

# Коммуникация и обратная связь с абитуриентом

**Ожидаемые сроки исполнения:** 1 семестр (сентябрь 2023 - декабрь 2023)

## Контекст

*В какой области решаем проблему?*

Образовательные услуги, Коммуникация, Обслуживание клиентов, Обратная связь, Высшее образование, Приемная Комиссия

## Проблема

*Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?*

Сотрудник Приемной Комиссии РУТ (МИИТ) хочет иметь возможность взаимодействовать с абитуриентами (оперативно доводить до них информацию, а также оперативно реагировать и отвечать на их вопросы). Разрозненность каналов взаимодействия. Множество сотрудников разной квалификации (многие не знают верную информацию и доносят неверную информацию до абитуриентов), множество систем коммуникации работающих разрозненно (Call-центр университета; Call-центр Вступительных испытаний; каждый оператор очного приема по своему доносит информацию; поступающая информация от работников обрабатывающих заявки в личном кабинете РУТ (МИИТ) и гос. услуги; работники, оформляющих договора на платных услуги; почта университета; разрозненно поступающие звонки от институтов и кафедр); поступающих обращаясь по своему вопросу к сотрудникам Приемной Комиссии, которые не ответственны за его проблему, могут проигнорировать его запрос. Создание единой базы звонков у Call-центра РУТ (МИИТ), запись каждого звонка. Инициативные сотрудники пытаются оперативно обращаться к абитуриентам для уточнения данных и уточнении возникающих проблем. Некоторые институты создают чаты для поступающих для оперативного получения обратной связи.



## Пользователи

*Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?*

## Заказчик и другие стейкхолдеры

*Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?*

сотрудники приемной комиссии РУТ (МИИТ), абитуриенты, родители абитуриентов

## Данные

*Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?*



## Рекомендуемые инструменты

*Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?*

## Анализ аналогов

*Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?*

## Предполагаемый тип решения

*В каком направлении предлагаем участникам искать решения?*



## Предполагаемая ролевая структура команды

*Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников*

### Доступная экспертиза

*Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи*

Иванов Артем Владимирович (сотрудник Приемной Комиссии РУТ (МИИТ)), Власов Александр Викторович (Ответственный секретарь Приемной Комиссии РУТ (МИИТ)), Бегичев Максим Михайлович (Заместитель ответственного Приемной Комиссии РУТ (МИИТ)), Бирюков Александр Александрович (Заместитель ответственного Приемной Комиссии РУТ (МИИТ))

### Дополнительные материалы

*Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта*

### Возможный реализатор проекта

*Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации*

ИЭФ

