

mydonor.es



mydonor®

empowered non profit solutions

## **¿NECESITA MI ORGANIZACIÓN UN DATA BASE-CRM?**

**Giacomo Pevarello  
Avelino Velasco  
myDonor España**

# ¿QUÉ ES UN CRM?

- Una herramienta que aporta **soluciones en la gestión** de las relaciones con los grupos de interés de las entidades.
- **Sistematiza y agiliza** los procesos
- Incrementa la **eficiencia**



***Pero no todas las entidades necesitan las mismas soluciones***

**EL ANÁLISIS DE ALGUNOS ASPECTOS TE PUEDE AYUDAR EN ESTA VALORACIÓN**

# 1. GRUPOS DE INTERÉS

- ¿Cuáles son los grupos de interés de mi organización?
  - Socios
  - Donantes individuales
  - Donantes corporativos
  - Voluntarios
  - ...
- ¿Cómo es de numeroso cada uno de los grupos de interés?



**UN PRIMER INDICADOR: LA COMPLEJIDAD DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS HACE MÁS NECESARIO UN CRM**



# RELACIÓN GRUPOS DE INTERÉS NECESIDAD DE Y TIPO DE CRM-

GRUPOS	PERSONAS	NECESIDADES	TIPO CRM
--	--	BAJA	BBDD
-+	--	BAJA	BÁSICO
--	-+	MEDIA	BÁSICO
-+	-+	ALTA	INTEGRADO
++	-+	ALTA	INTEGRADO
++	++	MUY ALTA	GLOBAL



mydonor®

## 2. NECESIDADES DE COMUNICACIÓN



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

**Un CRM permite la generación de documentos (notas, boletines,...) y su envío personalizado y segmentado**

- **Agradecimientos** personalizados a socios y donantes.
- **Nota de prensa** sólo a los medios escritos de ámbito local.
- **Mensaje de agradecimiento** a los voluntarios de un programa específico.
- **Generación de recibos** y envío al banco
- ...



mydonor®



### 3. PROCEDENCIA DE LOS INGRESOS

- ¿Mi organización se nutre solo de **subvenciones públicas**?
- ¿Recibe ingresos también de otras de carácter **institucional**?
- ¿Qué importancia porcentual tienen los **donantes corporativos**?
- ¿Y los donantes **individuales**?
- ¿Buscamos fuentes de financiación **alternativa**?
- ¿Analizo la **eficacia** de mis campañas de captación?

A medida que se diversifican los ingresos es necesario contar con una **base de datos** para:

- **controlar** el flujo de ingresos
- **gestión** de los diferentes procesos.

Además es preciso **analizar** los datos para poder establecer la **eficacia y la eficiencia** de las diferentes fuentes de ingreso (campañas, socios, empresas,...)



mydonor®

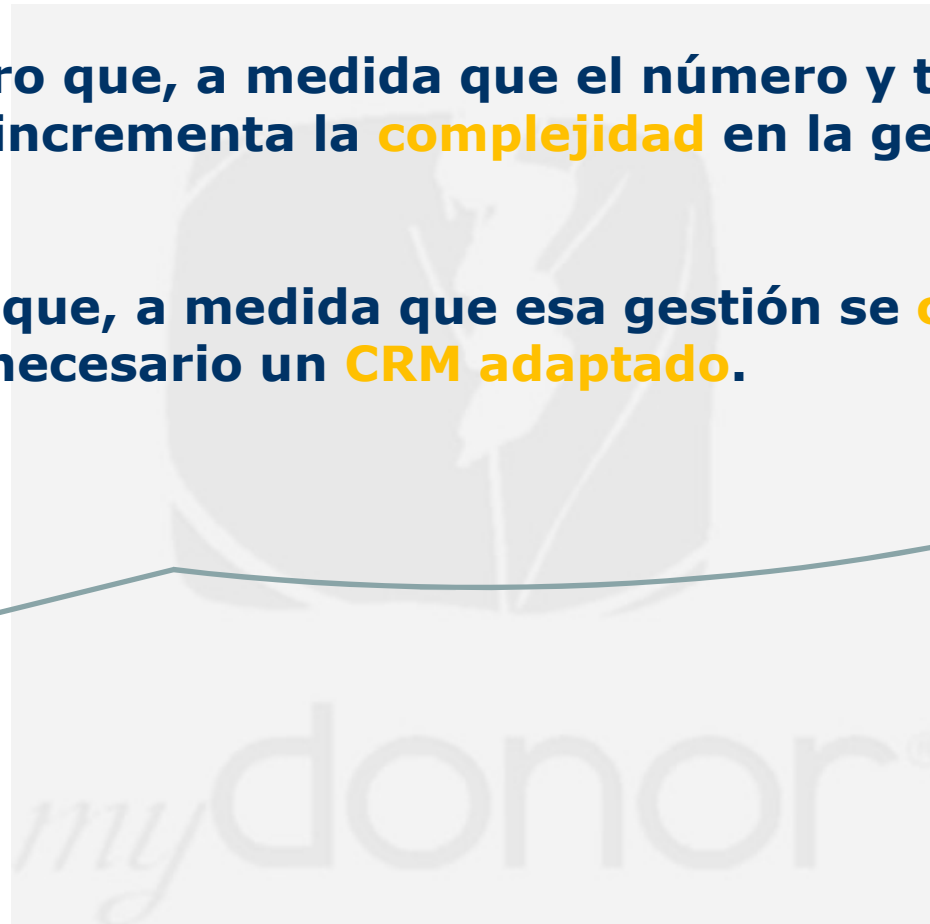


## 4. GESTIÓN DE CUOTAS Y DONACIONES

- ¿Son las cuotas **iguales** en cuantía para todos?
- ¿Se pasan al cobro con la misma **periodicidad**?
- Por el contrario ¿tenemos diferentes **tipologías** de socios?
- ¿Recupero con **facilidad** la información sobre mis socios y donantes?
- ...

Parece claro que, a medida que el número y tipología de socios, se incrementa la **complejidad** en la gestión de las cuotas.

Y también que, a medida que esa gestión se **complica**, se hace más necesario un **CRM adaptado**.



## 5. USO DE LA INFORMACIÓN

- ¿Nos hemos parado a organizar qué información es **relevante**?
- ¿Hemos determinado como **organizar** esa información?
- ¿Hemos establecido criterios de **segmentación**?
- ...



Por eso, estructurar una **base de datos** nos obliga a a organizar la información y a decidir la que nos hace falta y la que no.

Además, un **CRM** nos permite analizar y explotar la información generando **valor** y sustentando decisiones **estratégicas** para la entidad.



mydonor®

## 6. ¿CÓMO GESTIONO ESA INFORMACIÓN?

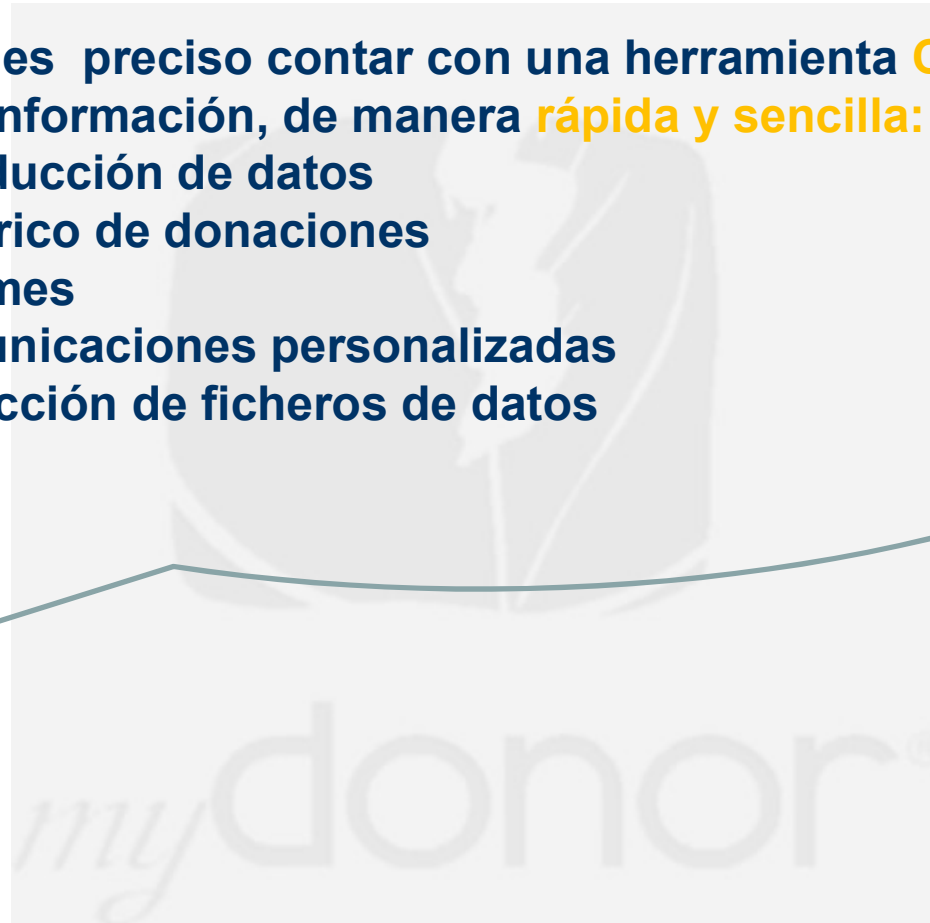
- ¿**Cuántos** ficheros diferentes tenemos que manejar?
- ¿Cuánto **tiempo** empleamos para depurar y organizar esa información?
- ¿Cómo manejamos esos datos a la hora de **comunicarnos** con los grupos de interés?
- ...



Lo más habitual es que manejemos **muchos datos** relativos a muchas personas, de varias tipologías.

Por ello es preciso contar con una herramienta **CRM** que **integre** toda la información, de manera **rápida y sencilla**:

- Introducción de datos
- Histórico de donaciones
- Informes
- Comunicaciones personalizadas
- Extracción de ficheros de datos
- ...



## 6. ¿CÓMO ELEGIR UN CRM?

- Me permite **incorporar los datos** que tengo almacenados hasta el momento
- Se adapta a mis **necesidades**, cubre todos los procesos de mi actividad
- Es **flexible** y, en el futuro, aunque mi entidad cambie, me seguirá siendo de utilidad
- Es **sencillo** de utilizar, no hace falta ser un experto en sistemas para manejarlo
- Dispongo de **apoyo y asesoramiento** en caso de dificultades en el manejo del programa
- Tiene un **precio** acorde a las posibilidades de mi entidad
- En caso de que deje de interesarme o de que encuentre una opción mejor, **conservo mis datos**



# ¿NECESITA MI ORGANIZACIÓN UN DATA BASE-CRM?

Con independencia de su tamaño, su ámbito de actuación o de otras variables, un **data base-CRM es útil** para cualquier organización, ya que permite:

- **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** los cobros.
- **Optimizar** las campañas de captación.
- **Analizar** y explotar lo datos.
- ...





## 7. SOLUCIONES myDonor

- **GreenbymyDonor®** : CRM sencillo y funcional, pensado para entidades **pequeñas** o que **empiezan** su andadura.
- **eTapestry®**: herramienta que integra la experiencia anglosajona y europea; con **innovación y sencillez** permite gestionar operaciones complejas de manera intuitiva.
- **theRaiser®**: producto idóneo para ONG de tamaño medio que tienen **asentada** su función de Fundraising que permite personalizaciones tales como el apadrinamiento.
- **myDonor®**: solución pensada para entidades grandes y medianas que manejan **plenamente** todos los procesos internos y las actividades de fundraising.



*Todos los productos myDonor® están adaptados al mercado español y a sus políticas (fiscales, de protección de datos,...)*

Visita nuestra página web:  
[www.mydonor.es](http://www.mydonor.es)



**myDonor España s.l.**  
**Calle Alcalá, 75 - 28009 Madrid España**  
**tel.+34 911875954 +34610101212**  
**© myDonor España - 2015**