

netiCRM

專為NPO服務的雲端支持者關係管理系統

讓我們挺你，用聰明的方法改變世界

服務網站：netiCRM.tw

聯絡我們：support@netivism.com.tw , faith76717@netivism.com.tw



從**2016**到**2017**年
台灣人的捐款趨勢
風向怎麼走？



線上募款趨勢已不可擋

捐款總人次

每人平均年度捐款累積金額

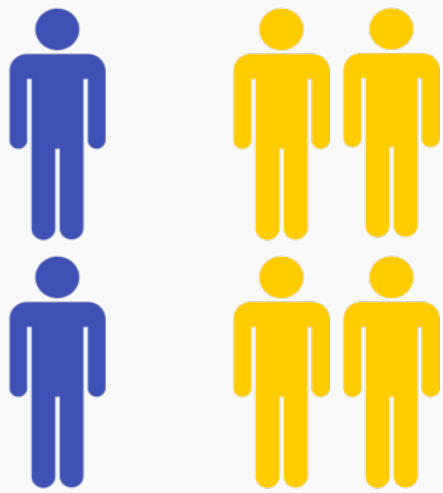
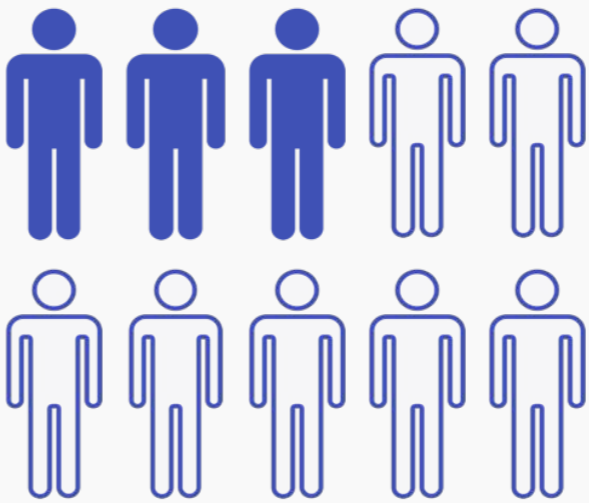
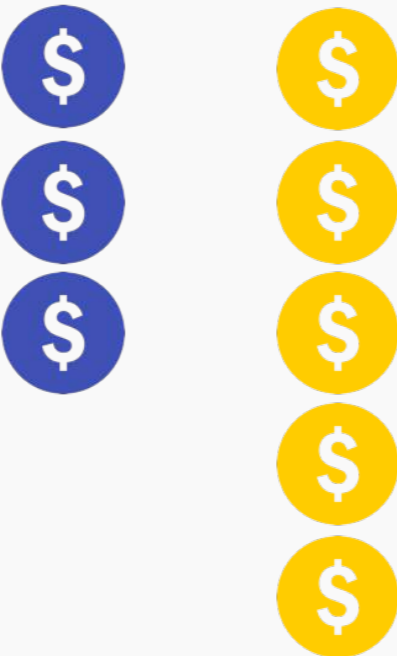
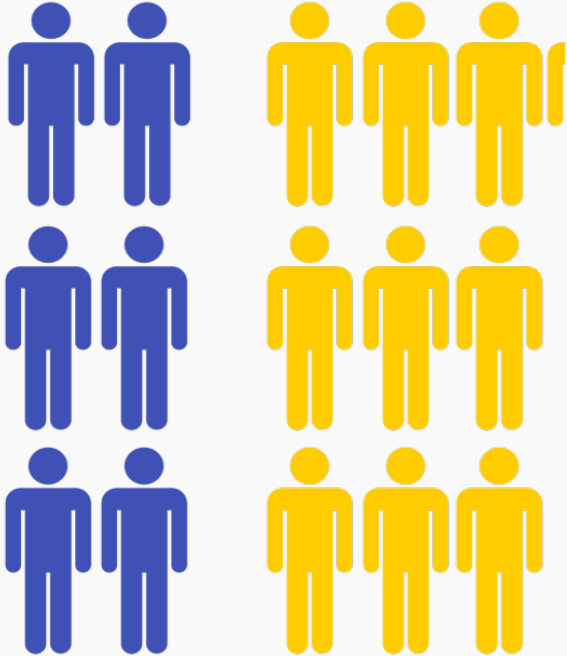
捐款回捐率

定捐人數

100,354人 155,541人

5,018元 8,471元

8,676人 12,239人



2016

2017

2016

2017

2016年平均10位首次捐款人在2017年有3位會繼續捐款

2016

2017

他們用對的工具衝刺線上捐款
而且他們成功了



“導入CRM後，線上捐款、活動報名和發送電子報更有效率了，現在已是夥伴們作業流程中不可分割的一部分”

他們正在用 **netiCRM** 改變社會



“與支持著對話，需要完整的內容與寬敞的橋樑，CRM就是完美且寬敞的橋樑。有了CRM，我們可以集中精神，去說要說的故事”



“網絡行動科技可提供符合經濟效益的整合型解決方案，並在追求卓越的過程中與客戶一同成長”

他們正在用 **netiCRM** 改變社會



“除了有RWD之外，我們可以更條列分明看見每位捐款人的資訊，電子報便捷的系統，可以追蹤發送的效果，能夠更有效使用資源，推薦給想要跟支持者建立良好密切關係的大家快來使用！”

“非營利組織是高度消耗人力與心力的志業，自從開始使用netiCRM後，許多捐款庶務數位化，大幅減少行政負擔，空出更多時間與人力投入議題努力上，讚！”

他們正在用 **netiCRM** 改變社會 [更多你可能想知道的](#)

CRM導入成功的X個要點

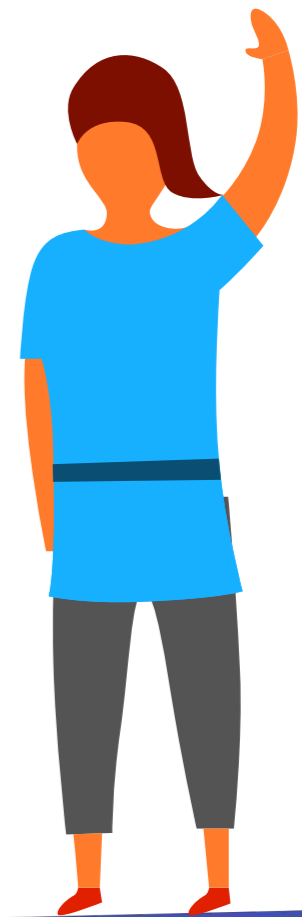
- 習慣新的資料結構，並忘了你們原本的理解方式
- 開設自訂欄位可根據個資與各種功能，紀錄的位置也會有所不同
- 讓所有同仁都參與使用的方式：建立一個帶領小組
- 一個都不能少
- 用愛發電！
- 換位思考：把自己當成捐款人
- 設定目標



習慣新的資料結構，並忘了你們原本的理解方式

聯絡人歸戶：是一個更簡單更直覺更能完整呈現支持者歷程的架構，請習慣並忘了你們原本的理解方式

例如：100個會員？ —----- >. 100個有會籍紀錄的聯絡人



開設自訂欄位可根據個資與各種功能

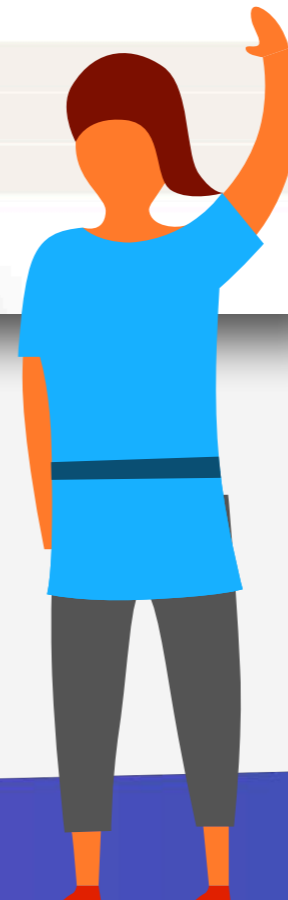
花小路 小姐

動作 ▾ 編輯 刪除

摘要 捐款 7 會員 1 任務 20 活動 5 關係 1 群組 7 註記 0 標籤/Tag 4 變更記錄 6

聯絡人類型	個人	就職單位	網絡行動科技有限公司
標籤/Tag	主要捐款者, 公司, 志工, 非營利		
Home 電子郵件	klavier1976@gmail.com		
帳單 電子郵件	klavier1976@gmail.com		
帳單 地址	220 新北市板橋區文化路一段188巷		
隱私	不要打電話 不要寄送郵政信件 不要傳送簡訊	性別	女
偏好聯絡方式	電子郵件	出生日期	1988-03-22
偏好語言	Chinese (Taiwan)	年齡	30 年
Email 格式	HTML與純文字		

開設自訂欄位可根據個資與各種功能，紀錄的位置也會有所不同



讓所有同仁都參與使用的方式：建立一個帶領小組

“「如果你現在不習慣或不喜歡用這個系統，就先
把你們辦活動或募款需要的欄位交給我，我會統整
後幫你們開好，放到網站上！」梅慧把自己當成
資料匯集點，減輕其他夥伴的工作量，當活動或募
款有新的參加者或捐款人，梅慧也會主動發佈到工
作群組，大家看到訊息的時候會感到開心～梅慧藉
由這樣的方式，花費半年到一年的時間降低大家對
新系統的防衛心態。”

讓我來協助你
開活動！



一個都不能少

主動關懷捐款人



找出近期內第一次捐款人，好好傳達你的感謝吧～這會是維持關係啟動更多參與的第一步！



該寄送成果報告或專案進度給這些捐款人囉～然後要寄送募款信時，也別忘了排除這些捐款人。



去年有捐款，但今年尚未捐，建議寫封信問候關心一下，並提供今年的募款專案給支持者參考。



這些支持者可能捐款動機不夠強，這時候不要寄送募款活動了，改為寄送組織努力的成果或影響，加強他們的捐款動機吧！

挖掘潛在捐款人



已經捐三筆捐款了，代表很有愛，可以邀請他們來定期定額囉！



定期定額快要到期的捐款人，是時候開始進行挽留了。



快速找出那些參加過活動但尚未捐過款的支持者，邀請他們捐款支持。

每一個支持者都需要組織的關注，不要放生任何一個支持者



用愛發電！

用愛經營支持者，讓支持者與組織一起努力與成長

夥伴關係！



换位思考：把自己當成捐款人

奇妙的現象：

花錢的時候斤斤計較，
做愛心的時候卻可以捐後不理

但其實捐款人是在意的：

我想看款項使用情形的報告
我想要有更多參與機會
我想要....



設定目標

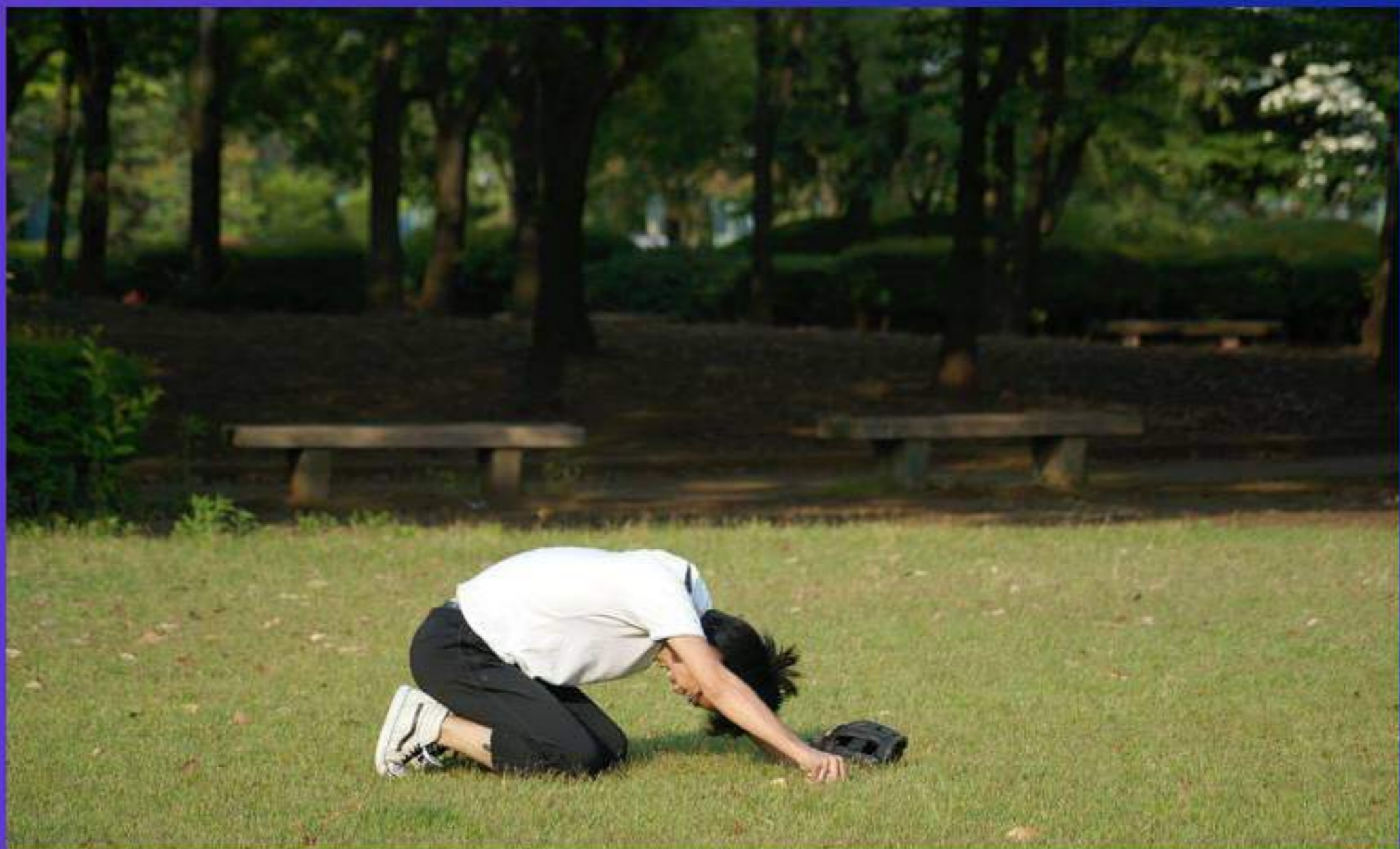
引述Charles的名言：

去年環資透過 netiCRM 發送了將近四百萬封電子報，可能比其他100+家加起來還要多 👍

我的感想是，如果要問捐款人為什麼不捐款，答案之一應該是「因為組織沒有叫捐款人捐款啊」！

從擬定一個明確的目標開始～
讓成就感帶領組織經營支持者





CRM導入失敗の十大原因

以及 **netiCRM** 可以如何協助您

- 1.沒有定義CRM專案的明確目標
- 2.悲慘的規劃或專案管理
- 3.以為技術/系統可以解決任何問題
- 4.想要在新系統裡加上很多功能
- 5.缺少教育訓練與後續支援
- 6.沒有事先取得員工的支持與認同
- 7.新系統裡的資料不完整、錯誤百出
- 8.無法掌握專案變動的風險
- 9.新系統缺乏穩定的硬體或網路架構
- 10.選擇了錯誤的軟體和/或廠商

1. 沒有定義CRM專案的明確目標	-	透過自評表、鑑賞期與導入服務，確認/修正目標（組織內部/上下也應有明確共識，以終為始。）	-
2. 悲慘的規劃或專案管理	-	透過導入檢核表，協助組織規劃CRM導入進程（組織應分配資源、指派固定窗口負責CRM導入的專案管理。）	-
3. 以為技術/系統可以解決任何問題	-	-	調整心態！系統只是一個（強大的）工具，但不是萬靈丹。
4. 想要在新系統裡加上很多功能	-	-	調整步調，先導入、再深化。避免不必要的客製化想法。
5. 缺少教育訓練與後續支援	完整的教育訓練課程、線上學習資源、客服系統！	-	-
6. 沒有事先取得員工的支持與認同	-	-	所有同仁都明瞭CRM的策略，並取得高階主管的實際支持。
7. 新系統裡的資料不完整、錯誤百出	-	提供資料轉換工具（組織應斷捨離不需要/品質不佳的資料，以避免後續使用上的問題。）	-
8. 無法掌握專案變動的風險	-	-	預先思考超出預算或時程的風險，並有決心完成導入工作。
9. 新系統缺乏穩定的硬體或網路架構	穩定、安全的雲端服務！	-	-
10. 選擇了錯誤的軟體和/或廠商	100+家非營利組織正在使用 netiCRM 永續經營！	-	-