

Кейс по системе МиО и CRM

Местная общественная организация Татарского района
Новосибирской области «Ресурсный центр общественных
инициатив»

- 632126, НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. ТАТАРСК, УЛ.
ЗАКРИЕВСКОГО, 4.
- Т. 8(383)6424-214, ALENA.RU76@LIST.RU

МИССИЯ РЦ: способствуем развитию местных сообществ в решении социально-экономических проблем на местном уровне через развитие местного лидерства, общественной активности и институтов гражданского общества, выход на сельские территории района.

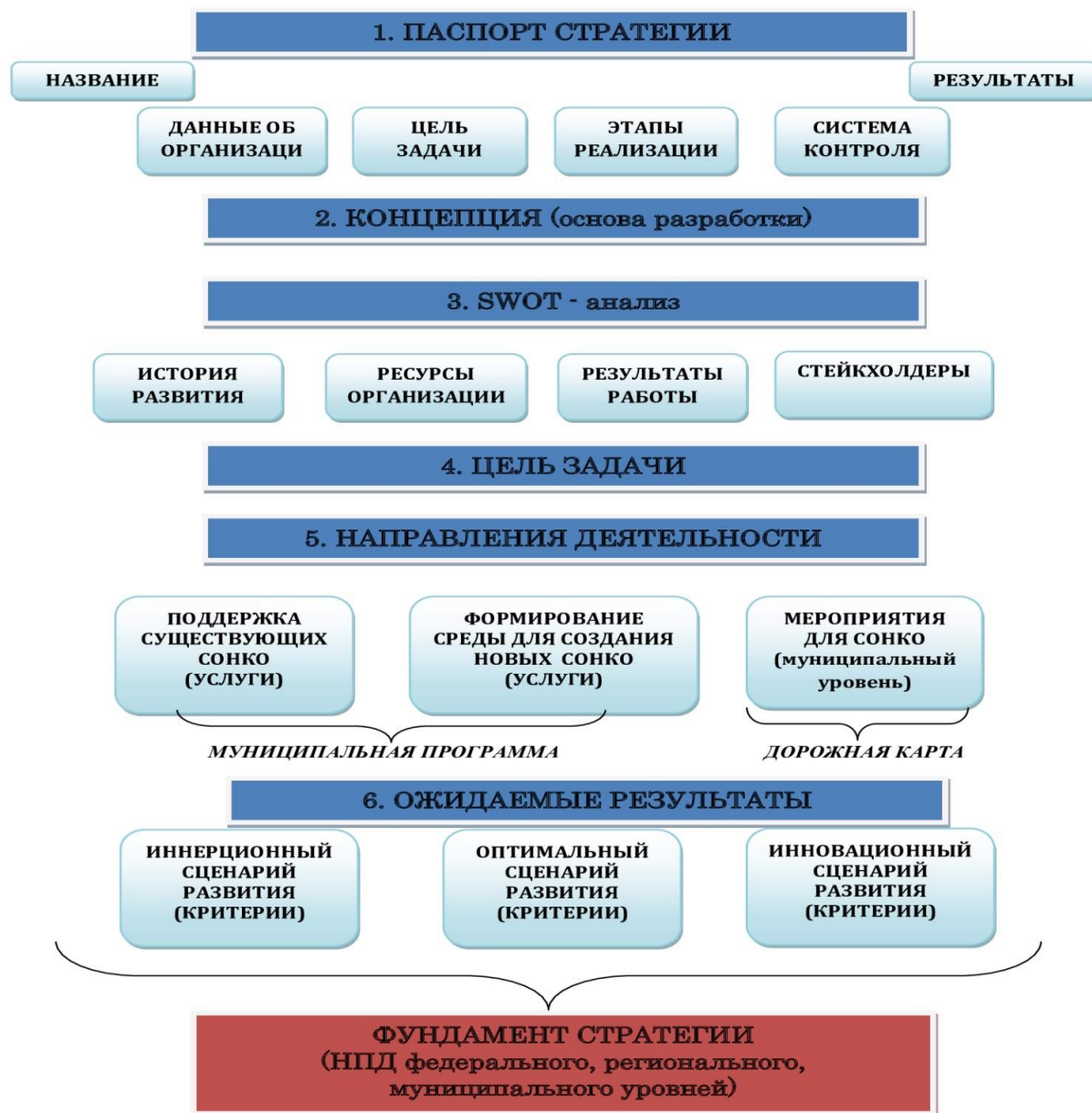


Для определения основных ориентиров развития РЦ разработана **модель НКО**, как социально успешной, обладающей:

- высоким уровнем развития, потребностью применять знания на практике;
- умением обобщать, анализировать, делать выводы;
- готовностью к осознанному выбору деятельности на основе полученных знаний, умений, навыков и с учетом собственных желаний и возможностей.



Стратегия развития МОО ТР НСО «РЦ Татарского района»



Категория клиентов:

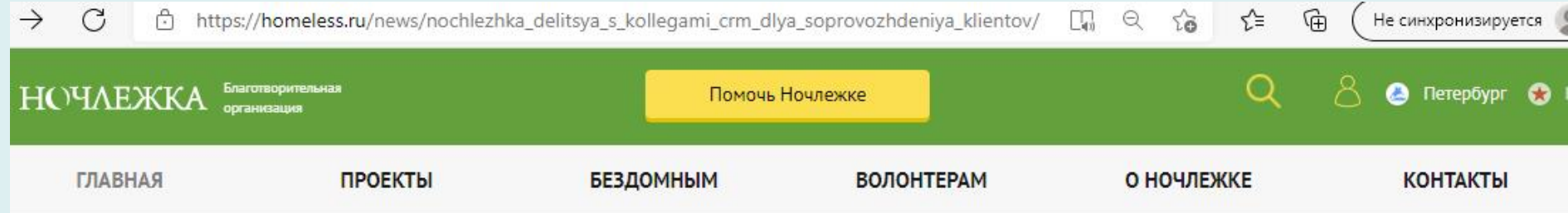
- СОНКО
- Общественные формирования
- ТОС
- Инициативные группы граждан
- Физические лица
- Администрация района, города

Категория услуг:

- выявление местных лидеров
- вовлечение местных жителей, ТОС в решение социально значимых проблем района
- техническая поддержка
- Информационные услуги
- Организация и проведение тренингов
- организация и проведение мероприятий.
- Консультационные услуги и сопровождение.
- Ведение базы данных НКО.
- Материально - техническая поддержка.
- помощь по подготовке документов для регистрации СОНКО
- семинары , тренинги по социальному проектированию
- проведение форумов, фестивалей для местного сообщества
- Оператор грантовых конкурсов

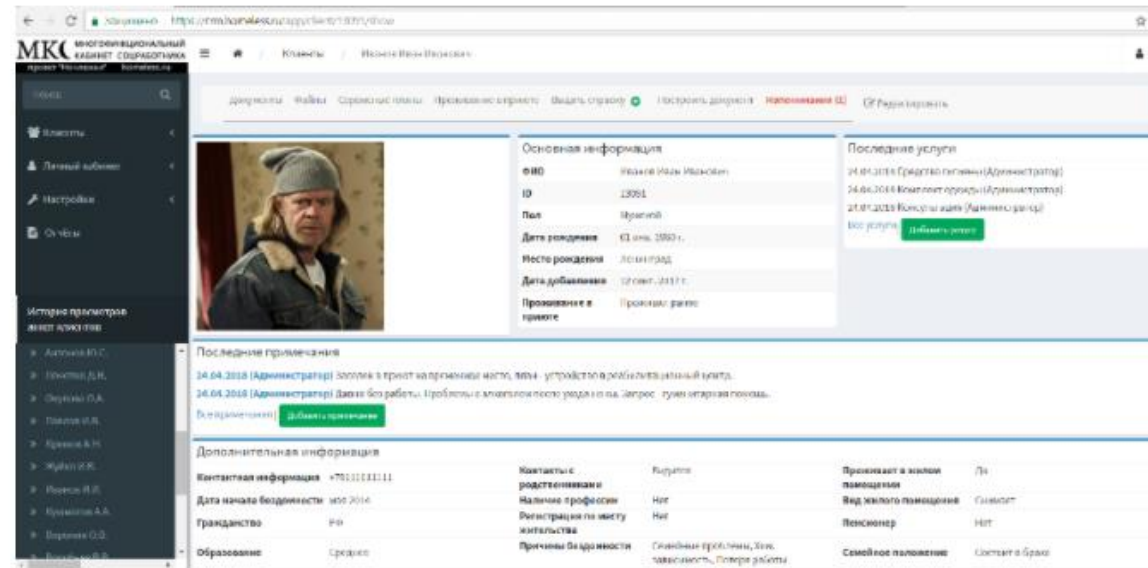
Идея создать систему МиО в нашей организации возникла не случайно. Мы оказываем услуги клиентам по разным каналам связи, и не всегда удается услугу зафиксировать, а когда готовишь годовой отчет, то организации трудно вспомнить все оказанные услуги...

Способ хранить данные мы нашли в благотворительной организации «Ночлежка», которая разработала программу для сопровождения клиентов под названием «Многофункциональный кабинет соцработника» (МКС).



«Ночлежка» делится с коллегами CRM для сопровождения клиентов

25.04.2018

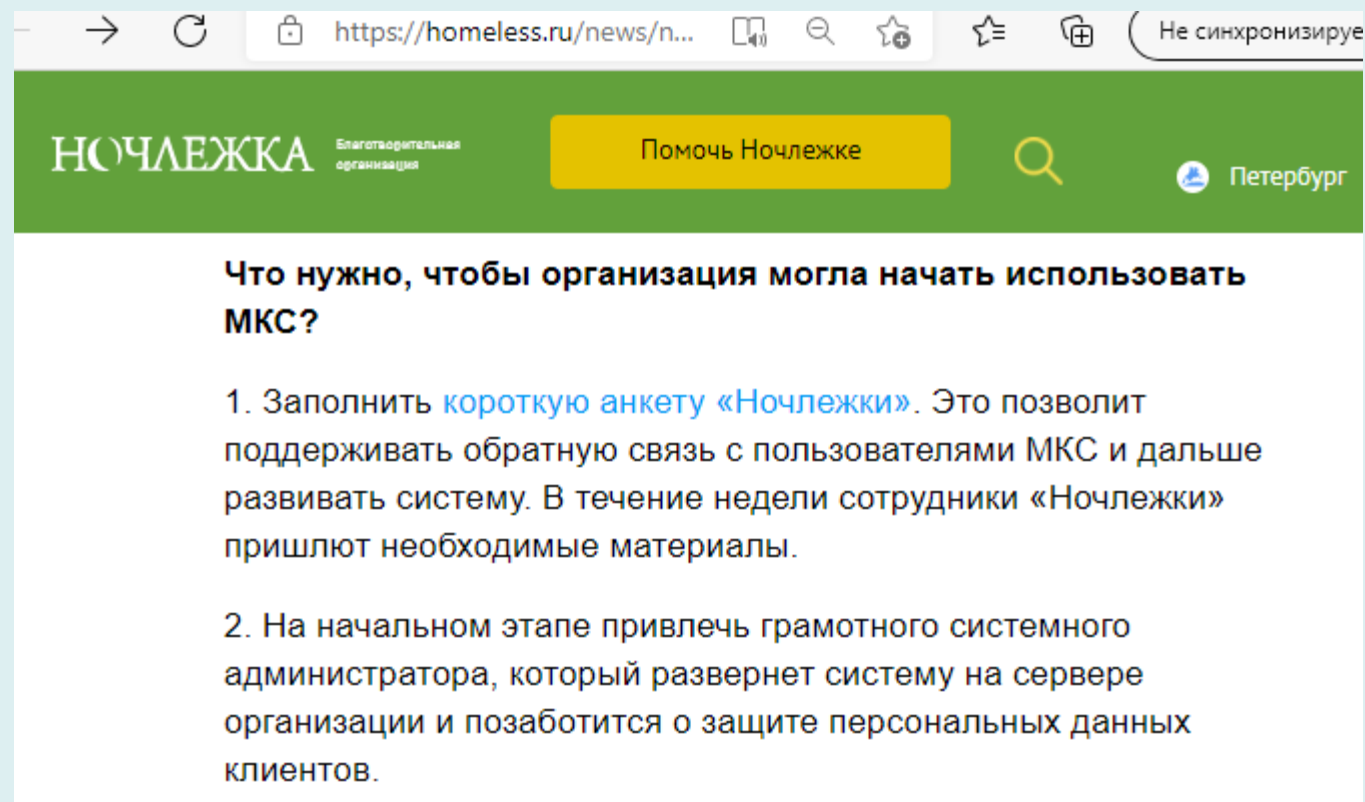


Личные данные на этом скриншоте являются вымышленными, фотография – кадр из фильма Shameless

«Ночлежка» подготовила для коллег программу для сопровождения клиентов. Она называется «Многофункциональный кабинет соцработника», или МКС.

Доступ к этой программе бесплатный для благотворительных организаций и государственных учреждений, которые занимаются социальной помощью нуждающимся. Система - CRM, в которую сотрудники РЦ могут заносить информацию о сопровождении клиентов, об оказанных услугах и собирать в ней статистику.

Программа выложена с открытым исходным кодом, это значит что CRM можно доработать под свои нужды.



НАШ ВАРИАНТ ДОРАБОТАННОЙ СИСТЕМЫ.

Пример информации о сопровождении клиентов об оказанных услугах

МКС - многофункциональный кабинет соцработника

поиск

Клиенты

Личный кабинет

Отчёты

История просмотров анкет клиентов

Пяль И.С.

Джангельдинов А.М.

Степанова О.И.

Иванов И.И.

Ивашкина С.С.

Документы

Файлы

Сервисные планы

Напоминания

Редактировать

Основная информация

ФИО	Джангельдинов Алибек Мухаметгалиевич
ID	17
Пол	Мужской
Дата рождения	15 мар. 1990 г.
Место рождения	с. Новотроицк Татарский район Новосибирской области
Дата добавления	22 сент. 2021 г.

Последние услуги

22.09.2021 Консультационные услуги и сопровождение (Соловьева)

Все услуги

Добавить услугу

Последние примечания

22.09.2021 (Соловьева) Тема консультации Подготовка заявки на конкурс ФПГ

Все примечания

Добавить примечание

Дополнительная информация

Контактная информация	8(383-64)56-127	Наличие профессии	Да	Образование	Высшее, н/высшее
Гражданство	РФ	Профессия	Учитель физической культуры	Категория клиента (активист, НКО, ТОС, бизнес)	Активист

19:54 22.09.2021

В нашей системе МиО самым ценным считаем перечень услуг, который составлен так, чтобы услуги клиентам направляли ход нашей деятельности и давали максимум информации о клиенте, необходимой для дальнейшей совместной работы.

Кроме того, собирая статистику оказанных услуг клиентам, проще ориентировать работу организации на реальные нужды клиентов», а также мы сможем видеть как наша стратегия выполняется, нужна ли коррекция.

С помощью CRM можно автоматически составить справки и запросы на основе информации из профиля клиента. Также можно прикрепить файлы в любых форматах, настроить напоминания, внести данные о оказанных услугах. Работа по такой системе позволит составить долгосрочный план сопровождения наших клиентов и отмечать начало и окончание работы по конкретным задачам.

Важный момент системы - это раздел «Отчет», который позволит отследить все выполненные работы по предоставлению разовых услуг и сопровождению – и как конкретными работниками, так и организацией в целом.

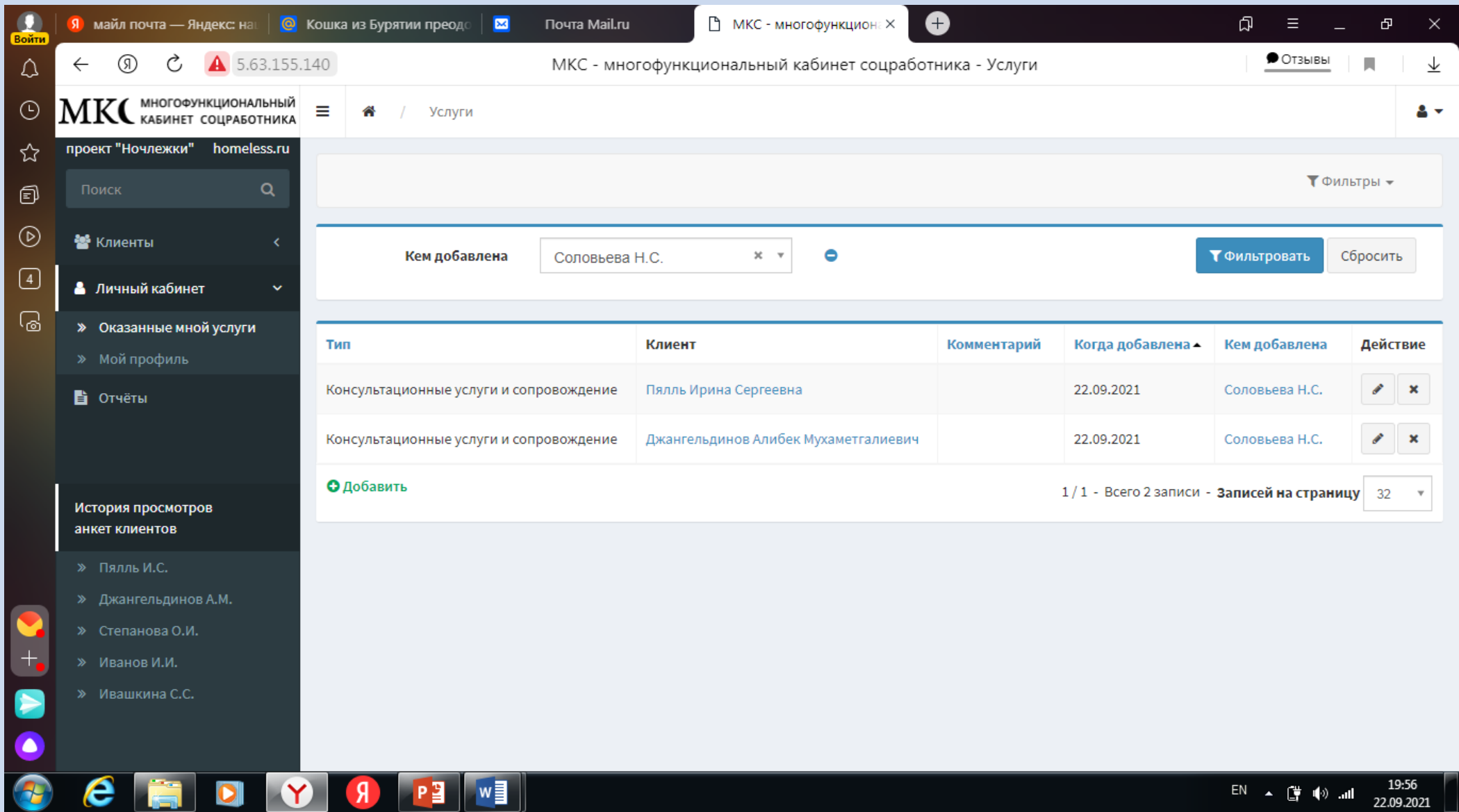
Используем систему CRM первый месяц.

Когда мы разрабатывали и адаптировали ее под свои нужды, то нами были заложены 5 индикаторов, при этом 3 индикатора считаем ключевыми:

- количество клиентов
- количество консультаций
- количество мероприятий.

Бумажный журнал пока также продолжаем вести.

ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ



ПОДВОДИТЬ ИТОГИ – НЕ ТАКОЕ УЖ СКУЧНОЕ ЗАНЯТИЕ....

В РЦ накоплен большой опыт достаточно успешной организации. Но при этом использовались традиционные подходы, которые не всегда соответствуют требованиям информационного общества. Именно поэтому РЦ внедрил более современные технологии учета работы с клиентами и инструменты отчетности и нацелен удовлетворить запросы той части СОНКО района, которая обеспечивает высокие показатели качества социально значимых мероприятий.

- Авторы кейса: председатель МООТРСО «РЦОИ» Кириллова Е.Ю., менеджер программ Соловьева Н.С., контент менеджер Белокурова М.Г.

2021г.