

Как стартовать фандрайзинговые коммуникации онлайн: мифы и реальность

Светлана Горбачева,

консультант по развитию социальных проектов и НКО, директор по стратегическому развитию
БФ “АиФ. Доброе сердце”, член совета Ассоциации фандрайзеров

Светлана Горбачева

Давайте знакомиться!

- 18 лет экспертизы в области инфраструктуры благотворительности
- Лидировала запуск #ЩедрогоВторника в России, отвечала за развитие платформы Благо.ру и онлайн журнала “Филантроп”
- Член совета Ассоциации фандрайзеров
- Опыт работы: директор по стратегическому развитию БФ “АиФ. Доброе сердце”, директор по развитию PHILIN, директор по маркетингу и коммуникациям БФ “КАФ”, частная консалтинговая практика.



- Наймем одного сотрудника на PR и фандрайзинг

Пусть делает новости, отвечает за соцсети, рассылки, пишет грант и еще “упакует” программный продукт в виде презентации для корпоративного донора

- Мы не знаем, кто наша аудитория

Но будем просто делать на авось, может быть, что-то получится

- Мы не собираем данные доноров

Откуда нам их взять?

- Мы зарегистрировались на фандрайзинговой платформе

Наверное, этого достаточно

- Пробуем обходиться органическим трафиком

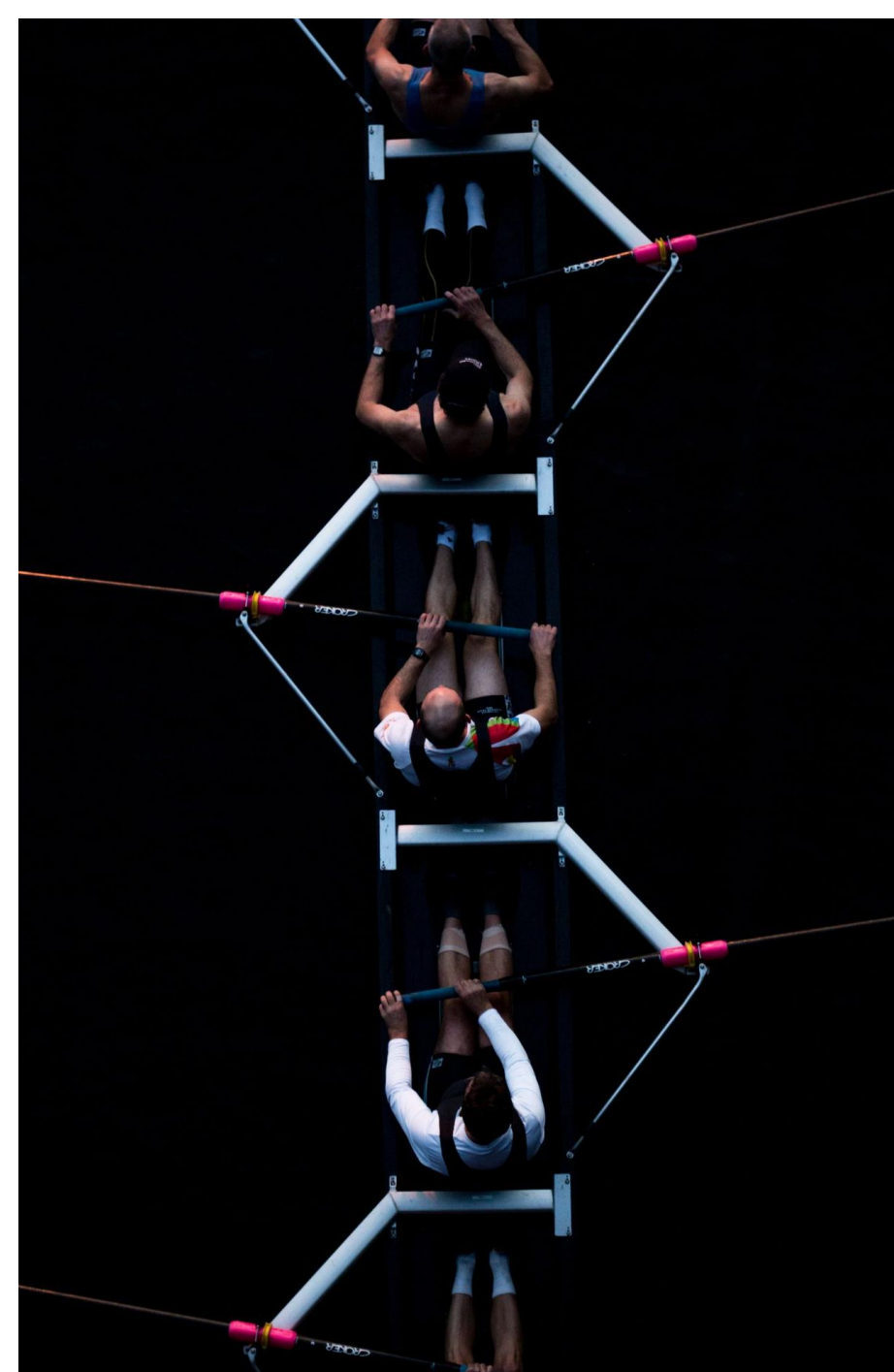
Никто не дает денег на рекламу в соц сетях

- Денег на фандрайзера нет

Пусть работает за проценты от привлеченных средств

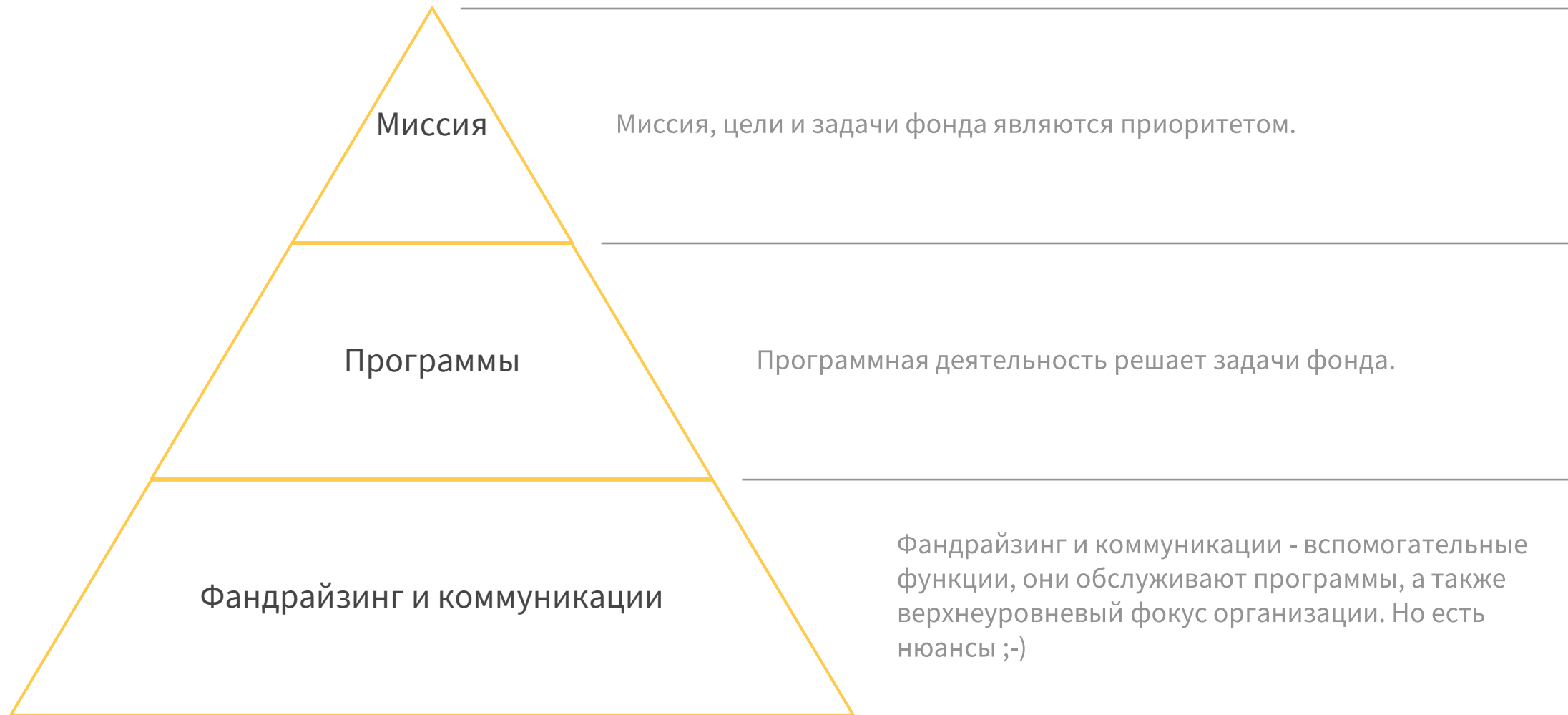


В
СМЫСЛЕ?

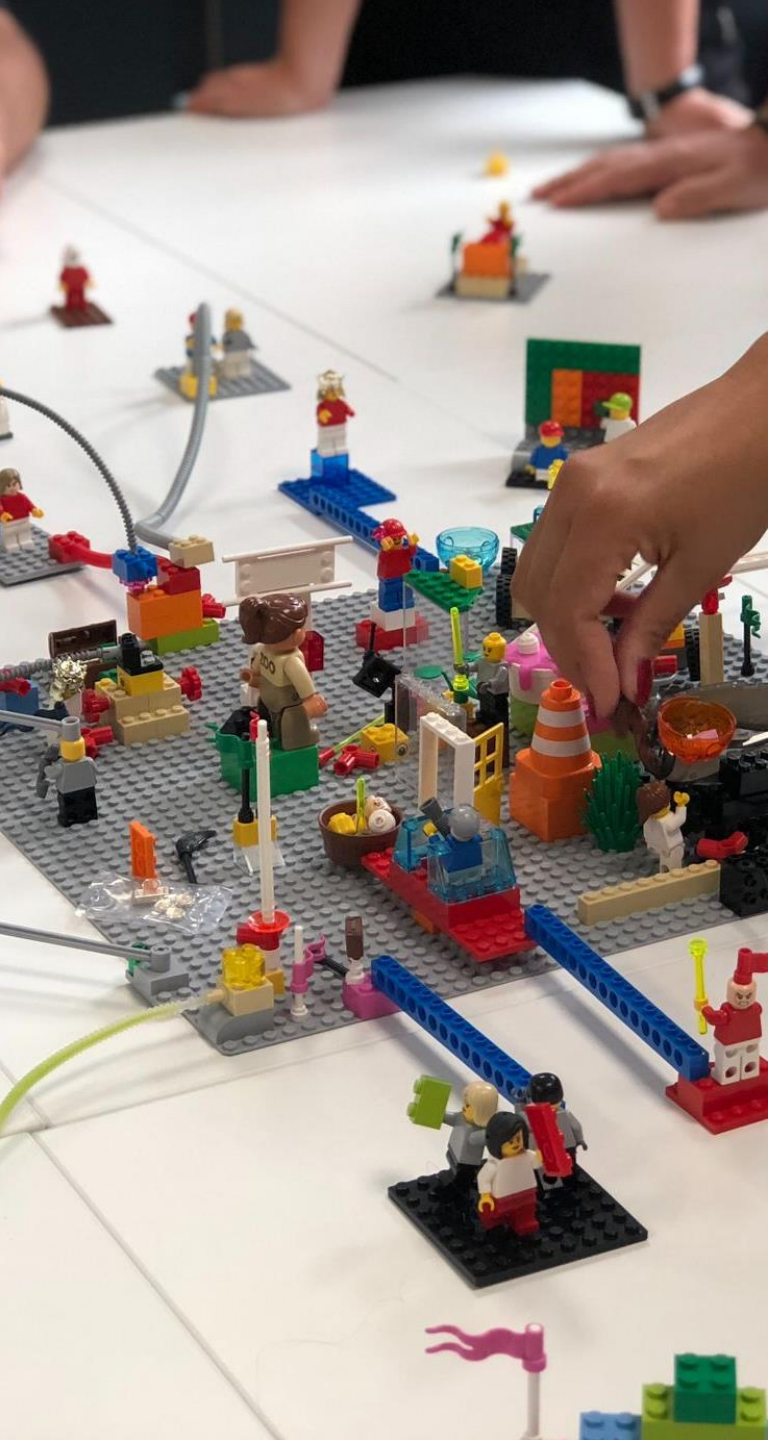


Фандрайзинговые коммуникации - командная игра. Для лучшего результата нужно начинать с миссии, целей и задач НКО.

Пирамида приоритетов НКО



Необходимые ресурсы



Команда

- Координатор рассылок
- Аналитик
- Таргетолог/SMM
- (контент менеджер, менеджер спецпроектов)
- PR менеджер
- Райтер

Инструменты

- Сайт
- Лейка
- Эквайринг
- Гугл и Яндекс аналитика
- Unisender/Puls/Mail chimp

База данных и анализ

- CRM
- Дашборды
- Исследования

Каналы и реклама

- Лендинги
- Соц сети
- Рассылки
- Реклама в соц сетях и любые виды рекламы онлайн
- Сторонние площадки (СМИ, соцсети, и др.)



ГДЕ БРАТЬ ФАНДРАЙЗИНГОВУЮ ЭКСПЕРТИЗУ

НАЙМ

Можно нанять уже готового сотрудника - с опытом работы в НКО в качестве фандрайзера. Это будет дорого и сложно.

Можно взять новичка и учить + привлекать внешнюю экспертизу.

ВНЕШНИЙ КОНСУЛЬТАНТ

Стратегический фандрайзер не обязательно должен быть у вас в штате. Он может помочь разработать план действий и дальше сопровождать вашего сотрудника для того, чтобы помочь внедрить изменения.

ОБУЧЕНИЕ

Обучать можно не только с помощью внешних консультантов, но и в рамках профильных курсов, которые доступны на рынке.

Персона – профиль вашего донора

PERSONA TEMPLATE



Jennifer D. Gephart

Age 32
Occupation Finance Project Manager
Education MBA
Location Austin, TX
Status Single

Interests

Cycling, kayaking in Lake Travis, comedy shows, fine dining with friends, volunteering at the local animal shelter.

Goals

Better communication across various departments
Clear, defined due dates and accountability for tasks
Do more with less money

Pain Points/Frustrations

Delays or slow communication
Disorganized work environment
Lack of accountability in tasks across team members

Motivations

Recognition from board, supervisors and peers
Personal reward from successful deals
Opportunity for raise or promotion
Satisfying clients and delivering optimal results

Challenges

Increase revenue fast
Increase sales team productivity
Delays or slow communication

Needs & Expectations

Slack Integration
All-in-one project management tool that has clear due dates for projects
Gantt charts
Notifications for easy and quick collaboration

Technology & Social Media

She uses Apple devices
Browses on her phone but makes more action decisions on her desktop
Uses Instagram, Facebook, LinkedIn, and Twitter

Content-Type Preferences

Wall Street Journal
Forbes
Fortune
Business Week
The Economist
Trade Publications
Bloomberg
New York Times

Brands & Influences

Slack
Google
Apple
Amazon
Microsoft
Facebook

Исследования доноров отвечают на 4 основных вопроса

- Кто нам жертвует?
- Сколько они жертвуют?
- Какое среднее пожертвование?
- Как часто?



Задачи, которые решают исследования доноров

- Увеличить средний чек. Превратить разового донора в регулярного.
Апсейл
- Найти новые каналы или инструменты взаимодействия с донорской аудиторией.
- Сохранить лояльность регулярных доноров. Продлить жизненный цикл донора.
- Найти новые сегменты доноров, которым мы можем быть интересны.





“

В среднем, у вас есть **6 секунд** для того, чтобы привлечь внимание донора онлайн. Поэтому важно знать, **к кому именно и как** вы обращаетесь.





Инструменты и методология

Количественные

- Анализ вашей базы данных
- Опрос по вашей базе доноров
- Уже существующие публичные исследования

Качественные

- Глубинные интервью
- Фокус-группы

Онлайн

- Опросы
- Сбор данных из открытых источников
- Тренд-воучинг

Офлайн

- Включенное наблюдение

Фандрайзинговые
платформы

Благо.ру

ТАКИЕ ДЕЛА
НУЖНА ПОМОЩЬ

@ добро

 Сбербанк
Вместе

Список платформ не полный.

Рассылки

Выбрать оператора

На рынке есть несколько операторов электронных рассылок - MailChimp, SendPuls, Unisender, Esputnic и другие. В основном, цена зависит от количества отправляемых писем.

Разработать цепочку коммуникаций

Если у вас будут заготовленные шаблоны писем, то это поможет в медиапланировании. В CRM можно настроить автоматическую отправку.

Разработать макет

Рассылка должна быть узнаваемо, с логотипом и в фирменных цветах организации и хорошо, если вы сделаете кастомный узнаваемый шаблон писем.

Анализ и А-Б тестирования

На основе анализа данных о ваших пользователях вы сможете предлагать им разные варианты учатия и разные суммы для поддержки.

Интернет аналитика

Источники трафика

К сайту или лендингу можно подключить ЯндексМетрику или GoogleAdwords. У многих организаций подключены оба сервиса. Это дает возможность отслеживать площадки, откуда ваша аудитория совершает переходы на ваш сайт или лендинг.

Воронка пожертвований

В аналитике можно также настроить и увидеть воронку пожертвований. Сколько человек зашли на сайт, сколько человек совершили ряд целевых действий - заполнения данных в виджете, совершение пожертвования. И на каком из этапов они прекратили действие.

Портрет аудитории

Аналитика дает возможность определить пол, возраст, географию вашей аудитории. Так же с помощью данных сервисов настраивается контекстная реклама. Например, Google предоставляет гранты на рекламу для НКО.

Пользовательское поведение

Можно увидеть как именно потребляют ваш контент посетители - что они смотрят больше всего, это можно сделать используя так называемую тепловую карту пути пользователя.

CRM и анализ данных

Прописать бизнес-процессы

Автоматизации поддаются только хорошо продуманные и отработанные бизнес процессы. Необходимо зафиксировать их и подробно прописать для разработчика и для команды.

Определить лидера проекта в команде

Обычно внедрение дается не просто и по началу коллективу сложно привыкнуть работать в новой системе. Важно, чтобы внутри команды был “адвокат”, который вдохновит на перемены.

Выбрать систему и подрядчика

На рынке существует несколько видов систем, необходимо прописать важные именно для вас критерии.

Запланировать инвестиции

Важно просчитать заранее все издержки, включая стоимость развития системы как минимум на первый год, а лучше года на два-три.

Чек - лист платежной страницы

Первый экран платежной
страницы не должен уводить
благотворителя.
Одно целевое действие.

Акцент на оплату банковской
картой. Возможность
жертвовать с помощью Apple
Pay и Google Pay

Простая крупная форма с
минимум полей. Регулярные
пожертвования на 1 место.
Покажите в форме разные
суммы.

Страница "спасибо" после
завершения успешного
платежа.
Страница не прошедшего
пожертвования.

Обозначать сумму
пожертвования чем-то
конкретным

300 Р
один день ингаляции
препаратом для
отхождения мокроты



СДЕЛАЙТЕ ПОЖЕРТВОВАНИЕ



Ежемесячно	100 Р	200 Р	500 Р
Разово	1000 Р	Другая сумма	

Комиссия платежной системы 2.9%. Фонд получит 485.50 р.

Имя и Фамилия E-mail

Соглашаюсь с условиями [оферты](#) и политикой обработки [персональных данных](#)

ПОМОЧЬ



Зачем нужны регулярные пожертвования?

- 300 Р** один день ингаляции препаратом для отхождения мокроты
- 1000 Р** один пакетик антибиотика для ингаляции
- 3000 Р** один день ингаляции антибиотиком
- 5000 Р** 1/3 от ингалятора (небулайзера)

Муковисцидоз — заболевание, при котором в результате мутации гена все секреты организма становятся очень вязкими и густыми. Из-за этого постепенно отказывают легкие и не усваивается пища. Муковисцидоз незаразен и никак не влияет на интеллект человека. Сегодня полностью победить эту болезнь невозможно, но при правильной терапии человек с таким диагнозом может прожить долгую полноценную жизнь.

Собрано

0 из 1 500 000 Р



Регулярный платеж

Разовый платеж

100 Р

300 Р

500 Р

1000 Р

Другая сумма

Введите сумму

Ваше имя

Ваше E-mail

Я соглашаюсь с условиями [оферты](#) и политикой обработки [персональных данных](#)

ПОМОЧЬ

Массовые рассылки

База контактов — основа email-маркетинга

Сегментация доноров email канала

Как часто писать письма?
Какие бывают рассылки?

Как выбрать сервис для массовой рассылки?

Согласие в форме пожертвования

Отдельный чек-бокс для подписки



Разово Ежемесячно

200 500 1000

2000 5000 Другая сумма

Банковская карта PayPal

Введите Ваше имя

Введите Ваш email

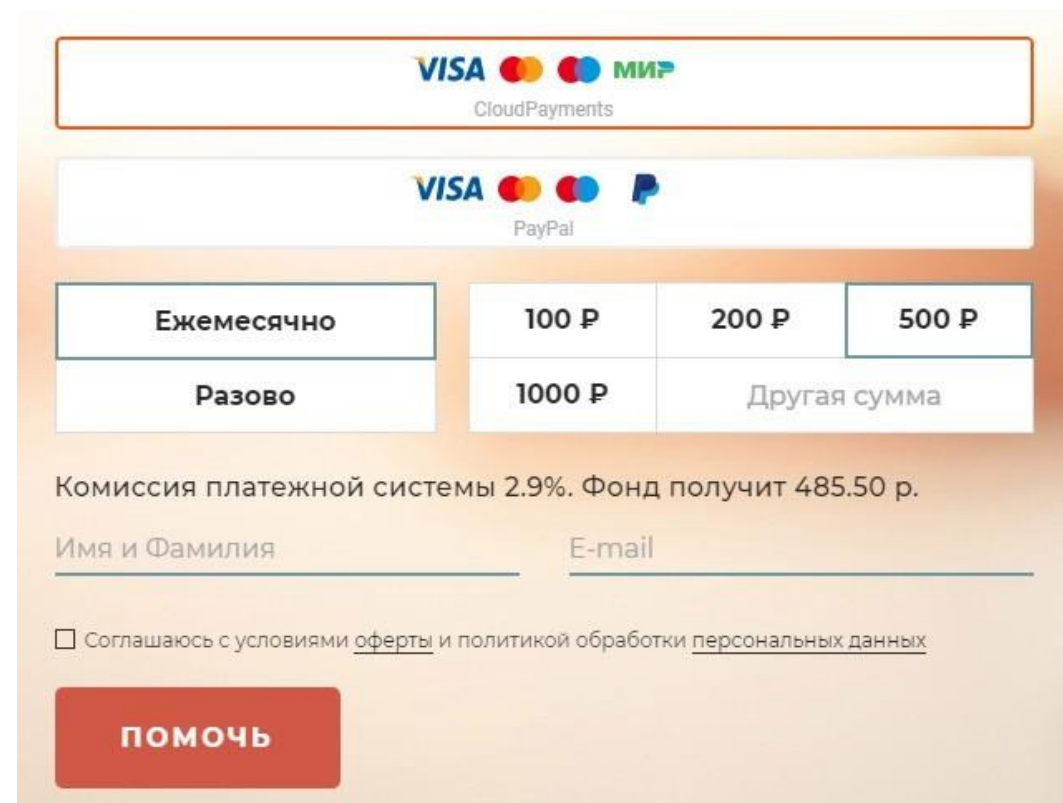
Согласен с условиями оферты и политики конфиденциальности

Я разрешаю присылать мне письма

Пожертвовать



Согласие по умолчанию



VISA MIR CloudPayments

VISA PayPal

Ежемесячно 100 Р 200 Р 500 Р

Разово 1000 Р Другая сумма

Комиссия платежной системы 2.9%. Фонд получит 485.50 р.

Имя и Фамилия E-mail

Соглашаюсь с условиями оферты и политикой обработки персональных данных

ПОМОЩЬ

Разовые благотворители/ Благотворители с подпиской (рекурренты)



РАЗОВЫЕ БЛАГОТВОРИТЕЛИ

цель нашей коммуникации - разовое пожертвование и/или оформление подписки на регулярное пожертвование (списание).



БЛАГОТВОРИТЕЛИ С ПОДПИСКОЙ

- важно сохранить подписку
- Разовое пожертвование
- Увеличение суммы



СЕГМЕНТ АКТИВНЫЙ ИЛИ НЕ АКТИВНЫЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬ

В этом сегменте можно работать как с разовыми, так и с регулярными донорами. На данном этапе фонд больше фокусируется на работе с неактивными рекуррентами.



Несколько лет назад Андрей впервые пришел в наш фонд волонтером. А потом мы узнали, что каждый месяц на счет «АиФ. Доброе сердце» от него приходит пожертвование. За эти годы его ежемесячные 500 рублей изменили чью-то жизнь. Не одну, и не раз.

Андрей живет и работает в Москве обычным курьером. В прошлой своей жизни он — водитель президентского гаража, отвечавший за доставку кремлевской почты. Пристрастие к спиртному и наркотикам несколько лет назад стоили Андрею работы и семьи. Все могло сложиться еще плачевнее, но он сумел переломить сначала свою судьбу, а теперь помогает менять к лучшему и чужие жизни. И рассказывает — почему для него это важно.



Я не пью уже 4 года и 5 месяцев. В один день завязал с алкоголем, наркотиками и бросил курить. Чтобы начать новую жизнь, надо распрощаться со старой. Больше двух лет я помогаю фонду. В нашей программе есть такая практика - возмещение ущерба. Мне посоветовали помогать благотворительным организациям: стать волонтером или переводить деньги. Я тогда уже устроился работать курьером, поэтому совмещал волонтерство в «АиФ. Доброе сердце» с основной работой.

Поначалу старый образ жизни не отпустил. Первое время не хотелось идти в фонд, ходил потому что надо, тренировал самодисциплину. А сейчас пришло искреннее желание совершать что-то доброе, и даже результат не так важен. Просто делай добро, которое зависит от тебя, а результат - на волю Бога.

Полную версию интервью вы можете прочитать, нажав кнопку ниже, или на сайте фонда «АиФ. Доброе сердце» в разделе #ЧитаемПомогаем.

[Читать интервью Андрея](#)



С благодарностью,
Марина Пузанова,
координатор онлайн - рассылки
благотворительного фонда
«АиФ. Доброе сердце»

Остались вопросы?
Напишите на sobor@aiif.ru
Вам ответят!



На протяжении 15 лет наш фонд помогает тяжелобольным детям и взрослым получить жизненно необходимые лекарства, которые не входят в перечень ОМС, попасть на операцию, когда закончилась квота; купить дорогостоящее медоборудование и просто поучаствовать в человеческой поддержке.

Над рассылками работают:

куратор (email - менеджер)
отвечает за выход рассылки;
сегментацию базы контактов и
другие технические вопросы

редактор — вычитывает тексты

автор — пишет и собирает письмо.

Как выбрать сервис массовой рассылки?



UNISENDER

SendPulse



MailChimp

mindbox

- Надежный сервис
- Хорошая техподдержка
- Редактор писем
- Удобно ли добавлять контакты?
- Подробная аналитика
- Тарифы

- Автоматизация
- Оповещения об оформлении регулярного пожертвования
- Благодарность за пожертвование
- Предупреждение о списании
- Оповещение об ошибке

Кейсы: работа с блогерами и другие инструменты

Поддержка фонда

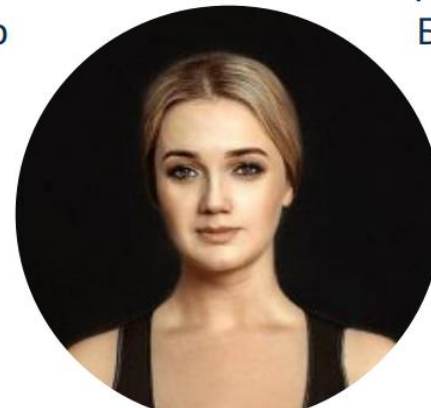
Опыт фонда "АиФ. Доброе Сердце" за 2020 год показывает, что эффективные акции у тех лидеров мнений, кто пропустил историю через себя. Через их потерю, переживание происходит эмпатия подписчиков.



Андрей Останн
Бизнес - тренер



Дамир Халилов
Бизнес - тренер



Анна Потапова, журналист, блогер

Этапы сотрудничества

Поиск.

Вручную.

С помощью сервисов оценки

Проверка на "экологичность"

Нет контента, который противоречит миссии фонда

Проверка.

Вовлеченность через соотношение лайков+ комментариев VS подписчики + анализ через сервисы

Контакт + предложение о сотрудничестве

Важно проверить нет ли накрутки активности

Просмотреть вручную комментарии и подписчиков блоггера на предмет бот аккаунтов

Сравнить последний 1-2 месяца активности и активность в другой прошлый период

Проверить через сервисы оценки инфлюенсеров



Чек - лист оценки блогера

Формула Engagement Rate

$$\frac{\text{среднее количество лаков} + \text{среднее количество комментариев}}{\text{количество подписчиков}} \times 100\%$$

СООТВЕТВИЕ БРЕНДУ ФОНДА

Семейные ценности, равнодушие к общественным проблемам, позитивная энергетика

АУДИТОРИЯ

Релевантная ЦА
Вовлеченная ЦА: Высокий Engagement Rate (включая ER постов, Talk Rate, Love Rate)

МОТИВАЦИЯ

Наличие эмоциональной связи с делом помощи детям

КАК ОЦЕНИВАТЬ ENGAGEMENT RATE (ER)

5к - 10к подписчиков	10к - 100к подписчиков	100к-1млн подписчиков	Больше 1 млн фолловеров
-------------------------	---------------------------	--------------------------	----------------------------

Больше 10%	Больше 6%	Больше 4%	Больше 2%
------------	-----------	-----------	-----------

8% - 9,9%	4% - 6%	3% - 4%	1,5% - 2%
-----------	---------	---------	-----------

Источник: Оценка является примерной, на основе рекомендаций экспертов HypeFactory, дек 2019 и <https://instaplus.me/> 2020



Инструменты. Что важно?

Yoloco
trendHERO.
LIVEDUNE

На каком этапе работы используете инструмент?

Для каких социальных сетей?

Функционал инструмента: рейтинг блогеров по темам, анализ аккаунтов по соцдему, метрики аудитории и т.д.

Про боно сотрудничество?
Стоимость услуг?



Оценка эффективности

Что важно?

Новые доноры

Эффективность сбора средств

Собранные ₹ на лендинге / количество подписчиков

Конверсия в доноров

Количество пожертвований / количество лайков + комментариев

Engagement rate

Количество лайков + комментариев к постам / количество подписчиков

Инструменты оценки

Ключевые показатели эффективности — это метрики, которые помогают вам определить, насколько хорош ваш landing page. Есть общие метрики для всех лендингов — сколько времени человек находится на сайте, читает ли текст, нажимает ли на кнопки, совершает ли пожертвования.

UTM - МЕТКИ

настройте отслеживание трафика и количества пожертвований по UTM-меткам в Google Analytics, Яндекс Метрике или CRM

ВЕБ - АНАЛИТИКА

Яндекс Метрика
Google Analytics

ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ

1 940 посетителей
4 038 просмотров

трафик VK,IG

319 пожертвований
16% конверсия

> 900 рублей
средний размер
пожертвования



ИФ Добро Сердце
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

ДАМИР
ХАЛИЛОВ
♡▷P

Делайте Добро
делайте его тихо и от души

Помочь сейчас



474 посетителя
2 356 просмотров

трафик FB

100 пожертвований
21% конверсия

> 1 700 рублей
средний размер
пожертвования



ИФ Доброе Сердце
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД

&

OSTANIN
in your business

**День Рождения
со смыслом!**

[Помочь сейчас](#)



Андрей ОСТАНИН

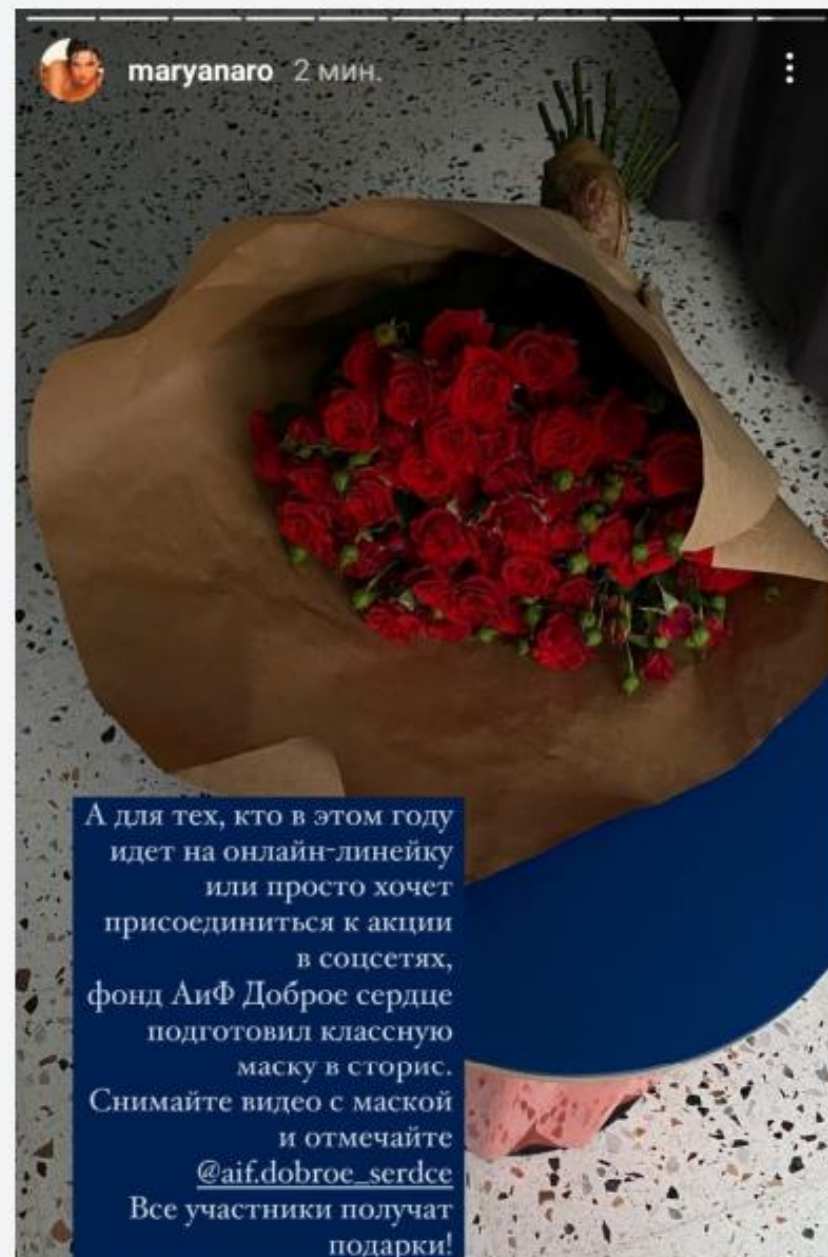
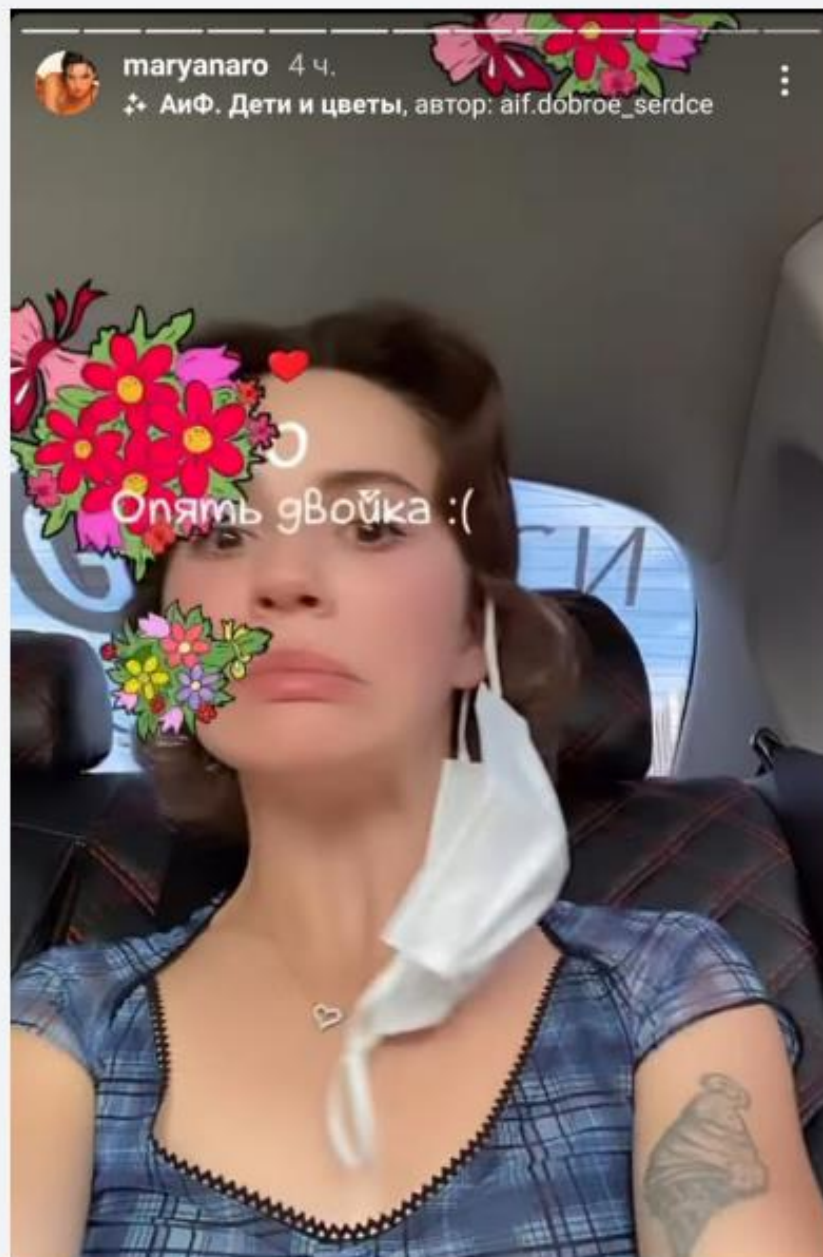
бизнес-тренер, executive коуч,
TOP менеджер

**Так случилось, что я
достаточно рано остался
без родителей. Я хорошо**

15 957 посетителей
193 заявки на участие
благодаря поддержке
Марьяны РО

Источник трафика:
Баннерная реклама
Поддержка от Марьяны РО
Соцсети

83% трафика
из Instagram



2 331

количество пожертвований

346

новых благотворителей

52

новых рекуррентных

подписки

404%

ROI

ИФ Доброе Сердце
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД В ПАРТНЕРСТВЕ С ИЗДАТЕЛЬСТВОМ АСТ

Хочу помочь

#15 добрых дел декабря

Что за Новый год без волшебства и конфет? А сейчас вдвойне важно поддерживать друг друга и делиться праздничным настроением! Так получилось, что непростой 2020-й год совпал с пятнадцатилетием фонда "ИФ, Доброе сердце". В свой день рождения мы запускаем эстафету добра и предлагаем каждому человеку "собрать" праздник, как коробку шоколадных конфет с начинкой из добрых дел. А потом поделиться теплом и поддержкой с другими - детьми, которым нужна помощь.



Что делают другие?

Массовые встречи с подписчиками, мастер-классы, гонорар от которых идет в пользу НКО



Персональные встречи

MeetForCharity

Рассказ о благотворительной акции
Щедрый вторник,
Дети вместо цветов

Аукцион личных вещей / услуг

Делиться тем, сколько сам
пожертвовал и почему

**Придумать свой день
и информационную и
фандрайзинговую
кампанию к этому дню**

**День заботы
о детях,
у которых
никого нет**

11 апреля
деньзаботы.рф

18+

Свидетельство государственной регистрации
некоммерческой деятельности №5401010517

День заботы
за день работы

СОЛНЕЧНЫЙ ГОРОД AGT ДИЗАЙНМАСТЕР

**ДЕНЬ
БЕЗДОМНОГО
ЧЕЛОВЕКА**

30 — 03

**ДЕНЬ СОЛИДАРНОСТИ
С ЛЮДЬМИ,
ОКАЗАВШИМИСЯ
НА УЛИЦЕ**

благотворителю **informpskov.ru**

ВОЗМОЖНОСТИ

ПОВОД

Сбор как подарок на день рождения
Рассказ о благотворительной акции
Продвигать мерч фонда

ПОДАЧА

Пропускать через себя
Делиться тем сколько сам
пожертвовал и почему

ЛОЯЛЬНОСТЬ

Клуб амбассадоров на сайте
Пост благодарности от фонда

НАГРАДА ДОНОРАМ

Персональная встреча

Массовая встреча с
подписчиками

Мастер-класс, гонорар от
которых идет в пользу НКО

Участие в благотворительной
акции талантом

Аукцион личных вещей / услуг





Будем на связи!

Светлана Горбачева

 s_gorbacheva@list.ru

 <https://www.facebook.com/sveta.gorbachevabrezhneva;>