



Ежемесячные пожертвования

Алешина Мария/WWF России
Михалина Елена/ WWF России

Апрель 2016 / Москва



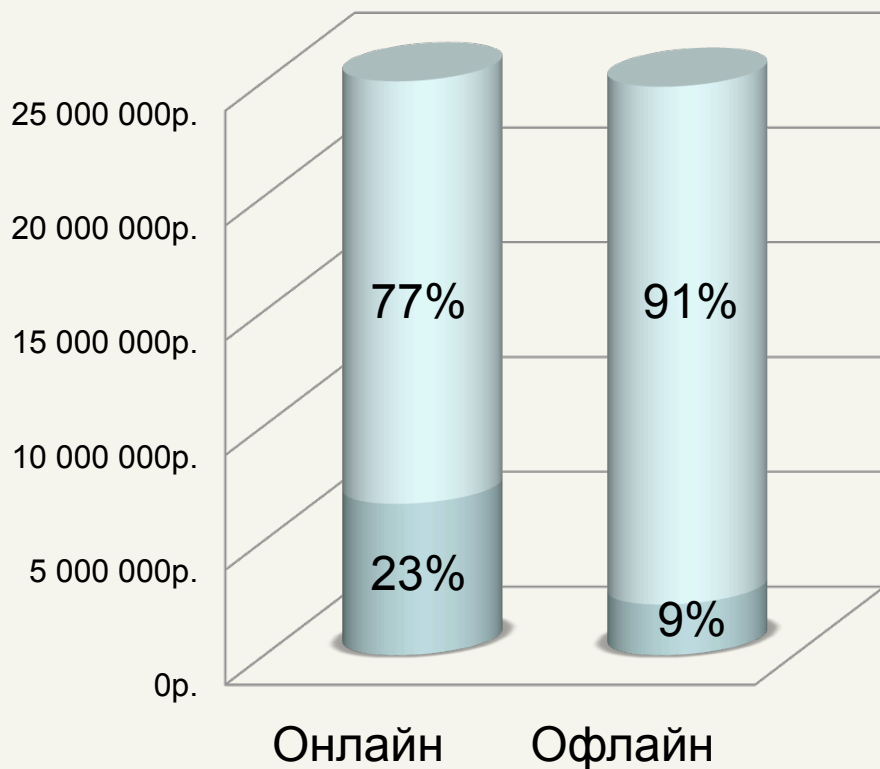
Что будет дальше?

- Зачем нужны регулярные списания WWF?
- Как продвигаем списание (опыт WWF)?
- Методы регулярных пожертвований: преимущества и недостатки;
- Какие бывают ошибки в работе системы, и как с ними справляться (опыт WWF);
- Особенности коммуникации с регулярными донорами.



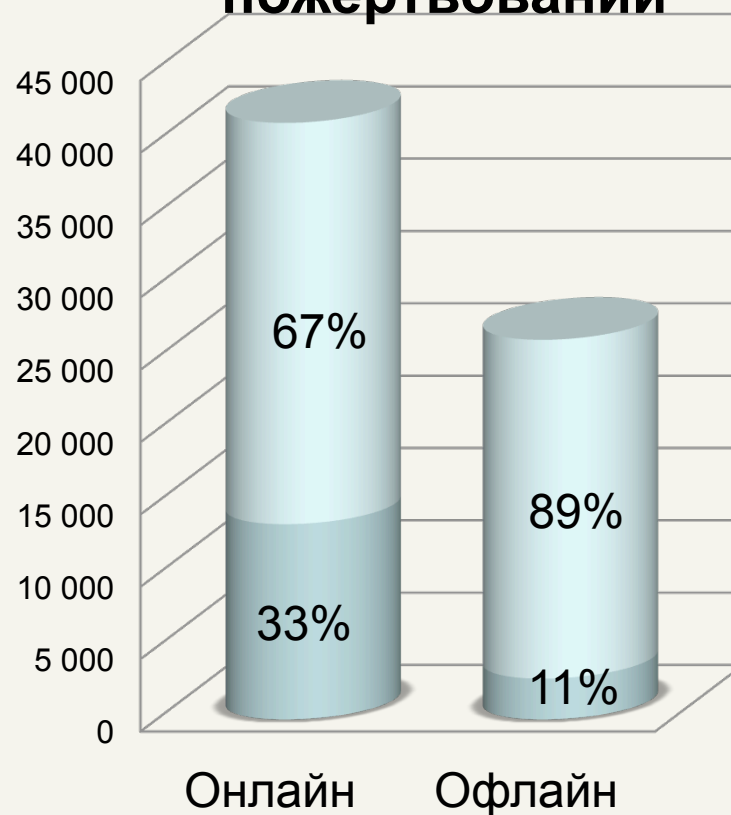
Структура первых/непервых пожертвований WWF России в 2015 году

Сумма пожертвований



■ Первые ■ Непервые

Количество пожертвований



■ Непервые ■ Первые



2015 год в WWF

17 000
ИСХОДЯЩИХ СМС

10 000
ПОЧТОВЫХ ПИСЕМ

12 000 000
ЭЛЕКТРОННЫХ ПИСЕМ

7 000
ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

1 000
ЛИЧНЫХ ВСТРЕЧ

153 000
НОВЫХ ЛЮДЕЙ

67 000
ПОЖЕРТВОВАНИЙ





Золотые панды

- От 100 тыс. руб./год
ДП, эл. рассылки, НГ-подарок, приглашения на мероприятия и в поездки

Хранители Земли

- 10 тыс. - 100 тыс. руб./год
ДП, эл. рассылки, НГ-подарок, приглашения на мероприятия и в поездки

Сторонники

- 900-10 тыс. руб./год
ДП, эл. рассылки, НГ-подарок, приглашения на мероприятия

Дарители

- до 900 руб./год
ДП, эл. рассылки

Симпатайзеры

- 0 руб./год
ДП, эл. рассылки

АМУРСКИЙ ТИГР

ЗАДАЧА WWF К 2017 Г. РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ ТИГРА ДО **550-600** ОСОБЕЙ.

523-540

особей амурских тигров обитает в России
+13% за период с 2012 г.



В четырех регионах Дальнего Востока, где работает WWF, численность тигра выросла:





Вопросы?





Методы регулярных пожертвований

- **Интернет-банкинг** (Альфаклик, ВТБ, СберОнлайн, Райффайзен, Тинькофф и др.)
- **СМС-списания**
- **Процессинговые системы** (ChronoPay, CloudPayments, Uniteller)
 - легко оформить
 - знаем точно, что это списание
 - знаем про удачные/неудачные попытки
 - знаем причины отказов прохождения списания
 - есть контакты (e-mail и др.)



Особенности регулярных пожертвований

Плюсы

- Количество пожертвований больше
- Можно спрогнозировать приход пожертвований

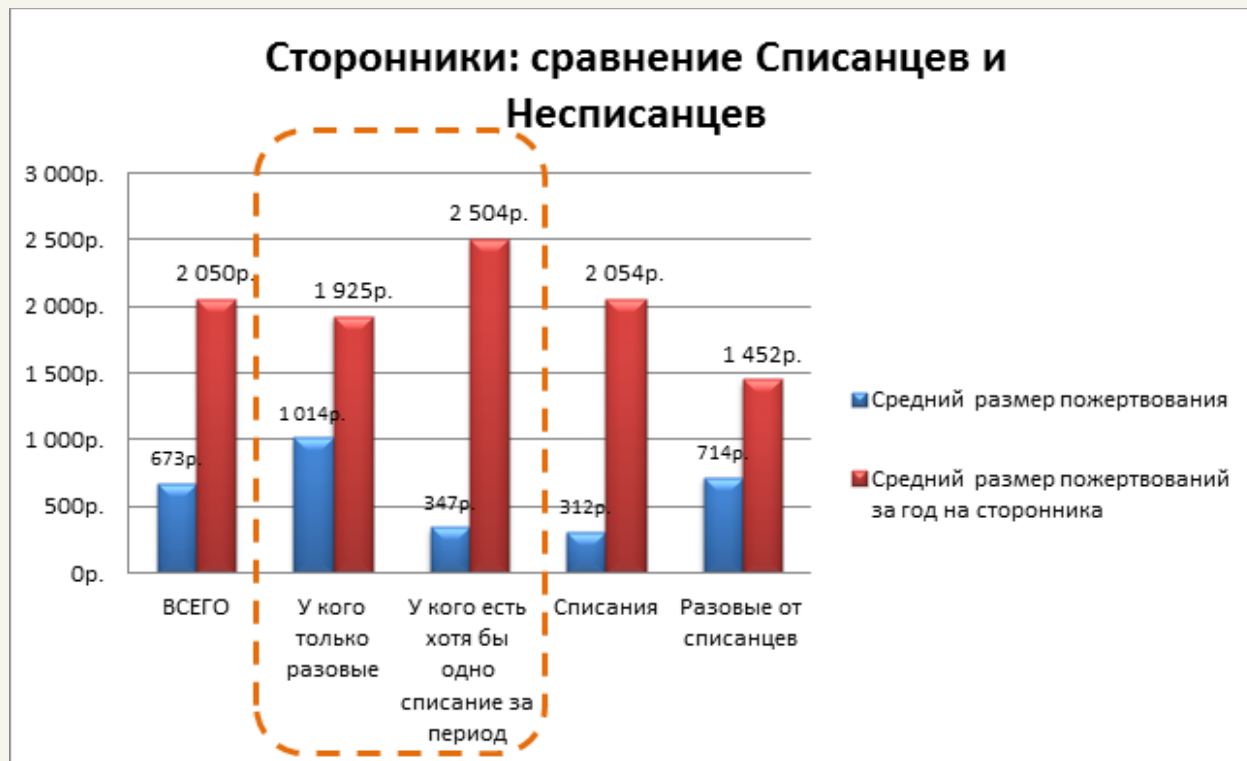
Минусы

- Размер пожертвования меньше
- Реже дают разовые крупные
- Большой отток в первые 1-3 пожертвования
- Решиться на регулярные пожертвования - сложнее

Повод задуматься

- Существует уже несколько методов регулярных пожертвований
- Не очевидна регулярность
- Долгосрочное, но не вечное

Регулярные или разовые пожертвования?



✓ Сумма пожертвований сторонника **на 30% больше** у регулярного донора.

- Каждый 3-й списанец сделал хотя бы одно дополнительное разовое пожертвование
- И если убрать все их разовые пожертвования, то сумма пожертвований за год всего на 7% больше разовых сторонников.



Где мы берем регулярных доноров

- На сайте по умолчанию стоит «регулярное пожертвование»
- В e-mail рассылках в конце письма уже год стоит приписка о важности регулярных пожертвований, и ссылка на сайт, где можно оформить регулярные пожертвования
- Специальные рассылки (e-mail или почтой) с предложением оформить списание (не очень хорошо работает)
- Соц. сети
- Телефонный разговор: предлагаем оформить списание.

Почти сразу, благодаря операторам, убрали из выборки сторонников, у которых было пока только одно разовое пожертвование.



На сайте по умолчанию стоит метод «регулярное пожертвование»

wwf.ru/help_us/form/support_ind

Сервисы Chronopay Клиентски Jaspersoft: Browse Re meet.tech-test.ru/xml mailer admin Битрикс - xml

WWF
ЗА ЖИВУЮ ПЛАНЕТУ!

Пожертвование индивидуального и семейного сторонника WWF

- Регулярные пожертвования:**
средства автоматически будут списываться с вашего счета ежемесячно
 1000 руб.
 500 руб.
 200 руб.
 другая:

руб.
С карт Сбербанка Visa Electron/Maestro оформить описание невозможно. Вы можете сделать единовременное пожертвование!
- Способы платежа:**
 Банковская карта (через Chronopay)
 Автоплатеж
 Яндекс.Деньги
 Квитанция для Сбербанка
 Интернет-банкинг (банковский перевод)
- Данные о плательщике:**
Фамилия *

Имя *

Отчество

Email *

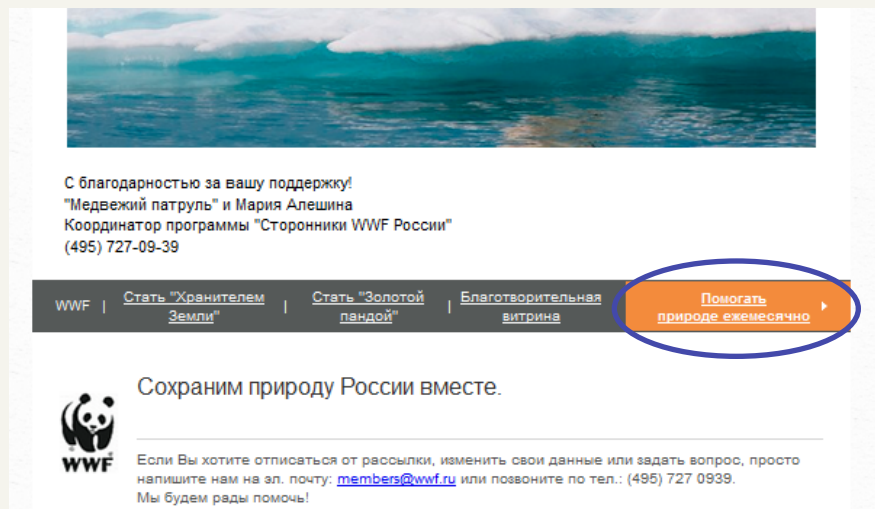
Контакты:
Телефон
+7 мобил
Дата рождения
--день-- --месяц-- --год--
Почтовый адрес
Российская федерация
Введите свой индекс

либо нажмите индекс неизвестен, и мы поможем ввести Ваш адрес корректно.
 Запомнить мои данные
Осуществляя пожертвование, я принимаю условия договора-оферты.

Единоновременное пожертвование:
 5000 руб.
 2000 руб.
 900 руб.

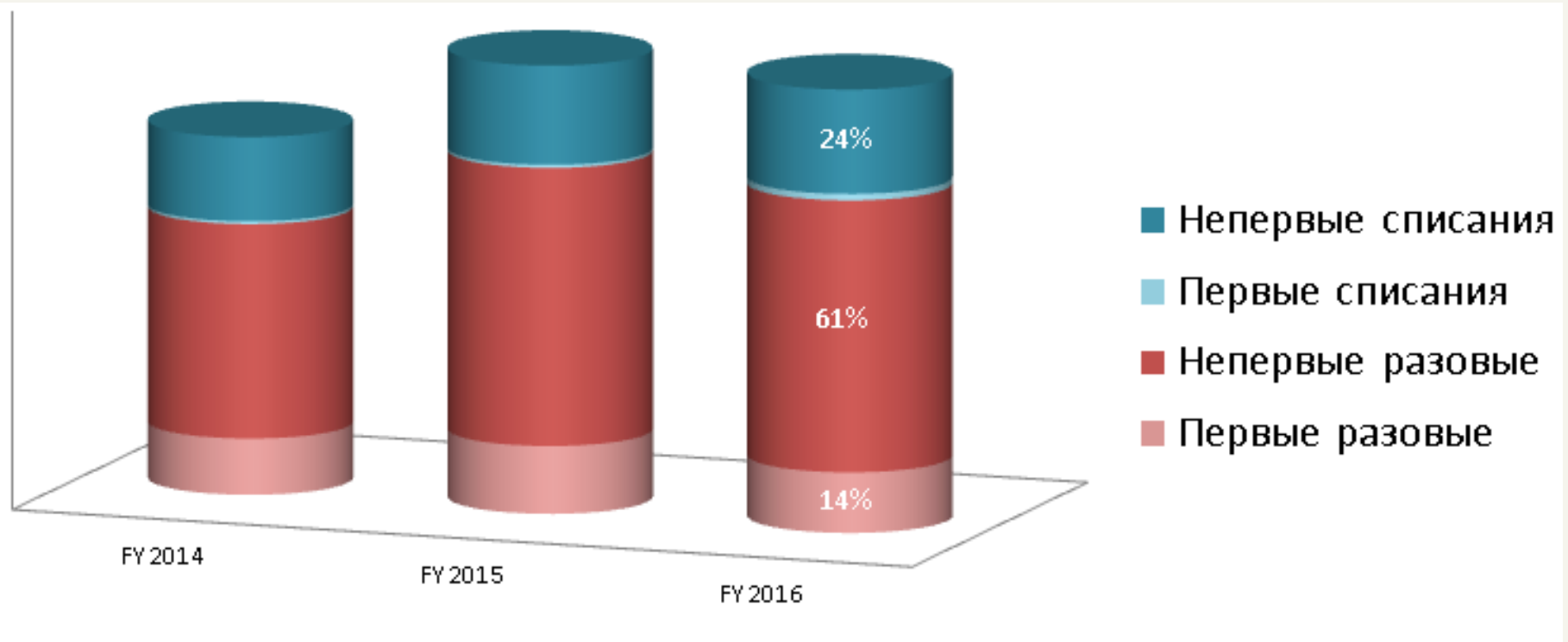
Сделать пожертвование

В e-mail рассылках в конце письма





Структура разовых/регулярных пожертвований в Income

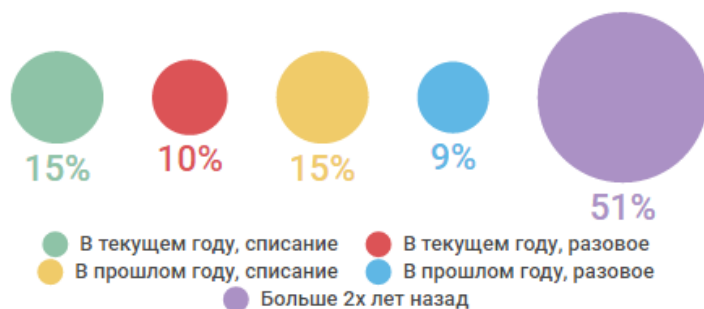


В FY2016 из новых регулярных доноров, 69% сразу стали регулярными, и только у 31% первое пожертвование было разовым*

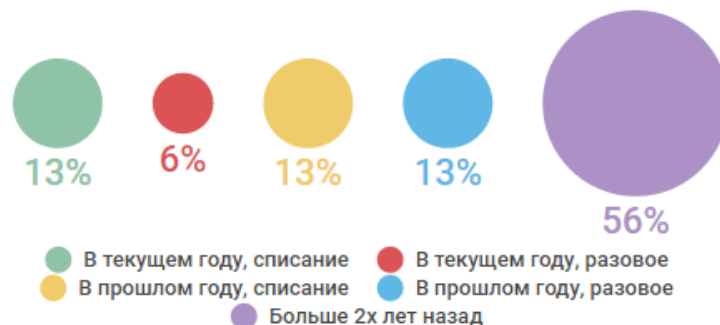
* - с 01.07.2015, по состоянию на 28.04.2016, новыми считаются доноры, впервые платившие в FY16

Каким был первый взнос? Разовый или регулярный?

Списанцы FY15: когда было первое пожертвование, разовое/ списание



Списанцы FY16: когда было первое пожертвование, разовое/ списание





Структура по категориям доноров

Сторонники (900 - 10 000 р.) в FY2016

- ❑ 33% делают регулярные пожертвования, что дает 33% в Income. Каждое второе пожертвование – регулярное

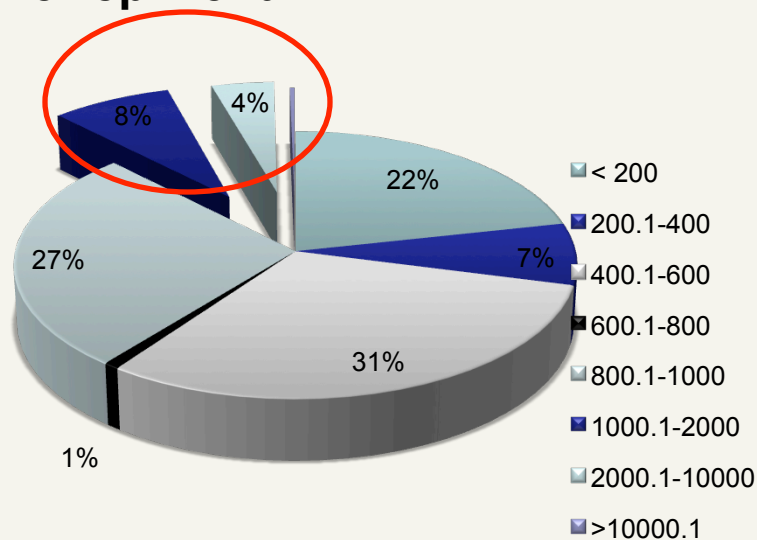
Хранители Земли (10 - 99 тыс.р.) в FY2016

- ❑ 50% делают регулярные пожертвования, что дает 38% в Income. 65% пожертвований – регулярные

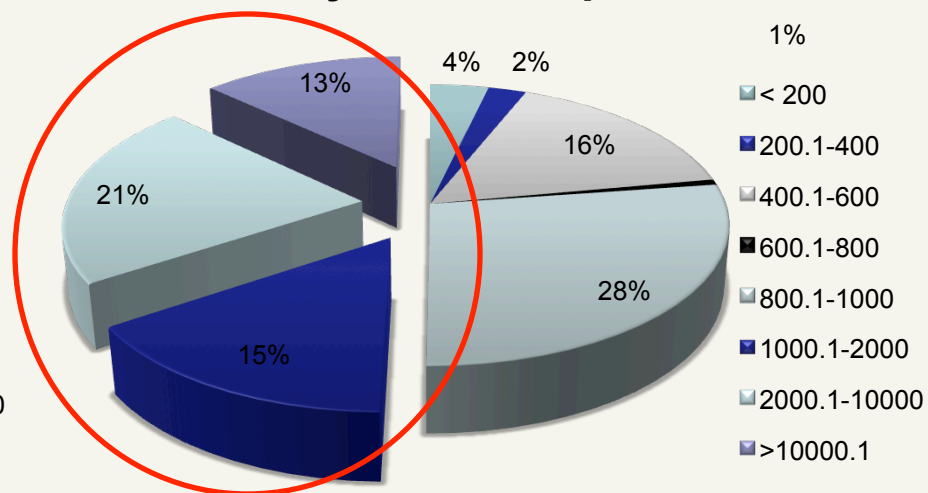
* - Сторонники и Хранители Земли – это 61% в суммарном Income в WWF. Остальные категории сильно отличаются в коммуникации.

Какие ставить суммы?

Доля по количеству пожертвований



Доля по сумме пожертвований



Проблемы и их решения



Анализ методов регулярных пожертвований

Изменение числа доноров	ВСЕ МЕТОДЫ СПИСАНИЯ	Кредитка на сайте WWF.ru	Все виды Сбербанка	АЛЬФАКЛИК
II FY13 => II FY14	-33%			
I FY14 => I FY15	-35%	-38%	-36%	-20%
II FY14 => II FY15	-43%	-45%	-46%	-27%
I FY15 => I FY16	-38%	-39%	-41%	

Средний размер пожертвования-списания	ВСЕ МЕТОДЫ СПИСАНИЯ	Кредитка на сайте WWF.ru	Все виды Сбербанка	АЛЬФАКЛИК
II FY13 => II FY14	522р.			
I FY14 => I FY15	507р.	465р.	342р.	489р.
II FY14 => II FY15	527р.	471р.	371р.	501р.
I FY15 => I FY16	449р.	506р.	288р.	595р.

СКОЛЬКО В СРЕДНЕМ ЗА ПОЛГОДА СПИСАНИЙ	ВСЕ МЕТОДЫ СПИСАНИЯ	Кредитка на сайте WWF.ru	Все виды Сбербанка	АЛЬФАКЛИК	ВТБ24/Тинькофф
II FY13 => II FY14	4,3				
I FY14 => I FY15	4,3	4,3	1,7	4,4	
II FY14 => II FY15	4,2	4,7	2,7	4,1	
I FY15 => I FY16	4,8	4,5	5,9	4,5	4,9



Анализ причин окончания списания

Два года назад - разовые

3-d secure merchant plugin decline	7,20%
3-d secure merchant plugin error	7,20%
ChronoMethod Decline - blitzedCheck	0,42%
ChronoMethod Decline - cardBlackListCheck	17,37%
ChronoMethod Decline - IPDeclinedAttemptsCheck	0,85%
ChronoMethod Decline - StoplistEmailCheck	6,78%
do not honor	7,63%
exceeds withdrawal amount limit	0,42%
expired card	3,39%
Incorrect CVC/CW2	0,85%
invalid card number (no such number)	0,42%
invalid transaction	3,39%
not sufficient funds	6,78%
pending 3d secure authorization	8,05%
transmission not permitted to cardholder	29,24%

Сегодня - регулярные

ChronoMethod Decline - blitzedCheck	0,46%
ChronoMethod Decline - cardBlackListCheck	1,82%
ChronoMethod Decline - IPDeclinedAttemptsCheck	0,10%
ChronoMethod Decline - StoplistEmailCheck	0,02%
do not honor	6,44%
expired card	7,66%
invalid card number (no such issuer) / unable to route to	0,07%
invalid card number (no such number)	4,55%
invalid transaction	0,74%
issuer or switch unoperative	0,24%
lost card, pick up	0,10%
not sufficient funds	58,45%
pick up card	0,07%
restricted card	0,81%
suspected fraud	0,38%
transmission not permitted to cardholder	18,09%

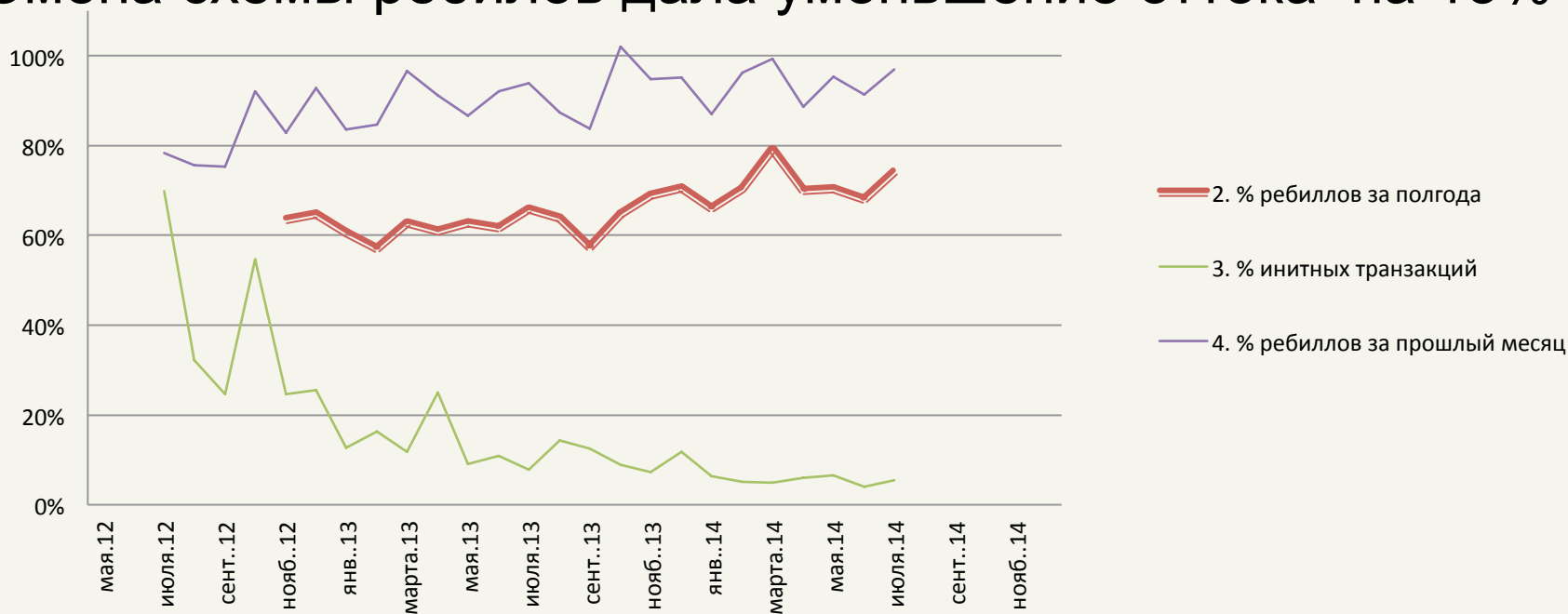
Отмените 3D secure



Решение проблемы «no funds»

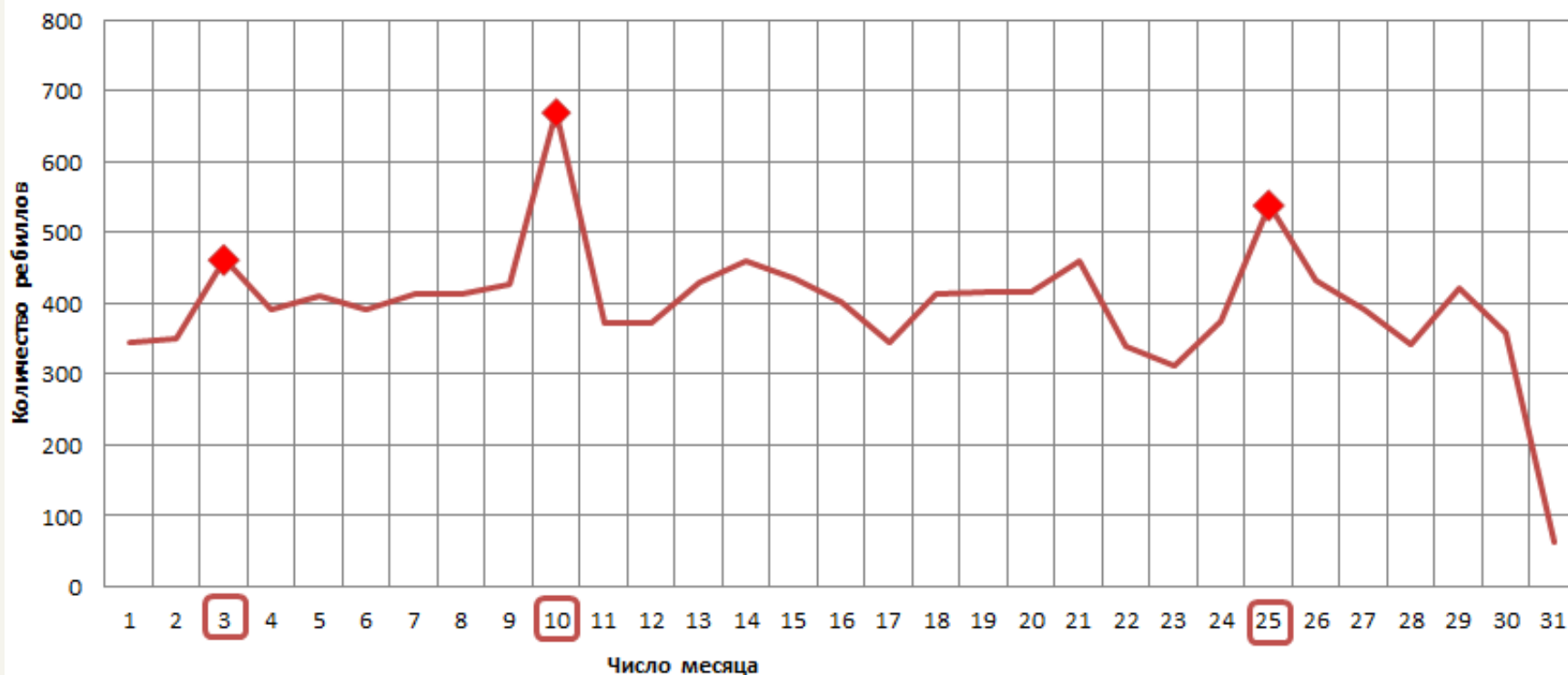
Изменена схема ребиллов -> 3/2/3 (ребилл/пропуск/ребилл)

Смена схемы ребиллов дала уменьшение оттока на 13%



Анализ собранной информации:

Количество очередных списаний



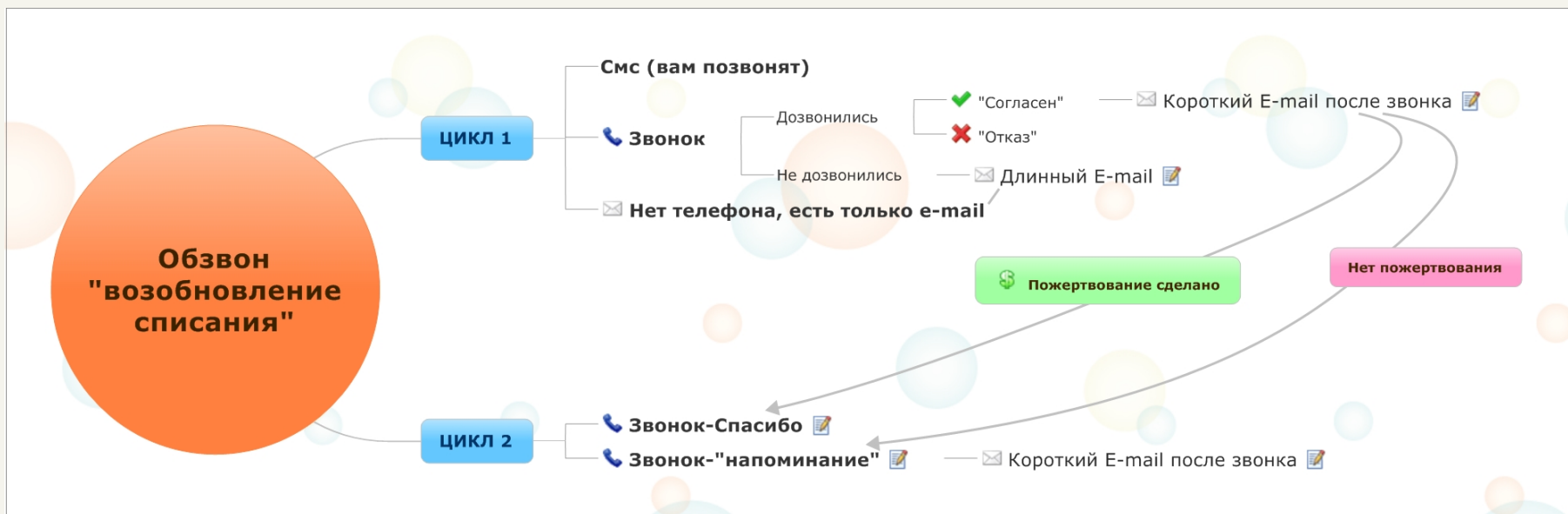


Проблемы, которые решаем коммуникацией



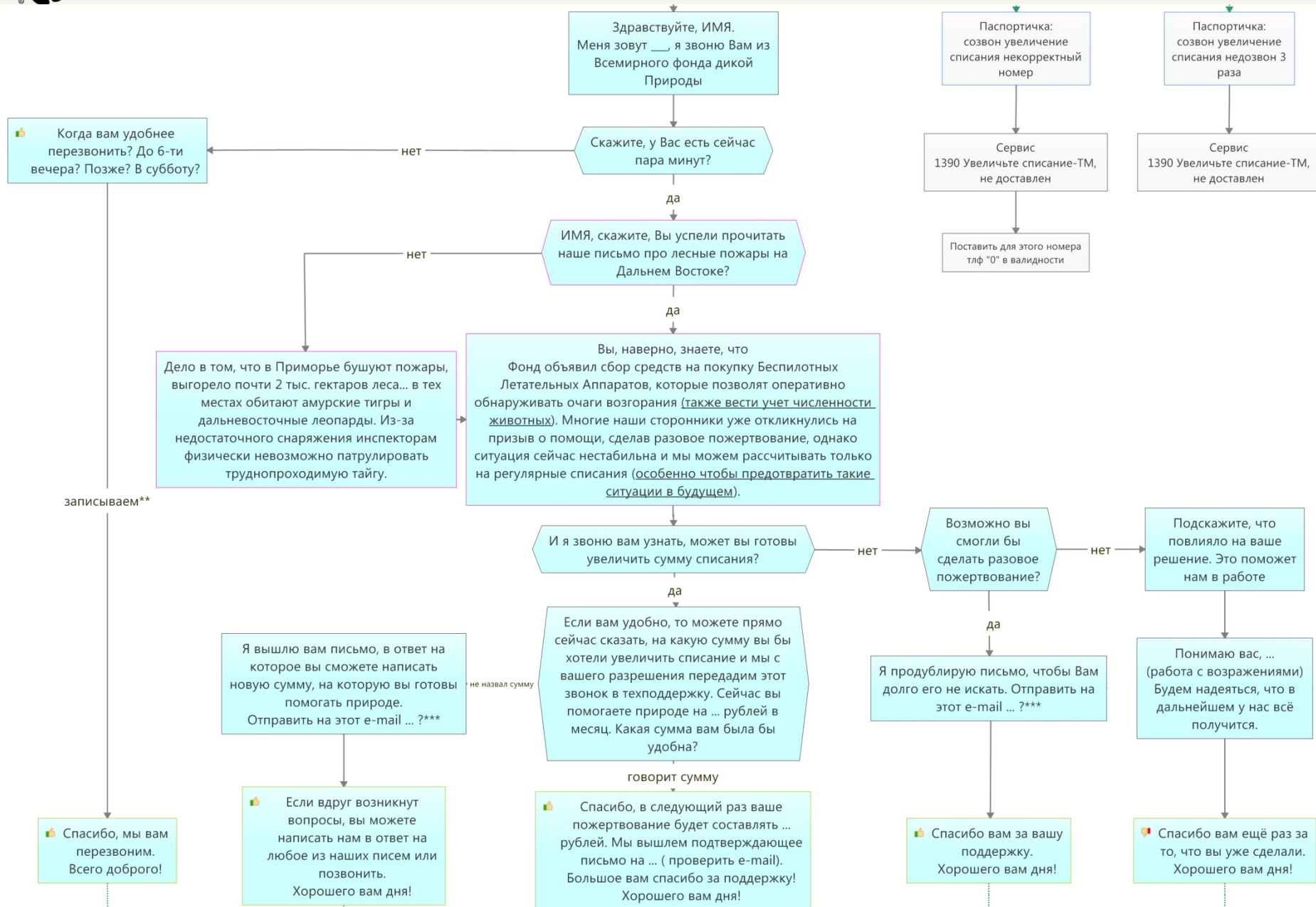


Схема для возобновления списания





Сценарий «Увеличение размера списания»





Эффективность обзвона «Возобновление списания»

Тестовый обзвон: Ноябрь-Декабрь 2015

Схема: Цикл1 (смс, звонок, e-mail), Цикл2

- **50%** их тех, кто в первом цикле дали согласие – **попадают в цикл 2** для «напоминания»
- Эффективность цикла 2 - **77%**
- После 2х циклов
 - Закончился срок карты – **59%**
 - Отказ банка – **48%**
- **ROI 4-10** (по одному пожертвованию-списанию)
- **13%** возобновили списание из тех, **кому не звонили**, и выслали только e-mail

--> Ввели в ежемесячную работу 2 цикла



Эффективность обзвона «Увеличение размера списания»

Тестовый обзвон: Декабрь 2015 – Апрель 2016

567 разговоров

Схема: Цикл1 (звонок, e-mail)

- 14% увеличили размер списания
 - в среднем в 1,5 раза
 - ROI от первого увеличенного списания – 0,6
за год – 9
 - 14% сделали единовременное пожертвование
 - ROI по разовому пожертвованию – 3
- > Продолжаем обзвоны по новой выборке
-



Эффективность обзвона «Продвижение в списание»

Тестовый обзвон: Март 2016

93 разговора

Схема: Цикл1 (звонок, e-mail).

Предлагаем сразу 2 варианта: списание или разовое

- **6%** согласились оформить, **1%** оформил списание

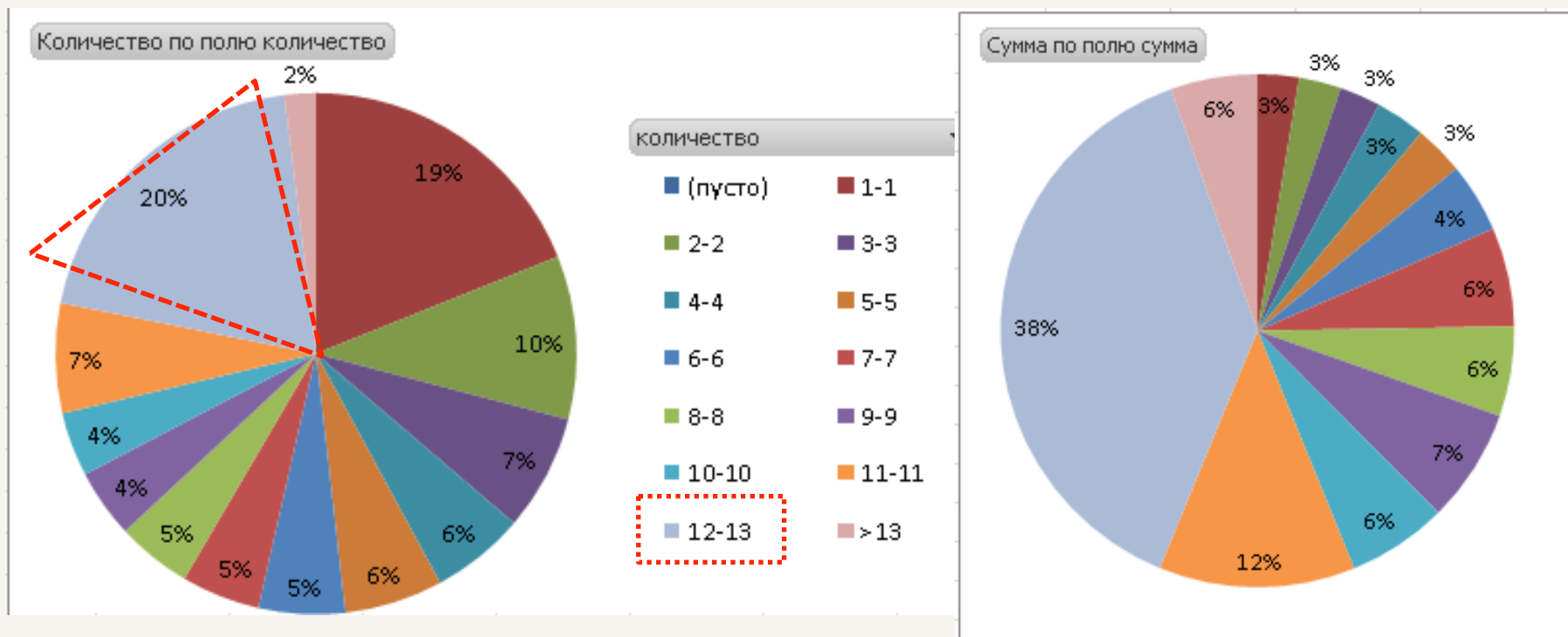
→ Добавить Цикл2 ?

- **20%** сделали разовое пожертвование, ROI=4

→ Поменять сценарий разговора: Списание → нет → Разовое



Количество прошедших регулярных пожертвований. Структура.



У скольких доноров сколько регулярных пожертвований прошло за календарный 2015 год.



Остались вопросы?

Спросите у нас 😊



Мария Алешина
Координатор по работе со
сторонниками WWF России
maleshina@wwf.ru



Елена Михалина
Главный специалист по
работе с базой данных
сторонников WWF России
emikhailina@wwf.ru
fb.com/elena.mikhailina.7