



¿Necesita mi organización un CRM?

Guía básica para entender y saber elegir el CRM

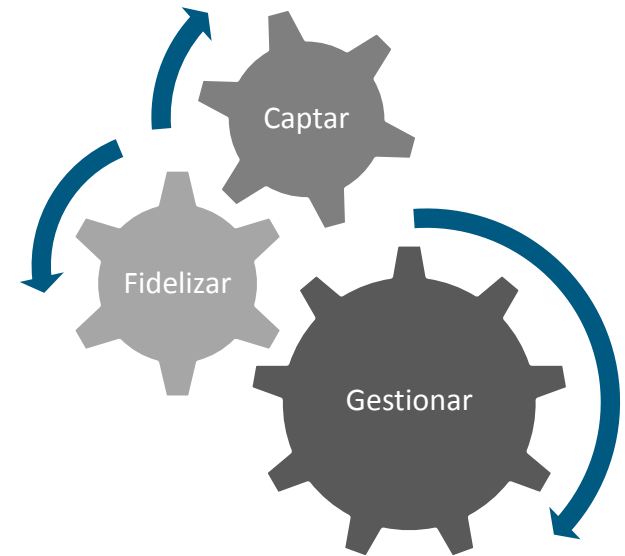
1. ¿Qué es un CRM social?

mydonor.es

Un CRM* es una herramienta informática que ayuda a gestionar las **relaciones con los públicos objetivos** de una organización no lucrativa.

Esos públicos objetivos conforman la **base social** de la entidad, o sea: socios, simpatizantes, donantes y otros colaboradores.

*“Cuidar las relaciones con la base social es casi un deber para toda organización que apueste por una **gestión transparente y eficaz.**”*



* El acrónimo 'CRM' viene de Constituent Relationship Manager, que se traduce como gestión de las relaciones con la base social.

2. ¿Qué gestiona un CRM?

mydonor.es

El uso de un CRM permite sistematizar y agilizar los procesos de trabajo, además de aumentar la **eficiencia en la gestión de las actividades** propias de las organizaciones no lucrativas.

A través de un CRM podemos **gestionar las principales áreas de trabajo** en una ONL:

1. Base social
2. Comunicación
3. Captación de fondos
4. Análisis de datos



3. Conocer la base social

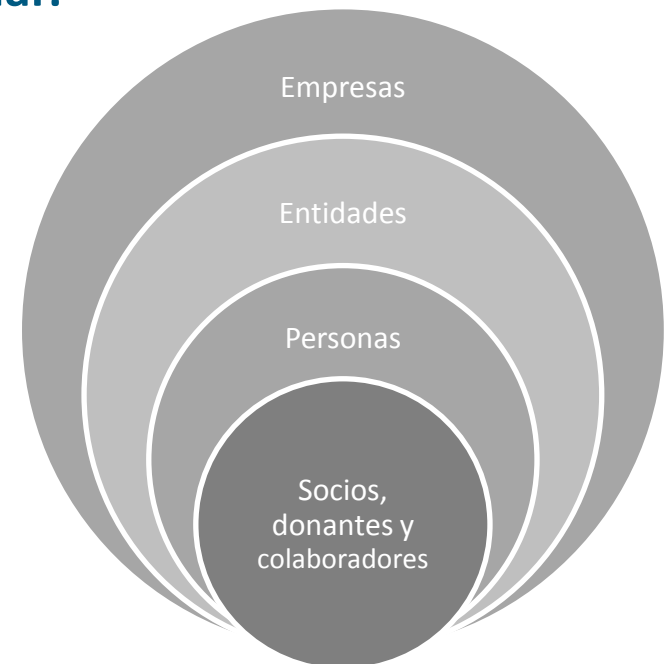
mydonor.es

Todo CRM que se precie debe estar pensado para ofrecer una **completa categorización y segmentación de la base social** de los públicos que se relacionan con la organización.



¿Cómo se estructura mi base social?

- ✓ ¿Cuáles son los grupos de interés de mi organización?
- ✓ ¿Cómo es de numeroso cada uno de los grupos de interés?
- ✓ ¿Al relacionarme me adapto a las necesidades de cada público?



3.1 CRM y base social

mydonor.es

El primer indicador para **detectar la necesidad de un CRM** es la complejidad de las relaciones con los diversos grupos de interés que conforman la base social.

“A mayor complejidad de la base social, más necesaria es una adecuada gestión de las relaciones a través de un CRM.”

GRUPOS	PERSONAS	NECESIDADES	TIPO CRM
--	--	BAJA	BBDD
-+	--	BAJA	BÁSICO
--	-+	MEDIA	BÁSICO
-+	-+	ALTA	AVANZADO
++	-+	ALTA	AVANZADO
++	++	MUY ALTA	360 Grados

4. Comunicar y fidelizar

mydonor.es

Cuidar las **relaciones con la base social** pasa por comunicarse con ella y mantener su apoyo. Así, no sólo la fidelizaremos, sino que la ampliaremos.



¿Cuáles son mis necesidades de comunicación?

- ✓ ¿Envío boletines periódicos a mis socios?
- ✓ ¿Necesito comunicaciones diferenciadas para cada tipo de público?
- ✓ ¿Genero notas de prensa con cierta frecuencia?
- ✓ ¿Necesito enviarlas de manera segmentada a distintos medios?
- ✓ ¿Paso al cobro recibos con regularidad?
- ✓ ¿Mantengo una comunicación fluida con mis voluntarios?
- ✓ ¿Agradezco a socios y donantes su ayuda y aportación? ...etc.

Comunicar



Fidelizar



Recaudar

4.1 CRM y comunicación

mydonor.es

Un CRM permite la generación de documentos (emails, notas de prensa, boletines, etc.) y su envío personalizado y segmentado según las necesidades de comunicación específicas.

“ El CRM se convierte así en una herramienta integral que actúa como ventana de comunicación con el exterior.”

Es de gran utilidad la posibilidad de realizar **envíos masivos (vía email y/o SMS) totalmente personalizados**, mediante campos de sustitución:

Algunos ejemplos...

- Agradecimientos personalizados a socios y donantes.
- Nota de prensa a medios escritos de ámbito local.
- Agradecimiento a voluntarios de programas específicos.
- Generación de recibos y envío al banco, etc.



5. Captar y administrar fondos

mydonor.es

El área de **Fundraising** es vital para **mantener y recaudar fondos** para llevar a cabo tu misión. La procedencia de los ingresos suele ser diversa, por lo que requiere una **administración de fondos**.



¿Cómo mejoro la recaudación de fondos?

- ✓ ¿De dónde proceden mis ingresos?
- ✓ ¿Qué porcentaje supone cada público?
- ✓ ¿Cuánto han crecido mis socios este año?
- ✓ ¿Cuánto recaudo a través de Internet?
- ✓ ¿Cuáles son mis mejores donantes?
- ✓ ¿Son eficaces mis campañas de captación?



5.1 CRM y captación de fondos

mydonor.es

La labor de un CRM en materia de **captación de fondos** es primordial:

- A medida que se diversifican los ingresos, permite el **control financiero y gestión de flujos bancarios**.
- En cuanto a recaudación de fondos, permite desarrollar **campañas y eventos de captación de fondos y analizar sus resultados** según la fuente de ingreso.
- En materia de cuotas y donaciones, gestiona las **relaciones con los socios y donantes**, el pago de cuotas y la emisión de domiciliaciones bancarias.

“Un CRM es una solución que permite que, incluso organizaciones con escasos recursos, logren la excelencia en la captación de fondos.”

6. Analizar y explotar los datos

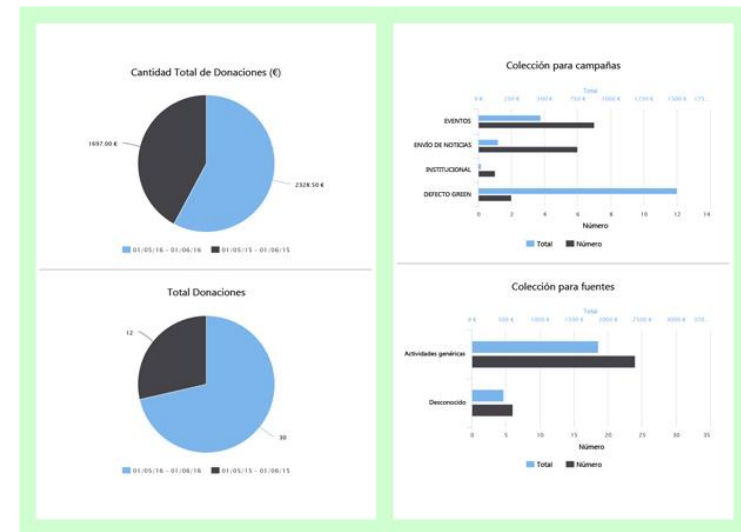
mydonor.es

Un CRM permite integrar **nuestra base social en una única base de datos**, categorizada por tipos de públicos, evitando manejar varios ficheros y simplificando el manejo de los datos.



¿Uso y gestiono mis datos adecuadamente?

- ¿Sabemos qué información es relevante?
- ¿Cómo ordenamos la información?
- ¿Hemos establecido criterios de segmentación?
- ¿Cuántos ficheros diferentes manejamos?
- ¿Cuánto tiempo empleamos en depurar los datos?
- ¿Es fácil acceder a los datos para comunicarnos con los grupos de interés?



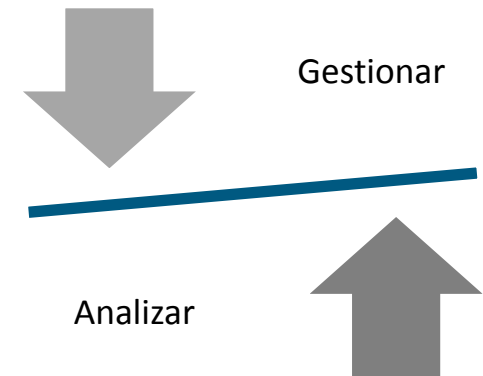
6.1 CRM y análisis de datos

mydonor.es

Un CRM debe garantizar un **acceso rápido y estructurado a información relevante y univoca**, evitando duplicidades. Pero también contar con funcionalidades para **interpretar y explotar los datos** generando valor y sustentado decisiones estratégicas para la entidad.

Algunas de las funcionalidades más destacables son:

- **Históricos** de donaciones
- **Rankings** de donantes
- **Comparativas** interanuales
- **Informes** con fuentes de procedencia de ingresos
- **Gráficos** descargables para confeccionar informes
- **Extracciones** de ficheros de datos



“Más allá de archivar y gestionar, un CRM analiza los datos que explican la historia de la entidad y determinan su futuro.”

7. A tener en cuenta al elegir CRM

mydonor.es

- ✓ Debe permitir **migrar los datos** que tenemos almacenados actualmente.
- ✓ Está **ajustado a mis necesidades** y cubre todos los procesos de mi actividad.
- ✓ No hace falta ser experto en sistemas, pues es **fácil de manejar**.
- ✓ Tiene un **coste ajustado** a las posibilidades de mi entidad.
- ✓ Es **flexible** y aunque mi entidad cambie me seguirá siendo de utilidad.
- ✓ Dispone de **asesoramiento y soporte técnico** para solventar dudas.
- ✓ Me garantiza el **mantenimiento y seguridad de mis datos**, incluso en el caso de que deje de interesarme o encuentre otra opción.



8. ¿Qué ventajas aporta un CRM?

mydonor.es

Con independencia de su tamaño, su ámbito de actuación o de otras variables, un CRM es útil para cualquier organización que apuesta por **ordenar sus procesos y modernizar su funcionamiento.**

En resumen...

Organizar la información y los datos a recoger.

Ordenar y estructurar los procesos de relación con los grupos de interés.

Automatizar de manera eficiente los procesos de comunicación.

Gestionar cobros de cuotas y aportaciones.

Optimizar las campañas de captación y el *fundraising*.

Analizar y explotar lo datos obtenidos.



9. Conoce las soluciones myDonor(c)

Soluciones software adaptadas a la medida de cada organización:



Green©

El primer CRM social en la nube, con patente registrada, al alcance de cualquier entidad.



theRaiser©

Para una gestión avanzada con funcionalidades a medida como el apadrinamiento.



myDonor©

Solución *ad hoc* 360 grados para grandes entidades que requieren una gestión integral.

Todos los productos myDonor® están adaptados al mercado español y a su legislación en materia fiscal, protección de datos, etc.

Más información



Giacomo: 610 101 212

Javier: 610 157 201



info@mydonor.es