



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный университет экономики и
управления «НИНХ»
(ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ)

ПРОЕКТ

МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ
В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Новосибирск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Варианты реализации формы обратной связи	3
3. Процедурные аспекты реакции на обратную связь	4
4. Скрипты ответа на обращения	5

1. Общие положения

Обратная связь – обязательный атрибут эффективной коммуникационной системы любой организации с посетителями сайта или пользователями иных Интернет-каналов.

Цель данных методических рекомендаций – предоставление алгоритма по обеспечению обратной связи образовательной организации высшего образования (далее – образовательная организация, вуз) с иностранными (иноязычными) абитуриентами и студентами в сети Интернет.

Для этого вузу необходимо:

- определить варианты организации системы обратной связи;
- описать регламент организации обратной связи;
- разработать конкретные варианты ответов («скрипты»).

2. Варианты реализации формы обратной связи

Обратная связь в интернете может быть реализована на сайте и иных Интернет-каналах. Возможности этих площадок различны, в этой связи рассматриваются типовые варианты реализации обработки входящих сообщений от потенциальных иноязычных абитуриентов.

2.1. Организация системы обратной связи на сайте.

- Всплывающее окно с предложением связаться с представителем вуза. Типовые поля для заполнения приведены на рисунке 1.
- Постоянное окно (онлайн-консультант) в нижнем правом углу сайта, чат-бот.
- Ссылка, кнопка или элемент меню «Заказать обратный звонок».
- Ссылка или кнопка «Написать» в разделе «Контакты».
- Телефон call -центра.

С точки зрения структуры форма обратной связи включают базовые поля для заполнения, представленные на рисунке 1 (приведена на английском языке). При необходимости форма может быть расширена, но рекомендуемое количество полей – не более 5.

The diagram shows a contact form with three stacked input fields and a blue 'SEND' button below them. The fields are labeled 'Your name', 'E-mail / Phone', and 'Your message'.

Рисунок 1 – типовая структура формы обратной связи на сайте

2.2. Организация системы обратной связи в иных Интернет-каналах.

- Виджет «написать сообщение» в социальных сетях (см. рисунок 2).

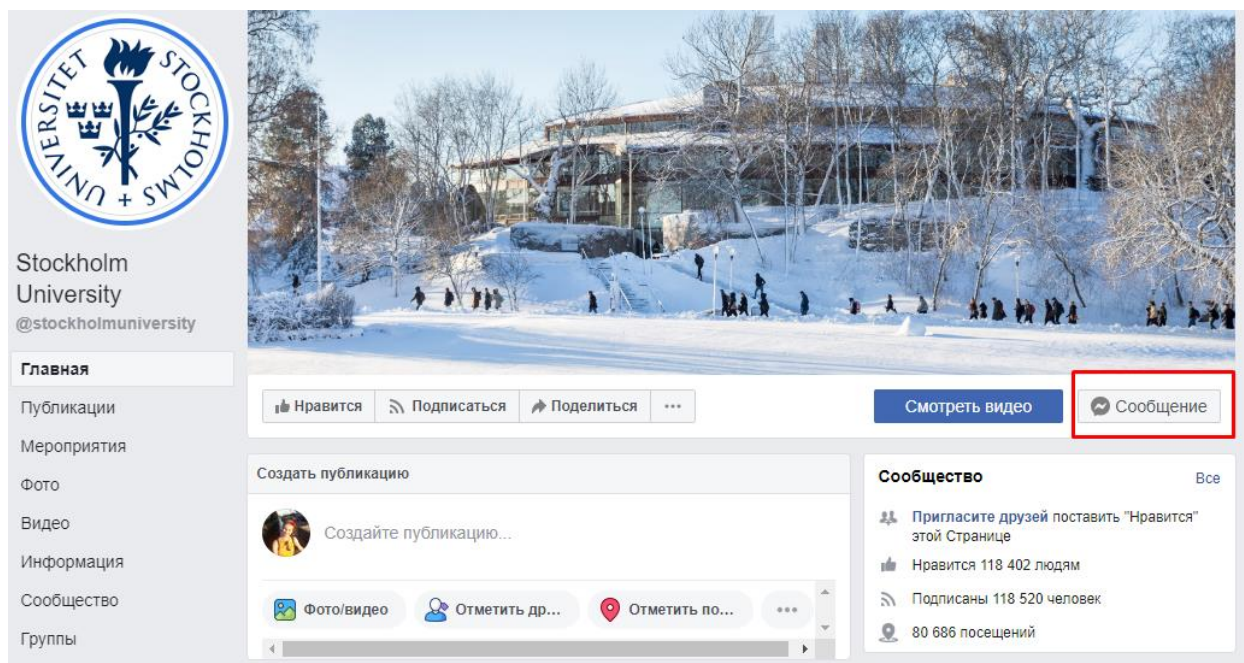


Рисунок 2 – Типовая форма обратной связи в Facebook

- Комментарий, требующий ответа, непосредственно под постом.
- Упоминание вуза (напрямую или через хэштег #).

3. Процедурные аспекты реакции на обратную связь

Существуют два принципиальных подхода к организации работы с обратной связью:

- Автоматизированный способ – с помощью чат-ботов, специальных программ, которые могут давать релевантные ответы на типичные вопросы пользователей (о программах обучения, ценах, условиях поступления и т.д.) Такой вариант подходит как для ответов на сайте, так и в социальных сетях, мессенджерах.

- Ручной способ – ответ на каждое полученное сообщение обрабатывается (пишется) в индивидуальном порядке. Этот вариант единственно возможный для работы с упоминаниями в социальных сетях и комментариях. Также он применим на сайтах при относительно небольшом потоке вопросов и в случае сложных ситуаций, когда чат-бот не справляется.

Структурно эта система подходов представлена в таблице.

Таблица 1 – Система организации обратной связи вуза в сети Интернет

Площадка	Способ построения обратной связи	Комментарий
Сайт – онлайн-консультант, всплывающее окно, заказать обратный звонок	Автоматизированный	Загруженные скрипты позволяют чат-ботам корректно реагировать на запросы пользователей.
Социальная сеть – сообщение	Автоматизированный / далее ручной способ взаимодействия	Чат-бот сможет давать ответы на стандартные вопросы. В случае нетипичного сценария диалога требуется подключение специалиста.
Социальная сеть – упоминание	Ручной	Необходимо предоставить релевантную контексту упоминания информацию.
Социальная сеть – комментарий	Ручной	Обязательно упомянуть комментатора и написать релевантный ответ.
Телефонная линия	«Ручной»/ Автоматизированный	Экономически более выгодно использовать человека, в перспективе возможна замена на голосовых чат-ботов, имитирующих собеседника-человека.

В автоматическом режиме ответы на сообщения следуют немедленно. В ручном режиме сообщения рассматриваются по мере поступления (без приоритизации), стандартный срок ответа – сутки с момента поступления, если локальными нормативными актами вуза либо спецификой запроса не предусмотрено иное. В случае обращения в выходные дни, сутки отсчитываются с начала первого рабочего дня. Это же справедливо и для работы с обратной связью в Интернет-каналах.

4. Скрипты ответа на обращения

В силу существования различных подходов и площадок для работы с обратной связью разделим скрипты по каналам.

- Интернет-каналы (автоматизированный ответ):

Hello!

I am your personal consultant from (university...)

I am ready to answer your questions

- Интернет-каналы (ручной ответ на сообщения):

Приветствие, обращение по имени.

Ответ по существу обращения.

Окончание беседы, пожелание хорошо дня.

Подпись: название вуза.

- Сайты:

Hello!

I am your personal consultant from (university...)

I am ready to answer your questions.

- Телефонная линия.

Для организации этого типа связи необходимо на иноязычной версии сайта указать контакты и имя специалиста международного отдела, способного разговаривать на английском не ниже уровня intermediate.

Типовая схема ответа:

1. Представиться и уточнить вопрос абитуриента.
2. Уточнить имя / как можно обращаться к звонящему.
3. Ответ на вопрос.
4. Уточнение потребности и предоставление дополнительной информации.
5. Подведение итогов, прощание.