

新年新希望！

今年
最想達成的CRM目標是？
CRM交流小聚#004



什麼是「CRM 交流小聚」？

- 取自開放原始碼社群的理念



MozTW
Mozilla 台灣社群

~~GOV~~ g0v
台灣零時政府



維基百科
自由的百科全書

- 我們想成為.....👍 NPO 支持者的經驗、技巧交流社群
- CRM 交流小聚不像是.....
 - 👤 一對一客戶服務管道、網絡行與客戶的顧問服務
 - 網絡行動科技還是很樂意回答大家問題
 - 你也可以成為共同創造的一份子

開放社群的精神

自由

(Free / Free software)

開放心胸

(Open Mind)

共創

(Collaboration)

樂於分享

(Sharing)

「今天回顧，明天進步！」 組織經驗分享

- 紅鼻子關懷小丑協會 徐子桓
- 募款專員 馮瓊瑩

今年目標與工作分享

- 分享者：紅鼻子關懷小丑協會 徐子桓

今年目標與工作分享

1. 全面上線，逐漸淘汰手開收據

將過去捐款資料上傳系統，以利管理 & 分析更精確數據、管理團隊、擬定行銷策略。

2. 上半年兒童節募款計畫

運用悠遊卡公司合作推出的悠遊卡與設計款小物袋募款(並同時更新周邊商品庫)，透過 CRM與廣告工具結合，上線前早鳥7天推動50%，上線全平台當天達標。

3. 聖誕節禮盒與公益活動企劃

有聖誕禮盒傳統，透過歷年資料分析與今年度支持者數據，擬定禮盒與公益活動企劃、歸納受眾來源、運用受眾來源精準投放，並透過 CRM系統向既有支持者調查回饋品設計意見。

一、用 CRM 做「支持者分層」，溝通更有效

CRM 可以標籤、分類支持者，讓我們根據不同類型去調整溝通方式。

「已捐款但未續捐 3 個月」的支持者

👉 設計「感謝+影響力」的 EDM，提高續捐率。

「長期捐款者」

👉 設計 VIP 體驗，例如：邀請參加特別活動、提供醫生專屬的活動與電子報。

二、再行銷：找回沉睡的支持者

✦ 定期定額未續捐，有將近 60% 是因為「忘記」或「沒有被提醒」

→ 發送訂製的簡訊跟 Email !

內容不是直接募款，而是 分享「他的捐款改變了什麼」，並附上一個簡單的「支持續捐」按鈕，成功喚回 20% 的沉睡支持者。

→ 針對長期支持者提前推出限定資訊！

邀請其成為特定計劃的前期支持者、提前知道計畫、問卷調查參考其建議推動計劃，並且捐款可優先獲得限量的回饋禮。

三、設計「個人化」募款體驗與廣告投放

- **量身訂製的募款訊息**

根據支持者過往的捐款金額、關注議題，提供不同募款訊息。

- **UTM 分析受眾偏好**

在社群平台、廣告、貼文，設定 UTM，分析受眾偏好的平台、廣告類型與溝通方式，同步因應調整募款策略。

- **建立資料庫，找出受眾投放廣告**

1. 透過廣告工具標記不同平台、類別的受眾，建立資料庫，精準投放廣告、設計內容
2. 同時運用其輪廓，透過廣告工具尋找出類似受眾，讓後續廣告效益更佳

捐款加速器使用與 KPI設定

- 募款專員 馮瓊瑩

重點

1. 捐款加速器
2. KPI設定

捐款加速器

找到首次捐款人



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！

最近六個月有捐款的支持者



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。

捐款失敗之後 七天內沒有再次捐款



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！

定期定額捐款人搜尋



根據定期定額的捐款狀況，找出五種類型的人，以維繫捐款關係或是重新啟動捐款。

生日壽星搜尋



生日對支持者是個充滿祝福的大日子，您別忘了獻上祝福，或邀請支持者號召朋友襄贊心愛的組織！

挖掘潛在捐款人

去年有捐款，但今年尚未捐款的支持者



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。

單筆捐款滿三次的捐款人



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！

即將到期的定期定額



定期定額快要到期的捐款人，是時候開始進行挽留了。

參加過活動但尚未捐款



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。

FailedNoFurtherDonate?force=1

定期定額捐款人搜尋

台灣生態登山學校 » 搜尋聯絡人 » 捐款加速器

定期定額捐款人搜尋



定期定額捐款人是組織的重要支柱！根據定期定額的捐款狀況，找出五種類型的人，透過電子郵件、簡訊、電話進行分眾溝通或一對一聯繫，不論是要維繫關係或是重新啟動捐款，都能事半功倍。

設定搜尋條件

搜尋

定期定額捐款人搜尋 *

單期金額篩選區間

募款頁

費用類型

✓ -- 選擇 --

1. 現在有進行中 (過去沒有)
2. 曾經有 / 且現在沒有
3. 現在有 / 且曾經有
4. 現在有 / 或曾經有
5. 不曾有 (不管有無單筆)

搜尋

設定目標/KPI

目標	定義	KPI
1.現在有進行中 (過去沒有)	全新的定捐, 要多愛護這個捐款人	1. 培養忠誠度
2.曾經有/且現在沒有	捐款人與組織說再見, 請試著挽回他們	1. 積極募款信💪
3.現在有/且曾經有	忠誠度頗高(回捐成功)	1. 培養忠誠度, 更難的議題 2. 參與其他活動
4.現在有/或曾經有	兩個選項有中一個 就可以被篩選出來	
5.不曾有 (不管有沒有單筆)	如果只有單筆捐款也在這個群族, 非常有可能轉進定捐	1. 最好募款的受眾就是他 💪💪💪

小結

如何規畫與實踐 CRM 目標？

1. 選擇「一個」明確且可衡量的目標
2. 選擇適合的 CRM 工具
3. 抓大放小，從最基本的策略開始
4. 定期評估與調整



- 補充閱讀
NPO 永續經營指標系列：
續捐率(上) 續捐率為何這麼重要





**66%開信率！ netiCRM 電子報
哪些內容最受夥伴歡迎？**

netiCRM每月電子報——重要的溝通橋樑

定期發送電子報

👉 訓練支持者定期檢視郵件

與「過去的自己」比較

👉 每個組織開信、轉換率不同，注重在自己的進步上最重要

編號	電子報名稱	電子報主旨	電子報顯示選項	狀態	建立者	寄送者	已排程	開始	已完成	動作
850	2023十二月統一電子報	年末特輯 藍途記帳優惠碼, 大誌廣告免費申請!	使用者與使用者管理員(查看)	完成	陳家平	陳家平	2023-12-20 11:00	2023-12-20 11:10	2023-12-20 12:12	報表 再次使用 公開 更多▶
854	2024一月統一電子報	一月特輯 挖貝募資優惠、netiCRM 定期定額設定更新!	使用者與使用者管理員(查看)	完成	陳家平	陳家平	2024-01-16 11:00	2024-01-16 11:10	2024-01-16 12:12	報表 再次使用 公開 更多▶
920	2024七月統一電子報	七月特輯 「Email自動化行銷」工作坊開放報名、CRM 活動報導!	使用者與使用者管理員(查看)	完成	陳家平	陳家平	2024-07-15 11:07	2024-07-15 11:10	2024-07-15 12:12	報表 再次使用 公開 更多▶
870	2024三月統一電子報	三月特輯 一年一度! netiCRM 教育訓練 開始報名 🎉	使用者與使用者管理	完成	陳家平	陳家平	2024-03-19	2024-03-19	2024-03-19	報表 再次使用 公開 更多▶

2024 年的電子報成效回顧

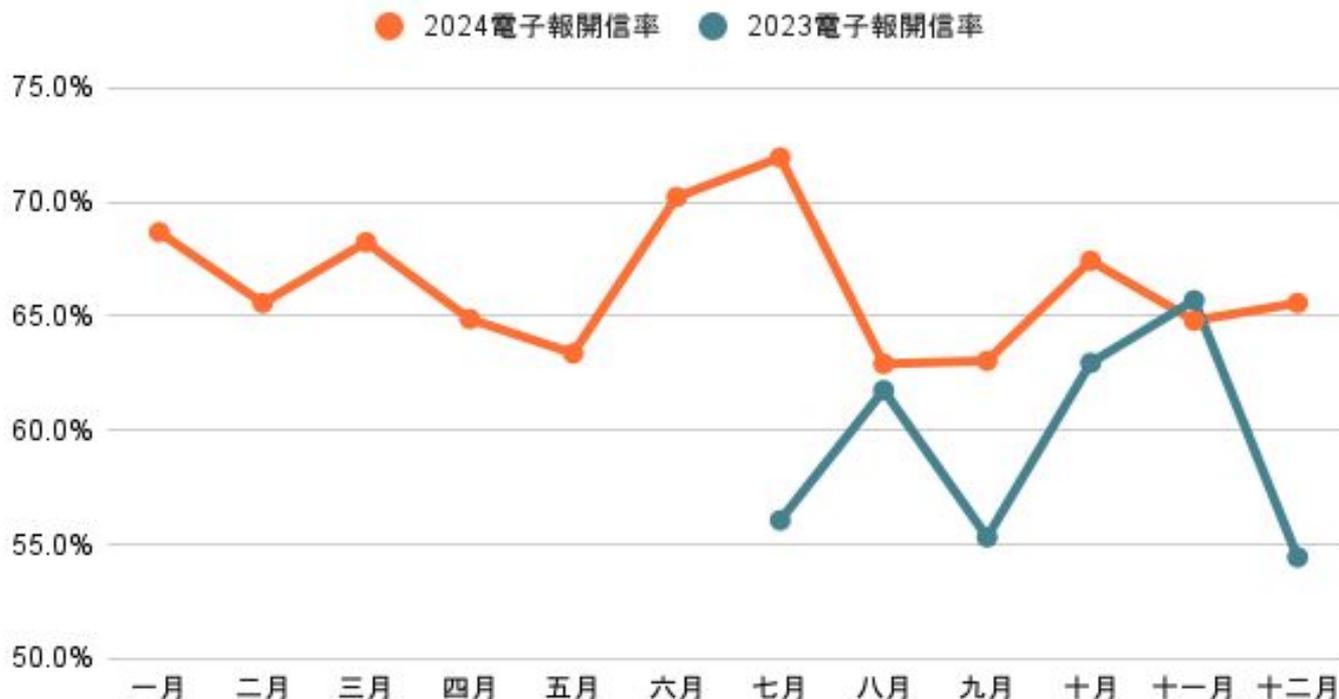
- 開信率

60.0% → 66.3 %

- 退訂/退信數

7月後不再出現！

netiCRM 電子報開信率



2024 年的電子報成效回顧

- 穩定於每月月中發送電子報
- 當月特輯結合時事節慶，提供NPO最實用資訊
- 活動增加，互動更緊密
- 積極處理退訂數和退信數

寫電子報其實很花時間？

- 大家都寫一點點，統整成為電子報！

最受歡迎內容？

- **最高 72.01%** —— 七月特輯 | 「Email自動化行銷」工作坊開放報名、CRM 活動報導！
第二 70.28% —— 六月特輯 | 「CRM 交流小聚」開始報名！(6.94%)
- **最低 62.92%** —— 九月特輯 | 「電子郵件自動化行銷」工作坊精彩報導、 netiCM大事記！
第二 63.00% —— 八月特輯 | 「CRM交流小聚」#002 行銷關鍵「RFM」開放報名！
第三 63.38% —— 五月特輯 | netiCRM 全面升級！?、報稅季 netiCRM 幫你彙整年度捐款收據！

最受歡迎內容？

最受歡迎：

- 專業發展
- 實際技能提升機會

最不受歡迎：

- 缺乏針對性和實用性的內容
- 缺乏時效性的資訊

2024 netiCRM 線上教育訓練



netiCRM 線上教育訓練 🇩🇪 開始報名

親愛的家平：

今年，我們推出八堂課程。在每週三利用 1 小時的時間，把 netiCRM 捐款、會員、電子報等等的功能操作一網打盡！即使已經熟悉系統操作，或許也能有不同以往的意外收穫哦。

小結

netiCRM 電子報擁有一批固定且忠實的讀者群：

- 每月會定期查閱我們的電子報
- 部分讀者特別熱衷於參加我們所舉辦的各種活動

未來計畫？

netiCRM不只是系統

✓ 小聚專屬顧問服務！

今天的分享，組織有 啟發想要擬定類似目標嗎？
有目標的夥伴，小花跟你約討論給建議。

目標導向。請在文件寫好目標，我們將回覆建議與期中面對面討論。

邊吃邊聊 🍰 今年想達成的 CRM 目標？ ~

1700

- 去年有完成哪些募款／支持者關係經營的計畫？
- 覺得完成計畫的關鍵是什麼？
若是沒能完成，是因為有哪些困難點？
- 聽完分享後，有沒有今年的計畫想法，或原本有什麼樣的計畫？
- netiCRM的免費顧問服務
有意願的組織可以自己開文件把今年目標寫下來

新年新希望！

今年
最想達成的CRM目標是？
CRM交流小聚#004

