

Амурские тигры, снежные барсы и белые медведи! MindManager помогает WWF России в решении организационных задач.

Отдел фандрейзинга (по работе со сторонниками) WWF России использует в своей работе карты и блок-схемы MindManager.



Миссия Всемирного фонда дикой природы [WWF](#) – в предотвращении нарастающей деградации естественной среды планеты и достижении гармонии человека и природы. Главная цель – сохранение биологического разнообразия Земли. Первые проекты WWF в России начались в 1988 г, в 2004 г. WWF в России

стал российской национальной организацией. За 20 лет Фонд успешно осуществил более 300 полевых проектов в 47 регионах России. Сейчас Фонд имеет 6 отделений в приоритетных экорегионах России: Баренцевом (Мурманск и Архангельск), Алтае-Саянском (Красноярск), Северокавказском (Краснодар), Камчатском/Берингийском (Петропавловск-Камчатский), Бассейне реки Амур (Владивосток).

Проблема

WWF - некоммерческая организация и основными источниками финансирования природоохранных проектов являются пожертвования частных лиц и компаний, и именно это делает Фонд независимым в выборе приоритетов.

Но это накладывает и определенные ограничения. В соответствие с принципами Фонда, благотворительные взносы максимально эффективно используются для реализации природоохранных проектов. Фонду важна помощь как тех, кто поддерживает природоохранные проекты финансово так и тех, кто, как и Mindjet предоставляет свою продукцию pro bono или на льготных условиях. Mindjet пришла как компания, но помогает строить работу с частными лицами.

Более половины мирового бюджета WWF составляют пожертвования частных лиц - сторонников. Сегодня в России более 25 тысяч сторонников WWF (тех, кто поддерживает природоохранные проекты финансово) и около 700 тысяч человек, выразивших заинтересованность работой Фонда.

Т.к. большая часть проектов WWF России долгосрочные и требуют стабильной финансовой поддержки, очень важна планомерная работа с донорами.

Для этого построена комплексная система коммуникации со сторонниками. Она включает в себя использование различных инструментов и их комбинаций: e-mail маркетинг, телемаркетинг, смс и почтовая коммуникация, мероприятия лояльности и личные встречи.

В зависимости от типа поддержки меняется и коммуникация. Например, она отличается для доноров с годовым взносом от 900 руб. - индивидуальных сторонников, которым отправляются отчеты о проектах, и у сторонников с суммой годового пожертвования от 100 тыс. руб. – членов клуба «Золотая Панда», коммуникация с которыми куда более индивидуальна. Фонд – некоммерческая организация и мы считаем каждый привлеченный и потраченный рубль: учитываем каждое пожертвование, финансовые затраты и потраченное время сотрудников.

ПРОБЛЕМА

Природоохранные проекты во многом существуют благодаря долгосрочным отношениям со сторонниками. Мы рассказываем о проектах, на которые требуются деньги, отчитываемся о результатах. Каждый шаг требует анализа эффективности: отследить финансовые затраты, индивидуально каждое из полученных пожертвований, потраченное время сотрудников.

РЕШЕНИЕ

MindManager позволяет наглядно описать и выстроить схему, учитывая последовательность в применении и сочетании разных инструментов коммуникации, помогает лучше увидеть всю картину, отметить неудобные и болевые точки взаимодействия. Описание процессов в MindManager особенно актуально на стадии разработки новых систем или внесения изменений в старые.

РЕЗУЛЬТАТ

Своевременное выявление проблемных точек, или неэффективной ветки коммуникации позволяет оперативно скорректировать работу и предотвратить неэффективное использование бюджета. MindManager позволил нам в короткий срок внедрить в систему новый вид коммуникации (телефонный разговор), проанализировать эффективность каждой ветки, и внедрить в регулярную работу отдела фандрайзинга.

„MindManager карта - живая, она рождается, растет и развивается, и некоторое время обитает с каждым из сотрудников.“

Елена Михалина, специалист базы данных сторонников, WWF России

Решение

«MindManager очень вовремя появился в нашей жизни. Мы как раз начали вносить ряд важных изменений в систему коммуникации. В последние полгода мы включили в нее и активно развиваем телемаркетинг, и значительный рост финансовой поддержки природоохранных проектов стал результатом телефонных разговоров со сторонниками. При этом предварительно сторонникам рассылается информация о проекте по эл. почте, а после успешного разговора еще одно письмо-напоминание. Все это надо скоординировать с нашими системными рассылками электронных и бумажных писем, соотнести с пожертвованиями, которые делает сторонник, и учесть в базе данных. Отдельно нужно было прописать систему внутренней координации работы call-центра (обязанности оператора и координатора, интеграцию с базой...)\», - рассказывает координатор по работе со сторонниками Мария Алешина.

«MindManager позволяет наглядно описать и выстроить схему, учитывая последовательность в применении и сочетании разных инструментов коммуникации, помогает лучше увидеть всю картину, отметить неудобные и болевые точки взаимодействия. Описание процессов в MindManager особенно актуально на стадии разработки новых систем или внесения изменений в старые. Своевременное выявление проблемных точек, или неэффективной ветки коммуникации позволяет оперативно скорректировать работу и предотвратить неэффективное использование бюджета» - рассказывает директор отдела Фандрайзинга WWF России, Ольга Бандалова

«Схемы ведущихся проектов, описанные в MindManager -картах, экономят время и позволяют за несколько минут оценить всю картину целиком» - говорит координатор программы сторонников WWF России «Хранители Земли» Ева Байрамова

Результат

Теперь каждый новый процесс или идея по повышению эффективности коммуникации со сторонниками, легко и быстро встраивается в систему коммуникации и работу отдела. Наличие четкой инструкции для взаимодействия оператора и координатора позволяет всегда иметь под рукой наглядно описанные шаги, и не терять эффективности в моменты обучения новых сотрудников. MindManager позволил нам в короткий срок освоить новый вид коммуникации (телефонный разговор), проанализировать эффективность каждой ветки, и внедрить в регулярную работу отдела фандрайзинга.

Все это позволяет нам привлекать больше средств на осуществление природоохранных проектов WWF России: борьбы с браконьерством, сохранении лесов, морей и редких видов животных, таких как амурский тигр, дальневосточный и переднеазиатский леопард, белый медведя, атлантический морж, зубр, снежный барс, горный баран аргали и др. Больше о работе WWF читайте на wwf.ru

