DONUS

# 자동메시지 시작하기: 기본 개념과 설정 방법

도너스 사용자 교육

2024. 05. 21

This document is solely for the use of Crevisse Digital Intelligence Group.
No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside of Crevisse without prior approval.

1. 기본개념 이해하기

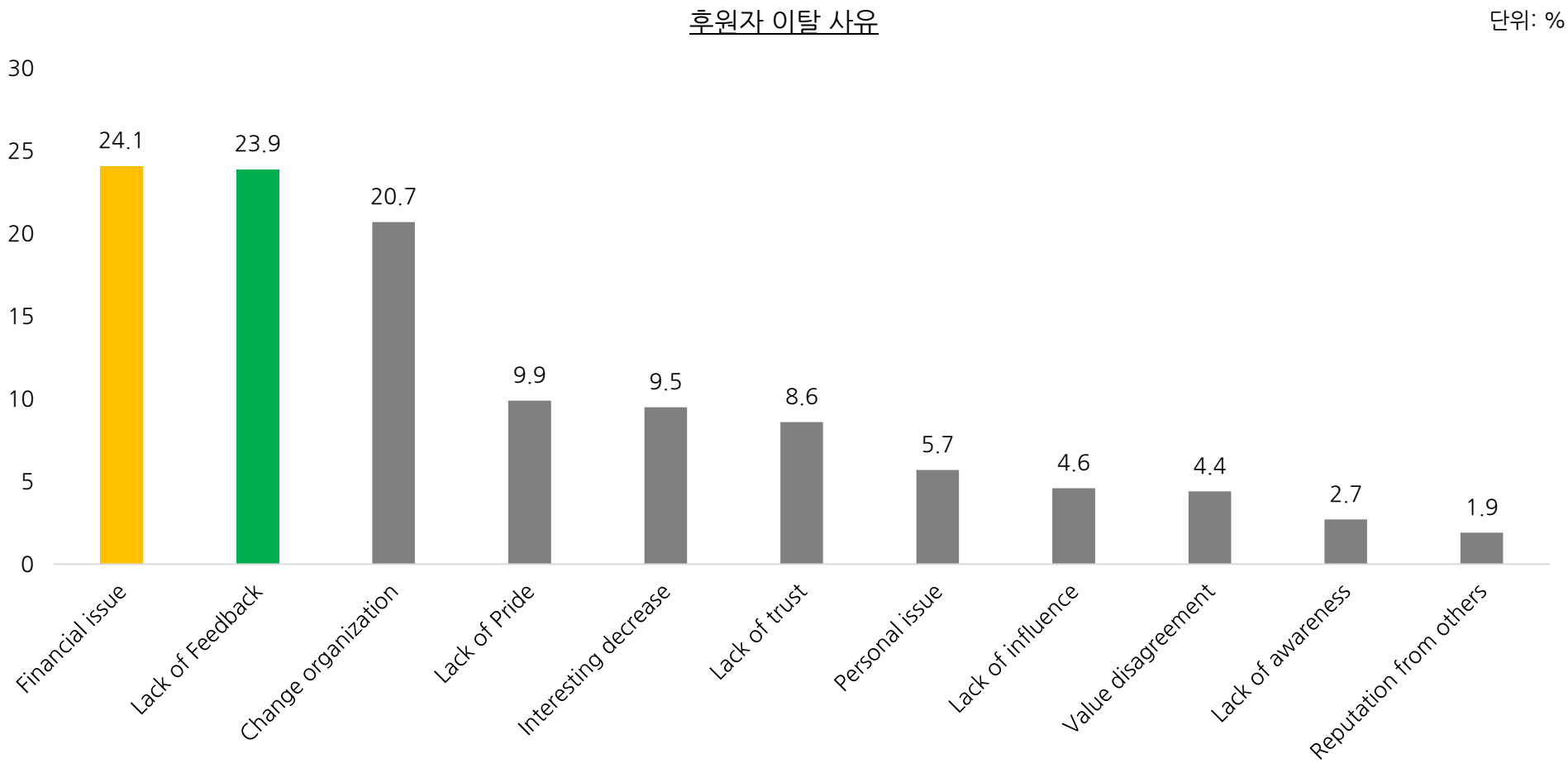
2. 설정 자세히 보기

3. Q&A

DONUS

# 피드백의 부족이 가장 주요한 후원자의 이탈 사유로 대두되고 있습니다.

후원자 리서치 사례




* 고객 사례, n=526

# 후원자들이 원하는 피드백은 구체적이고 다양합니다.

후원 취소 단계에서의 VOC

## 4. [후원 취소] 단계에서의 VOC

**"소식지를 요청했는데도, 아무 피드백이 없더라구요"**

"일례로 회사 입사 시 어떤 단체에 월급의 일부를 자동으로 기부할 수 있는 프로그램이 있었는데, 그 흔한 소식지 하나 오지 않아 요청했음에도 불구하고 피드백이 없어서 아쉬운 마음으로 후원을 중지했다." (출처: 네이버 블로그 끼더행)

**"목적이 변경되었으면 안내를 해주셔야죠"**

"분명히 나는 외상센터 후원계좌라고 해서 후원 약정을 했고 (더 정확히는 이국종교수 외상센터라고 아주대의료원 기부 홈페이지에 써있었음) 최소한 외상센터로는 가겠거니 했는데 왠걸. 오늘 들어가보니 그 계좌는 아주대의료원 기부에 사회사업기금이 되어있더라. 최소한 목적이 변경되었으면 기부자에게 안내는 해야하는 것 아닌가? 동의없이 임의로 변경했다는 사실이 화가 났다. 화가 나서 일단 은행 자동이체부터 끊었다." (출처: 네이버 블로그 달콤쑹)

**"물어보기 전까지 아이 소식을 전혀 받지 못했어요"**

"다른 2명을 하던 곳은 5년 정도 후원했는데, 내역 혹은 아이 사진 하나도 못받아서 ㅠㅠ 어느날 대체 아이들 사진 혹은 지금 어떻게 지내냐고 물으니 그 단체에서 몇 일뒤 전화가 와서 내가 후원하던 아이들이 모두 취직을 해서 나갔고 가끔 놀러오면 용돈을 줬다고 했다.... 좋은 소식이면 나누지.. 참 투명하지 않았다. 후원 받는 자가 없이 그냥 그 아이들 이름으로 3년을 더 후원한게 이상해서 그 단체는 후원을 멈추고" (출처: 네이버 블로그 하루 여행자)

* 출처: 도너스 블로그, https://blog.donus.org/1206

# 평소에 충분히 소통하지 않으면 결국 연락을 할 때마다 후원해지자가 증가하는 악순환에 빠집니다.

감사문자 보내자 늘어나는 후원 해지 전화

MANGO POST

[정현경] 정현경의 날(生)질문 – 감사문자 보내자 해지 전화가....

만 정작 기관에서는 '기부'행위가 이루어짐과 동시에 기부자를 기관으로부터 차단시키고 있다. 그러니 시간이 지나면 기부자가 자신의 기부행위를 잊게 되는 것이다. 기부를 왜 시작하게 되었는지, 기부를 하면서 느꼈던 뿌듯했던 기억도 잊게 되는 것이다. 기억이 멀어지면 몸도 멀어지고 몸이 멀어지고 나면 '기부'도 아깝다. 그러던 어느 날, 기부자는 기관으로부터 문자 하나를 받게 된다. 그 문자는 해당기관에서 새로 바뀐 모금담당자가 더 열심히 해 보려고 교육때 배운데로 기부참여에 대한 감사 메시지이다. 기부자는 옛 기억이 되살아 났다.

"아~~어렴풋이 생각이 났다. 아.. 그때.. 거기.. 따지고 보니 이렇다할 사업 보고도 없었다. 아.. 뭐 얇은 책자가 온 듯도 하고.. 그것도 이사를 가고 나서는 다시 오지도 않고.. 가끔 메일이 오기는 하지만.. 보지도 않고 삭제해 버리고.. 이런... 잊고 있었던 내 돈을 찾았다"

'우리로서는 기부자 한 명을 잃었고 기부자는 의미없이 지출되는 돈을 찾는 결과'가 일어났다. 새로운 기부자 백 명을 모으는 것 보다 한 명의 기부자가 우리를 잊고 떠나는 것에 더 경계해야 한다. 오히려 백 명의 신규 기부자를 얻기 보다는 기부자 한 명을 건강하게 성장시키는 것이 더 큰 의미와 성과가 있다. 기부자의 성장은 기부를 하고 있다는 인식에서부터 시작된다. 기관과 기부자는 함께 성장하는 존재이다. 그래서 건강한 성장은 기부자 인식에서부터 출발해야 한다.

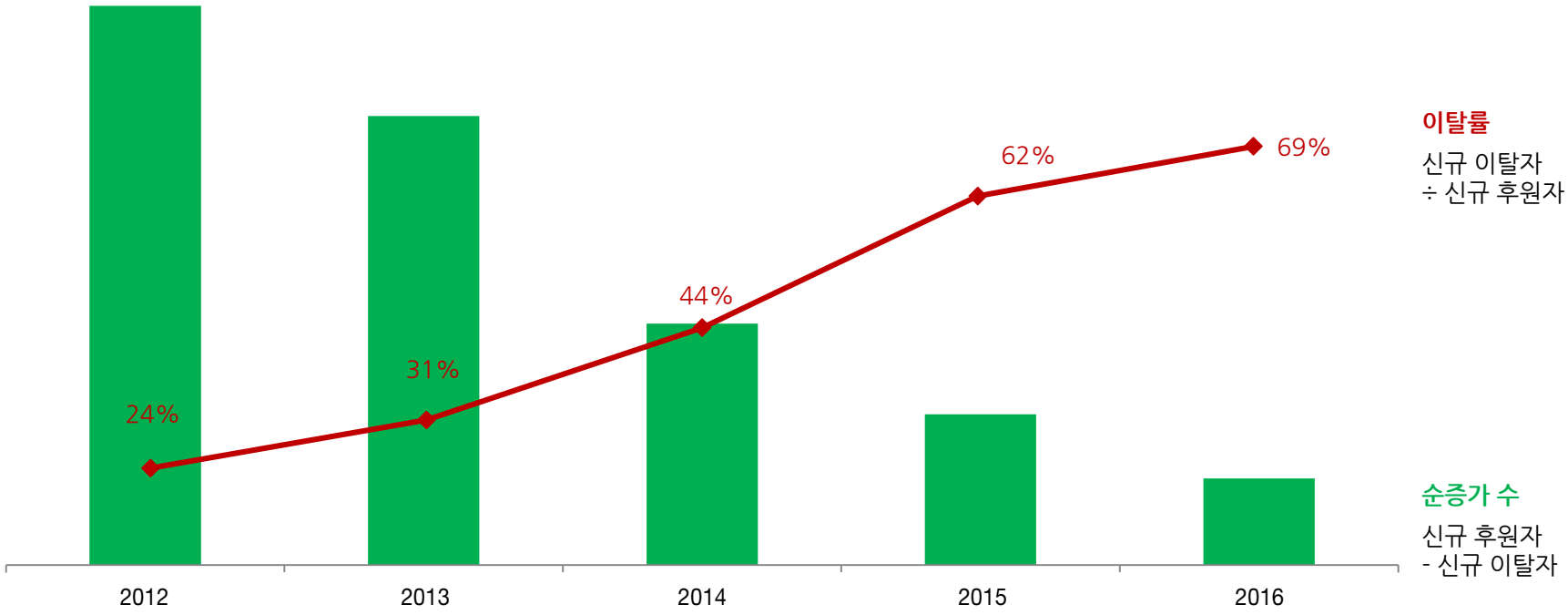
기부자에게 감사문자를 보내면 기부한 것을 알게 되고, 알게 되면 해지를 할 수 있을 것이라는 두려움 때문에 연락을 중단할 것이 아니라, 근본적인 원인이 어디에 있는지 찾아보고, 기관과 모금담당자가 그동안 기부자를 어떻게 대하고 소통해 왔는지 반성하고 해결하려는 고민과 노력이 필요하다. 그 노력에 실행을 위한 '기부자 인식을 위한 실천방법'을 몇 가지 소개한다.

* 출처: 정현경 칼럼니스트, http://www.mangopost.org/news/articleView.html?idxno=357

DONUS

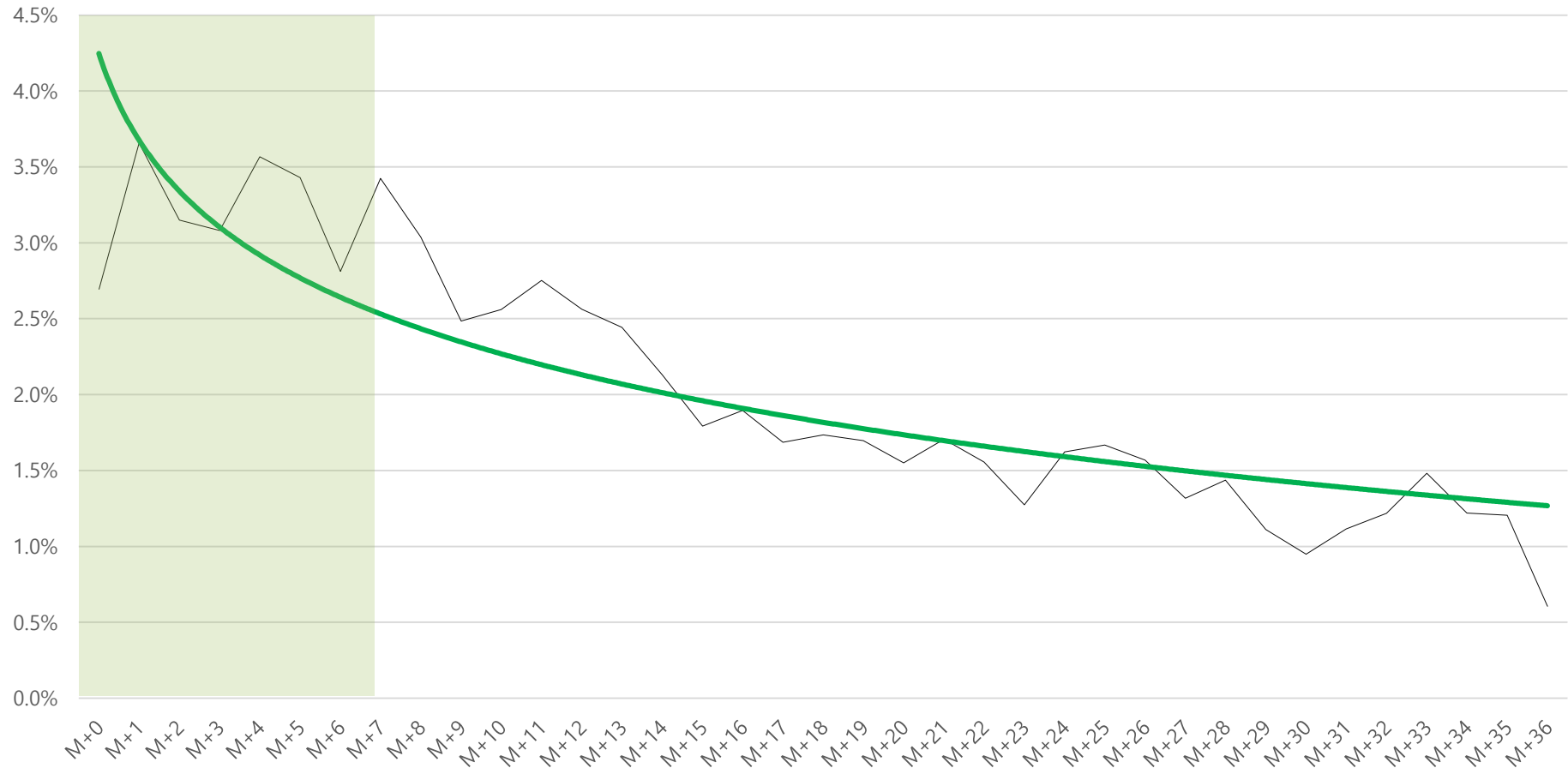
이탈률이 지속적으로 증가하는 상황에서는 신규 후원자가 유입 되더라도 전체 후원자 수가 감소합니다.

후원자 수 순감소 패턴



# 후원자 여정 전반에 걸쳐 유지율/이탈률 관리가 필요합니다.

후원 시작 N개월 후의 평균 이탈률



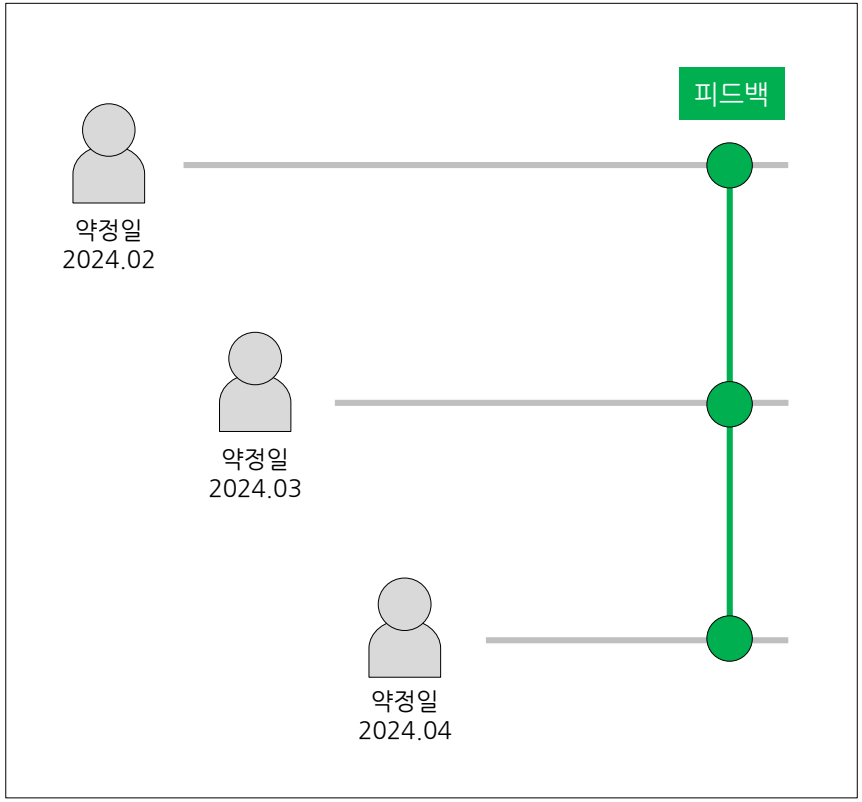

* 출처: 도너스 내부 분석자료

DONUS

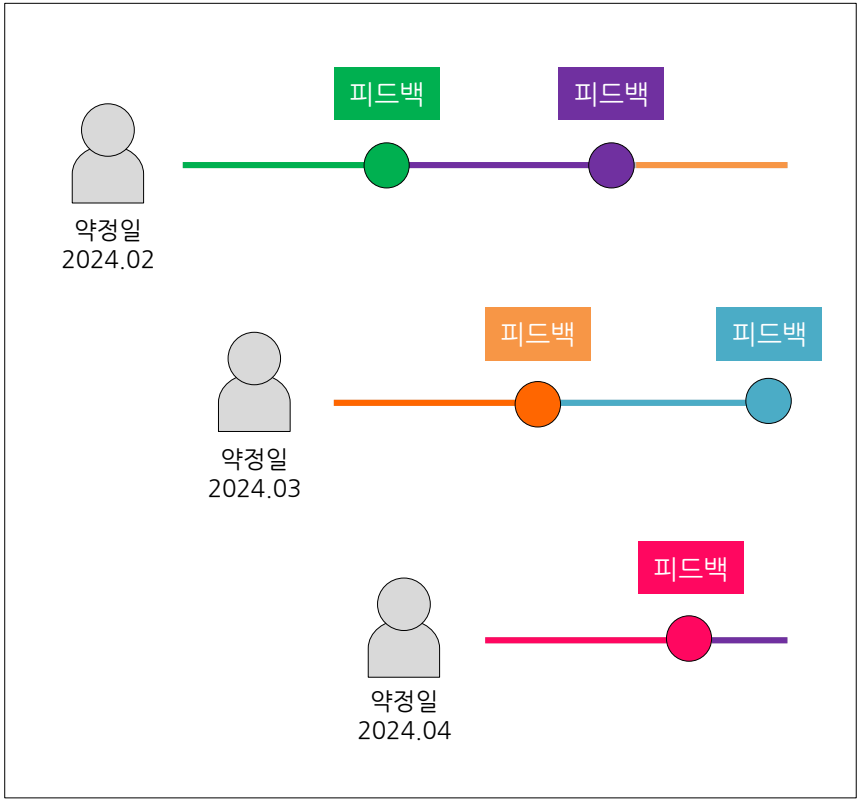
반복 업무를 자동화해 생산성을 높이고, 개인화된 메시지의 적시 발송으로 후원자 만족도를 높입니다.

마케팅 자동화

수동 피드백



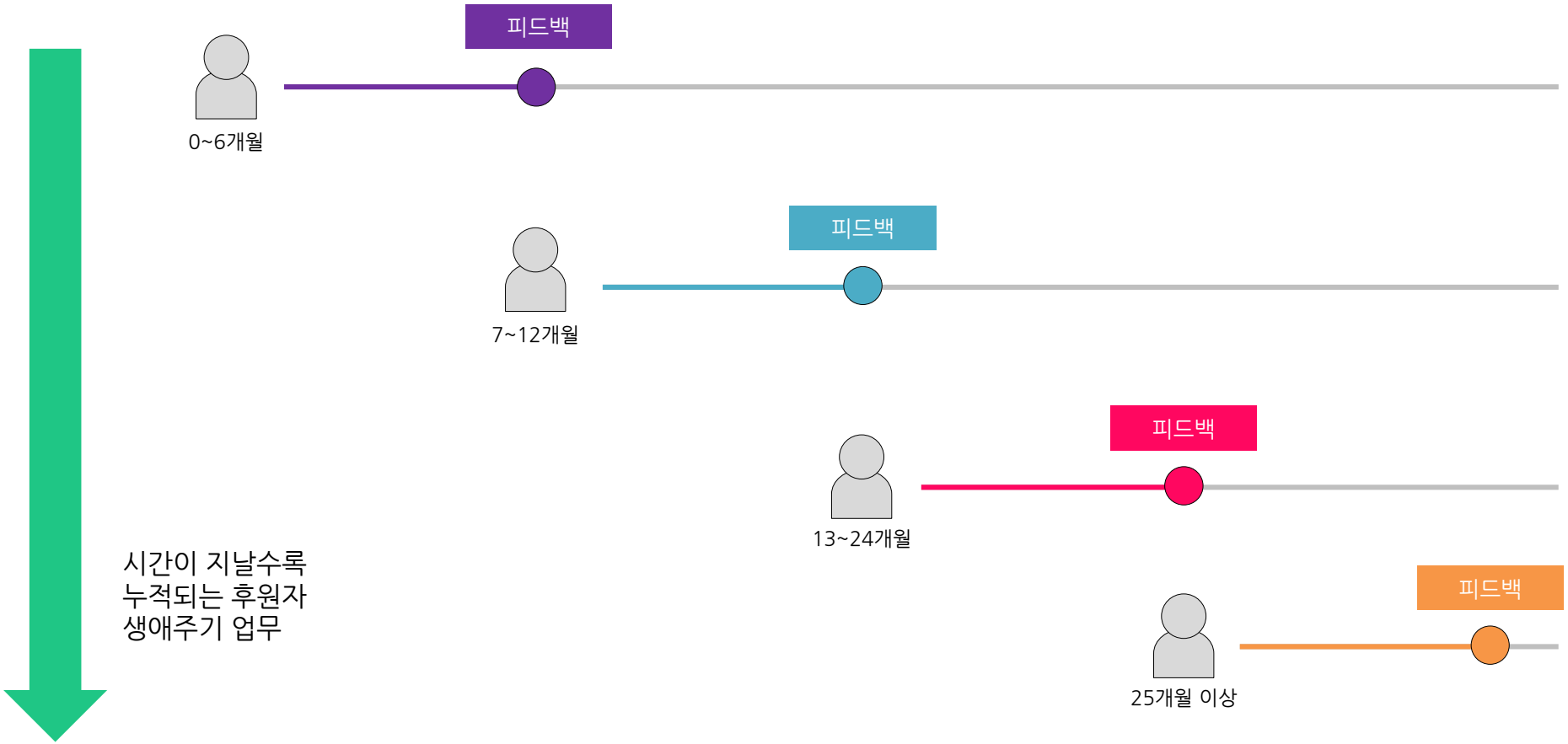

자동 피드백



DONUS

# 마케팅 자동화 기술은 후원자가 누적됨에 따라 더 높은 활용도를 보여줍니다.

후원자 누적 모형



## 도너스의 데이터를 활용해, 특정 조건 충족 시 미리 준비한 메시지를 자동으로 발송할 수 있습니다.

트리거 구분

### 이벤트 트리거

특정 행동이 발생하면 동작

- 관리자가 구성원 등록
- 후원자가 온라인으로 후원 신청
- 후원자가 API를 통해 뉴스레터 구독 신청
- 시스템이 CMS 출금결과(EB22) 파일 등록

### 특정일 트리거

특정일자를 기준으로 동작

- 생일이 1일 전인 구성원 검색
- 약정일로부터 3일이 지난 약정 검색
- 구성원등록일로부터 7일이 지난 구성원 검색

1. 기본개념 이해하기

▶ 2. 설정 자세히 보기

3. Q&A

# 자동메시지는 [서비스 > 메시지 > 자동메시지] 메뉴에서 관리할 수 있습니다.

자동메시지 메뉴

# 기본정보, 자동발송규칙, 수신자정보, 발송채널 및 내용 설정이 필요합니다.

## 자동메시지 설정

### ① 기본정보

- * 부서: 본부
- * 상태
- * 활동분류: 선택 / 선택
- * 유형
- * 메시지명
- * 메모

### ② 자동발송규칙

- * 트리거: 모금 / [특정일] 약정일
  - 등록된 약정의 약정일을 기준으로 실행됩니다.
- * 트리거 조건
  - 약정일 이후 0 일
  - 약정상태 = 정상
  - 납입주기 일치함 -
  - 납입건수 =
  - 모금상품 1차분류 일치함 -
  - 모금상품 2차분류 일치함 -
  - 모금상품 일치함 -
  - 기부동기 1차분류 일치함 -
  - 기부동기 2차분류 일치함 -
  - 기부동기 일치함 -
- * 트리거 동작 시점: 매일 8 시 0 분에 조건을 만족하는 대상을 검색하고 대상이 존재하면 동작합니다.
- * 발송 시간대
  - 24시간 발송합니다.
  - 특정 시간대에만 발송합니다. (발송 시간대가 아니면 기다렸다가 다음 시간대에 발송합니다.)

### ③ 수신자정보

- * 수신대상 포함: 모든구성원 / 그룹 (시스템등록)
- * 수신대상 제외: 없음 / 그룹 (사용자등록)
- * 수신거부자: 미포함 / 포함
- * 중복발송: 허용 / 제한

### ④ 발송채널 및 내용

- 이메일
- 문자/카카오톡

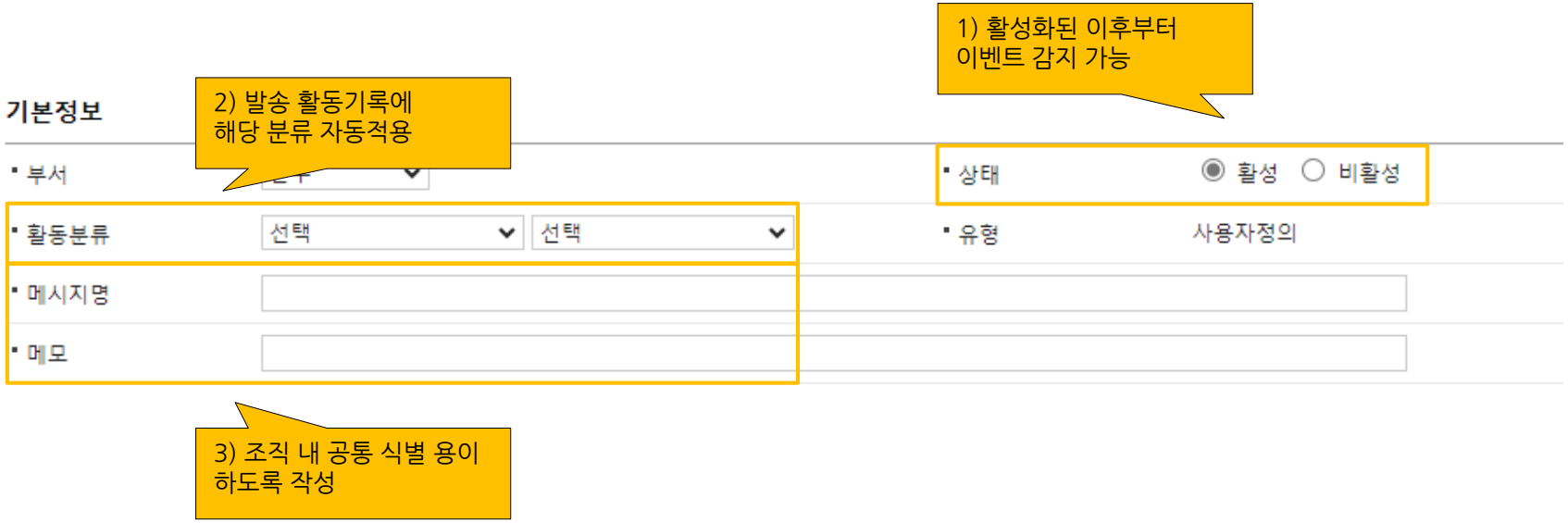
* 치환문자 닫기 ▲ (치환문자를 클릭하면 복사할 수 있습니다)

| | |
|---|---|
| #{구성원.구성원메모} | 구성원의 구성원메모 |
| #{구성원.구성원명} | 구성원명 |
| #{구성원.구성원유형} | 구성원유형(개인/단체) |
| #{구성원.구성원코드} | 구성원코드 |
| #{구성원.등록일} | YYYY-MM-DD |

DONUS

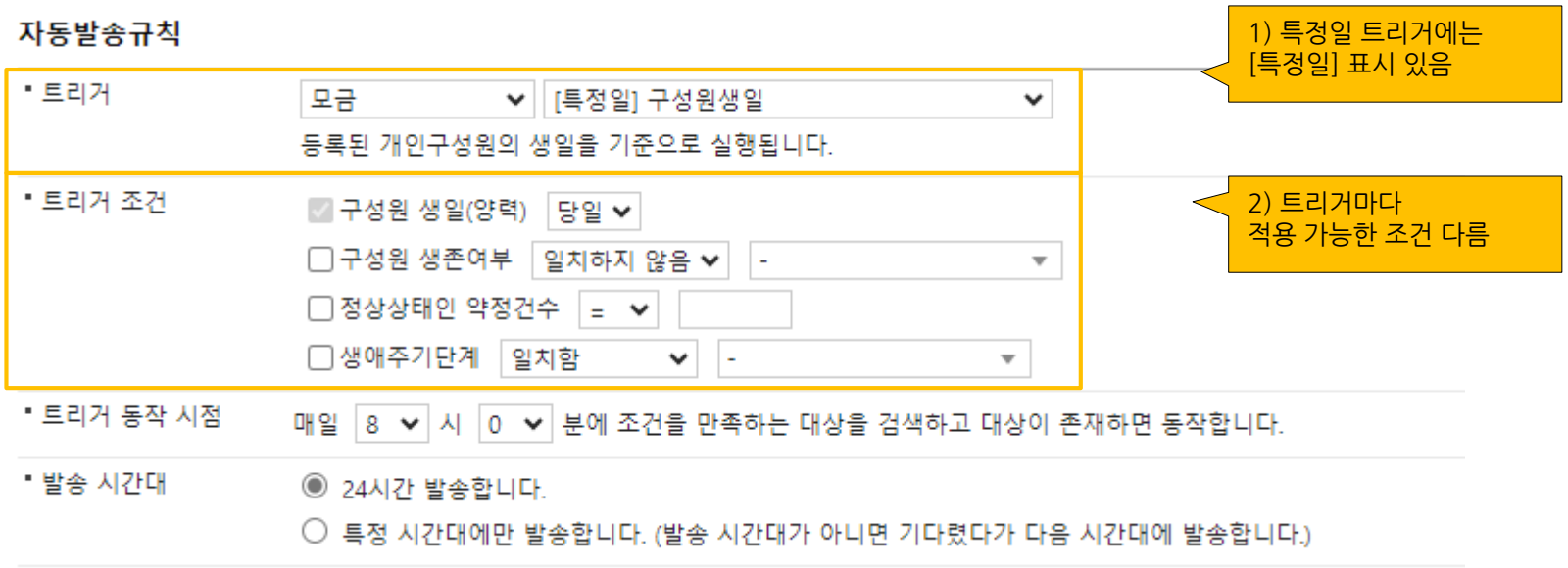
## **기본정보**를 설정합니다.

상태, 활동분류



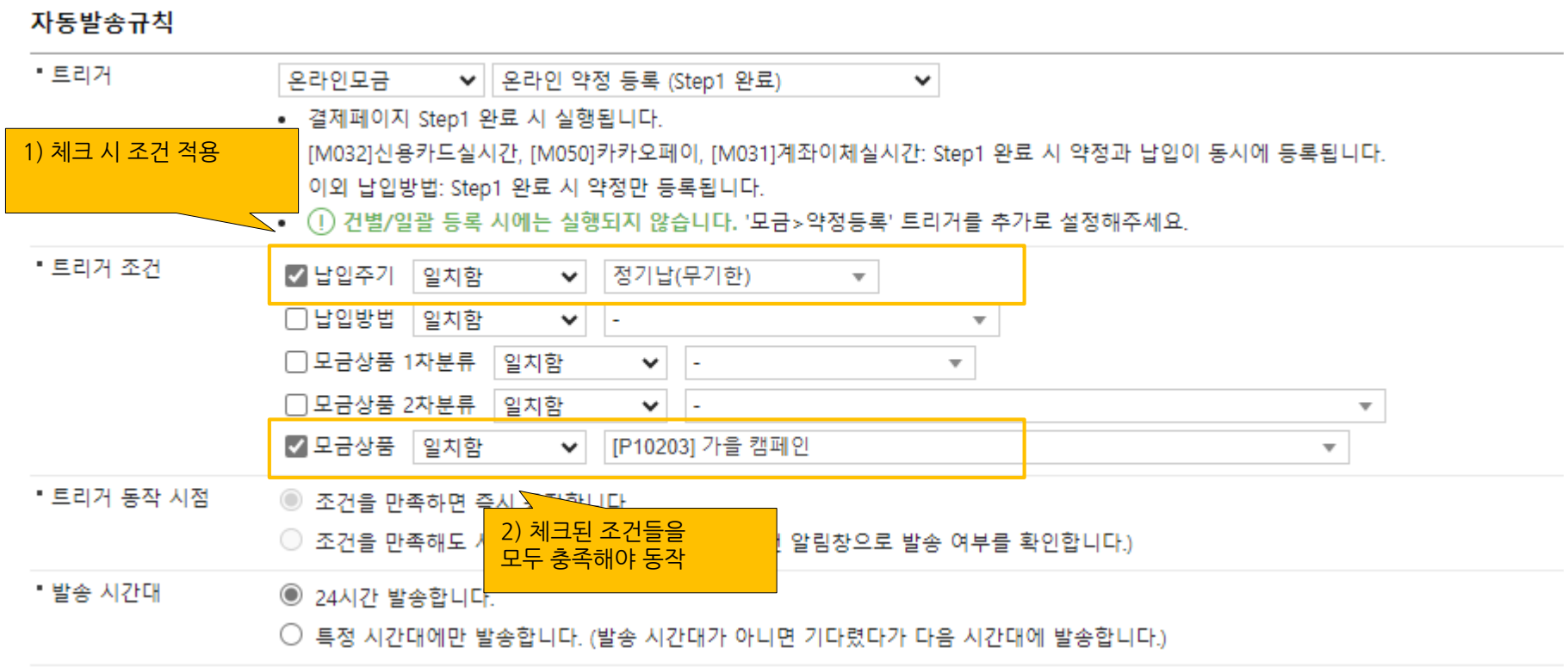
# **자동발송규칙**을 설정합니다.

트리거, 트리거 조건 (1)



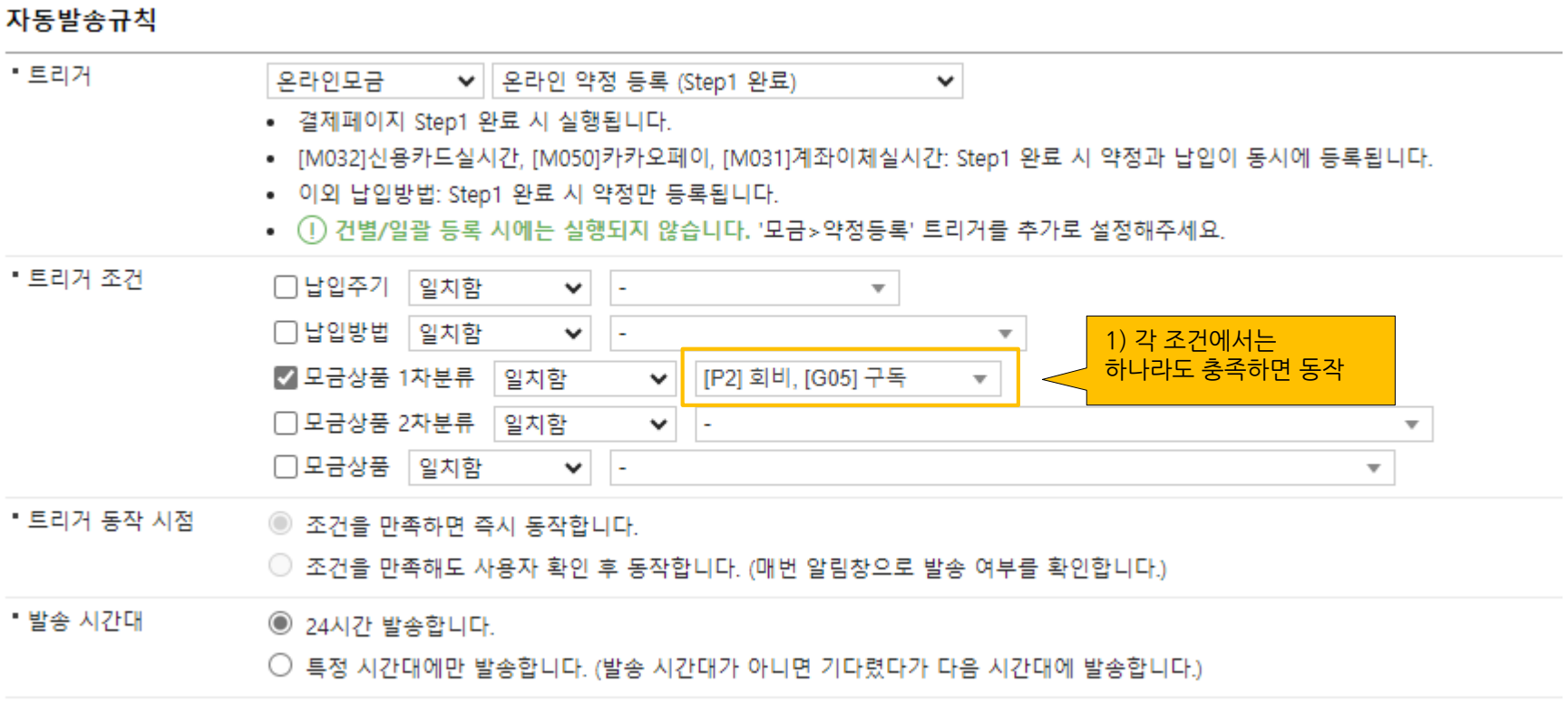
# **자동발송규칙**을 설정합니다.

트리거, 트리거 조건 (2)



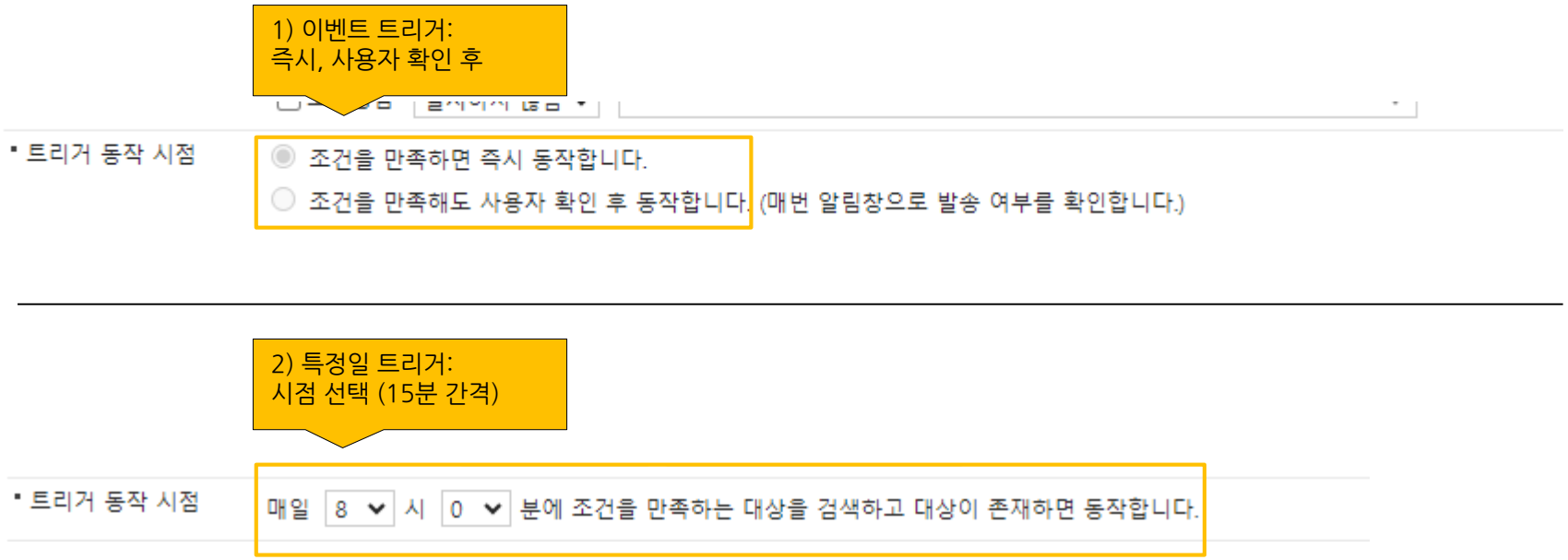
# **자동발송규칙**을 설정합니다.

트리거, 트리거 조건 (3)



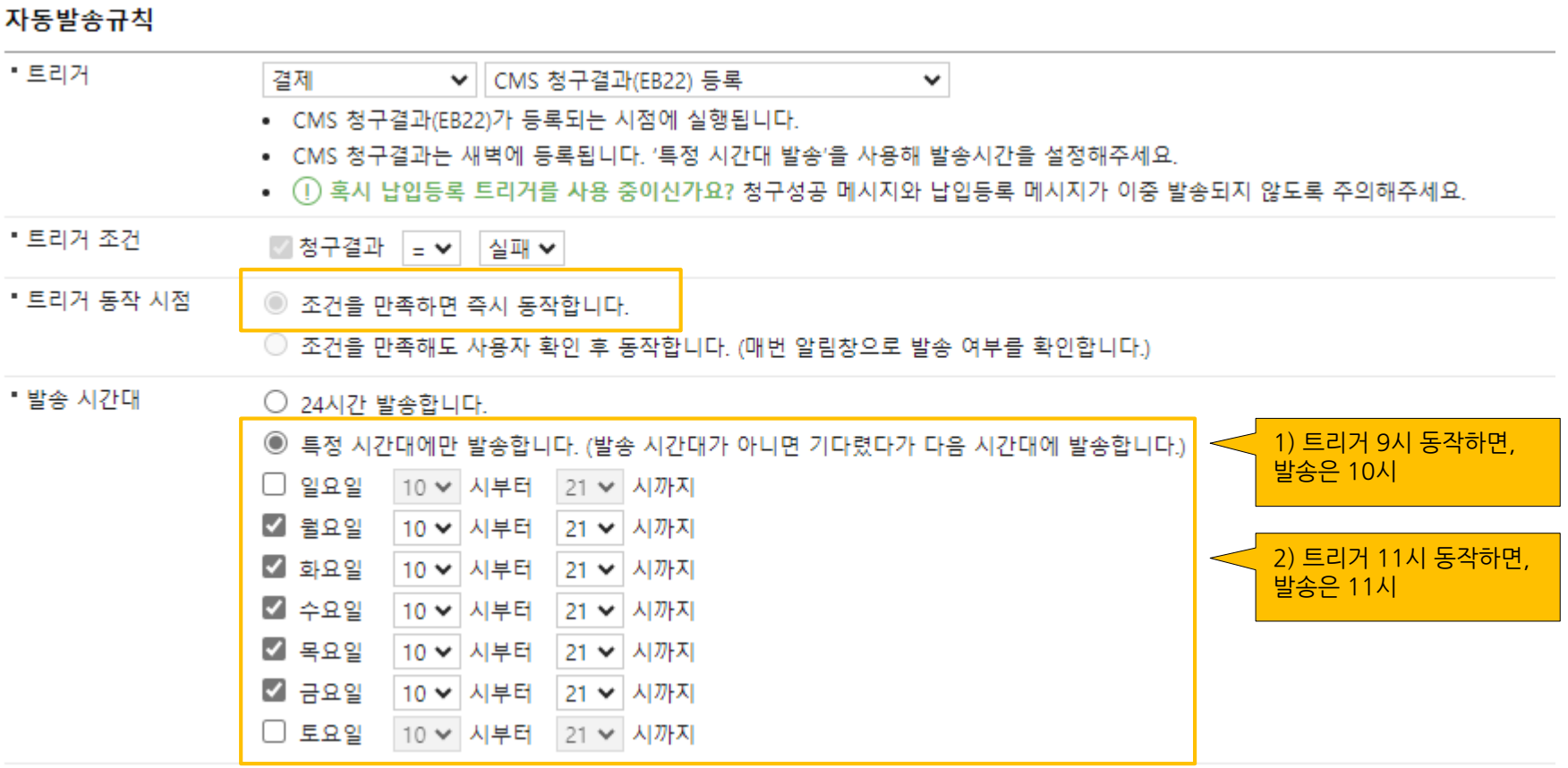
# **자동발송규칙**을 설정합니다.

트리거 동작 시점



# **자동발송규칙**을 설정합니다.

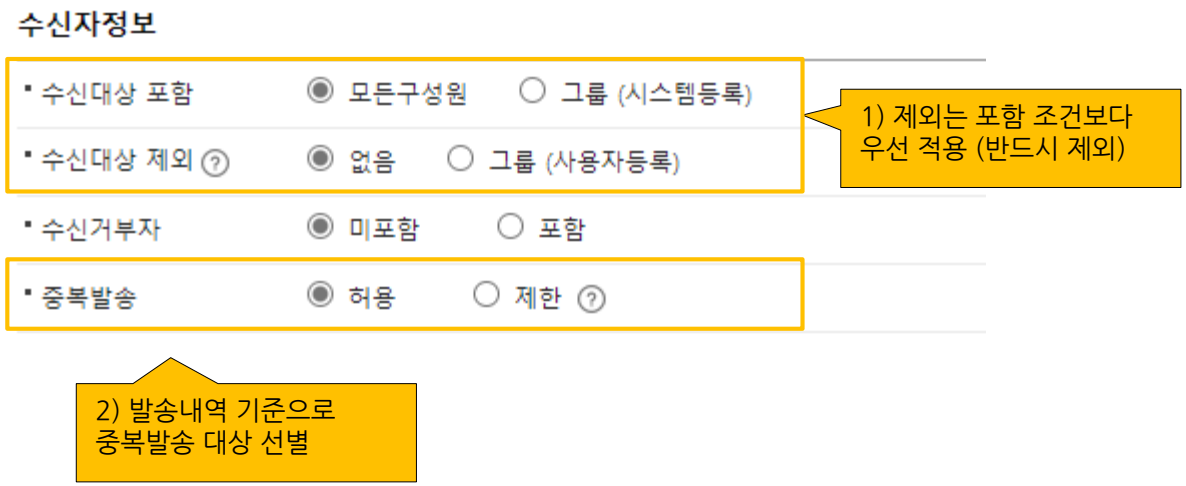
발송 시간대



DONUS

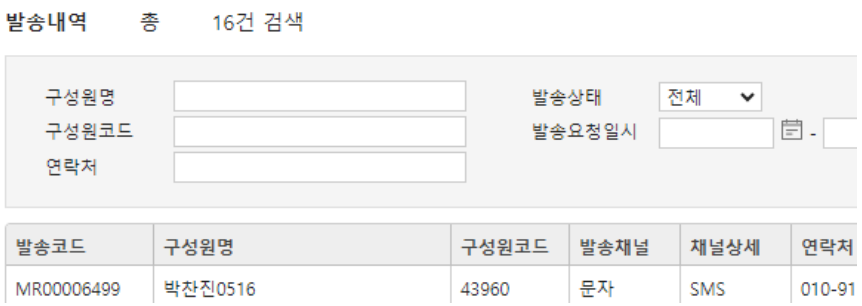
# **수신자정보**를 설정합니다.

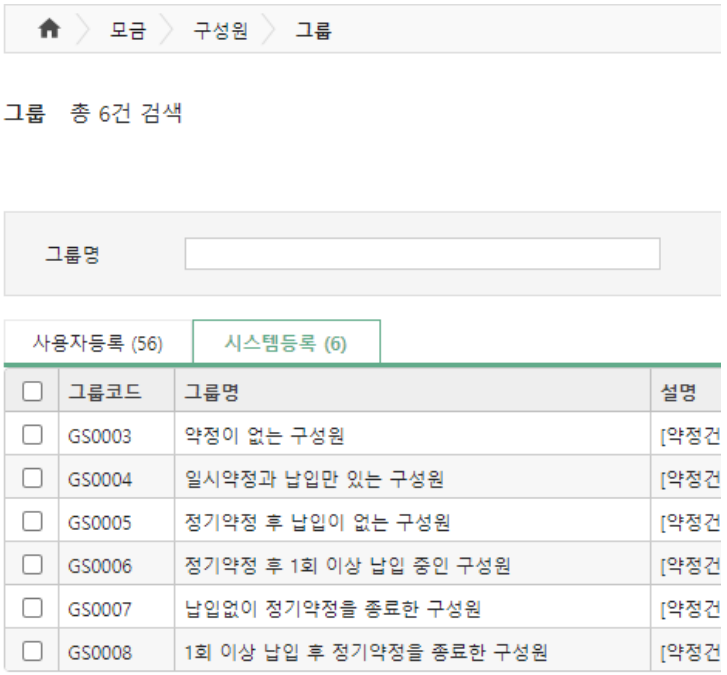
수신 대상




1) 제외는 포함 조건보다 우선 적용 (반드시 제외)

2) 발송내역 기준으로 중복발송 대상 선별



## **발송채널 및 내용**을 설정합니다.

채널, 치환문자

**발송채널 및 내용**

☐ 이메일

☐ 문자/카카오톡

1) 이메일, 문자/카카오톡 통합발송 가능

* 치환문자 닫기 ▲ (치환문자를 클릭하면 복사할 수 있습니다)

2) 트리거마다 적용 가능한 치환문자 다름

| | |
|---|---|
| #{구성원.구성원메모} | 구성원의 구성원메모 |
| #{구성원.구성원명} | 구성원명 |
| • • • | |
| #{약정.모금상품명} | 모금상품명 |
| #{약정.모금상품설명} | 기초정보 > 모금상품 설명 |
| #{약정.약정상태} | 약정상태 |
| #{약정.약정액} | 약정액 (일시납 약정에만 사용합니다) |
| #{약정.약정일} | YYYY-MM-DD |
| #{약정.약정종료사유} | 약정종료사유의 사유명 |
| #{약정.정기납입일} | 정기납입일 DD (출금정책에 따라 실제 출금일과 다를 수 있으며, 정기납 약정에만 사용합니다. 이외 사용시 0으로 치환됩니다) |
| #{약정.정기약정액} | 정기납입액 (정기납 약정에만 사용합니다. 이외 사용시 0으로 치환됩니다) |
| • • • | |

1. 기본개념 이해하기

2. 설정 자세히 보기

▶ 3. Q&A

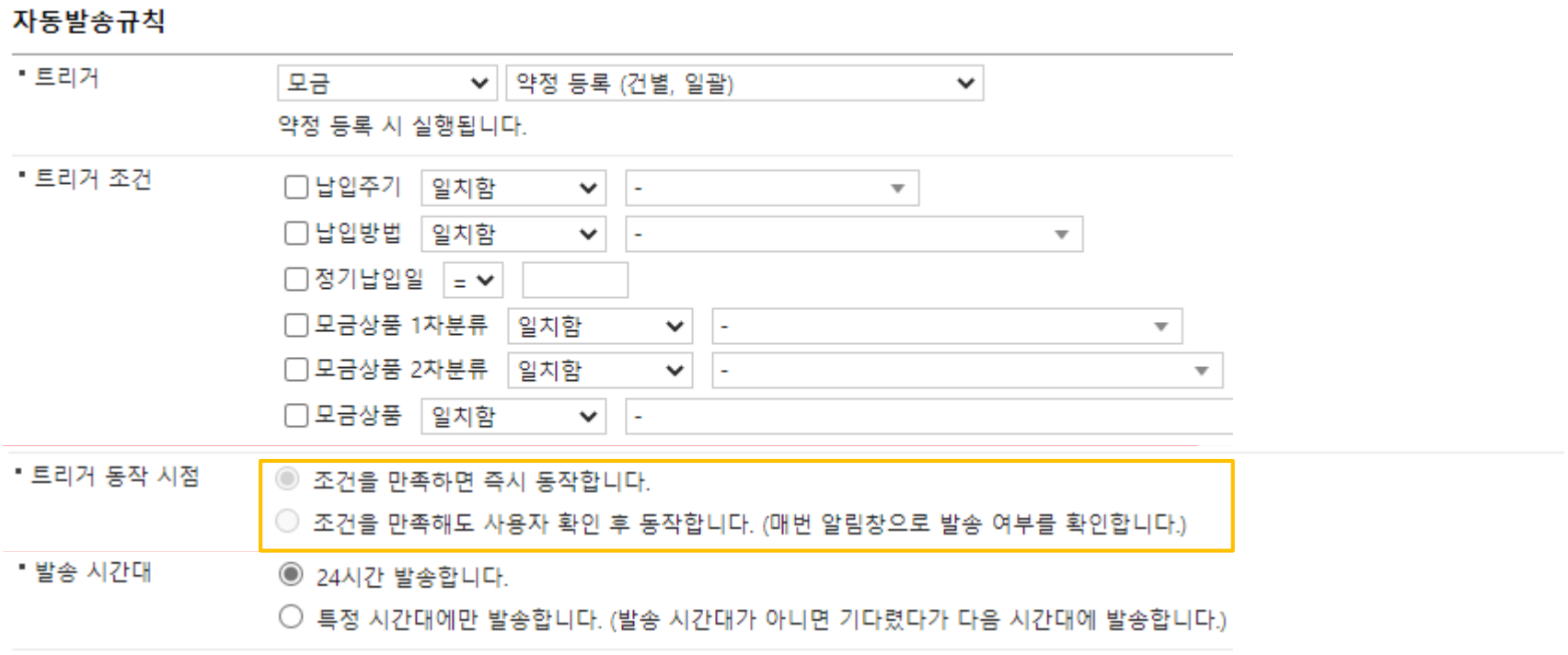
Q1. 데이터를 실수로 등록했습니다. 자동메시지 발송을 취소할 수 있나요?

A1.1. '트리거 동작시점'에 따라 다릅니다.

[조건을 만족하면 즉시 동작합니다.] 취소 불가

데이터를 등록/수정하는 순간 발송 대기상태가 되므로 취소할 수 없습니다.

실수로 등록한 데이터를 수정/삭제하더라도 자동메시지는 발송됩니다.

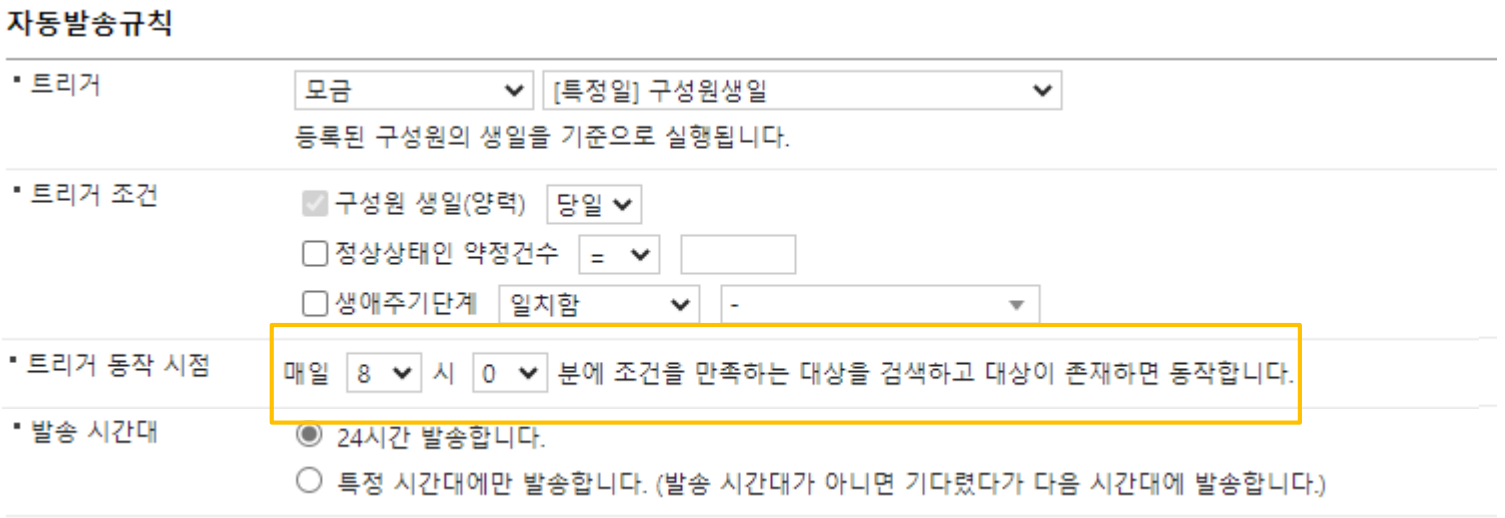


Q1. 데이터를 실수로 등록했습니다. 자동메시지 발송을 취소할 수 있나요?

A1.2. '트리거 동작시점'에 따라 다릅니다.

[매일 O시 O분에 조건을 만족하는 대상을 검색하고 대상이 존재하면 동작합니다.] 취소 가능

트리거가 동작하기 전이라면 데이터를 수정/삭제해 자동메시지가 발송되지 않게끔 조치할 수 있습니다.



Q2. 메시지 발송상태의 뜻을 알고 싶습니다.

A2. 상태별 정의는 다음과 같습니다.

대기: 메시지를 발송하기 위해 준비 중인 상태를 뜻합니다.

제외: 수신 대상자 중 수신거부에 포함되어 발송 제외되는 건을 뜻합니다.

요청: 통신사, 메일 서버 쪽으로 발송을 요청해 진행 중인 상태입니다.

실패: 통신사, 메일 서버로부터 발송에 실패했다는 결과를 받은 상태입니다.

성공: 통신사, 메일 서버로부터 발송에 성공했다는 결과를 받은 상태입니다.

| 대상 | 대기 | 제외 | 요청 | 실패 | 성공 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1,477건 | 0건 | 58건 | 0건 | 50건 | 1,369건 |

Q3. 메시지를 받았는데, 발송상태는 '요청'으로 되어있습니다. 왜 그럴까요?

A3. 통신사/메일서버로 메시지를 전송한 후 10분마다 발송결과를 업데이트 합니다. 실제 발송이 완료된 시점과 결과가 업데이트 되는 시점이 다를 수 있습니다

Q4. 사용 가능한 최대 자동메시지 수는 몇 개인가요?

A4. 커뮤니케이션 라이선스마다 다릅니다. C5 라이선스의 경우 5개 입니다.

* 집계 기준은 '활성' 개수입니다. '비활성', '시스템' 자동메시지는 집계에서 제외됩니다.

활성 (2) | 비활성 (6) | 시스템 (7)

| | 자동메시지코... | 메시지명 | 발송채널 | 상태 | 대상 | 다 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ☐ | MA00000005 | 온라인모금 약정 등록 (이메일/문자) | 이메일 | 활성 | 20 | - |
| ☐ | MA00000006 | 온라인모금 약정 등록 (문자) | 문자 | 활성 | 20 | - |

Q5. 신규후원자 활성화(온보딩)에는 어떤 자동메시지를 쓸 수 있을까요?

A5. '약정일' 트리거를 활용할 수 있습니다. 예를 들어, 후원 초기에 우리 조직과 사업에 대한 신뢰를 높일 수 있는 콘텐츠를 전달하기 위해, 약정일 +1, +3, +7, +14... 와 같은 주기로 자동메시지를 배치할 수 있습니다.

Q6. 리드 제너레이션(잠재후원자 육성)에는 어떤 자동메시지를 쓸 수 있을까요?

A6. '활동기록 등록' 트리거를 활용할 수 있습니다. 예를 들어, 서명캠페인 참여로 활동기록이 등록되었을 때, 해당 캠페인과 관련된 콘텐츠를 자동으로 발송할 수 있습니다. 그 다음, '[특정일] 메시지 발송일' 트리거 자동메시지로 후속 콘텐츠를 자동으로 발송할 수 있습니다.

도너스 지식창고의 '메시지' 섹션에서 자동메시지 설정방법과 활용예시를 살펴볼 수 있습니다.

도너스 지식창고의 '메시지' 섹션에서 자동메시지 설정방법과 활용예시를 살펴볼 수 있습니다.

# 메시지

*일반메시지와 자동메시지 개념*

일반메시지와 자동메시지

자동메시지 발송하기 (1) 자동발송규칙 설정하기

자동메시지 발송하기 (2) 수신자정보 설정하기

자동메시지 발송하기 (3) 활성상태 설정하기

메시지 발송을 예약할 수 있나요?

메시지 발송 결과는 어디서 확인하나요?

메시지 발송상태의 뜻을 알고 싶습니다.

도너스 지식창고의 '메시지' 섹션에서 자동메시지 설정방법과 활용예시를 살펴볼 수 있습니다.

## 자동메시지 활용예시

온라인 결제페이지에서 무통장입금으로 후원 신청 시 계좌번호 자동으로 발송하기

온라인 결제페이지에서 가상계좌로 후원 신청 시 계좌번호 자동으로 발송하기

온라인 결제페이지에서 약정 신청 시 메시지 발송하기

정기후원 종료 시 자동메시지 발송하기

CMS 출금 실패 시 자동메시지 발송하기

카드 정기결제 실패 시 자동메시지 발송하기

CMS 신규승인 실패 시 자동메시지 발송하기

CMS ARS 동의실패 시 자동메시지 발송하기

구성원 생일 축하메시지 자동으로 발송하기

후원 N주년 감사메시지 자동으로 발송하기

'납입 등록' 자동메시지 발송하기

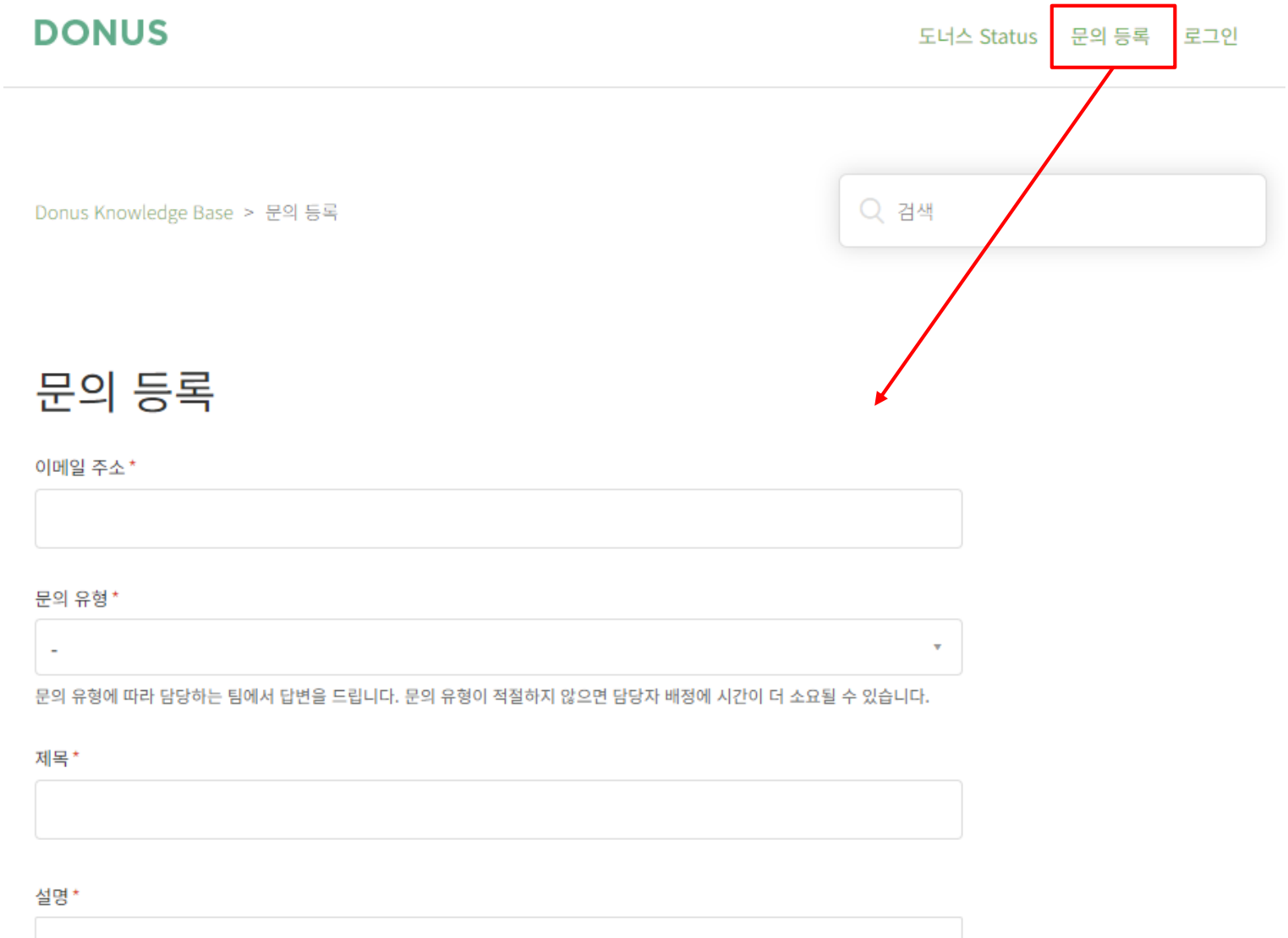
'약정 등록' 자동메시지 발송하기

'활동기록 등록' 자동메시지 발송하기

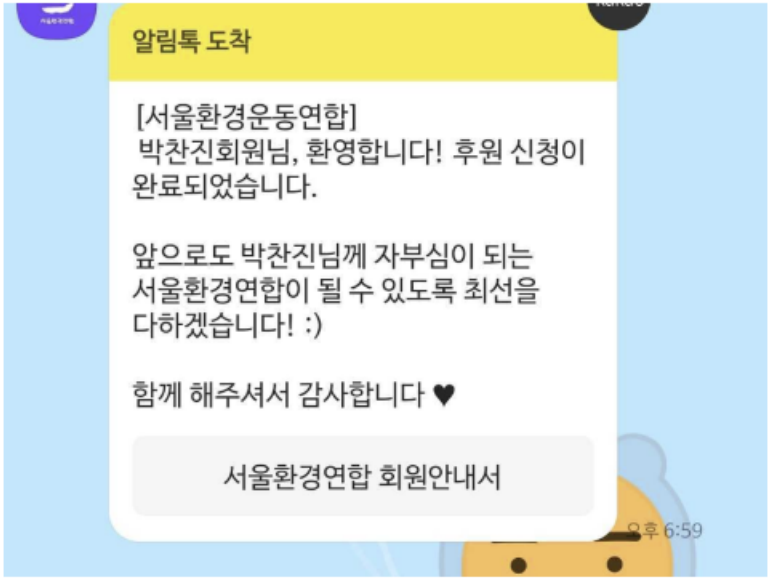
일시후원 신청 후 납입 없는 후원자에게 자동메시지 발송하기

약정일 시나리오 메시지로 유지율 높이기

[도너스 지식창고](#)의 '문의 등록'에서 도너스 사용 문의를 접수할 수 있습니다.



[도너스 블로그](#)에서 모금전략과 모금기술에 대한 콘텐츠를 살펴볼 수 있습니다.




## 모금조직에게 필요한 기본 자동메시지 6가지

성장하는 비영리조직의 공통점 중 하나는 '후원자 소통을 중요하게 생각하며, 실제로 소통을 실천하며, 소통 방식과 콘텐츠를 꾸준히 개선한다'는 점입니다. 다만 후원자님이 많아질수록 모금조직 담당자가 수많은 후원자님의 상황을 하나씩 살피며 소통...

## 다른 조직들은 어떤 감사 문자를 보낼까? 정성이 담긴 첫 후원 감사 문자 모아보기

많은 후원자가 후원 시작 후의 첫 번째 감사 문자를 주의 깊게 살펴봅니다. 따라서 첫 감사 문자는 조직의 인상에 큰 영향을 미칩니다. "OOO 님 후원 감사합니다." 와 같은 일반적인 감사...

# 감사합니다

Contact Us:
donus.cs@crevisse.com