



## CRM Éducation

### Fonctionnalités clés

#### Gestion des établissements :

La solution permet d'obtenir d'une vue à **360 degrés** de l'école, de l'université ou du campus grâce à des outils pour les éducateurs et les administrateurs qui sont faciles à utiliser et à gérer. On accède facilement aux informations suivantes :

- L'ensemble des informations sur les départements, les filières, les classes....
- L'identification et le suivi des objectifs et de la performance de l'établissement
- La gestion et le suivi des paiements
- Le suivi et la traçabilité des dossiers d'inscription et de pré-inscriptions
- Les types des diplômes fournis
- Les historiques des parcours des étudiants
- Les historiques et la traçabilité des interactions (Mail, fax, SMS,.....) entre l'établissement et son environnement
- La gestion et l'archivage de la documentation de manière structurée et numérisée
- La gestion et le suivi des demandes et des réclamations des étudiants et des enseignants
- La gestion des absences
- La gestion des PFE, PFA, des certifications, des formations....
- La gestion des activités extra-scolaire
- La gestion des organismes externes (associations, sociétés, partenaires, anciens étudiants ...)
- Etc.

#### Gestion des étudiants :

La solution centralise la gestion des dossiers d'étudiants tels que l'assiduité, le curriculum, la discipline et les activités parascolaires pour fournir une vue complète de chaque étudiant et pour améliorer son efficacité. À partir de la fiche étudiant, on accède à toutes les informations le concernant :

- L'identité et les coordonnées
- les différentes inscriptions
- Le suivi des paiements
- L'historique de son parcours universitaire (année universitaire, filière, résultat)
- Les projets (PFE, PFA ...) et les certifications
- La gestion des absences
- La liste des diplômes obtenus
- Les demandes et les réclamations et le degré de leur avancement
- Les documents numérisés qui le concerne
- Etc.

### Gestion des enseignants :

La solution offre aux utilisateurs de l'établissement une vue complète des enseignants et de leurs activités :

- L'identité, les coordonnées et les spécialités
- Les historiques des activités des enseignants dans l'établissement (année universitaire, filières, classes, etc.)
- Les réunions pédagogiques auxquelles il a participé
- La gestion des certifications et des formations
- Le suivi des paiements
- L'historique et la traçabilité de ses demandes et ses réclamations et leur degré d'avancement
- Les documents numérisés qui le concernent
- La liste des évènements et/ou conférences dont il a fait partie au nom de l'établissement

### Gestion des inscriptions :

La gestion des inscriptions est totalement intégrée dans la solution. Le processus d'inscription peut être initié soit à partir du portail de l'établissement (avec une synchronisation automatique dans CRM), soit à partir d'une saisie effectuée par les utilisateurs du service concerné de l'établissement suite au déplacement de l'étudiant.

- Le traitement et le suivi des dossiers d'inscription et des pré-inscriptions
- La simplification de la gestion des inscriptions grâce à des processus guidés et automatisés
- Les informations sur l'inscription (année scolaire, établissement, filière, etc.)
- L'attachement des pièces jointes à la demande d'inscription
- Le renseignement sur l'état d'avancement des inscriptions suite à des règles d'alertes et des notifications automatiques
- Etc.

### Gestion des réclamations :

La solution offre aux utilisateurs un environnement de collaboration puissant et facile à utiliser afin de mieux répondre aux demandes et réclamations des étudiants et enseignants.

- La centralisation de la gestion des demandes et des réclamations des étudiants et des enseignants
- L'enregistrement et la traçabilité des différentes sources de réclamation (portail, site web, mail, courrier postale, etc.)
- Le routage automatique des demandes et des réclamations vers le service concerné
- Le suivi du statut de la demande ou réclamation et l'historique du flux de traitement
- La notification automatiquement de l'avancement du traitement de la demande ou réclamation
- La traçabilité des différents échanges

### Recrutement et rétention :

Le recrutement et la rétention des instructeurs hors pair ou de nouveaux étudiants dans votre établissement se fait à travers des actions Marketing ciblés pour renforcer la notoriété et l'image de marque. La solution permet un meilleur ciblage et segmentation, un lancement facile des campagnes, un suivi en temps réel des réponses et une analyse des résultats et du rendement.

### Diffusion d'informations en interne :

Afin d'informer de manière massive les étudiants et les enseignants de l'établissement d'une information particulière et des événements, la solution offre un module complet de communication en multicanal. Les objectifs de ce module sont :

- L'automatisation des processus de la diffusion des informations et des annonces en multicanal afin de réduire les tâches administratives
- Une segmentation de la base des étudiants et enseignants selon différents critères définis
- Une distribution automatiquement des informations aux parents et à la communauté pour améliorer la prise de conscience des principaux événements et réalisations
- Une amélioration de la communication entre l'établissement, ses étudiants et ses enseignants.

### Reporting et statistiques :

La solution offre un outil de reporting avancé en temps réel, des rapports préconfigurés adaptés aux besoins de l'établissement, des tableaux de bord personnalisables et l'exportation des résultats des rapports sous différents formats (Excel, PDF, Word, etc.). Ce reporting est garant d'une meilleure prise de décision. Les tableaux de bord disponibles dans la solution :

- Le reporting des pré-inscriptions et des inscriptions,
- Le reporting et le suivi du paiement et des revenus
- Le reporting taux de réussite dans les établissements de l'université selon les filières,
- Le reporting du délai moyen de traitement des réclamations et le taux de satisfaction
- Etc.

### Les autres fonctionnalités :

- **Mobilité** : fournir aux professeurs, aux administrateurs et aux personnel un accès mobile pour profiter d'outils et de l'information à tout moment, à partir de presque ne importe où, avec synchronisation de données.
- **Recherche et Consultation** : la solution offre des outils de recherche performants et intuitifs. Ceci dans le but de faciliter la recherche de l'information souhaitée par l'utilisation et pour optimiser le temps correspondant à ce type d'action.
- **Interface utilisateur conviviale** : solution facile à déployer et à gérer.

- **Import/Export** : la solution proposée un outil d'import/export intégré permettant à l'utilisateur :
  - D'exporter les données dans des formats différents (Excel, Word, PDF, etc.)
  - D'importer les données à partir des fichiers sources.
  
- **Attachement des documents** : l'attachement concerne plusieurs types de documents (Word, Excel, PDF, Images, etc.).
  
- **Gestion des habilitations** : la gestion de la sécurité dans la solution permet de définir le niveau de visibilité et d'accès aux données à chaque utilisateur ou groupe d'utilisateurs.
  
- **Gestion des alertes et Notifications** : afin d'accroître la productivité du personnel de l'établissement, la solution offre un moteur de Workflow puissant et facile à utiliser permettant de libérer les utilisateurs des tâches récurrentes, parmi les règles de notification :
  - La notification aux étudiants des résultats de leurs préinscriptions (accord, refus, pièces manquantes, etc.),
  - La notification aux étudiants et enseignants de l'état d'avancement de leurs demandes ou réclamations,
  - La notification aux parents des informations les concernant (retard de paiement, manque d'assiduité, ....)
  - Etc.