



Автоматизируй это!

Отраслевая CRM-система для НКО

Наталья Петрова



- Директор по развитию и привлечению средств БФ «Дети наши» (Москва)
- 10 лет опыта в маркетинге и консалтинге ИТ: стратегический маркетинг, разработка CRM-систем, управление интегрированными маркетинговыми коммуникациями

Главный тренд: профессионализация

- Открытость и прозрачность
- Использование новейших технологий фандрайзинга/маркетинга
- Обучение и развитие персонала
- Повышение внутренней эффективности НКО



Повышение внутренней эффективности НКО



«Дети Наши»
Благотворительный фонд

- Стратегическое планирование
- Организационное развитие
- Процессное управление: создание и регламентация процессов
- Проектное управление
- Управление персоналом по компетенциям/талантам
- Оценка эффективности
- Автоматизация



Что делать?



«Дети Наши»

Благотворительный фонд

- Кооперация между НКО в создании и использовании технологий (тематических и межотраслевых);
- Инвестиции в повышение внутренней эффективности;
- Развитие управленческих компетенций;
- Нет автоматизации как панацее!





«Дети Наши»

Благотворительный фонд



«Дети Наши»

Благотворительный фонд

Мы никогда не будем счастливыми
покупателями, обременёнными
огромным выбором



«Дети Наши»

Благотворительный фонд

**ЖИЗНЕННЫЙ ДЕВИЗ:
ВЫТРИ СОПЛИ И ПОМОГИ СЕБЕ САМ.**



«Дети Наши»

Благотворительный фонд



ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ



Разработка отраслевого решения для
автоматизации взаимоотношений с донорами
(Donor Relationship Management) для НКО

**LOW
COST**



«Дети Наши»

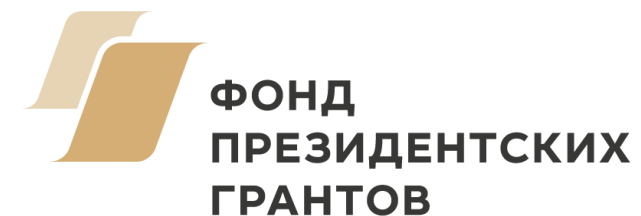
Благотворительный фонд



Donor Relationship Management (DRM)



- Отраслевая CRM-система для НКО
- 5 фондов уже используют DRM
- В 2020 г. DRM - система комплексного управления НКО
- Профессиональный консалтинг в области построения целевой модели данных и учета в НКО
- Доступные цены 😊





«Дети Наши»
Благотворительный фонд



Очевидные результаты



«Дети Наши»
Благотворительный фонд

- Повышение эффективности внутренних процессов НКО
- Увеличение эффективности фандрайзинговых акций
- Система интегрированных коммуникаций с донорами (CRM-маркетинг)
- Все данные в одном месте!
- Многомерная аналитика (доноры/пожертвования/акции/волонтеры/благополучатели)



CRM-маркетинг

Комплексные коммуникации с донорами, основанные на анализе информации:

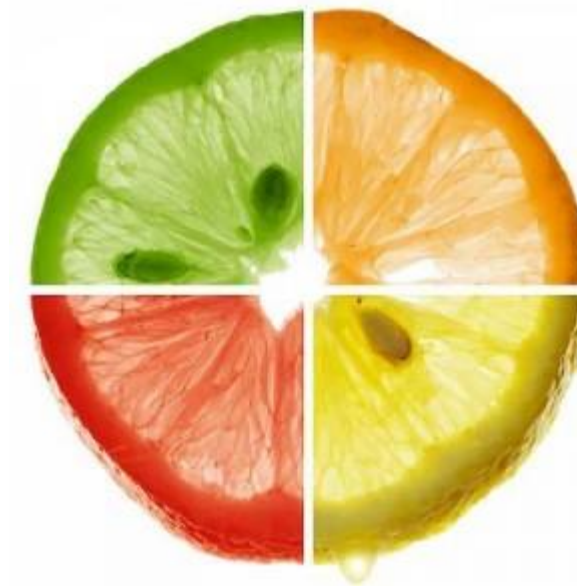
- Портрет донора (целевая аудитория);
- Инсайнты целевой аудитории;
- Поведенческие особенности;
- Жизненный цикл донора (донорская воронка).



Жизненный цикл донора

Сегментирование:

- Инициальное пожертвование
- Повторное пожертвование (7+)
- Увеличение среднего чека
- Подписка на регулярные отчисления
 - Апгрейт
 - Разовые пожертвования



Анализ информации



«Дети Наши»
Благотворительный фонд

- Возврат донора
- Работа с неуспешными платежами
- Получение/уточнение контактной информации
- Динамика поступлений («закапывание ям»)
- Эффективность каналов

Корректировка
фандрайзинговой
стратегии!



Не донорами едиными...

- Волонтеры
- Благополучатели
- Потенциальные партнеры
- Pro bono, In kind



«Дети Наши»

Благотворительный фонд



Даешь автоматизацию третьего сектора!



Добавить контакт в телефонную книгу

Наталья Петрова
Директор по развитию
npetrova@detinashi.ru
+7 (495) 787-99-70
<http://detinashi.ru/>
 /detinashi