

CRM的基礎

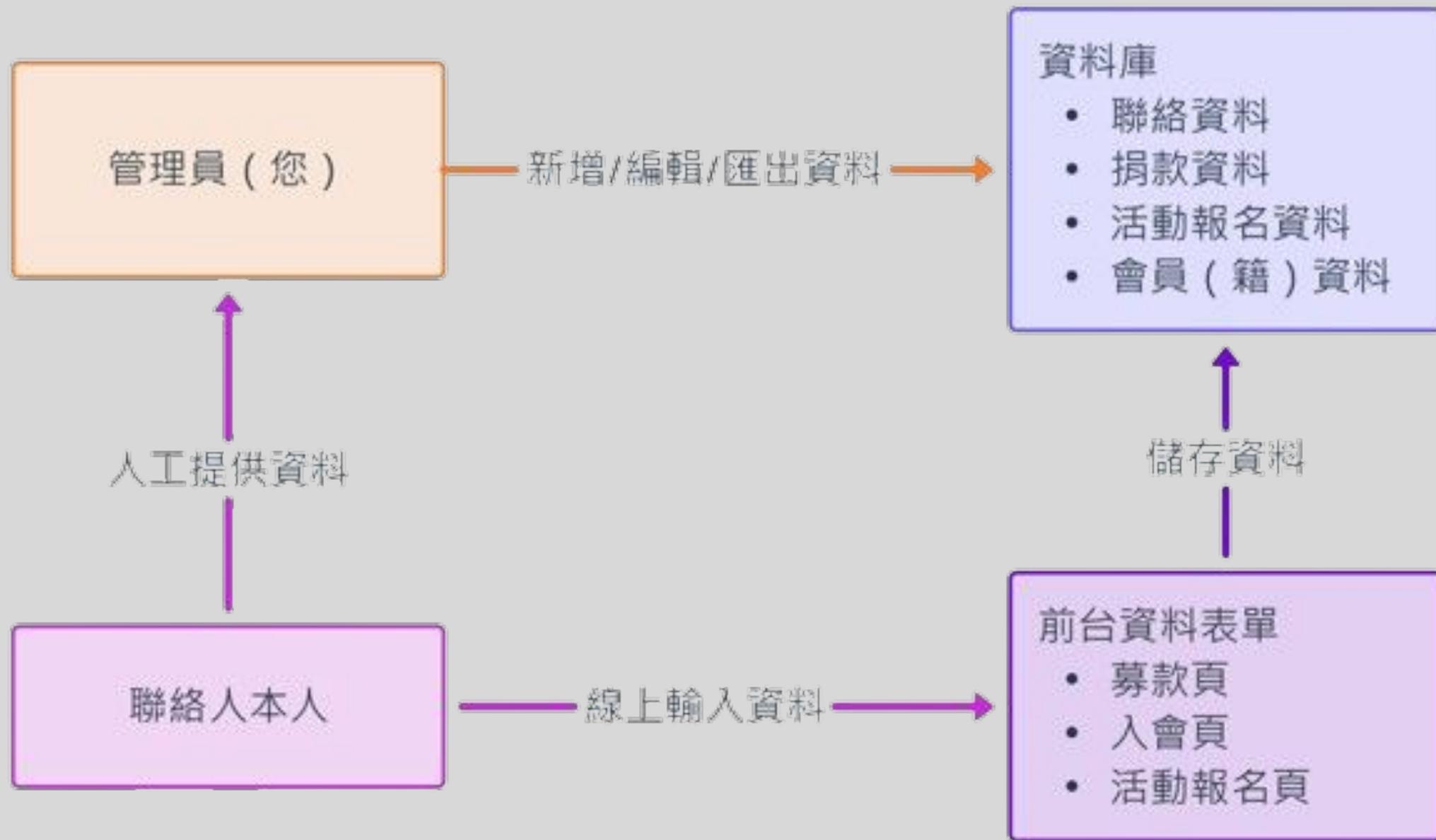
一 保存與收集資料

netiCRM 教育訓練



CRM的起點： 好好收集名單

- 你有多認識組織的支持者？
 - 是否反映在手上的名單與資料？
 - 其他組織同仁也能夠同樣了解嗎？
- 認識支持者，是不斷進行的過程
- 收集名單的起點：好的表單、欄位設計



CRM的起點： 資料要如何 用？

- 以終為始：收集資料以前，先思考這些資料要在**甚麼情境**使用？



講綱

- 欄位&資料表單 是甚麼？
- 表單填寫、資料流程紀錄Demo
- 欄位設定
- 表單設定
- 表單應用
- 資訊安全與隱私保護^{new}

欄位 & 資料表單?

- **欄位**: netiCRM **後端** 儲存資料的基本單位
 - 更白話一點: 一個 **欄位** 就是我們對支持者問的一個 **問題**。 (~~安安你好幾歲住哪?~~)
- **資料表單**: 由數個欄位組合而成, 供支持者在 **前台** 填寫
 - 更白話一點: 一張 **資料表單** 就是一張發布在 **前台** 的 **問卷**, 由許多問題(欄位)組合而成。
- 系統將表單填寫好的欄位資訊存到對應的聯絡人資料底下 (**後端**)

使用流程 Demo

- 募款頁：

<https://youtu.be/1Fcw7FCcVIU?t=177>

- 活動報名：

<https://demo.neticrm.tw/civicrm/event/register?cid=0&reset=1&id=1>



欄位

- 蒐集資料前，首先確認：
系統有無對應欄位

- 確認系統**既有欄位**

- 聯絡人>新增個人
- 捐款>新增捐款
- 新增參加者/會員

- 若有對應欄位 

- 若無  新增**自訂欄位**

新增個人

展開所有收合項目

檢查重覆的聯絡人 儲存 儲存並繼續新增 取消

聯絡人詳情

姓氏	名字	稱謂	中間名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
職稱	暱稱	服務單位/就讀學校 	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

新增捐款

儲存 儲存並繼續新增 取消

選擇聯絡人 或

費用類型 *

總金額 *

捐款人的實際捐款金額。

資料來源

收到日期 時間 (重填)

收到捐款的日期。

付款方式

非金錢捐助請留空。

新增 自訂欄位

- 欄位群組：**後端資料庫**檢視用，一個欄位群組，包含數個同**類型**的自訂欄位
 - 欄位**類型**：欄位紀錄資料的類型(Demo)
 - 適合更新的資料，如：
 - **個人/聯絡人**：教育程度、產業別、(名字、電話)
 - **會員**：(會員類型)
 - 適合多次紀錄的資料，如：
 - **捐款**：收據開立方式、收據抬頭
 - **參加者**：報名組別
- *括號為預設欄位
- 

- 路徑:聯絡人>自訂欄位

收掛

自訂

參加

參加

☰ 聯絡人 \$ 捐款 活動 電子報 會員 報表

新增	管理	匯入
<ul style="list-style-type: none">▶ 新增個人▶ 新增組織▶ 新增家庭▶ 新增任務	<ul style="list-style-type: none">▶ 群組與電子報群組▶ 標籤▶ 關係類型▶ 自訂欄位▶ 資料表單	<ul style="list-style-type: none">▶ 匯入聯絡人資料▶ 匯入任務記錄

- 新增自訂欄位群組、群組內的欄位使用類型

新增自訂欄位群組



使用'自訂欄位群組'以新增相關的'自訂欄位'用於客製化的記錄表單（如：聯絡人記錄、記錄等）。 

儲存

取消

設定名稱 *

活動報名專用



使用類型 *

參加者



新增 自訂欄位

- 資料及輸入欄位類別: 這個問題的填寫方式(ex: 多選/單選/自由填答/是非題)
- 勿在此階段勾選必填!
 - 需要必填, 請在個別**表單設定**調整



範例：午餐選擇

- 前台顯示：**午餐選擇** 葷食 素食 自備 (重填)

- 後台設定：

欄位名稱 *

午餐選擇

資料及輸入欄位類別

字母及數字 ▼

單選按鈕 ▼

選擇您想為此聯絡人收集及儲存的資料類別。然後選擇從可被使
類別)。

- 前端顯示： 午餐選擇 葷食 素食 自備 (重填)

• 後台設定：

多選選項

您可以在此表格輸入最多十個選項（按「其他選項」來新增選項）。如果您需要的選項的超過十個，您可以在儲存時結來新增額外的選項值。當選項「值」被儲存在聯絡人資料裡，選項「名稱」會顯示在表單中。選項的名稱與值可能會顯示出來。

預設	顯示名稱	值
<input type="radio"/>	葷食	葷食
<input checked="" type="radio"/>	素食	素食
<input type="radio"/>	自備	自備

其他常用資料輸入類型

- **入會/報名原因簡述**: 註記(多行文字)
- **是否同意活動中被拍攝照片**: 是/否
- **資訊得知管道**: 多選

• 後台設定:

欄位名稱 *	報名原因簡述	
資料及輸入欄位類別	註記	文字欄位 (多行)
高度 (列)	字母及數字	每人收集及儲存的資料類別。
寬度 (欄)	整數	
	數字	
	金額	
	註記	
	日期	

• 前台顯示:

報名原因簡述 | 請在此輸入 ...

欄位

想想看：若希望蒐集到以下資訊，資料表單中應該放上哪些欄位？

- 募款頁中，想要問：捐款人的行動電話→ _____ 欄位
- 活動報名表中，想要問：午餐吃葷or吃素or自備→ _____ 欄位
- 志工報名表中，想要問：報名者是否有飼養寵物？→ _____ 欄位

欄位

對答案！ 若希望蒐集到以下資訊，資料表單中應該放上哪些欄位？

- 募款頁中，想要問：捐款人的行動電話→ **聯絡資訊、預設** 欄位
- 活動報名表中，想要問：午餐吃葷or吃素or自備→ **參加者、單選** 欄位
- 志工報名表中，想要問：報名者是否有飼養寵物？→ **個人/參加者、是否** 欄位

行動電話

午餐選擇

葷食 素食 自備 (重填)

報名原因簡述

請在此輸入 ...

家中是否有飼養寵物

是 否 (重填)

資料表單

- 開始組裝表單：把想問的問題(欄位)，新增到表單(問卷)中
- 表單組裝完成，嵌入活動頁/募款頁/會員繳費頁

→ 開始收集支持者名單資料！



與 Google 表單的差異？

- 收集資料的方式：**永久性**v.s.暫時性
- 可用**不同表單**更新**資料庫**中**同欄位**的資料：
 - 例如：「報名**表單**」「捐款基本資料**表單**」都可以更新後端的同一個「行動電話**欄位**」
- 迅速掌握支持者**最新資料**
- 自動將支持者的**逐筆資料**歸檔
- 打造更好的**捐款人旅程**

資料表單

聯絡人資料建檔



欄位：出生日期



欄位：午餐葷素選擇



欄位：行動電話

資料表單



支持者



組織



資料表單設定

- 路徑：聯絡人>資料表單>新增資料表單



資料表單設定： 使用類型

- 使用類型：
 - 嵌入一般網頁用：例如電子報訂閱表單
 - 帳號設定：提供CRM站台註冊與編輯資料
 - 放在募款頁/會員加入頁用：例如收據資訊表單
 - 放在活動頁用：活動報名表單



儲存

取消

設定

此資料表單是否啟用？

資料表單名稱 *

報名活動用

- 使用類型
- 募款頁中或會員加入頁的表單
 - 活動報名參加者填寫的表單
 - 嵌入網站中蒐集資料用的表單

- 帳號設定
- 網站使用者註冊
 - 查看/編輯網站使用者

文案說明

格式 | 字型 | 大小

原始碼



募款頁中或會員加入頁的表單

使用類型說明：

使用在募款頁面讓捐款人填寫資料（或加入會員頁面讓想要入會的人填寫資料）。（[手冊說明](#)）

※ 若勾選此選項，則無法同時選擇「嵌入網站中蒐集資料用的表單」。

活動報名參加者填寫的表單

使用類型說明：

使用在活動報名頁面讓報名者填寫資料。（[手冊說明](#)）

※ 若勾選此選項，則無法同時選擇第「嵌入網站中蒐集資料用的表單」。

資料表單設定： 使用類型

使用類型 嵌入網站中蒐集資料用的表單

帳號設定 網站使用者註冊

查看/編輯網站使用者

登入netiCRM展示網站

請輸入使用者名稱或電子郵件地址

請輸入您的帳號或 E-mail 以進行登入。

密碼

密碼欄位大小寫視為不同密碼。

登入

註冊新帳號

網站使用者註冊

Amy

檢視

帳號設定

▲ 兩步驟驗證

登入紀錄

帳號

姓名及地址

電子報訂閱

註冊帳號2

查看編輯使用者

註冊帳號2

姓氏

詹

名字

淑涵

電子郵件

amy0222@netivism.com.tw

縣市

臺北市

資料表單設定： 使用類型

資料表單名稱 *

收據資訊

使用類型

- 嵌入網站中蒐集資料用的表單
- 募款頁中或會員加入頁的表單
- 活動報名參加者填寫的表單

+ 增加資料表單

使用資料表單
(頁面頂部)

捐款基本資料 (ID 10) [編輯設定](#)

請選擇一個資料表單 (頁面頂部) : 位置在介紹文

使用資料表單
(頁面底部)

收據資訊 (ID 9) [編輯設定](#)

- 選擇 -
捐款基本資料 (ID 10)
收據資訊 (ID 9)

部嵌入的資料表單。

資料表單設定： 使用類型

資料表單名稱 *

報名活動用

使用類型

- 嵌入網站中蒐集資料用的表單
- 募款頁中或會員加入頁的表單
- 活動報名參加者填寫的表單

[-] 嵌入「資料表單」

+ 增加資料表單

使用資料表單
(頁面頂部)

測試活動用 (ID 11) [編輯設定](#)

在報名表單的頁首加入額外的個人資料

使用資料表單
(頁面底部)

- 選擇 -

在報名表單的頁尾加入額外的個人資料

一次報名多位參加者？ ?

資料表單設定

文案說明

標準 | 字型 | 大小 | 原始碼

會員優惠價請記得先登入喔!

- **文案說明&訊息結尾**—可於此提示填表流程或做表單的美化

將聯絡人加入指定群組？

當送出個人資料表單時進行通知？

- **將聯絡人加入指定群組？**—填表送出即加入，**無論是否成功繳費**
- **當送出個人資料表單時進行通知？**—可選填組織接收通知的 email

資料表單設定： 進階選項

進階選項

順序 * ?

完成填寫後導向網址 ?

回到網站網址 ?

加入圖形驗證碼 包括 reCAPTCHA 驗證碼 ?

更新重複的聯絡人資料 ?

- 顯示重複的提醒但不要儲存
- 更新對應的聯絡人。
- 允許建立重複聯絡人 ?

開啟使用者註冊帳號的功能 ?

- 不開啟帳號註冊
- 可註冊帳號，但非必填
- 填寫表單過程必須註冊帳號或登入現有帳號 ?

- **顯示重複的提醒，但不儲存**：會收到「重複記錄」警告，但輸入的資料不會被儲存。
- **更新對應的聯絡人**：若啟用此選項，會將本次新填寫的資料，更新到已存在的聯絡人記錄。
- **允許建立重複聯絡人**：直接建立一筆新的聯絡人檔案。
- **開啟使用者註冊帳號的功能**：若有此需求歡迎發客服詢問

新增欄位到 資料表單

- **新增欄位**：先選「欄位類型」，再選「欄位」
 - **欄位名稱**：簡單明瞭地把問題問得清楚
 - **必填？**：此處可視需要勾選必填，注意可能會影響欄位連動功能。
 - **說明**：可在此處詳細說明填寫注意事項
- 

新增欄位

儲存

儲存並繼續新增

取消

啟用？

請選擇欄位

參加者

自訂 - 活動報名專用::午餐選擇

選擇 CiviCRM 語言

欄位名稱

午餐選擇

顯示在表單的欄位

必填？

使用者是否需要

說明

請在此輸入...

為此欄位顯示說明

代為報名者

費用貨幣

參加者註記

活動類型

自訂 - 參加者欄位::吃嗎？

自訂 - 參加者角色欄位::您誰？

自訂 - 參加者角色任何欄位::任何角色問題

自訂 - 活動報名專用::午餐選擇

資料表單 應用

- 前台資料收集
 - 嵌入活動報名頁、募款頁、會員繳費頁
 - 活動報名者/捐款人/會員填表, CRM後台自動建檔



資料表單 應用

- 後台資料更新
 - 利用表單批次更新資料
 - **實作課情境**: 若目前已經將N筆捐款人的滿額禮寄送出去, 我們想把寄送紀錄更新到CRM系統上, 該如何批次操作?
- 

- STEP1: 新增一個捐款類的自訂欄位: 已寄送感謝禮

收據資訊 - 自訂欄位

儲存

儲存並繼續新增

取消

欄位名稱 *

已寄出捐款感謝禮

資料及輸入欄位類別

是或否



單選按鈕



- STEP2:新增更新感謝禮寄送的表單

- STEP2-1:不勾選表單使用類型
- STEP2-2:勾選「用於批次修改、聯絡人搜尋表單」
- STEP2-2:表單中新增欄位「已寄送感謝禮」

批次更新感謝禮寄送

已寄出捐款感謝禮 是 否 (重填)

•STEP3:利用表單批次更新捐款資料

- STEP3-1利用「搜尋捐款」, 選擇出已寄送的捐款名單
- STEP3-2「更多動作」—「由資料表單進行批次更新捐款」—選擇資料表單

<input type="checkbox"/>	#	名稱	交易編號	收據編號	付款工具	金額	類型	資料來源	建立日期	收到日期	狀態	
<input checked="" type="checkbox"/>	 53	ttt tester		M202104-000001	信用卡	NT\$ 100	一般捐款	線上繳款: 測試 (流量來源: 內部)	2021-04-27 10:47		已完成	檢視 編輯 收據
<input checked="" type="checkbox"/>	 52	陳一節			現金	NT\$ 2,500	活動費用	北港的歷史: (由 demo@netivism.com.tw 手動報名)	2021-04-27 10:20	2021-04-27 00:00	已完成	檢視 編輯

建立資料表單

儲存

取消

其他情境使用 用於批次修改、聯絡人搜尋表單

若要勾選此項，請取消勾選設定區塊中的使用類型，或複製資料表單做其他情境使用。若是使用中的資料表單請先取消啟用後再做編輯。

設定

此資料表單是否啟用？

資料表單名稱 *

批次更新捐款

- 使用類型
- 募款頁中或會員加入頁的表單
 - 活動報名參加者填寫的表單
 - 嵌入網站中蒐集資料用的表單

- 帳號設定
- 網站使用者註冊
 - 查看/編輯網站使用者

批次更新捐款的資料表單

從資料表單批次更新捐款

選擇資料表單 *

批次更新感謝禮寄送 (ID 19) ▾

已選取的捐款數目: 3

下一步 >>

取消

捐款 - 批次更新感謝禮寄送

要為每個捐款更新欄位值。按下方**更新捐款**去儲存所有您做的變更。若要為每一行的一個欄位設為相同值，在第一行捐款輸入值(欄位標題的旁邊)。

名稱	捐款編號	交易編號	收據編號	 已寄出捐款感謝禮
ttt tester	53		M202104-000001	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
陳一節	52			<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
Noah King	6		M202104-000004	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否

取消

資訊安全

- 機密性: 個資僅儲存有密碼控管的地方
 - 個資主要只存在netiCRM
 - 匯出檔案加密
 - 暫存而未加密的檔案使用後立刻刪除(可自行加密檔案)
 - 不可儲存卡號於netiCRM, 使用條款
- 

隱私保護

- 取得與使用聯絡人資料應遵循個資法
 - 透過表單設定讓聯絡人訂閱電子報，確保寄送電子報前有取得同意。
 - 個資使用說明 (範例：本會遵照個人資料保護法，謹慎對待您的個資，用於本會責信、募款、志工服務、活動推廣等與會務直接相關事務)

個人資料保護公告 *

我已了解

本會遵照個人資料保護法謹慎對待您的個資，用於本會責信、募款、志工服務、活動推廣等與會務直接相關事務。

感謝收看!

更多教學支援, 請參考以下連結:

- 線上教學手冊: <https://neticrm.tw/resources/1103>
- 線上教學頻道: <https://neti.cc/MOL6lpW>
- 線上客服系統: <https://neticrm.tw/support/create-ticket>