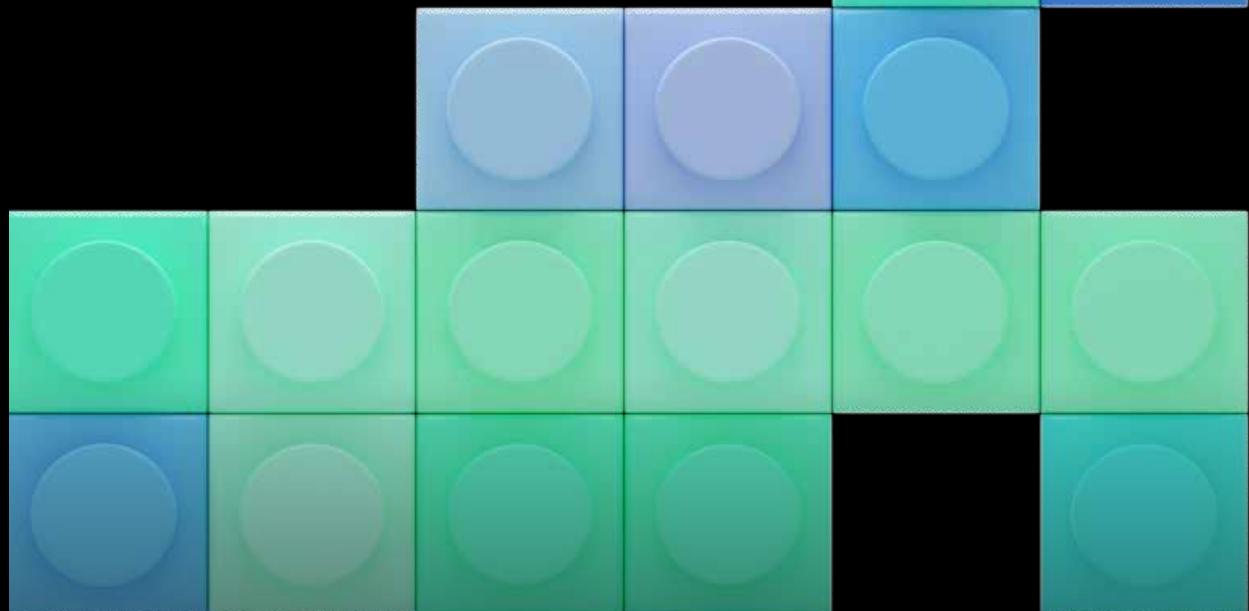
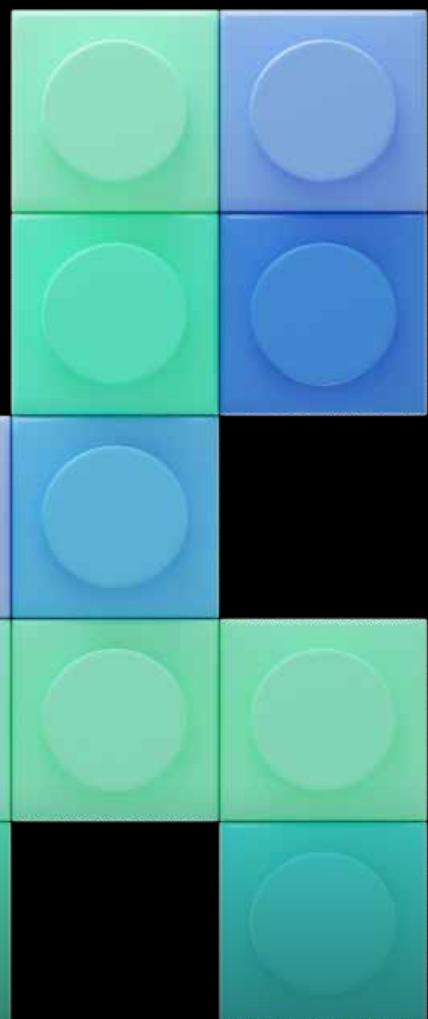


Сопровождение студентов в EdTech: как выстроить и оценить качество

опыт крупнейших EdTech-компаний России



Аннотация

Привет!

Это исследование посвящено проблеме выстраивания системы сопровождения студентов в российском сегменте EdTech. В нем вы узнаете:

- Как изменилось отношение студентов к сопровождению за последние годы
- Как сопровождение влияет на ключевые метрики образовательных продуктов
- Как разные образовательные компании подходят к организации сопровождения: какие сервисы используют и на чем делают акценты
- С какими проблемами они при этом сталкиваются и как их решают
- Какие изменения ждут систему сопровождения ближайшем будущем

В основу материала легли российские и зарубежные исследования, посвященные проблемам онлайн-образования, а также масштабный опрос крупнейших EdTech-компаний России. Всю полученную информацию мы тщательно обработали и упаковали в небольшое пособие.

Мы — это команда корпоративного мессенджера  Пачка. В нашем сервисе организуют сопровождение крупнейшие EdTech-компании, 90.000+ студентов. Надеемся, материал поможет вам найти новые идеи, обеспечить студентам лучший опыт и просто будет интересным.

Веб-версия
исследования



Возможности Пачки
для образования



Оглавление

4

Роль сопровождения в EdTech. Влияние
на ключевые метрики

26

Как сейчас выстраивают сопровождение в EdTech

38

Основной фокус: персонализация и скорость

46

Проблемы: нехватка аналитики, большая нагрузка
на команду и неконтактность студентов

60

Перспективы: еще больше персонализации и AI

67

Заключение

68

Эксперты

Роль сопровождения в EdTech. Влияние на ключевые метрики

Поймете, какую роль играет сопровождение для студентов и EdTech-компаний.

- Обратимся к масштабным опросам студентов: насколько важна коммуникация при онлайн-обучении в целом и что студенты находят в ней наиболее ценного?
- Перенесем это на российский EdTech, сравним с нишевыми исследованиями и наблюдениями самих компаний: важность коммуникации сопоставима или есть отличия?
- Опишем значимость сопровождения в EdTech-продуктах для студентов: три боли студентов, которые закрывает сопровождение
- Опишем значимость сопровождения в EdTech-продуктах для онлайн-школ: влияние на COR, CSAT и NPS



Роль сопровождения в онлайн-образовании



Чтобы понять, насколько сопровождение студентов важно в сегменте EdTech, необходимо для начала оценить его значимость в онлайн-образовании в целом.

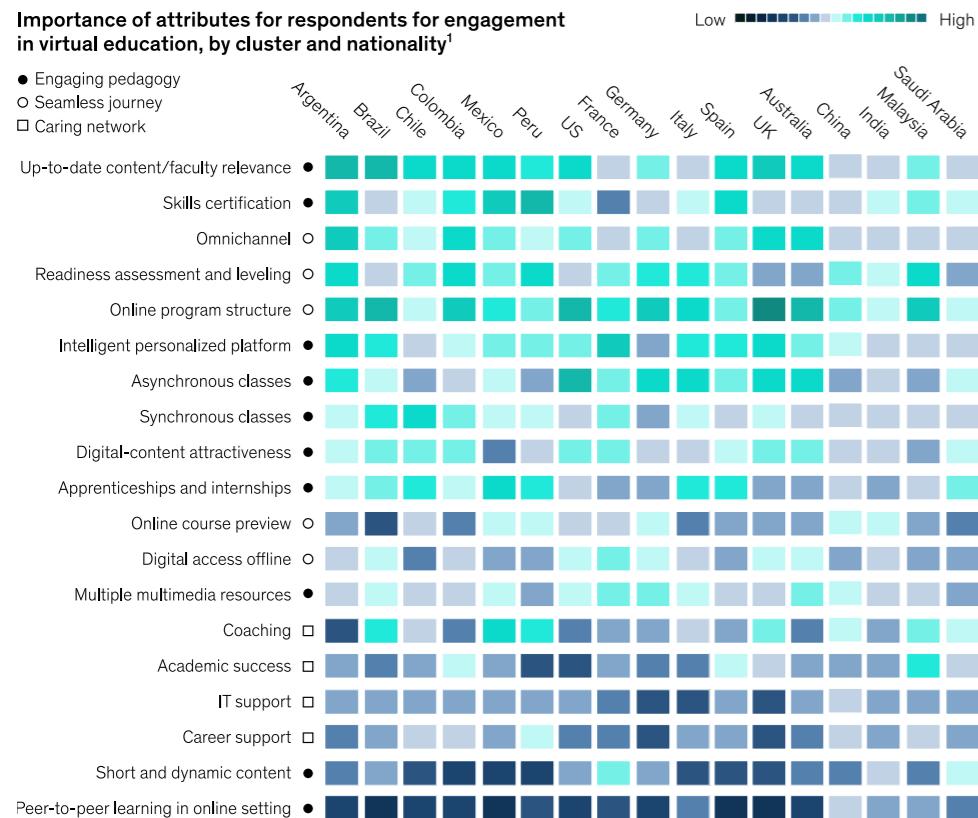
Исследование McKinsey & Company

В апреле 2023 года вышло крупное исследование McKinsey & Company «[Какие элементы высшего онлайн-образования студенты ценят больше всего](#)». В нем приняли участие более 7000 студентов из 17 стран.

Респонденты поделились своим видением наиболее важных / препятствующих обучению элементов онлайн-образования.

Среди самых важных составляющих онлайн-образования студенты назвали омниканальность — возможность общения между собой и преподавателями во время обучения. Уступила омниканальность только структуре обучения и сертификации знаний.

Students across the globe agree that basic elements such as up-to-date content and program structure still matter in virtual education.



А среди факторов, препятствующих онлайн-обучению, лидирующие позиции заняли [социальные факторы \(слабая поддержка и общение\)](#).

В [80%](#) опрошенных странах студенты заявили, что главная причина, по которой они предпочитают очное обучение, заключается в том, что получить [помощь](#) преподавателей в офлайне легче, чем в онлайне.

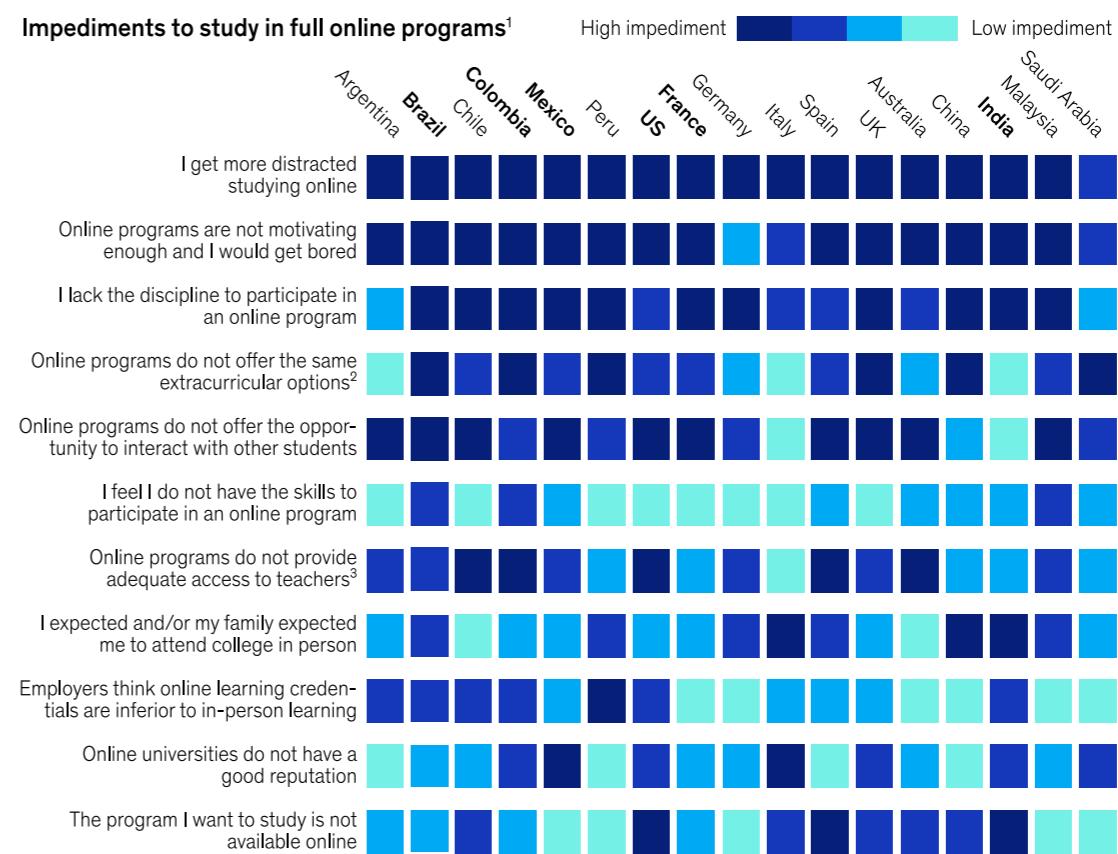
К топ-3 самых больших трудностей в онлайн-обучении студенты отнесли:

1. Отвлечение от обучения;
2. Отсутствие мотивации, эмоций от обучения;
3. Нехватку дисциплины.

А в [топ-7](#) попали:

- Отсутствие возможности взаимодействовать с другими студентами;
- Недостаточный доступ к преподавателям.

Top reasons cited by students who do not intend to enroll in online education programs include fear of distraction, lack of discipline, and lack of motivation.



Исследование ВКонтакте

В России тоже выходили подобные исследования. Так, например, в 2021 году ВКонтакте опросила 1600+ студентов средних и высших заведений о недостатках дистанционного обучения.

36%

Опрошенных ответили, что им было крайне сложно заставить себя учиться — недостаточно мотивации и дисциплины.

В числе наиболее частых проблем оказались:

1. Снижение мотивации (36% респондентов);
2. Нехватка общения с друзьями (31% респондентов);
3. Недостаток коммуникации по учебе с другими студентами и преподавателями (27% респондентов).

Проблемы дистанционного обучения



Все описанные выше проблемы либо напрямую связаны с сопровождением студентов, либо их можно решить правильно выстроенным сопровождением.



Роль сопровождения в российском сегменте EdTech

Как видно из представленных исследований, сопровождение является важнейшим элементом высшего и среднего онлайн-образования, который напрямую [влияет на эффективность обучения](#). Этот же вывод справедлив и для онлайн-программ дополнительного образования, и для других онлайн-курсов, отмечают на российском рынке EdTech.

Причем важность сопровождения в EdTech последние годы только растет — как для студентов, так и для онлайн-школ.

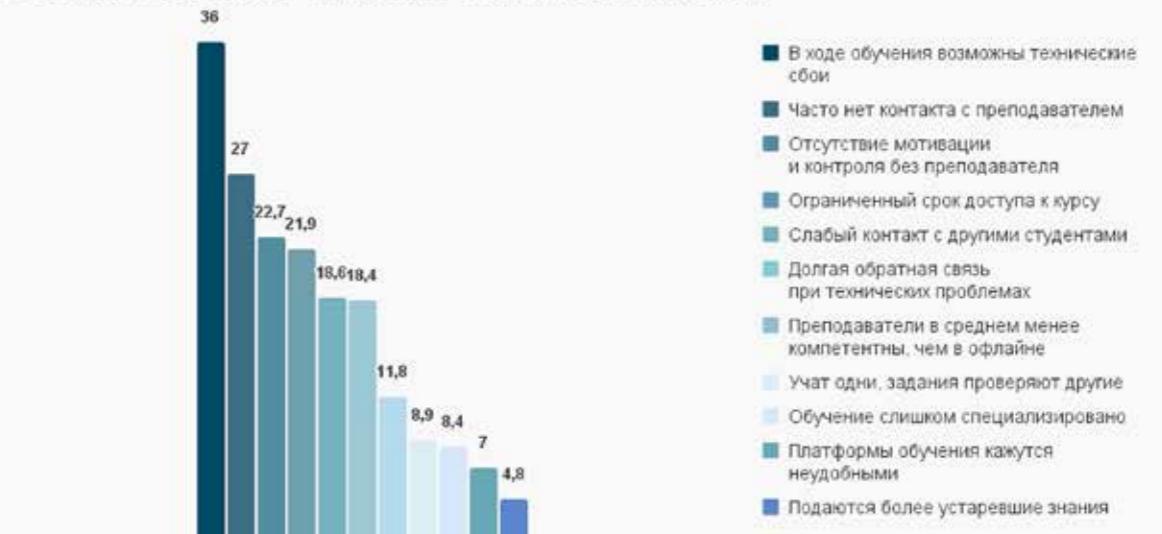
Исследование Data Insight и Нетологии

В июне 2022 года Data Insight и Нетология выпустили совместный материал «[Исследование российского рынка онлайн-образования 2021](#)».

В нем было опрошено более 200 методистов из российских EdTech-компаний, 2500+ студентов онлайн-школ и 1600+ жителей разных регионов России.

Как следует из отчета, [отсутствие контакта с преподавателем](#) стало одним из ключевых недостатков онлайн-обучения для студентов. Об этом заявили 27% респондентов. А в топ-5 трудностей обучения в онлайне вошли также [отсутствие мотивации](#) без преподавателя и слабый контакт с другими студентами.

Какие недостатки респонденты видят в онлайн-обучении по сравнению с офлайн-форматом, %



Разработчики курсов тоже видят эти проблемы и работают над их решением. Как показал опрос методистов, проведенный в рамках исследования, в 2021-м большинство EdTech-компаний работали над улучшением опыта сопровождения студентов:

92,2%

методистов рассказали, что в 2021 году внедрили в образовательные продукты новые форматы сопровождения, в том числе встречи студентов с наставниками и психологами для поднятия мотивации.

БОЛЕЕ 70%

респондентов заявили, что используют синхронные онлайн-курсы, в которых слушатели двигаются в едином темпе по общему расписанию, поддерживая контакт с преподавателем.

Как изменилось отношение студентов к сопровождению?

Большинство опрошенных EdTech-компаний отмечают, что за последние

несколько лет требований у студентов к сопровождению стало больше.

Студенты стали [чаще](#) пользоваться поддержкой координаторов/наставников и просить большей вовлеченности.

На это есть несколько причин. Во-первых, за последние годы серьезно изменился весь рынок EdTech: если раньше компании продавали навыки, **то теперь основной запрос студентов — новая профессия**.



@ GeekBrains

Роман Рыбкин

Product Lead of LMS, GeekBrains

Еще несколько лет назад, в 2017–2019 годах, рынок был другим. Тогда люди покупали «курсы-навыки»: «Хочу научиться писать на Python» или «Мне нужен такой-то скайл для развития карьеры». Сейчас же люди покупают «профессии», другую форму жизни.

Продолжительность таких «курсов-профессий» значительна (может достигать 12–18 месяцев), а конечная цель — амбициозна (смена специальности и трудоустройство). Не потерять мотивацию на протяжении 1,5-годового курса и дойти до своей цели без сопровождения практически невозможно.

Отсюда и вторая причина — компании, понимая значимость сопровождения, активно работают над его улучшением. С каждым годом планка поднимается все выше, а вместе с ней и требования студентов, которые уже успели привыкнуть к новым стандартам.

“

Наталья Влодавская

Директор по сервису, Skillbox

Стандарты обслуживания на рынке онлайн-образования выросли. Высокая конкуренция способствует повышению качества продукта и сервиса (за что ей спасибо), поэтому студенты ждут более быстрых реакций на все вопросы — и в поддержку, и кураторам, и преподавателям. В целом, вырос запрос на более глубокое взаимодействие с преподавателем, на формат индивидуальной работы в дополнение к основным форматам обучения.

“

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Где-то пять лет назад, когда я приходила в EdTech, клиент не был таким разборчивым. Тогда простое «привет, как дела?» раз в месяц срабатывало как вай-эффект. Теперь студенты стали более разборчивы и требовательны: хотят больше общения, личного контакта, персонального включения.

“

Анастасия Нюкова

Руководитель отдела по работе с экспертами, Skillfactory

У нас выросли требования со стороны студентов к скорости и качеству коммуникации из-за высокой конкуренции внутри рынка и уровня сервиса в целом.

“

Татьяна Андреева

Руководитель клиентского сервиса, Нетология

Важность общения с кураторами для студентов не только сохранилась с 2021 года, но и повысилась. Причем как на этапе выбора школы, так и в процессе обучения.

“

Ольга Малофеева

Lead отдела сопровождения, Хекслет

Студенты становятся все более активными и вовлеченными. Если год назад были нередки случаи, когда студенты покупали курс и могли совсем не обращаться к наставнику за помощью, не задавать никаких вопросов, то сейчас таких случаев становится все меньше.

Студенты также стали более требовательны. Например, если два года назад они учились преимущественно самостоятельно, то уже год назад студенты стали просить больше вовлеченности со стороны кураторов в их обучение.



“

Хекслет

Иван Бастрakov

Lead кураторов и наставников, Хекслет

В мае этого года мы проводили внутреннее исследование среди 200 студентов, кто купил у нас обучение за последнее время. Их просили оценить, по каким критериям они выбирали онлайн-школу и что именно повлияло на их решение. Опыт работы наставников респонденты оценили на 4,39 баллов из 5, персональное общение с наставником — на 4,11 баллов, коммуникацию между студентами — на 3,48 баллов.

Таким образом, сегодня важность сопровождения в онлайн-образовании понимают как разработчики курсов, так и сами студенты. Требования последних к коммуникации с координаторами/наставниками только растут. А для EdTech-компаний качественно выстроенное сопровождение становится важным конкурентным преимуществом.

Какие проблемы решает сопровождение?

Когда студенты формируют запрос на более индивидуальное сопровождение, то отталкиваются от решения своих проблем, пользы для себя.

Самая большая проблема для студента на курсе — [потерять мотивацию и постепенно прекратить обучение, не достигнув своей цели](#). Для образовательных сервисов это также является одной из главных проблем, означающей возврат средств, низкую вероятность положительного отзыва, реферальности и повторной покупки.

На решение этой проблемы и нацелено сопровождение. Как именно? Можно выделить три ключевых направления работы команды сопровождения:

мотивация

контроль

помощь по материалам курса

Мотивация

Когда студент приходит на курс, у него есть цель, он замотивирован на ее достижение. Но цель эта, как правило, отдаленная (например, смена профессии), поддерживать самостоятельно мотивацию на таких длинных дистанциях (год-полтора) крайне сложно. Не видя быстрого результата, студент разочаровывается и теряет желание учиться.



“

Ultimate Education

Павел Мосейкин

CEO, Ultimate Education

Активность и мотивация студентов, которая есть на начале курса, действительно может падать в процессе обучения, особенно если курс рассчитан на долгий срок. В таких случаях роль куратора [координатора] и наставника возрастает еще сильнее.

внутренняя

внешняя

Мотивацию студента можно разделить на две составляющие: внутреннюю и внешнюю. Если на внутреннюю мотивацию разработчики курса вряд ли могут оказать существенное воздействие, то внешняя находится в зоне их влияния.

По словам Ксении Барковской, Chief Student Service Officer в Karpov.Courses, внешняя мотивация студента зависит от нескольких аспектов, каждый из которых в той или иной мере формируется командой сопровождения.



“

KARPOV.COURSES

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

На длинных курсах, которые нацелены на получение новой профессии, невозможно обойтись без сопровождения. Оно напрямую влияет на мотивацию студента и, следовательно, доходчивость.

Если раскладывать мотивацию студентов, она бывает внешней и внутренней. Внешняя мотивация зависит от трех аспектов: осознания ценности обучения — на это могут сильно повлиять эксперты, рассказывая о профессии, рынке в целом, — ощущение успешности и поддерживающая среда — на это нацелена работа кураторов.

Таким образом, примерно 50% мотивации студентов зависит от качества сопровождения.

Об этом же говорят и в Webium, и в Skillfactory, и в Яндекс.Практикуме — сопровождение оказывает огромное влияние на поддержание мотивации студента.



“

вебиум

Виктория Гармаш

CPO, Webium

Коммуникация, на наш взгляд, является важнейшим фактором поддержания мотивации продолжать обучение и доходить до его завершения. Но важно правильно ее выстраивать, просто экспертных комментариев недостаточно. Наши ученики часто отмечают, что в моменты, когда особенно сложно и хочется все бросить, наставник помогает преодолеть спады и вернуться в строй.

С этим согласна и Марианна Снигирева, генеральный директор Нетологии:

«В вопросе мотивации человеческое общение крайне важно: если тебя никто не поддерживает, ты теряешь мотивацию».

Контроль

Самостоятельно организовать свой процесс обучения, совмещая его с работой, семьей и другой деятельностью, непросто. Для этого нужно обладать большой самоорганизацией, которая есть далеко не у всех студентов. С каждым пропущенным вебинаром и несданным домашним заданием студент все больше теряется и ему все сложнее вернуться на образовательный трек. Так происходит до тех пор, пока он не решает совсем прекратить обучение.

система напоминаний и контроля

Система напоминаний и контроля со стороны координатора помогает студенту следовать намеченному образовательному треку, а в случае отставания — не потеряться и быстро наверстать пропущенное.



GeekBrains

“

Роман Рыбkin

Product Lead of LMS, GeekBrains

Коммуникация студентам очень важна — как с кураторами, так и с преподавателями. В целом люди, когда выбирают себе образование, не всегда понимают его сложность и им тяжело самим себя организовать на обучение. В таких моментах им нужна помощь. Возможность пообщаться с куратором как раз это решает.

Помощь по материалам курса

Все студенты разные и по-разному воспринимают информацию. Поэтому то, что один понял с ходу, у второго может вызвать сложности. И важно помочь студенту с этими сложностями разобраться: если он не понял одну тему, ему тяжело двигаться дальше — как с точки зрения общей логики программы, так и с точки зрения мотивации.

Другой аспект — даже если студент в целом освоил теорию, но не понимает, как все работает на практике, в реальной работе, ценность таких знаний для него будет ниже. От понимания ценности [зависит мотивация](#).

А чем она выше, тем больше вероятность, что студент дойдет до конца курса.

Все это решается возможностью в любой момент задать вопрос эксперту (наставнику) и получить на него развернутый ответ.

**Задать любой
волнующий вопрос**

**Получить
подробный ответ**



“

Хекслет

Ольга Малофеева

Lead отдела сопровождения, Хекслет

Часто бывают ситуации, когда студенту сложно освоить какую-либо информацию и понять ее. От этого у него могут «опуститься руки». В этой ситуации помощь и поддержка наставников очень помогает продолжать обучение.



“

GeekBrains

Роман Рыбкин

Product Lead of LMS, GeekBrains

Когда мы учимся где-то, мы хотим, чтобы нам отвечали на наши вопросы. Это рождает интерес и вовлеченность в курс.

Например, на курсе мы рассказываем про agile. Ты вроде понял, что такое agile и какая у него концепция, но это просто информация и непонятно, что с ней делать: что будет в конкретном кейсе в разных компаниях? Поэтому тебе нужно задать несколько вопросов преподавателю.

Тут мы ощущаем роль общения с преподавателем — получить опыт. По нашему мнению, такая поддержка супер важна, поэтому мы предпочитаем синхронное обучение на платформе, когда есть контакт с преподавателем. В асинхронном обучении такого эффекта добиться сложнее, но тоже можно.

Это замечает и Анастасия Нюковова, руководитель отдела по работе с экспертами школы IT-профессий, Skillfactory: «Помимо главной задачи — помочь студенту на пути к достижению его цели, коммуникация с экспертом-наставником дает студентам большее погружение в специфику сферы».

Комьюнити — еще один инструмент мотивации?

BONUS

Помимо сопровождения есть еще один инструмент, который может помочь студенту не прекратить обучение досрочно, — комьюнити.

Его суть заключается в том, чтобы собрать студентов в одной коммуникационной среде, где они могут общаться и обмениваться опытом.



Мнение 1. «Комьюнити — это важно»

По словам Евгении Павловой, комьюнити-менеджера в Нетологии, общение студентов между собой дает эмоцию от курса, ощущение причастности к коллектиvu. Это, в свою очередь, повышает мотивацию.

Кроме того, в комьюнити студент может получить помощь от других студентов, которые, например, уже разобрались в теме.



“

Евгения Павлова
Комьюнити-менеджер Центра развития карьеры,
Нетология

Если говорить про комьюнити студентов, то оно точно важно и на него есть спрос. Мы регулярно проводим опросы, которые показывают, что комьюнити дает студентам эмоцию от курса.

Первое — это ощущение коллектива и причастности к чему-то большому и важному. Когда ты один на один с преподавателем, куратором, другими экспертами, это не дает коллектива. Общение со студентами — такими же, как ты, — даёт ощущение, что ты не один, с тобой рядом такие же ребята, которые так же, как и ты, сталкиваются со сложностями, не все понимают с первого раза, совершают ошибки.

Второе — студенты могут помогать друг другу. Например, кто-то уже разобрался в теме, выполнил домашнее задание, он может ответить на какой-то вопрос одногруппника, поделиться своим опытом.

С этим мнением согласны в Яндекс.Практикуме, Skillfactory, Ultimate Education, Karpov.Courses и Хекслете — если компании удаётся наладить коммуникацию между студентами, то мотивация повышается.

“

Андрей Ивашуроv
Head of Client Care Department, Яндекс.Практикум

Очень важно, чтобы взаимодействие студентов с платформой выходило за рамки «зайду час в день уроки потыкать, ну и домашку сделать», чтобы они общались между собой, ощущали себя частью коллектива. Это влияет и на мотивацию, и на вовлеченность, и в конце-концов — интересно, когда мне сложно, другим тоже сложно, а когда мне легко, это всем так, или я чего-то понимать в самом деле начал? В общем, если вы можете сделать так, чтобы студенты общались еще и между собой, обязательно сделайте.

“

Мария Ялашкина

Руководитель координационного отдела, Skillfactory

Внутреннее комьюнити помогает студентам не чувствовать себя одинокими, дает понимание реальности достижения цели на чужих примерах, возможность обменяться мнениями, побрейнштормить вместе. Для студента ближе человек, который проходит тот же путь, сталкивается с теми же сложностями и делится советами, как их преодолеть.

“

Павел Мосейкин

CEO, Ultimate Education

Мы считаем, что комьюнити — это одна из важных составляющих успеха при обучении. Студентам и выпускникам важно ощущать себя среди людей со схожими интересами и быть рядом с экспертами — это повышает мотивацию. Поэтому для нас сообщество — это не только студенты, которые проходят курс и попадают в чаты с преподавателем. Это и открытые серверы для общения студентов, иdiscord-каналы с экспертами и партнерами, и наши отраслевые медиа.

“

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Важно понимать, что настроение одного студента может быстро передаться остальным (как положительное, так и негативное). Поэтому правильно организованное комьюнити может очень хорошо влиять на мотивацию студентов.

“

Ольга Малофеева

Lead отдела сопровождения, Хекслет

Для нас студенческое комьюнити сыграло важную роль в развитии бизнеса. Мы долгое время были полностью автоматизированной платформой без студенческого комьюнити для достаточно узкой целевой аудитории. Как показала практика, исключительно самостоятельное обучение работает для узкого круга людей. Внедрение системы общения студентов между собой позволило нам расширить целевую аудиторию проекта и привлекать тех людей, которые приходят в разработку с нуля. Это стало одной из важнейших точек роста бизнеса.

Мнение 2. «Комьюнити работает не всегда и не со всеми»

В Webium считают, что комьюнити стоит рассматривать больше как развлекательную механику, случаи обсуждения материалов курса или домашних заданий встречаются реже.



вебиум

Виктория Гармаш
СРО, Webium

От коммуникации с наставником студенты, в первую очередь, ожидают пользы. Коммуникацию друг с другом больше воспринимают в качестве развлечения, знакомятся, неформально общаются на любые темы. Иногда студенты говорят и по вопросам обучения, помогая друг другу с решением задач, но это встречается реже.

При этом в компании подтверждают, что для некоторых учеников комьюнити действительно важно: «Есть сегмент учеников, для которых комьюнити — это то, что помогает двигаться вперед, поддерживает, не дает опустить руки (если они смогли, то и у меня получится)».

Об этом же говорит и директор по сервису Skillbox Наталья Влодавская.



Skillbox

Наталья Влодавская
Директор по сервису, Skillbox

Для многих студентов поддерживающее сообщество становится важным источником дополнительной мотивации, а также друзей и иногда даже спутника жизни. Но так же многим студентам комфортно учиться и индивидуально, без общения с сокурсниками. На образовательные результаты это не влияет.

В свою очередь, в EdPro отмечают, что комьюнити как таковое не столь важно. Более того, оно даже может отрицательно сказываться на удовлетворенности студентов. При этом коммуникация между учащимися с конкретной целью, например, в рамках группового проекта, может быть очень результативна.



“

Татьяна Полудень
Директор по производству, EdPro

Если коммуникация студентов между собой работает на цели обучения, например, в психологии и коучинге важна практическая часть, и один из форматов обучения — работа в тройках, где студенты тренируются проводить онлайн-сессии, тогда коммуникация студентов положительно сказывается на динамике. Она влияет среди прочего на показатели удовлетворенности в конце обучения.

Если же коммуникация не работает на цели обучения, то практически не влияет на результаты и удовлетворенность. А иногда и негативно сказывается на удовлетворенности, если она чересчур навязчива.

Похожей позиции придерживаются и в GeekBrains. В компании делают акцент на коммуникации между студентами именно в рамках групповой работы с конкретной целью.



“

GeekBrains

Роман Рыбкин
Product Lead of LMS, GeekBrains

Студенты для себя не всегда понимают важность комьюнити. Мы все знаем, что мы хотим быть в хорошем окружении, но не связываем это с онлайн-обучением. У большинства студентов цель — получение профессии, и комьюнити тут воспринимается как коммуникация ради коммуникации. Она не имеет смысла и не востребована.

Но как элемент вовлечения комьюнити работает хорошо, особенно если есть цель. У нас в GeekBrains так построена работа по студенческим проектам.

В рамках всего обучения студент должен двигаться в сторону диплома и защиты. Обычно это проект, в котором студенты объединяются в группу, для создания комплексной работы. В рамках него студенты выполняют задачи, максимально приближенные к реальности. Проект, как правило, длится несколько месяцев и все это время с группой работает эксперт, который уже имеет коммерческий опыт.

В таком ключе интерес к коммуникации у студентов больше — она приобретает смысл в завершении проекта и погружает их в формат работы реальной компании.

BONUS
IS OVER

Влияние сопровождения на ключевые метрики

Главная цель сопровождения — помочь студенту сохранить мотивацию, пройти курс до конца и достигнуть своей цели. Поэтому, прежде всего, сопровождение влияет на [доходимость](#) (COR, Completion Rate). Еще оно однозначно оказывается на [удовлетворенности](#) (CSAT, Customer Satisfaction Score), а некоторые компании также отмечают косвенное влияние на [лояльность](#) (NPS, Net Promoter Score).

доходимость

лояльность

удовлетворенность

Доходимость (COR)

Оценить влияние на эту метрику достаточно просто, сравнив показатели на курсах с сопровождением и без него. Конечно, на доходимости оказываются и другие факторы, но влияние сопровождения в этом случае крайне велико.



“

netology

Марианна Снигирева

Генеральный директор, Нетология

Мы видим по своим программам, а также по опыту конкурентов, что обучение, в котором не предусмотрено общение с людьми, где студент остается один на один с компьютером, показывает значительно более низкие образовательные метрики. Драматически более низкие.

По словам Татьяны Андреевой, руководителя клиентского сервиса в Нетологии, за несколько лет компании удалось сильно улучшить показатель доходимости именно благодаря развитию [системы сопровождения](#).

В EdPro тоже отмечают, что наличие сопровождения на курсе кратно повышает его [доходимость](#):

С сопровождением	Без сопровождения
67–92%	10–30%



“

ed
PRO**Татьяна Полудень**

Директор по производству, EdPro

У нас в EdPro на многих курсах есть минимальный тариф, на котором нет поддержки кураторов, и мы можем сравнить потоки с такой поддержкой и без нее.

Возьмем один из самых легко измеримых показателей — доходимость до конца курса. Если в потоках с кураторским сопровождением она составляет от 67 до 92%. То без кураторской поддержки варьируется от 10 до 30%.

Конечно, эти тарифы отличаются не только наличием поддержки, например, там нет онлайн-практик и диплома, что также влияет на мотивацию студента. Тем не менее, эти цифры дают представление, какой процент учеников готовы работать самостоятельно без какой-либо поддержки.

О похожих зависимостях говорят и другие крупные EdTech-компании: GeekBrains, Skillfactory, Яндекс.Практикум, Webium, Ultimate Education, Karpov.Courses и др.



“

webium

Виктория Гармаш

CPO, Webium

На данных мы видим, что ученики, которые не общаются с наставниками — удерживаются на курсах хуже. На интервью ученики часто рассказывают об эмоциональной связи с наставниками, у нас много историй, которые перерастали в дружбу и много положительных отзывов о взаимодействии с наставниками.

Удовлетворенность (CSAT)

Эта метрика показывает, насколько студент в целом доволен обучением. По мнению Ксении Барковской, Chief Student Service Officer в Karpov.Courses, удовлетворенность — это [первый показатель, как работает сопровождение](#).



KARPOV.COURSES

“

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Даже если обучение дается с трудом, поддержка от куратора и наставника сильно мотивирует и, в конечном счете, влияет на удовлетворенность студента. Бывают случаи, когда доходимость высокая, а CSAT низкий — в таком случае дело, скорее всего, именно в сопровождении.

Есть разные подходы к тому, как измерять удовлетворенность, но какой бы подход мы не выбрали, если удовлетворенность на 80% достигает успеха — это говорит о хорошем уровне сопровождения, если ниже 50%, то, скорее всего, сопровождения вообще нет. Таким образом, грубо говоря, работать с сопровождением можно в рамках этих 30%.

Проверить влияние сопровождения на удовлетворенность (CSAT) можно, опять же, сравнив показатели курсов с сопровождением и без него.



нетология

Марианна Снигирева

Генеральный директор, Нетология

Студенты асинхронных курсов, на которых не предусмотрено сопровождение, чаще остаются недовольными пройденным обучением. Если же студента сопровождает координатор, если у него есть возможность пообщаться с экспертом — существенно возрастает мотивация учиться, преодолевать сложности, выше образовательный результат и удовлетворенность пользователя.

Влияние сопровождения на удовлетворенность отмечают и в Ultimate Education, и в Skillfactory. В Skillfactory даже проводили специальный эксперимент который подтвердил: чем плотнее сопровождение, тем выше удовлетворенность студента.

Мария Ялашкина
Руководитель координационного отдела, Skillfactory

В рамках эксперимента на одном из курсов мы заметили, что чем более плотное взаимодействие (именно личной коммуникации, похвалы студента непосредственно в личном диалоге, более подробный инструктаж при появлении новых активностей), тем выше удовлетворенность студентов.

Лояльность (NPS)

Эта метрика показывает, насколько студент готов рекомендовать онлайн-школу своим знакомым. Влияние сопровождения на NPS косвенное, измерить его достаточно сложно, но, по оценке опрошенных компаний, оно все же имеет место.

Марианна Снигирева
Генеральный директор, Нетология

Вместе с удовлетворенностью растет готовность к повторным покупкам, а также готовность рекомендовать курс, школу своим друзьям. Говоря проще, когда у студента есть возможность получать поддержку и ответы на вопросы, он лучше учится и с большей вероятностью пойдет учиться снова.

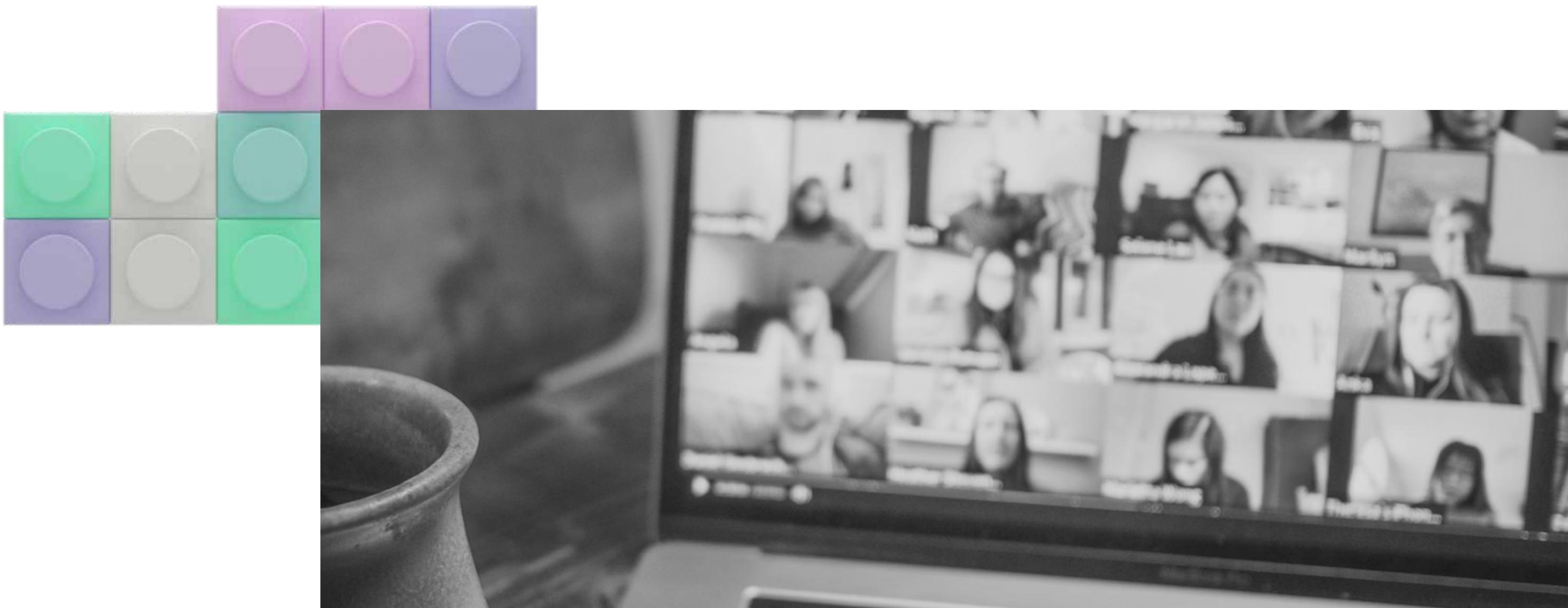
Это подтверждают и Ксения Барковская из Karpov.Courses: правильно выстроенное общение с кураторами и наставниками дает студенту эмоцию, а вместе с ней и влюбляющий опыт, которым он потом будет делиться со своими друзьями.

Если говорить про комьюнити, то, по мнению большинства опрошенных компаний, его влияние на ключевые метрики оценить практически невозможно — слишком много других факторов, оказывающих более существенное воздействие.

Как сейчас выстраивают сопровождение в EdTech

Увидите, как разные EdTech-компании организуют сопровождение.

- Разберем основные роли в команде сопровождения и чем они отличаются в разных компаниях
- Опишем, как меняются обязанности этих ролей и на что смещается их фокус
- Перечислим основные платформы, где онлайн-школы организуют сопровождение и причины, почему выбирают именно их



Роли координатора и наставника

В российском EdTech за сопровождение студентов отвечают, в первую очередь, координаторы и эксперты-наставники. Название ролей может отличаться от сервиса к сервису.

Название ролей в EdTech-компаниях

координаторы

(организационные вопросы)

координаторы — Skillfactory, Нетология, EdPro

кураторы — Яндекс.Практикум, GeekBrains, Хекслет, Karpov.Courses

наставники

(помощь в изучении программы)

наставники — Яндекс.Практикум, Хекслет

менторы — Skillfactory, Нетология

преподаватели — GeekBrains

кураторы — Skillbox, EdPro

Но, несмотря на отличия в названиях, функционал этих ролей везде схожий: координаторы отвечают за организационные вопросы и общее ведение студентов по образовательной траектории, наставники (эксперты с рынка) — за помощь в изучении программы курса.

Мы проанализировали обязанности координаторов и наставников в рамках коммуникации со студентами в разных EdTech-компаниях и собрали ключевые из них.

Координатор

- **Онбординг на старте курса** — информирование, как будет построен учебный процесс, где найти расписание занятий, куда обращаться, если возникли проблемы, полезные ссылки, инструкции и т.д.

- **Выявление и коммуникация** со студентами, которые не приступили к занятиям.

- **Ведение студентов** по траектории курса — анонсы новых модулей, вебинаров, каникул и других событий, ответы на организационные вопросы.

- **Вовлечение студентов** в групповое общение — подборки внеучебных материалов (игры, ребусы, опросники), другая инициативная коммуникация в общих чатах.

- **Контроль успеваемости** — напоминание о дедлайнах, связь со студентом, в случае снижения его активности на образовательной платформе, помочь в решении возникших проблем, сбор обратной связи.

Некоторые сервисы дополнительно привлекают к задачам координаторов бывших выпускников — так, например, делают в Нетологии. У сервиса есть отдельная роль для таких выпускников — **аспирант**. Они также мониторят успеваемость студентов, напоминают о дедлайнах, публикуют анонсы и отвечают на вопросы по учебному процессу.

Еще за организационную поддержку отвечают специалисты технической поддержки, которые приходят на помощь, когда у студента возникают какие-то проблемы с софтом (не получается зайти в личный кабинет, не загружается домашняя работа и т.д.).

Наставник

- **Помощь** в разборе теории и выполнении практических заданий — ответы на вопросы студентов по материалам курса, индивидуальные консультации.

- Дополнительная **полезная информация** по темам занятий — статьи, подборки материалов, тематические новости и т.д.

- **Проведение** вебинаров, семинаров, воркшопов и других онлайн-мероприятий.

- **Проверка** домашних заданий с обратной связью.

Здесь тоже иногда принимают участие выпускники программ — например, в GeekBrains, помимо основных преподавателей, есть **наставники-**

выпускники, которые помогают студентам с домашними заданиями, делятся опытом и отвечают на вопросы.

Выше дано усредненное описание функционала координатора и наставника, которое применимо к большинству российских EdTech-компаний. При этом в зависимости от сервиса некоторые обязанности могут распределяться между ролями иным образом.

Например, в GeekBrains онбордингом студентов занимается отдельный специалист — **онбординг-менеджер**. Его задача — объяснить студенту, как работает платформа, как будет построен процесс обучения, какие есть реперные точки, говорит Роман Рыбкин, Head of Product LMS в GeekBrains. В некоторых сервисах (Яндекс.Практикум, Karpov. Courses и др.) проверкой практических заданий занимаются отдельные эксперты — **ревьюеры**.

А какие-то компании идут наоборот — по пути **объединения ролей**. Например, в Webium за организационные и содержательные вопросы отвечает один специалист — **наставник**. Он же проверяет домашние задания, следит за успеваемостью учащихся, вовлекает их в общение внутри комьюнити, рассказывает Виктория Гармаш, CPO Webium.

Укрупнение задач в рамках сопровождения

Все больше компаний уходят от жёсткой регламентации функционала команды сопровождения и ставят перед ней более крупные задачи. «Роль сотрудников сопровождения видоизменяется: теперь сотрудник не просто отвечает на вопросы, но и способствует достижению цели студента», — отмечает Мария Ялашкина, руководитель координационного отдела Skillfactory.



“

Skillbox

Наталья Влодавская

Директор по сервису, Skillbox

Главная цель команды сопровождения — создать комфортную мотивирующую среду для всех студентов. Нет чек-листа с конкретным списком действий, есть фокус на опыт студента, который мы хотим ему дать.



“

Я Практикум

Андрей Ивашуров

Head of Client Care Department, Яндекс.Практикум

Роли кураторов [координаторов] и наставников становятся более универсальными. Мы не ставим перед ними несколько четко определенных задач, мы формулируем их более широко — поддержать, мотивировать, донести ценность, объяснить, помочь сформировать ключевые навыки, которые сделают из студента интересного работодателю кандидата, крутого сотрудника и т.д.

Так, наставник не просто отвечает на вопросы по теории и практике, он является [проводником](#) для студентов в мир IT: делится информацией по ситуации на рынке, актуальным технологиям, рассказывает о взаимодействии разработчиков в командах, работе на удаленке и т.д. «С его помощью студент может узнать все о реальной работе разработчика», — говорит Lead команды кураторов и наставников в Хекслете Иван Бастрakov.

А в Skillbox, к примеру, практикуют [защиту](#) итоговых работ. Во время подготовки такой работы студент находится в плотном контакте с куратором [наставником], который направляет и поддерживает его. Это позволяет достичь цели и прокачать soft skills на практике, отмечает директор по сервису Skillbox Наталья Владавская.

Что касается координаторов, то их основная задача — это [мотивация](#) и [поддержка](#), а основной фокус — [доходимость](#) студента до конца курса. Об этом говорят большинство опрошенных EdTech-компаний.



Павел Мосейкин
CEO, Ultimate Education



Роль куратора [координатора] — быть поддержкой и проводником студента в сложных организационных вопросах, помочь ему дойти до конца обучения.

Раньше координаторы направления «Высшее образование» в Нетологии, помимо коммуникации со студентами, занимались публикацией материалов на образовательной платформе и другими связанными с этим задачами, рассказывает Анна Алексеева, руководитель команды сопровождения направления «Высшее образование» Нетологии.



Анна Алексеева
Руководитель команды сопровождения направления «Высшее образование», Нетология



Сейчас мы полностью ушли от мультизадачности: выделили роль модератора контента, а координаторов сфокусировали на работе с мотивацией студентов и, как следствие, повышении доходимости.

О фокусе координаторов на доходимости студентов говорят и в Karpov.Courses. «Координатор — далеко не только организационная история, это, прежде всего, работа с мотивацией и вовлечением студента. Они много [анализируют](#), как студент проходит курс, чтобы вовремя подключиться, если видят отставание, [запрашивают](#) и [обрабатывают обратную связь, поддерживают студентов](#)», — делится Ксения Барковская, Chief Student Service Officer в Karpov.Courses.


“

KARPOV.COURSES

Ксения Барковская
Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Основной фокус кураторов [координаторов] — доходимость студентов. Мы сейчас активно работаем над тем, чтобы качественно обрабатывать возвраты (у нас выстроена система в несколько этапов) и сокращать количество переводов (сохранять студентов на том потоке, куда они зашли — это существенно повышает вероятность прохождения курса до конца).

Где компании организуют сопровождение

Для коммуникации со студентами опрошенные EdTech-компании используют как минимум три инструмента: собственную образовательную платформу (LMS), сервис видеоконференций и отдельный мессенджер.

LMS

мессенджер

сервис видеоконференций

Среди сервисов видеоконференций самые распространенные решения: Zoom и МТС Линк (ранее Webinar). Их используют для вебинаров/семинаров/прямых эфиров/индивидуальных консультаций.

На образовательной платформе, как правило, коммуникация ограничивается обратной связью по домашним заданиям и общением с тех. поддержкой. Но, к примеру, Нетология перевела на свою платформу всю основную учебную коммуникацию (анонсы, вопросы координаторам/менторам).



“

нетология

Татьяна Андреева

Руководитель клиентского сервиса, Нетология

Несколько лет назад мы искали платформу, где можно выстроить всю коммуникацию на курсах: как сопровождение, так и комьюнити. Но тогда ничего подходящего не нашли. Никто не мог предоставить достаточную аналитику и автоматизаций для нашего кейса.

Тогда мы решили разрабатывать собственную платформу коммуникации. Создавать собственное решение было, безусловно, дорого и долго, но зато сейчас продукт полностью отвечает нашим запросам и мы можем самостоятельно его развивать.

Как дополнительный инструмент для коммуникации компания использует Telegram или Discord (в зависимости от направления обучения).

Там Нетология организует групповые чаты для общения студентов между собой. В этих чатах также есть координаторы и менторы [наставники], которые могут поддержать обсуждение или продублировать важный анонс с платформы.

Иначе организует общение Центр развития карьеры (ЦРК) и направление высшего образования Нетологии. Вся коммуникация у них сосредоточена в Telegram. У Центра развития карьеры есть отдельные чаты по разным направлениям обучения (дизайн, аналитика и т.д.), в которых все общение организует комьюнити-менеджер, делится Евгения Павлова, комьюнити-менеджер ЦРК.



Евгения Павлова

Комьюнити-менеджер Центра развития карьеры, Нетология

В Telegram у всех собрано очень много разных чатов — новостные, развлекательные и образовательные каналы, личные переписки с друзьями. Этот информационный поток, конечно, расфокусирует студентов. И это глобальная проблема, которую мы стараемся решать качеством и регулярностью контента, а также дополнительными активностями (например, добавляем в чаты Random Coffee).

У направления высшего образования Нетологии есть общие чаты в Telegram по каждой образовательной программе. В этих чатах есть и продюсеры программы, и методисты, и координаторы, и преподаватели. Здесь происходит вся основная коммуникация в рамках курса. Кроме того, координаторы также активно поддерживают коммуникацию со студентами в личных сообщениях с рабочего аккаунта.



“

нетология

Анна Алексеева

Руководитель команды сопровождения направления «Высшее образование», Нетология

Нам бы тоже хотелось перевести все основное общение на образовательную платформу, как это делают коллеги из ДПО. Это значительно удобнее с точки зрения сбора аналитики по работе команды сопровождения. Но у нас есть ограничение — на многих программах обучение ведется не в нашей LMS, а на платформе вузом-партнером. Мы, конечно, активно рассказываем о всех возможностях нашей LMS, но окончательное решение остается за вузом-партнером.

В Telegram всю основную коммуникацию со студентами организуют также GeekBrains, EdPro и Skillbox (некоторые направления общаются в Discord).



“

ed PRO

Татьяна Полудень

Директор по производству, EdPro

Два года назад у нас была построена система, при которой кураторы [наставники] на вопросы по контенту отвечали не в чате, а на платформе. Ученик видел ответ, только когда заходил на платформу. Это было неудобно и снижало темп обучения.

В Хекслете же Telegram используют только для неформального общения между студентами, а более формальную коммуникацию с кураторами [координаторами] и наставниками организуют в Mattermost.

По словам Ивана Бастракова, Lead команды кураторов и наставников в Хекслете, в компании отдали предпочтение корпоративному мессенджеру по нескольким причинам:

- Отдельное закрытое пространство для учебы, в которое нельзя попасть просто так (например, по ссылке-приглашению от другого студента).

Корп. мессенджер дает возможность управлять доступами, добавлять и удалять пользователей, не допуская попадания в пространство тех, кто не имеет отношения к учебе. «[Студентам же отдельный мессенджер позволяет не захламлять личное пространство учебной информацией и иметь возможность отдыхать от учебы \(это часто очень необходимо\)](#)», — замечает Иван Бастраков.

- Функционал, который отсутствует в личных мессенджерах — готовая структура чатов и трэды позволяют максимально упростить вход и организацию обучения для студента. Корп. мессенджер дает возможность в одном месте вести все групповые чаты, делать их тематическими и не копить в одном чате большой поток информации.

Особенно для удобства координаторов важны трэды — отдельная ветка обсуждения под сообщением. Трэды позволяют не теряться среди большого количества вопросов от студентов, а также вовремя заметить, если какой-то вопрос остался без ответа.



Хекслет

Иван Бастраков

Lead кураторов и наставников, Хекслет

Темы и вопросы бывают сложными и коммуникация по одному вопросу может занять и 50, и 100 сообщений. Трэды упрощают организацию такой объемной коммуникации.

Также мы со своей стороны плотно следим за качеством и скоростью ответов наставников студентам, а отдельные трэды помогают быстро понять, не остался ли какой-то вопрос неотвеченным или не нужно ли помочь наставнику улучшить его коммуникацию.

- Корп. мессенджер — это реальный рабочий инструмент, который используют в компаниях. В будущем все студенты планируют стать частью IT. Чтобы им было легче адаптироваться, в Хекслете уже во время обучения стараются знакомить с вещами, которые их ждут на первом месте работы. Корп. мессенджер — это одна из базовых вещей для IT-компаний.

Отдельный корпоративный мессенджер для коммуникации со студентами выбирают и в Яндекс.Практикуме, и в Skillfactory. Раньше компании использовали для этих целей Slack, после его ухода из России они перешли [на Пачку](#).



“

Яндекс.Практикум

Андрей Ивашуров

Head of Client Care Department, Яндекс.Практикум

Главный инструмент коммуникации для студентов сейчас — Пачка. Здесь удобно делать плюс-минус всё, потому что, во-первых, у нас немало курсов, модель сопровождения на них может отличаться, но при этом чего бы мы не придумали, у нас пока получается реализовать всё это в одном инструменте. Во-вторых — всё это нужно логировать, модерировать и улучшать руками, Пачка позволяет делать это достаточно быстро и без боли.



“

Пачка

Григорий Любачев

Co-founder, Пачка

Мы в своем сервисе ставим целью максимально облегчить работу супер активных юзеров мессенджеров. Участники команд сопровождения как раз к таким относятся. Это проявляется и в небольших удобствах — кастомных папках, по которым можно рассортировать большое количество чатов, настраиваемой ширине меню, которая позволяет умещать даже самые длинные названия чатов, — и в более сложных инструментах — открытом API и интеграции с Active Directory, которые позволяют полностью автоматизировать добавление пользователей в пространство, распределение по группам и чатам.

Основной фокус: персонализация и скорость

Узнаете, чему EdTech-компании сегодня уделяют особое внимание в сопровождении.

- Покажем, что значит персонализированный подход в коммуникации и как его выстраивают компании
- Разберем, на что влияет скорость ответа и какой SLA ответа гарантируют разные онлайн-школы



Персонализация

Главный тренд в онлайн-образовании сегодня — [персонализация](#). Об этом говорят все опрошенные компании. Индивидуальный подход проявляется и при выстраивании коммуникации.



Наталья Влодавская
Директор по сервису, Skillbox

Мы сейчас делаем акцент на персонализированном подходе — кому-то нужны напоминания, кому-то совсем нет, кто-то предпочитает общение по телефону, а кто-то в мессенджере.

В Webium еще [до начала](#) занятий опрашивают студентов, какой формат общения с наставником [объединяет в себе функции координатора и наставника] они предпочитают.



Виктория Гармаш
CPO, Webium

В зависимости от ответов на эти вопросы наставник выбирает подходящий стиль коммуникации. Например, если ученик указывает, что у него есть проблемы с дисциплиной и ему ближе строгость и требовательность, то наставник не стесняется лишний раз напомнить о домашнем задании и быть чуть строже. Или ученик может отметить, что ему важно мягкое и дружеское общение. Тогда коммуникация может стать менее официальной, более дружеской, со смайликами, мемами и милыми картинками, например.

Сама возможность студента [в любой момент](#) написать с вопросом координатору или наставнику в мессенджере и получить помочь — это тоже проявление индивидуального подхода.

Здесь нельзя не отметить тенденцию последних лет — повышенное внимание к [эмоциональным вопросам](#), с которыми студент может в любой момент обратиться к координатору. Именно в такие моменты студенту особенно важно получить [поддержку](#), а координатору — ее оказать, чтобы студент продолжил обучение и не сошел с образовательного трека, замечает Ксения Барковская, Chief Student Service Officer в Karpov.Courses.

И, конечно, ярче всего персональный подход проявляется в [инициативной коммуникации](#) координатора со студентом. Почти все опрошенные компании следят за динамикой прохождения курса на образовательной платформе, и в случае отставания координатор [лично](#) связывается со студентом. На этом этапе главное — [понять](#) причину отставания, [помочь](#) ее решить и замотивировать студента, напомнив ему про его цель.



Татьяна Полудень
Директор по производству, EdPro

Мы отслеживаем прогресс учащихся. В случае отставания связываемся с ними лично, напоминаем о целях и работаем с мотивацией. Особенно это важно на старте, в середине (3-4 месяца) и в конце обучения.



Иван Бастрakov
Lead кураторов и наставников, Хекслет

Кураторы [координаторы] отслеживают успеваемость всех студентов через образовательную платформу. Если кто-то отстает от графика или застrevает на какой-то теме на долгий срок, то куратор приходит к студенту и интересуется, нужна ли помошь и как у него дела.

За динамикой студентов следят и в Нетологии. Причем этот процесс, как и первый контакт, в компании автоматизировали. На образовательной платформе есть бот «Помощник координатора», который [отслеживает успеваемость](#) и в случае отставания (например, учащийся пропустил несколько вебинаров) отправляет студенту [личное](#) сообщение с предложением помочи. Отбивка о сообщении на платформе также приходит на электронную почту. После ответа студента к диалогу [подключается](#) координатор.



“

нетология

Татьяна Андреева

Руководитель клиентского сервиса, Нетология

Такой бот отлично автоматизирует работу. Это значительно быстрее, чем человеку самостоятельно выверять списки, кто отстал, кто идет в темпе, а потом писать каждому студенту вручную. Надо сказать, что сами учащиеся хорошо относятся к нашему «Помощнику координатора». Иногда мы получаем очень милые ответы.

У направления высшего образования Нетологии возможностей для автоматизации меньше, поскольку для обучения может использоваться не только собственная платформа компании, но и платформа вуза-партнера, а все общение сконцентрировано в Telegram. Но, несмотря на это, команда сопровождения тоже уделяет большое внимание [отслеживанию динамики студента и личной коммуникации](#) с теми, кто отстал от программы.

«Мы разработали алгоритм, по которому координатор может вычислить, что студент находится в [группе риска](#). В этом алгоритме есть разные переменные — процент невыполненных тестов, непросмотренных вебинаров, непройденных обязательных опросов, неактивность на платформе в течение определенного периода, личные наблюдения координатора и т.д.», — рассказывает Анна Алексеева из Нетологии.



Анна Алексеева

Руководитель команды сопровождения направления «Высшее образование», Нетология

Если студент попадает в зону риска, координатор связывается с ним сначала в Telegram, если не получается выйти на контакт — звонит. Затем уже индивидуально подключаем продюсера программы и академического руководителя. Вместе обсуждаем, что именно вызывает у студента сложности, и как мы можем ему помочь, чтобы он закрыл сессию. Благодаря такому подходу в прошлом учебном году нам удалось достичь 93% доходимости на магистерских программах.

Более того, как показывает опрос, персональное внимание стараются уделять не только тем, кто отстает от программы, но и [успевающим студентам](#).



“

SKILLFACTORY

Мария Ялашкина

Руководитель координационного отдела, Skillfactory

Мы сейчас делаем акцент на более плотном сопровождении — причем не только тех студентов, которых нужно мотивировать, но и тех, у кого все хорошо. Особенно уделяем внимание помощи в момент «чего-то нового»: первого ДЗ, проекта и т.д.

Про персональное внимание ко всем студентам говорит и Виктория Гармаш, СРО Webium: «Наставники [объединяют в себе функции координатора и наставника] сами [иницируют](#) личное общение со всеми студентами, [узнают](#), как идет процесс обучения, есть ли сложности в понимании какой-либо информации или другие проблемы. А также дают [регулярную обратную связь](#) каждому ученику по завершении учебного блока».



Хекслет

Иван Бастраков

Lead кураторов и наставников, Хекслет

Мы стали регулярно интересоваться у каждого студента, как у него продвигается обучение, нужна ли какая-то дополнительная помощь. Если студент не отстает от графика, то куратор [координатор] выходит к нему в личку с этими вопросами, как минимум, раз в месяц.

По словам Ивана Бастракова, такой подход [положительно повлиял](#) на отзывы студентов после обучения. Вот один из таких отзывов после введения регулярной коммуникации со стороны куратора [координатора]: «Общение с Татьяной создавало приятную рабочую атмосферу обучения. Радовало, что в периоды упадка сил и мотивации, она подбадривала примерами (обезличенно) других студентов. В решении проблем выслушивала причины и предлагала варианты решения. Очень помогало, что после длительных пауз в обучении (академ), Татьяна сама выходила на связь, интересовалась, как идут дела».

Скорость ответа

Другой аспект сопровождения, на котором сейчас фокусируются все опрошенные компании, — [скорость ответа](#) на вопросы студентов.

От скорости ответа по материалам курса зависит, как быстро студент сможет [продолжить обучение](#).



“

Марианна Снигирева
Генеральный директор, Нетология

Скорость ответа напрямую влияет на мотивацию и, как следствие, доходность. Представьте: студент выделил время, сел за домашнее задание, у него возник вопрос и, пока он его не решит, продолжить работу над заданием он не может. Ждет ответ час, два — время, выделенное на выполнение работы, уже прошло, теперь он сможет вернуться к ней только завтра. А завтра может возникнуть другой вопрос, и так постепенно настрой выполнить домашнее задание пропадает.

Об этом же говорит и Иван Бастрakov, Lead команды кураторов и наставников в Хекслете, отмечая, что описанная проблема относится не только к домашним заданиям, но и вообще к любым вопросам по материалам курса: «Студент, который что-то не понял, может приостановить свое обучение и ждать объяснения, так как будет бояться, что не сможет понять следующие темы без ответа на свой вопрос».

В Skillbox и Хекслете предельно допустимый срок ответа наставника [в Skillbox — «куратора»] составляет [сутки](#). В Хекслете за соблюдением SLA следят кураторы [координаторы] и, если наставник выходит за эти рамки, напоминают ему о вопросе. В Karpov.Courses SLA ответа наставника в рабочее время составляет [30 минут](#) в рабочее время. Это возможно благодаря системе дежурств в общих чатах — наставники отвечают на вопросы посменно с 9 до 21:00.

SLA ответа координатора в целом сопоставимо. Например, в Skillbox и Нетологии это [1 час](#) в рабочее время. В сегменте высшего образования Нетологии срок ответа на стандартные вопросы несколько выше — [2 часа](#) (SLA на отработку негатива — 10–20 минут). Причем раньше SLA на все обращения составляло 10–20 минут — для стандартных вопросов его увеличили намеренно.



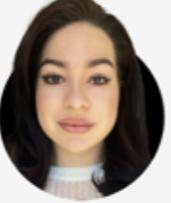
“

Анна Алексеева
Руководитель команды сопровождения направления «Высшее образование», Нетология

Мы специально увеличили срок ответа, чтобы возвращать самостоятельность учащихся, чтобы за это время студент мог пойти и попробовать самостоятельно найти решение своей проблемы (поискать ответ в подготовленных нами материалах, спросить у однокурсников и т.д.). Это особенно актуально для программ бакалавриата, где студентам, как правило, еще недостает самостоятельности.

В Karpov.Courses SLA куратора [координатора] тоже составляет [2 часа](#). Но конкретное время ответа, по словам Chief Student Service Officer Ксении Барковской, все же зависит от [важности вопроса](#), которую кураторы предварительно валидируют. Влияние ответов на некоторые вопросы может быть таким же, как ответов на вопросы по материалам курса, — без них студент не сможет продолжить обучение, а могут быть и вопросы на более отвлеченные темы, не требующие оперативного включения.

В Skillfactory SLA ответа координатора (так же как и наставника) тоже составляет [2 часа](#). По словам Марии Ялашкиной, в такой широкой линейке образовательных продуктов это стала возможна только благодаря менеджменту и оптимизациям.



“

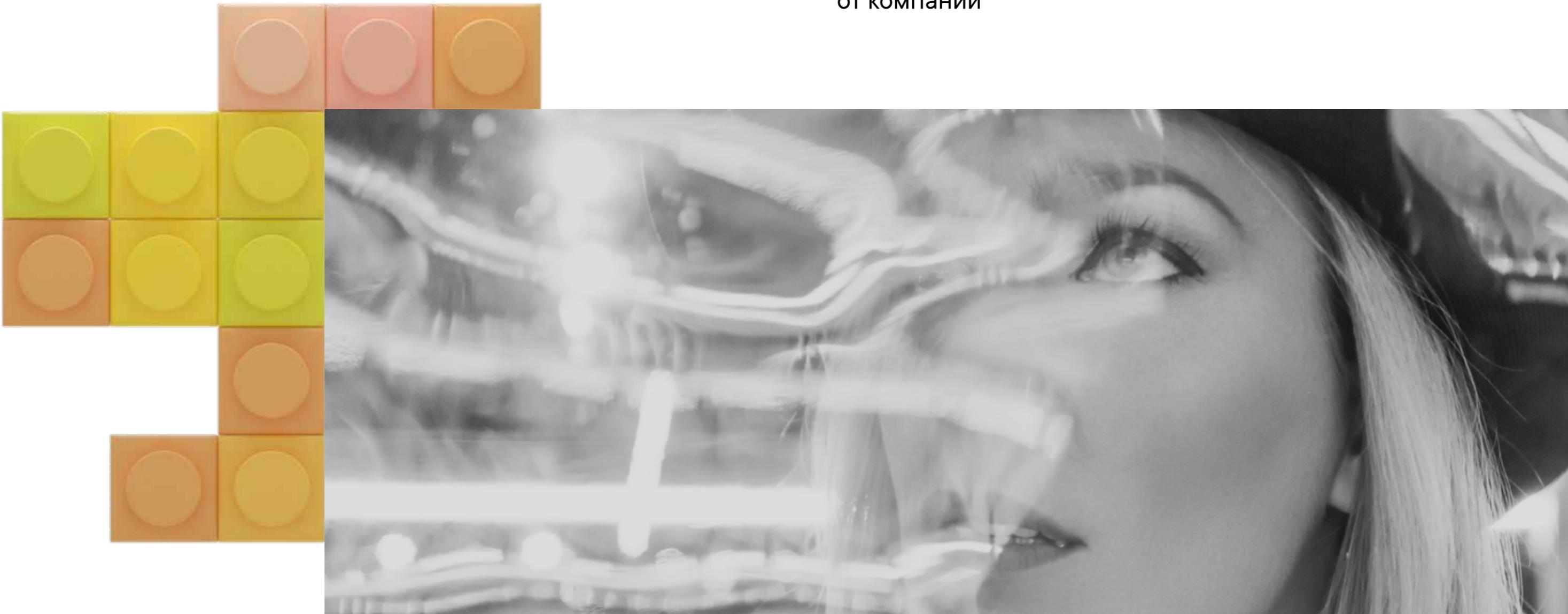
Мария Ялашкина
Руководитель координационного отдела, Skillfactory

За счет менеджмента координаторов и менторов [наставников], оптимизации процессов мы сократили время ответа менторов и координаторов в чатах более чем в 2 раза. Сейчас менторы и координаторы решают вопрос студента в среднем в течение 2-х часов.

Проблемы: нехватка аналитики, большая нагрузка на команду и неконтактность студентов

Узнаете об основных проблемах, с которыми сталкиваются EdTech-компании при организации сопровождения. Эти проблемы показывают, почему и как изменится поддержка студентов в ближайшем будущем.

- Разберем, почему аналитика — это сложно и дорого, покажем, как компании выстраивают систему аналитики сегодня и чего им не хватает
- Рассмотрим проблему большой нагрузки на команду сопровождения: может ли ее решить аналитика?
- Опишем три барьера в общении команды сопровождения со студентом: кейсы и решения от компаний



Нехватка аналитики

Выстроить качественное сопровождение без аналитики невозможно.

Компаниям необходимы данные, чтобы контролировать:

Нагрузку координаторов и наставников

Качество и скорость их ответов

Контроль за нагрузкой позволяет оценить, кто из всех сотрудников перегружен и **перераспределить** ресурсы или привлечь дополнительные так, чтобы обеспечить качественную коммуникацию и обещанный SLA всем студентам.

Оценка скорости и качества ответов — это, по сути, и есть оценка качества сопровождения (его ключевой составляющей). Она дает возможность выявить проблемные места и вовремя отреагировать, чтобы обеспечить студенту лучший опыт.

Проблема заключается в том, что собрать эти данные **сложно** — сервисы, которые используются для сопровождения, не предоставляют готовых решений. Поэтому всю систему аналитики компании сейчас разрабатывают самостоятельно: пишут ботов, настраивают связи с внешними дашбордами и т.д. Все это требует дополнительных ресурсов и обходится компаниям дорого.



Хекслет

Ольга Малофеева

Lead отдела сопровождения, Хекслет

Чтобы собирать оценки с любой части системы, приходится привлекать разработчиков, т.к. сервисы обычно не имеют совсем или имеют очень слабые средства аналитики.



KARPOV.COURSES

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

С помощью ботов мы собираем данные из групповых чатов в Discord и передаем их в дашборды Superset: нагрузку, среднее время ответа, время, когда приходит больше всего вопросов. Исходя из этого, мы можем формировать команды и выстраивать смены. Но на разработку всей этой системы мы потратили очень много времени.

Но даже при разработке собственных систем аналитики компании сталкиваются с ограничениями самих платформ, которые **не позволяют** настроить всю необходимую аналитику.

Например, ни в одном мессенджере сейчас нельзя выгрузить личные переписки, поэтому когда студент пишет напрямую координатору, то такой диалог проходит в серой, неконтролируемой зоне. А с учетом акцента на персонализации общение в личных переписках — **явление очень распространенное**. Об этой проблеме говорят в Нетологии, Skillfactory, Karpov.Courses и других компаниях.



нетология

Татьяна Андреева

Руководитель клиентского сервиса, Нетология

Личные переписки в Telegram — это проблема. Многое в них происходит вне нашего контроля и нам сложно контролировать качество и скорость ответов.



SKILLFACTORY

Анастасия Нюколова

Руководитель отдела по работе с экспертами, Skillfactory

Нам не хватает возможности анализировать происходящее в личных сообщениях для построения внутренних отчетов и метрик и работы над их улучшением.



KARPOV.COURSES

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Мессенджер не дает выгружать данные из личных переписок и для нас это большая проблема, потому что 90% общения студента с куратором [координатором] происходит именно в личках.

Помимо общего запроса на упрощение работы с выгрузками, у EdTech-компаний также есть большая потребность в [продвинутой аналитике](#). «Чтобы можно было в мессенджере настроить SLA ответа у каждой роли и данные в режиме реального времени передавались в дашборды, где было бы наглядно видно, как соблюдается SLA, где его пропустили, какой вопрос остался без ответа, а если ответ был, насколько им удовлетворен сам студент (для этого нужен инструмент оценки в самом мессенджере)», — делится Ксения Барковская из Karpov.Courses.

Об этом же говорит и Андрей Ивашурев, Head of Client Care Department в Яндекс.Практикум, добавляя, что у компаний также есть потребность в [соотнесении объема и качества коммуникации с образовательными результатами студента](#) — сейчас это реализовать очень сложно.



Я Практикум

Андрей Ивашурев

Head of Client Care Department, Яндекс.Практикум

Для нас очень важно своевременно оценивать работу команды сопровождения конкретными метриками. Для всего этого нужны инструменты, такие, где можно политики SLA настроить, где можно вытащить разных данных, чтобы сметь объем и качество коммуникации со студентом с его образовательными результатами и метриками.

Проблему с аналитикой видят и в профильных сервисах.

По словам co-founder корп. мессенджера Пачка Григория Любачева, это одна из [основных задач](#) в продукте.



Пачка

Григорий Любачев

Co-founder, Пачка

Безусловно, мы видим большой запрос на аналитику от приходящих компаний и двигаемся в этом направлении — делаем индивидуальные выгрузки из групповых чатов и прокачиваем возможности API.

Однако мы считаем, что личные переписки сотрудников в корп. мессенджере раскрывать нельзя.

Поэтому сейчас специально для EdTech-клиентов рассматриваем возможность выгрузки цифр (без содержания переписок), необходимых для расчета SLA и нагрузки на кураторов. Для этого нужно будет написать отдельное решение.

Большая нагрузка на команду сопровождения и сложность ее масштабирования

Требования к коммуникации за последние годы сильно выросли: студенты стали [чаще](#) пользоваться поддержкой координаторов и наставников, просить большей [вовлеченности](#). Сами школы стали уделять [больше](#) внимания [индивидуальному](#) подходу. Следствием этого, как отмечают опрошенные компании, стало [увеличение нагрузки](#) на команду сопровождения.



нетология

Татьяна Андреева

Руководитель клиентского сервиса, Нетология

Координаторы и менторы [наставники] стали делать больше. Стало больше внимания уделяться индивидуальным консультациям, менторингу, индивидуальному подходу.

**Татьяна Полудень**

Директор по производству, EdPro



При повышении качества коммуникации увеличивается нагрузка на кураторов [наставников]. Особенно если необходимо давать персонализированную обратную связь. Из-за этого, когда менялся формат работы со студентами, пришлось частично поменять команду сопровождения, так как не все были готовы больше вовлекаться в потребности студента.

Из-за повышенной нагрузки **снижается** либо скорость ответов, либо их качество (чтобы дать качественный ответ, нужно погрузиться в вопрос студента, а это требует времени). Особенно остро эта проблема проявляется в пиковые часы, когда большинство студентов начинают проходить обучение.

**Марианна Снигирева**

Генеральный директор, Нетология



Нагрузка на координаторов и менторов [наставников] сейчас действительно большая, из-за чего может страдать скорость ответов.

Это подтверждает и Иван Бастраков, Lead кураторов и наставников в Хекслете, отмечая, что одним из решений этой проблемы как раз является **отслеживание аналитики** по нагрузке сотрудников и **перераспределение** ресурсов в случае необходимости.

**Иван Бастраков**

Lead кураторов и наставников, Хекслет



Большая нагрузка на куратора [координатора] снижает скорость ответа. Поэтому мы отслеживаем, чтобы у куратора была равномерная загрузка. Так он может качественно обслуживать студентов. Это же касается и наставников.

По мнению Григория Любачева, co-founder корпоративного мессенджера Пачка, одним из инструментов для уменьшения нагрузки на кураторов может стать **аналитика**: «Поскольку скорость и качество ответа напрямую зависит от загруженности координатора/наставника, то компаниям становится важно понимать, какие сотрудники перегружены в момент времени, а какие свободны. Тут может помочь аналитика. Еще с ее помощью можно выстроить систему мотивации для команды сопровождения».

**Григорий Любачев**

Co-founder, Пачка

У нас сейчас стоит вопрос, как сделать аналитику удобнее для EdTech-компаний. Например, чтобы на ее основе можно было сделать маршрутизацию запросов от студентов, или чтобы привязать к данным понятные KPI, влияющие на вознаграждение. Это одно из направлений, в которых мы сейчас думаем в Пачке и по которому собираем обратную связь от клиентов.

Другим решением проблемы нагрузки на команду сопровождения могло бы стать **ее расширение**. Но тут возникает вторая проблема — такое масштабирование сложно и невыгодно компаниям.

**Марианна Снигирева**

Генеральный директор, Нетология

Основная проблема — это стоимость человеческого сопровождения. Держать штат координаторов, платить зарплату — это дорого и сложно масштабировать.

О сложностях масштабирования говорит и Роман Рыбкин из GeekBrains: «Проблема с масштабированием кураторов [координаторов] заключается в том, что в таком роде продуктов нельзя линейно растить персонал по количеству проданных единиц. На объеме будет ухудшаться качество и стоимость обслуживания».

Барьеры в общении команды со студентом

Отлаженные процессы коммуникации еще не гарантируют, что сопровождение окажется эффективным и достигнет своей цели. Есть вероятность столкнуться с проблемами со стороны студента.

Самые распространенные из них:

Студент не идет на контакт

Резко прерывает коммуникацию

Не понимает, какой формат общения с координатором/наставником, предлагает школа

Студент не идет на контакт

Есть студенты, которые просто не хотят коммуницировать с координатором/наставником. Они фактически отказываются от сопровождения и, как следствие, в дальнейшем могут показывать более низкую доходимость и удовлетворенность курсом. Компании решают эту проблему **повышенным вниманием** к таким студентам: пытаются разными способами найти к ним поход и все же донести ценность коммуникации.



“

вебиум

Виктория Гармаш

CPO, Webium

Низкая вовлеченность студентов, изначально незаинтересованных в общении с наставником [совмещают в себе функционал наставника и координатора]. – это проблема. Решаем полезными дополнительными активностями, которые помогают найти подход и повысить мотивацию к взаимодействию с наставником. При тотальном игноре подключаем все силы, чтобы выяснить, в чём причина (к таким ребятам выходит тимлид наставника, например).


“

Иван Бастраков
 Lead кураторов и наставников, Хекслет

Хекслет

Отсутствие желания со стороны студента коммуницировать и быть инициативным могут вызвать проблемы в коммуникации с куратором [координатором] и наставником. Разумеется, кураторы работают с такими студентами и «учат их учиться». Но нужно понимать, что учебный процесс – вещь обоюдная.

Студент прерывает коммуникацию

Еще одна проблема, с которой сталкиваются команды сопровождения в своей работе – ситуации, когда студент перестает выходить на связь. В таком случае единственное, что может сделать компания – **действовать проактивно и использовать все каналы коммуникации**, чтобы все же «достучаться» до студента.


“

Ольга Малофеева
 Lead отдела сопровождения, Хекслет

Хекслет

Прерывание коммуникации со стороны студента – главная проблема, с которой сталкиваемся в работе. Если студент пропадает и не выходит на связь, то построить с ним коммуникацию становится невозможным. В таком случае кураторы пишут студенту в мессенджеры, если он не выходит на связь и там – ему звонят менеджеры. Если же студент совсем не отвечает, то его обучение ставится на паузу на месяц. Если же и в течение этого месяца не выходит на связь, то обучение замораживается.

Студент не понимает формата коммуникации

Студент, приходящий на курс, может **неправильно** понимать роль координатора и наставника, требовать от них того, что изначально не закладывается в систему сопровождения (например, звонки ночью, решения домашнего задания по сути за студента и т.д.).



Skillbox

Наталья Влодавская

Директор по сервису, Skillbox

Мы иногда сталкиваемся с ситуацией, когда у студента возникают неверные ожидания от формата обучения, от кураторов [наставников]. Например, желание созвониться в ночное время.

Решения, которые сейчас применяют компании, заключаются в следующем: **увеличивать значимость онбординга и объяснения формата коммуникации с координатором/наставником.**

Помимо завышенных требований, проблема также может быть в **неподходящем стиле общения** студента с командой сопровождения. В этом случае возможное решение — попытаться мягко донести студенту, что такой стиль общения некорректен, с ним будет сложно устроиться в хорошую компанию, влиться там в коллектив, говорит Ксения Барковская, Chief Student Service Officer в Karpov.Courses.



KARPOV.COURSES

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Есть студенты 40–50+, которые не совсем понимают, как правильно выстроить общение с кураторами [координаторами] и наставниками. В таких случаях приходится мягко их к этому подводить, косвенно давать понять, что нужно общаться по-другому, иначе в дальнейшем будет сложно найти работу и выстроить отношения в новом коллективе.

Неконтактность некоторых учеников является проблемой и при выстраивании коммуникации между студентами. Причинами может быть как застенчивость, так и простое нежелание общаться. В итоге студенты недополучают ценностей, которые им может дать комьюнити: **обмен опытом, мотивацию, поддержку**.



вебиум

Виктория Гармаш

CPO, Webium

Не все студенты заинтересованы в общении друг с другом, иногда собираются группы необщительных ребят, которых сложно вовлечь в коммуникацию.



Хекслет

Ольга Малофеева

Lead отдела сопровождения, Хекслет

Главная проблема в коммуникации между студентами – это застенчивость. Например, на вводном вебинаре студент может не захотеть знакомиться с другими студентами или рассказывать что-то о себе.

Нежелание общаться, как правило, объясняется тем, что студент не понимает цели такого общения, замечает Татьяна Полудень, директор по производству в EdPro.

ed
PRO**Татьяна Полудень**

Директор по производству, EdPro

Студентов сложнее вывести на коммуникацию между собой, не стоит ожидать, что вы попросите поделиться на двойки и они это сделают. Сейчас необходимо больше усилий, чтобы студенты начали общение. И нужно четко давать понимание цели этого общения. Просто так студенты на контакт не пойдут.

Об этом же говорит и Андрей Ивашурев, Head of Client Care Department в Яндекс.Практикум: **«Студентам нужно подробнее разъяснять цели комьюнити и его пользу для них».**



“**Практикум**

Андрей Ивашуро

Head of Client Care Department, Яндекс.Практикум

Люди могут вообще изначально не понять, зачем, по какому принципу их тут собрали, и что от них требуется.

Со слабой вовлеченностью студентов в общение друг с другом все онлайн-школы обычно борются одинаково.

Чаще всего решением становится **различные активности**, которые провоцируют на коммуникацию и приносят пользу.



“**вебиум**

Виктория Гармаш

CPO, Webium

Мы стараемся вовлекать всех студентов в общение с помощью учебных и внеучебных активностей: мероприятия, конкурсы, групповые созвоны. Большинство студентов, изначально не заинтересованных в общении, можно вовлечь с помощью дополнительных учебных активностей, они ждут от коммуникации пользы и не готовы тратить время на исключительно развлекательные активности.

В Хекслете делают акцент на знакомстве студентов друг с другом. Если оно происходит **удачно**, то шанс на вовлечение в комьюнити увеличивается и студенты сами начинают **проявлять активность**.



“**Хекслет**

Ольга Малофеева

Lead отдела сопровождения, Хекслет

Мы со своей стороны помогаем студентам и вовлекаем их в коммуникацию друг с другом. Например, устраиваем вводные вебинары, на которых мы проводим знакомство новичков друг с другом. Организовали специальную доску, где ребята рассказывают о себе и оставляют свои контакты. Это помогает студентам самоорганизовываться в отдельные чаты и общаться и вне обучения. Так у нас стихийно возник чат ребят, которые обучаются фронтенд-разработке. А студенты одной из групп сплотились и приняли участие в хакатоне, где заняли пятое место.

Мы всячески поддерживаем дружескую атмосферу между студентами, например, сами складываем в чаты шутки и смешные мемы. Все чаты модерируются кураторами [координаторами]. Так, например, мы не допускаем обсуждения тем, которые могут оскорбить кого-то. Мы создали специальный чат-флудилку в Telegram, где студенты общаются свободно на практически любые темы. Он почти всегда активен и с нашей стороны его нужно только модерировать.

Также мы, по инициативе наставников, периодически организуем неформальные офлайн-встречи. Неформальные онлайн-встречи также проводятся и намного чаще очных. Это дает им возможность пообщаться с наставниками и между собой «без галстуков». Раз в месяц мы проводим code battle для студентов, где они решают задачи и общаются друг с другом.

Перспективы: еще больше персонализации и AI

Узнаете, как поменяется система сопровождения. Прогнозы EdTech-компаний.

- Опишем, как онлайн-школы планируют наращивать степень персонализации
- Покажем, как этот тренд отразится на работе команды сопровождения и почему будущее за искусственным интеллектом



Увеличение персонализации

Главный тренд, которые видят компании сегодня — еще больше индивидуального подхода как в самом обучении, так и в коммуникации со студентами.

В GeekBrains, например, планируют уходить от жестких групп и потоков к персональным образовательным трекам, делится Product Lead of LMS Роман Рыбкин: «Если студенту не хватает знаний английского, он может сверху основной программы взять дополнительный курс английского или, если ему, например, не хватает математической базы, тогда мы предложим ему взять дополнительные часы по нужным темам».

Формирование такого **индивидуального трека** в компании хотят полностью автоматизировать, передав эту задачу самой образовательной платформе. Куратор [координатор] же будет отвечать за ровное движение студента по этому треку, мотивировать и поддерживать, чтобы он дошел до конца. Поскольку трек будет индивидуальным, то и включение куратора будет персональным. «По своей сути он будет больше напоминать персонального менеджера», — говорит Роман Рыбкин.

При таком подходе, скорее всего, **получится поменять и саму систему распределения кураторов** — вместо выделения их на конкретные группы/потоки использовать единую систему кураторов на всю компанию.



GeekBrains

“

Роман Рыбкин

Product Lead of LMS, GeekBrains

В будущем мы хотим прийти к другой системе распределения кураторов [координаторов]. Чтобы они не привязывались к конкретным группам, а была бы общая система кураторов на весь GeekBrains. Когда куратор разбирается во всех треках, может проанализировать динамику конкретного студента — где он сейчас остановился, в чем у него проблема.

Искусственный интеллект

Повысить уровень персонализации возможно только за счет снижения текущей нагрузки на координаторов и наставников. Этого можно добиться двумя способами:

Расширением команды сопровождения

Автоматизацией части ее задач

Например, при помощи искусственного интеллекта. Первое — слишком дорого, поэтому все опрошенные компании сейчас **смотрят в сторону AI**.



Татьяна Полуднева
Директор по производству, EdPro

Сейчас с повышением уровня персонализации автоматически растет нагрузка на команду сопровождения. Решением этой проблемы может стать искусственный интеллект, который позволит найти подходящее соотношение автоматизации и персонализации.

«Исходя из нашего опыта общения с клиентами из EdTech, большинство компаний в перспективе действительно видят **сокращение нагрузки** на команду сопровождения с помощью **искусственного интеллекта**», — делится своими наблюдениями Григорий Любачев, co-founder корпоративного мессенджера Пачка. Забрав на себя часть вопросов, AI не только высвободит время координаторов/наставников на большее погружение в ситуацию каждого конкретного студента, но и во много раз **ускорит решение** простых вопросов.



Пачка

Григорий Любачев

Co-founder, Пачка

По тем запросам, что мы видим в своем сервисе, компании уже сейчас переносят большинство самых рутинных задач координаторов/наставников на ботов. Можно предположить, что EdTech-компании и дальше будут максимально пытаться сокращать издержки на масштабирование команды сопровождения.

Все идет к чат-ботам с хитрыми алгоритмами и искусственным интеллектом. Поэтому особенно важно сейчас накапливать данные для обучения/тюнинга моделей. Тем, кто уже сейчас ведет более организованное общение, будет проще с AI в будущем.

Большую ставку на AI делают и в Нетологии. По словам генерального директора компании Марианны Снигиревой, ответы AI на простые вопросы **не уступают по качеству** человеческим, при этом их скорость **разы выше**, а стоимость на больших объемах — **меньше**.



нетология

Марианна Снигирева

Генеральный директор, Нетология

Очень верю в AI. Мы уже видим, как ML-алгоритмы упрощают коммуникации со студентами. Команде сопровождения поступает много однотипных вопросов. Обработка их сотрудниками и экспертами не только стоит денег для компании, но и занимает время, что вызывает недовольство студентов, которым зачастую важно быстро получать ответ.

AI облегчает эту задачу: скорость обработки вырастает, качество не снижается, в отличие от стоимости, которая на объемах становится ниже. AI также сможет дать нам больше возможностей для персонализации: изучение поведения конкретного пользователя позволит подстраивать конкретно под него тон общения, скорость общения, время общения и другие параметры, доступные для настройки. AI не заменит *human touch*, но будет хорошим дополнением к нему.

В Нетологии уже внедрили чат-бота на основе AI в образовательную платформу. «Сначала мы отдали ему простые организационные вопросы, потом пошли дальше и доверили ему типовые вопросы по домашним заданиям», — рассказывает Марианна Снигирева.

В этом же направлении двигается и Ultimate Education. По словам CEO образовательного холдинга Павла Мосейкина, важно, чтобы студент мог **быстро получить ответы** на самые распространенные вопросы, а команда сопровождения помогала **разбираться со сложными кейсами**, концентрируясь преимущественно на обучении, а не на решение сопутствующих вопросов.

Сейчас чат-боты уже активно используются в образовательных компаниях холдинга: BBE, XYZSchool, Moscow Digital Academy, Maed, Fashion Factory, Psychodemia.



Ultimate Education

Павел Мосейкин

CEO, Ultimate Education

Со стороны кураторов [координаторов] мы смотрим в сторону унификации процессов и описания алгоритмов действий для того, чтобы наиболее эффективно решать более широкий пласт проблем. При масштабировании мы уже активно используем чат-боты, в том числе для решения простых кейсов.

При этом **полнейшей замены** человеческого сопровождения алгоритмами в ближайшие годы точно **ожидать не стоит**. К этому склоняются все опрошенные компании: «*human touch* остается по-прежнему важен».



GeekBrains

Роман Рыбкин

Product Lead of LMS, GeekBrains

Полной замены куратора [координатора] алгоритмами не будет. Просто часть задач мы перенесём на чат-ботов, снизив тем самым нагрузку на команду сопровождения и дав ей больше возможностей для индивидуального подхода.

Такой же позиции придерживаются и в Webium. При этом в компании считают, что в перспективе AI сможет забрать на себя не только простые вопросы, но и **объяснение сложных заданий**, а на команде сопровождения останется работа с мотивацией и персональная поддержка студентов.



“

вебиум

Виктория Гармаш

CPO, Webium

Мы верим в то, что человеку нужен человек, однако, видим сигналы, что в будущем часть работы наставника [объединяет в себе функции наставника и координатора], связанную с обучением (ответы на учебные вопросы, объяснение сложных заданий) сможет забрать на себя AI.

В Karpov.Courses внедрение AI рассматривают как одно из приоритетных направлений на 2024 год. В компании уже встроили ChatGPT в свою LMS. То есть, студент **прямо в чате** на образовательной платформе может задать вопрос по теории или практике ChatGPT и получить ответ.

Более того, на некоторых курсах в компании сейчас тестируют ChatGPT-3.5 и ChatGPT-4, которые могут **выдавать ответы** с учетом предзагруженного контекста. «Мы загружаем в модель контекст нашего контента и уже в зависимости от запроса она может варьировать уровень ответа — может дать маленькую подсказку, а может большую и объяснить, почему именно такое решение», — делится Ксения Барковская, Chief Student Service Officer в Karpov.Courses.

Дальше в компании планируют **совершенствовать эту систему**.



“

KARPOV.COURSES

Ксения Барковская

Chief Student Service Officer, Karpov.Courses

Хочется прийти к тому, чтобы в любой момент к диалогу мог подключиться человек и помочь решить вопрос, если ChatGPT не справился. И чтобы при этом ему было доступен контекст всего предыдущего обсуждения.

Если говорить в целом, то более продвинутое внедрение AI — один из главных наших фокусов на 2024 год. Это поможет ускорить время ответа и сократить расходы на сопровождение — люди в конечном счете всегда будут стоить дороже, чем софт.

Заключение

Сегодня важность сопровождения в онлайн-образовании понимают как разработчики курсов, так и сами студенты. Требования последних к коммуникации с координаторами/наставниками только растут. А для EdTech-компаний качественно выстроенное сопровождение становится серьезным конкурентным преимуществом.

Сопровождение решает одну из главных проблем студента на курсе — потерять мотивацию и постепенно прекратить обучение, не достигнув своей цели. Для образовательных сервисов это означает возврат средств, низкую вероятность положительного отзыва, реферальности и повторной покупки.

Работают над этой проблемой большинство школ в трех направлениях: мотивация (поддержка студента), контроль за следованием образовательной траектории и помочь по материалам курса. Во всех этих направлениях компании стараются следовать главному тренду онлайн-образования — персонализации. Это проявляется и в поиске подходящего стиля общения, и в подстраивании коммуникации под индивидуальную динамику прохождения курса, и в большем погружении в проблему конкретного студента.

Такой подход увеличивает нагрузку на команду сопровождения, а это влияет на качество и скорость ответов. Чтобы балансировать, компаниям необходима аналитика, но текущих возможностей сервисов недостаточно. Другое возможное решение — расширение команды сопровождения, но это дорого и сложно. Поэтому большинство компаний видят будущее за продвинутой аналитикой и AI, который ускорит решение простых вопросов, снизит нагрузку на команду сопровождения и даст больше возможностей для персонализации.

Эксперты

Skillbox



Наталья Влодавская
Директор по сервису

GeekBrains



Роман Рыбкин
Head of LMS

Хекслет



Ольга Малофеева
Lead отдела сопровождения



Иван Бастраков
Lead команды кураторов и наставников

Нетология



Марианна Снигирева
Генеральный директор



Татьяна Андреева
Руководитель клиентского сервиса



Анна Алексеева
Руководитель команды сопровождения
направления «Высшее образование»



Евгения Павлова
Комьюнити-менеджер Центра
развития карьеры

Skillfactory



Анастасия Нюколова
Руководитель отдела по работе с экспертами



Мария Ялашкина
Руководитель координационного отдела

Webium



Виктория Гармаш
СРО

EdPro



Татьяна Полудень
Директор по производству

Яндекс.Практикум



Андрей Ивашурев
ex-Head of Client Care Department (на момент
подготовки материала — Head of Client Care
Department)

Ultimate Education (BBE, XYZSchool, Maed,
Психодемия, Moscow Digital
School, Fashion Factory)



Павел Мосейкин
CEO

Karpov.Courses



Ксения Барковская
Chief Student Service Officer

Пачка



Григорий Любачев
Co-founder

2023

Produced by Пачка

Пачка — корп. мессенджер, в котором организуют сопровождение крупнейшие EdTech-компании России, 90.000+ студентов.

Иван Дьяконов, Кира Климачева,
Варвара Любачева, Дмитрий Гребенщиков

Обратная связь

Комментарии, вопросы, предложения

 team@pachca.com  [@pachca_signup_bot](https://t.me/pachca_signup_bot)

Веб-версия
исследования



Возможности Пачки
для образования

