθημάτων, τη διαχείριση της επαφής μεταξύ φοιτητή και μέντορα, τον προγραμματισμό διεξαγωγής των μαθημάτων και την παρακολούθηση των σπουδαστών κατά την διάρκεια της φοίτησής τους με πλήρη καταγραφή και διαχείριση της βαθμολογίας τους έως την ολοκλήρωση των σπουδών τους.

Επιπλέον, διατίθενται μια σειρά από αναφορές και στατιστικά με όλη την συσχετιζόμενη πληροφορία.

Τέλος, ο οργανισμός μπορεί εύκολα να προσεγγίσει νέους ενδιαφερόμενους φοιτητές, καθώς επίσης και να διασφαλίσει την επικοινωνία του με ήδη υπάρχοντες για περαιτέρω προσφερόμενα προγράμματα μέσω Marketing campaigns.

Ο Πελάτης

Το Hellenic American University είναι αμερικάνικο Πανεπιστήμιο συνεργαζόμενο με την Ελληνοαμερικανική Ένωση το οποίο ιδρύθηκε το 2004 βάσει νομοθεσίας της αμερικανικής πολιτείας του New Hampshire.

Το Πανεπιστήμιο είναι ένας ταχύτατα εξελισσόμενος οργανισμός στον ελλαδικό εκπαιδευτικό χώρο, προσφέροντας προπτυχιακά, μεταπτυχιακά και διδακτορικά προγράμματα υψηλού εκπαιδευτικού επιπέδου.

Η Επιχειρηματική Ανάγκη

Το Πανεπιστήμιο, λόγω της σχετικά πρόσφατης ίδρυσής του, είχε την ανάγκη αυτοματοποίησης διαδικασιών του που σχετίζονται με την διαχείριση των υφιστάμενων φοιτητών του, την επικοινωνία με εν δυνάμει μελλοντικούς σπουδαστές, καθώς και την ευρύτερη επικοινωνιακή του πολιτική στον ελληνικό εκπαιδευτικό τομέα.

Η έλλειψη ενός αυτοματοποιημένου μηχανισμού για την κάλυψη διοικητικών εργασιών, την θεσμοθέτηση διαδικασιών και τον προσδιορισμό και εκτέλεση marketing ενεργειών, οδήγούσε στην μη αποτελεσματική διαχείριση ευκαιριών νέων σπουδαστών, σε ανεπαρκή παροχή υπηρεσιών ή πληροφοριών προς τον πελάτη-φοιτητή, δυσμενή εσωτερική επικοινωνία, έλλειψη συντονισμού στην λήψης ή εκτέλεση επιχειρησιακών αποφάσεων και άσκοπο φόρτο εργασιών.

Η Λύση

Η CRM λύση που υλοποιήθηκε από την Intelli, προδιαγράφηκε σε δύο φάσεις:

Η πρώτη φάση συσχετιζόταν με την αυτοματοποίηση της διαδικασίας αιτήσεων των υποψήφιων φοιτητών για όλα τα προσφερόμενα προγράμματα εκπαίδευσης (προπτυχιακά, μεταπτυχιακά και διδακτορικά), καλύπτοντας την αρχική επικοινωνία ενός ενδιαφερόμενου πιθανού φοιτητή με το Πανεπιστήμιο, έως το τελικό αποτέλεσμα αποδοχής ή μη, της αίτησής του.

Η δεύτερη φάση, συσχετιζόταν με όλη την διαδικασία εγγραφής του κάθε φοιτητή, καθώς και την παρακολούθηση αυτού καθ' όλη την διάρκεια φοίτησής του. Ταυτόχρονα προσφέρθηκε πλήρη ενοποίηση με το ERP – λογιστικό σύστημα του οργανισμού, έτσι ώστε στο CRM να υπάρχει και η οικονομική πληροφορία που αφορά κάθε φοιτητή, σκοπεύοντας στην ολοκληρωμένη διαχείρισή του.

Τα πλεονεκτήματα

- Λύση πλήρως προσαρμοσμένη στον τρόπο λειτουργίας και στις διαδικασίες του οργανισμού
- Ολοκληρωμένη διαχείριση των υφιστάμενων φοιτητών
- Ορθότερη πληροφόρηση και παροχή υπηρεσιών των υπαρχόντων και πιθανών σπουδαστών
- Βελτιστοποίηση στην επικοινωνία του Πανεπιστημίου με ενδιαφερόμενους εν δυνάμει "πελάτες"
- Δυνατότητα εφαρμογής της επιχειρηματικής marketing πολιτικής του οργανισμού
- Βελτιστοποίηση της ροής διοικητικών εργασιών, με αποτέλεσμα την καλύτερη διαχείριση των αναγκών πόρων και του απαιτούμενου χρόνου
- Ακριβής αξιολόγηση της απόδοσης του οργανισμού μέσω παροχής στατιστικών και αναφορών
- Εύκολη και άμεση ενσωμάτωση του συστήματος στην ήδη υπάρχουσα τεχνολογία με την οποία είναι εξοικωμένοι οι χρήστες (MS Office)