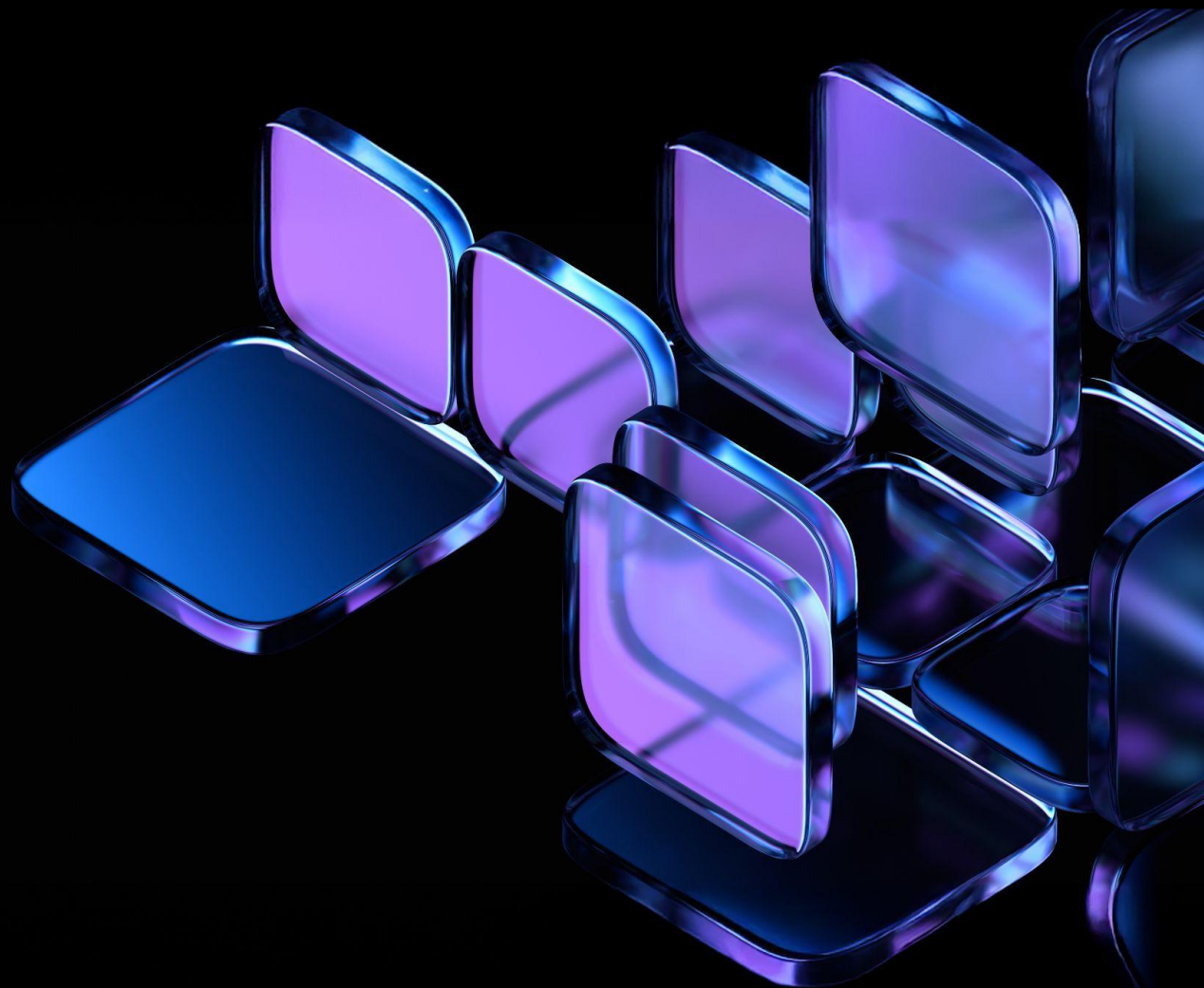


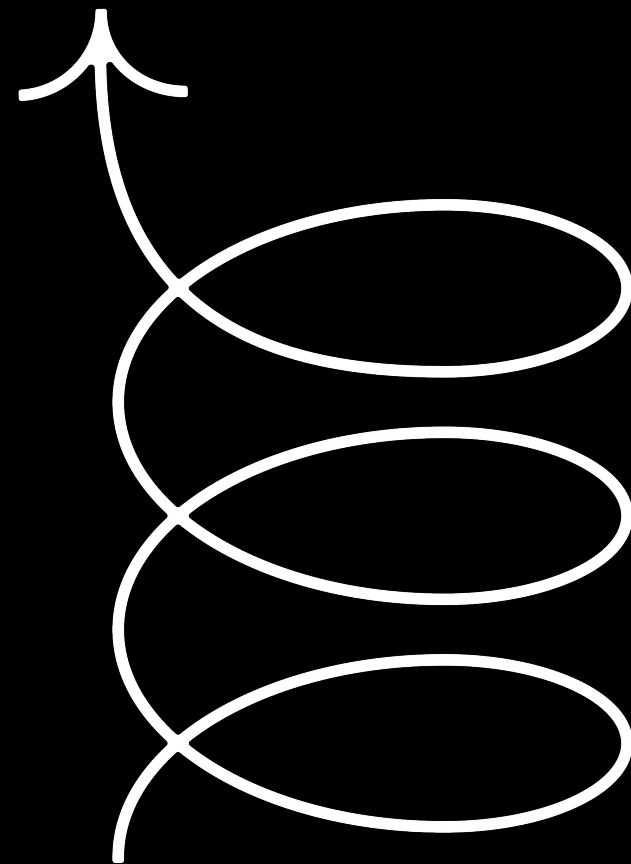
«CRM»: каждое обращение - в нужные руки



Разработано
Донским Государственным
Техническим Университетом

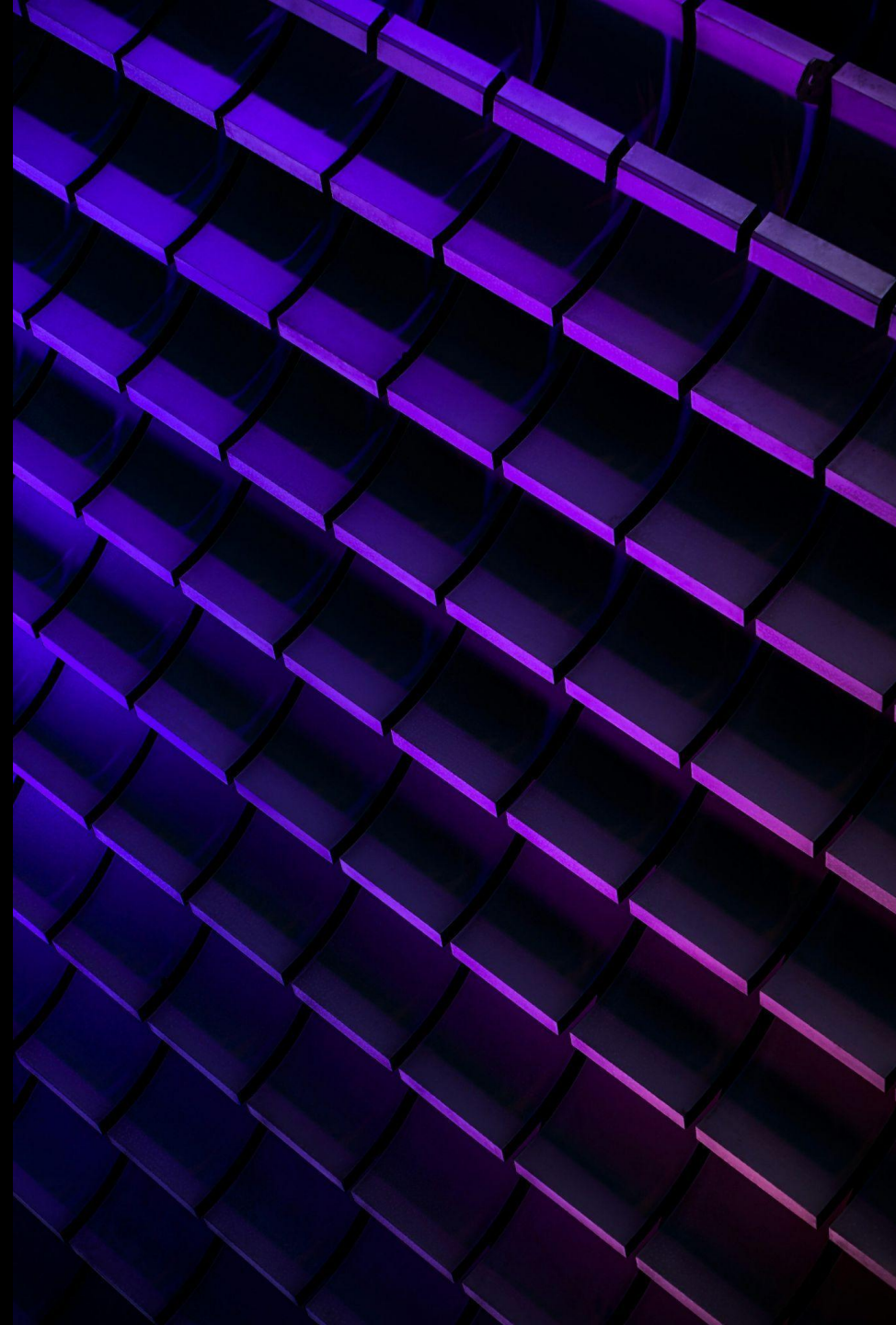


**«CRM» - это
внутренний сервис,
предназначенный для
эффективной
организации работы с
заявками, задачами,
обращениями
пользователей и
сотрудников**



Возможности CRM

- Подача обращений через Telegram- или Мах-бота, а также веб-версию по-необходимости (обсуждается индивидуально)
- Поддержка мультимедийных форматов для ответов пользователям (текст, фото, видео, файлы)
- Автоматическая отправка уведомления в выбранный ранее мессенджер для связи после ответа оператором на обращение
- Оценка работы оператора после завершения обслуживания
- Перенаправление обращений, поступивших не по адресу, в нужное подразделение
- Хранение информации о клиентах и обращениях
- Отслеживание статуса обращения (в системе 4 типа обращений: все, новые, открытые, архивные)
- Детальная аналитика для руководителей подразделений
- Гибкая настройка системы под уникальные бизнес-процессы организации



Жизненный цикл обращения

1

Обращение поступает в систему через бота в ранее выбранном мессенджере, со статусом «Новое» и с пометкой «Ожидает оператора»

2

Сотрудник выбирает сообщение из списка «Новых», для начала работы требуется подтвердить выбор обращения, но его текст остается недоступным для обеспечения конфиденциальности

3

После подтверждения статус обращения меняется на «Открытое», теперь доступны: текст обращения, информация о клиенте, ответственное подразделение и т.д. После решения вопроса сотрудник меняет статус обращения на «Завершенное» и оно перемещается в архив

Список обращений

ОСНОВНОЕ

Главная

Подразделения

Список обращений

Админка CRM ДГТУ

Управление

Пользователи

Аккаунт

Профиль

Выйти

129 Новые

4 Открытые

Архивные

СПИСОК ОБРАЩЕНИЙ

Поиск...

Все

Новые

Открытые

Архивные

ФИО: Макушенко Николай Александрович Номер Зачетной Книжки: 2575671 Группа: ПГСУ13 Форма обучения: Очная форма Основание обучения: Бюджетная основа Гражданство: Россия Факультет: Промышленное и гражданское строительство Кафедра: Строительство уникальных зданий и сооружений

НОВОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ

Ожидает оператора

ID: 2119; Дата создания: 10.10.2025 10:00; Дата изменения: 10.10.2025 10:18

Категория: Студенческий офис; Подразделение: Студенческий офис

ФИО: Данелян Мхитар Арамович Номер Зачетной Книжки: 2462855 Группа: ЛЛ24 Форма обучения: Очная форма Основание обучения: Контрактная основа Гражданство: Россия Факультет: Прикладная лингвистика Кафедра: Мировые языки и культуры

НОВОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ

Ожидает оператора

ID: 2115; Дата создания: 09.10.2025 18:51; Дата изменения: 10.10.2025 07:04

Категория: Студенческий офис; Подразделение: Студенческий офис

ФИО: Дубниченко Максим Николаевич Номер Зачетной Книжки: 2549371 Группа: АЗТК11 Форма обучения: Заочная форма Основание обучения: Бюджетная основа Гражданство: Россия Факультет: Агропромышленный Кафедра: Проектирование и технический сервис транспортно-технологических систем

НОВОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ

Ожидает оператора

ID: 2108; Дата создания: 08.10.2025 11:35; Дата изменения: 08.10.2025 12:05

Категория: Студенческий офис; Подразделение: Студенческий офис

ФИО: Брага Алексей Ильич Номер Зачетной Книжки: 2587644 Группа: ВКБ11 Форма обучения: Очная форма Основание обучения: Бюджетная основа Гражданство: Россия Факультет: Информатика и вычислительная техника Кафедра: Кибербезопасность информационных систем

НОВОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ

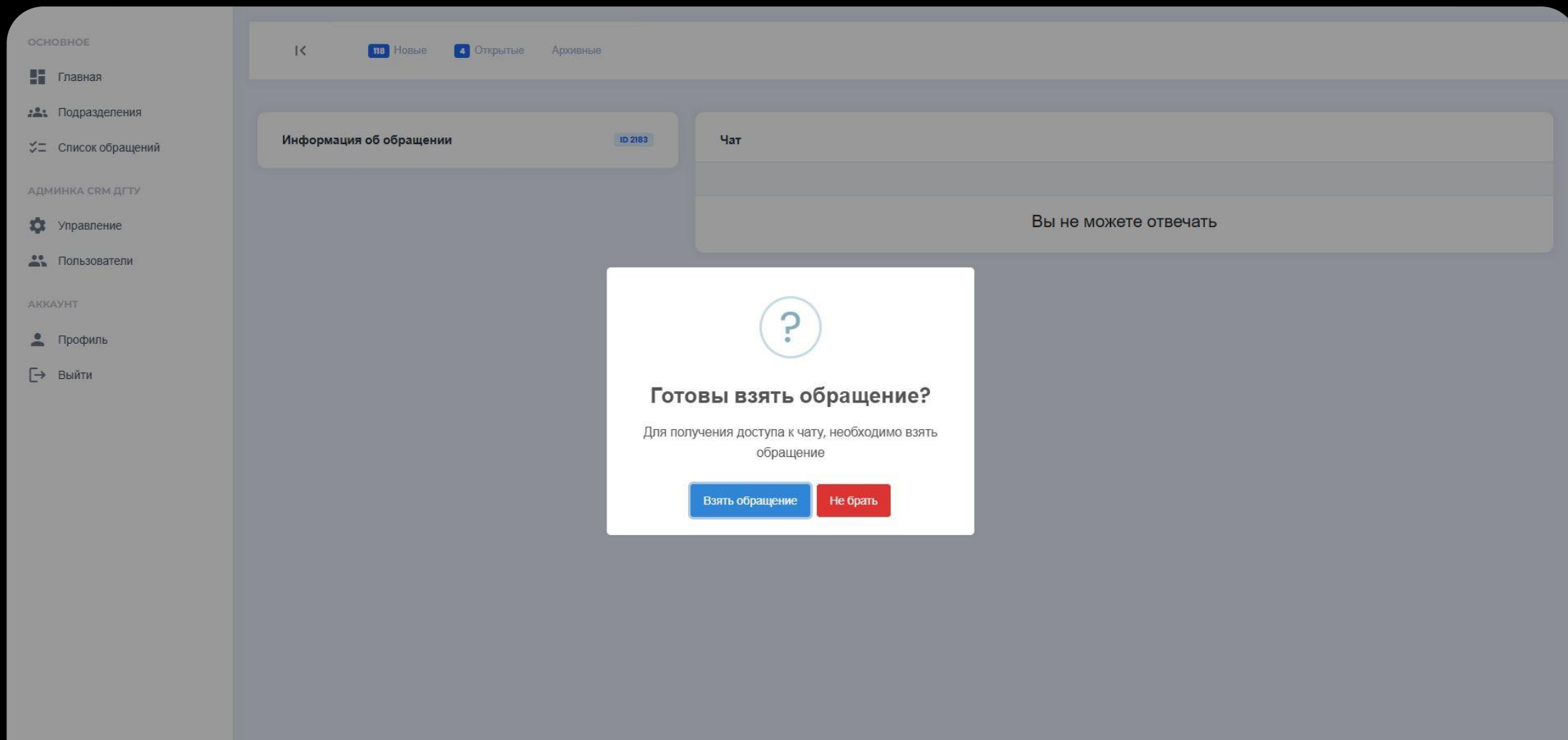
Ожидает оператора

ID: 2105; Дата создания: 07.10.2025 16:13; Дата изменения: 07.10.2025 16:13

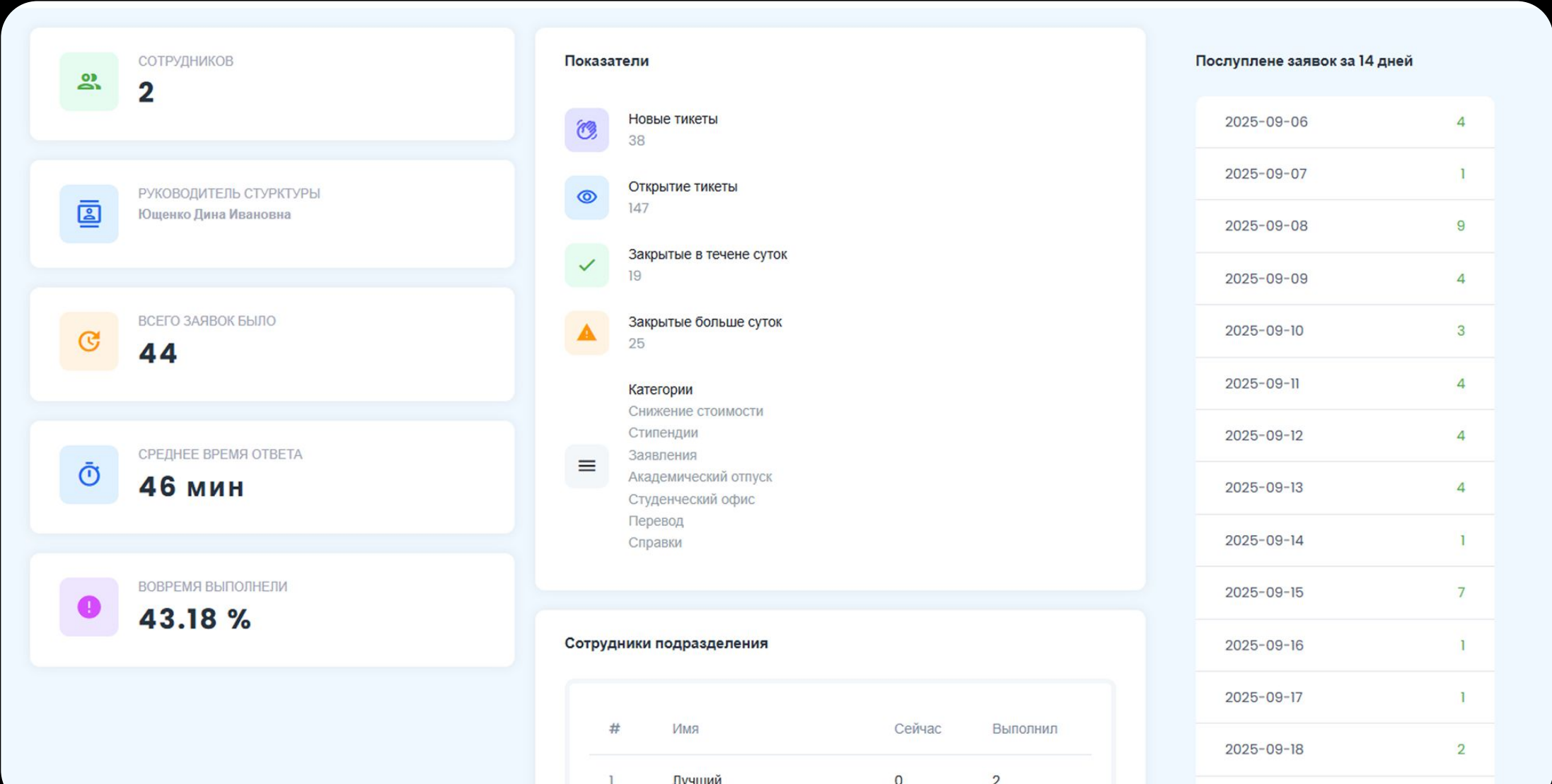
Категория: Стипендии; Подразделение: Студенческий офис

ФИО: Яворская София Андреевна Номер Зачетной Книжки: 2596875 Группа: ЮОЗЮ14 Форма обучения: Очно-заочная Основание обучения:

Подтверждение выбора обращения



Панель статистики



Управление пользователями

ОСНОВНОЕ

Главная

Подразделения

Список обращений

АДМИНКА CRM ДГТУ

Управление

Пользователи

АККАУНТ

Профиль

Выйти

116 Новые

4 Открытые

Архивные

Показать

10

Найти:

ID	ФИО	Логин	Дата входа
ID	ФИО	Логин	Дата входа
1	Администратор	admin	2025-10-27 11:26:45
6	Мохамед	mabdelaal	2025-10-21 13:48:53
15	Шахназарян Кристина Артуровна	kshahnazaryan	null
16	Кошелева Юлия Андреевна	ykosheleva	2025-10-21 20:19:01
17	Сердюк Татьяна Сергеевна	tserdyuk	2025-10-24 10:52:04
18	Главный оператор	glavoper	2025-06-06 17:11:57
21	Моисеев Роман Игоревич	rmoiseev	2025-08-25 08:19:29
22	Соловьев Глеб Владимирович	gsolovev	2025-08-07 14:04:18
23	Алейникова Полина Игоревна	paleynikova	2025-08-18 15:23:06
24	Гридасова Елизавета Алексеевна	egridasova	2025-08-18 14:01:28

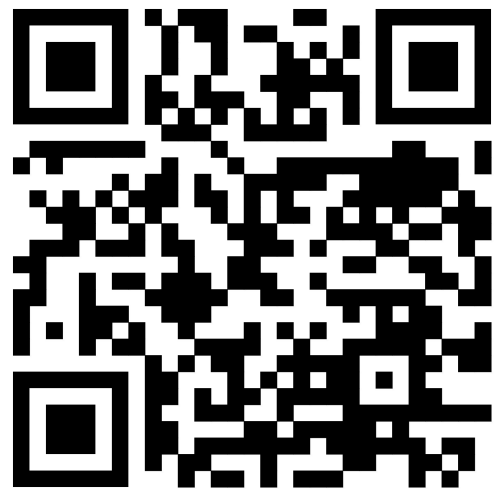
Стоимость

Что?	Возможности	Разовый платеж	Годовая лицензия
Тариф «Базовый»	Доступ к системе, ≤10 сотрудников	149 000 р	19 000 р
Тариф «Оптимальный»	Доступ к системе, развертывание, ≤50 сотрудников	199 000 р	34 000 р
Тариф «Расширенный»	Доступ к системе, полное сопровождение и развертывание, наполнение базы вашими данными, неограниченное число сотрудников	249 000 р	49 000 р

Стоимость и возможности доработки обсуждаются индивидуально

В годовую лицензию входит доступ и обновление системы

**Благодарим
за внимание!**
Остались вопросы?



Контактное лицо:

начальник
Отдела интерактивных
сервисов

Абделаал Мохамед
Эльсайед Рагаб



Страница продукта на
официальном сайте
ДГТУ