



**Автоматизация процессов
фандрайзинга для Благотворительного
фонда «Синдром любви»**

О Фонде

«Синдром любви» — это благотворительный фонд поддержки людей с синдромом Дауна в нашей стране. Фонд собирает средства и передает их партнерским организациям, которые оказывают услуги людям с синдромом Дауна, повышает осведомленность общества о синдроме Дауна, организует досуговые, спортивные и творческие проекты для ребят с синдромом Дауна.

любите любых

Помогайте без условий

синдромлюбви.рф



Справка:



Фонд «Синдром Любви» относительно молод, ему не более 3 лет. За столь малый срок, благодаря профессионализму команды во главе с директором Ириной Меньшениной и прогрессивным взглядам на вопросы маркетинга, фандрайзинга, работы со СМИ и т.п. был достигнут весьма солидный охват аудитории в целях просвещения широкой общественности и сбора средств на благотворительность, в том числе в сегменте работы с частными донорами.

Мажоритарным партнером фонда «Синдром любви» является фонд «Даунсайд Ап». **«Даунсайд Ап»** - российская благотворительная организация, занимающаяся улучшением качества жизни людей с синдромом Дауна. Фонд стремится предоставить высококачественные профессиональные услуги, обеспечивающие личностное развитие, раскрытие потенциала, принятие и включение людей с синдромом Дауна в общество. «Даунсайд Ап» стремится к тому, чтобы люди с синдромом Дауна росли в семьях, учились в общеобразовательных учреждениях, были трудоустроены и социализированы.

Цель: повысить эффективность привлечения средств

Сроки выполнения: июль 2018 – июнь 2019

Год завершения проекта: 2019



Использованное ПО: Система управления взаимоотношениями с клиентами, сервис рассылок, платформа MSO365.

Коммуникации:



25 000 +
контактов в базе

Шаги:

1. На первом этапе проекта был проведен глубокий бизнес-анализ, выявлены, описаны и формализованы процессы работы с частными донорами.



2. На втором этапе были исследованы имеющиеся в Фонде ИТ-инструменты и выполнены интеграционные работы, позволившие автоматизировать формализованные процессы.

Что было сделано в рамках проекта по автоматизации:

- Тегирование типа донора в зависимости от типа пожертвования и формы, с которой это пожертвование было выполнено.
- Автоматизированная цепочка приветственных писем в зависимости от типа донора.
- Автоматическое отнесение донора к определенным листам рассылки на основании типа пожертвования.
- Незаконченные пожертвования. Если по каким-то причинам пожертвование не было завершено, то данные о нем попадают в Систему, и таким донорам сразу отправляется письмо о сбое в процессе пожертвования. Часть доноров после этого письма завершали пожертвование.
- Поздравления с днем рождения.

Что было сделано в рамках проекта по автоматизации:

- Сбой регулярных списаний. Существует несколько типов сбоев регулярных списаний (нет средств на карте, закончился срок действия, тип карты не поддерживает регулярные списания и т.д.). Настроена автоматизированная цепочка, в которой в зависимости от каждого типа сбоя донору направляется соответствующее письмо с просьбой оформить новую подписку на регулярные платежи.
- Автоматическое заполнение дополнительных полей в карточках доноров в зависимости от существующей информации. Например, поле «приветствие» заполняется автоматически на основе имени донора.
- Фонд активно пользуется услугами кол-центров. В рамках проекта реализована загрузка отчетов от кол-центров в карточки доноров (когда звонили, с каким результатом).
- Все платежные системы берут комиссии. В Систему платежи попадали без вычета этой комиссии, что завышало реальные суммы пожертвований. В рамках проекта был реализован автоматический вычет суммы комиссии из суммы пожертвований на основе платежной системы, через которую это пожертвование было проведено.

Что было сделано в рамках проекта по автоматизации:

- Управленческая отчетность – совокупность натуральных и финансовых показателей, позволяющих видеть реальную картину работы с донорами и пожертвованиями.
- Для корпоративных доноров были разработаны стадии и типы сделок, что позволило занести всю информацию по работе с ними в Систему и также настроить автоматизированные цепочки рассылок.
- Фонд активно пользуется продуктом MS Office 365. Была реализована синхронизация календарей Системы с MSO365, что позволило корпоративным фандрайзерам планировать свою деятельность внутри Системы и видеть все активности в корпоративном календаре.
- Реализован динамический контент в рассылках, например – предлагаемая сумма пожертвования в письме меняется на основе среднегодовой суммы пожертвования конкретного донора

Результаты:

- Ушли ручные или полу-ручные рутинные процессы
- Мы стали избегать ошибок, связанных с человеческим фактором
- Скорость. Ни один, даже самый активный специалист не сравнится с программным обеспечением
- Сокращение рутинного труда и переориентация специалистов на другие задачи
- Возврат уснувших доноров составляет 5%.
- До 50% регулярных доноров возобновляют подписки после сообщения о сбое.
- До 10% доноров повышают сумму пожертвования

сумма собранных средств
по сравнению с 2018 г

