

6

沟通与联络

通讯管理

以下的策略可助你管理和维持人脉，充分利用关系资源。

视频实例

● 组织和动员联络人

开放源软件倡导者和电脑工程师

CiviCRM是个免费的开放源软件，可以用来管理你的关系网络，它可以发送群组邮件并追踪收件人反应，借以规划活动和募款。就像一个通信录，CiviCRM用数据库把联络人的资料整合，同时追踪联络人之间的交流互动（发送邮件，回覆邮件，参与活动）。CiviCRM把资料存置在你的网路伺服器上，这样你就可以安装保护系统确保信息不外漏，同时在任何地方上网使用资料。

使用工具：CiviCRM软件需要在有PHP和MySQL的网路伺服器上运行，可选择使用Drupal或Joomla或独立的资料管理系统。

更多资讯：

网站：<http://civicrm.org/>

免费手册：<http://bit.ly/hlecw> (flossmanuals.net)

● 提供重建资讯

Mercy Corps（美慈）组织和FrontlineSMS

印尼海啸后的重建工作中，Mercy Corps（美慈）组织使用FrontlineSMS软件发送针对受众的手机短讯，FrontlineSMS是一个免费的开放源软件，可以发送短讯给客制化的联络人群组，Mercy Corps利用这个软件给不同的受众发送不同的短讯；透过手机，受灾户可以即时获得最新资讯。

使用工具：FrontlineSMS软件，行动电话

更多资讯：

FrontlineSMS软件：<http://www.frontlinesms.com/>

Mercy Corps（美慈）组织和FrontlinesSMS：

<http://bit.ly/2log3e> (ictupdate.cta.int)



CIVICRM



FRONTLINE SMS

计划你的行动

- 建立联络人资料库具有一定难度，你如何知道人们希望和你的运动保持怎样的关系？他们想收到某个活动的一次性资讯，还是他们乐于定期接收有关你完整活动的资讯？
- 联络人的资料越正确，你和他们的关系就越紧密，你该如何使你的联络人资料库更加正确和完整？
- 使用电邮收集联络人的资料是否比在网站填写资料表更可靠？是否可以用在社交网站上建立活动专页的方式来吸引支持者加入？重要的是，要谨慎计划收集人们资料的方式，同时告知收集的原因及用途。
- 尽可能将资讯分类传达给人们，给所有人发送群组信可能导致你的讯息被忽略，同时把你的信都归类为垃圾邮件，你可以向支持者咨询他们偏好的沟通方式：格式（电邮、短讯、视频），类型（电子报、特定行动、聚会活动）和接收频率（每日、每周、每月）。
- 除了传达资讯给联络人，你也可以将人们彼此连结到当前的活动聚会和行动中，或帮助他们组织在地的，更具体的运动。



案例研究

行动名称：Kleercut

发起者：Greenpeace（绿色和平）组织

地点：北美洲

网站：<http://kleercut.net/>

行动描述

Kleercut运动由Greenpeace（绿色和平）组织发起，为制止Kimberly-Clark（金佰利）公司使用原木纤维的运动，Greenpeace使用CiviCRM收集Kleercut网站到访者的联络方式，接着每月一到两次发送提醒电邮，这些邮件呼吁人们采取行动，如返回Kleercut网站向Kimberly-Clark公司股东发送一封反应电邮，或请他们直接参与附近的行动。Kleercut还把参与者联系起来，让他们建立并管理区域性或各城市的电邮通信录，项目工作人员Richard Brooks说：“我们无法在每个城市和乡镇都组织行动，因此授权参与者，让他们自己组织活动很重要，因为我们提供的Kleercut行动包，包含工具书，海报和媒体出版物，我们可以发动一万人参与活动，而不是仅仅只有我们五个工作人员。”Kleercut通过CiviCRM来追踪人们的参与程度，他们发现有15%到20%收到电邮的人有采取行动，“此回应率比Greenpeace的平均数据高。”Richard说道。在2009年8月，Kimberly-Clark公司同意对其产品中采用的纤维制定标准，Kleercut运动圆满结束。

使用工具：网站使用Drupal，管理联络人使用CiviCRM软件。Richard说：“当可使用的工具越来越多，像Facebook、YouTube、MySpace和Twitter，我们也跟着使用它们。”

效果：历经5年的运动，总计30,000人在网站上注册，大部分来自北美。网站分为英文和法文版本。

通讯管理: 3

经费：几千美元于整合制作Drupal和CiviCRM功能的新网站，以及设计网站视觉标识。网络托管费每月50至60美元。另加项目人员的工资。

资源：一旦宣传和联络人管理工具正式使用后，在技术方面就不再有支出，“网站上许多的内容：如故事，博客和行动列表，其中80%由项目人员完成，”Richard说。

时间：4至5个月实施，制作网站和资料管理系统。运动在2004年9月发起，2009年8月结束。

难度：3（总分是5）

更多资讯：

Kleercut的开放源运动：<http://www.kleercut.net/en/open-source-campaigning>



自助行动

问题

- 你最需要的联络人有哪些人，你如何接近他们？一旦他们加入，你如何让他们继续参与你的运动？
- 你如何透过媒体吸引注意并带动更多人参与运动？
- 如何使你的支持者帮你把电邮、影像、图片转发到他们的博客和社交网络，吸引更多的人加入？
- 如何简易地把联络人从资料库中移除？
- 保障联络人安全和隐私的步骤有哪些？你会把联络人资料存放在自己的伺服器上吗？如遭盗取或遗失，如何定期备份？
- 你认为支持者的行动和反应中，哪些最需要追踪？组织活动，吸收更多联络人，签署请愿书，还是发送电邮？

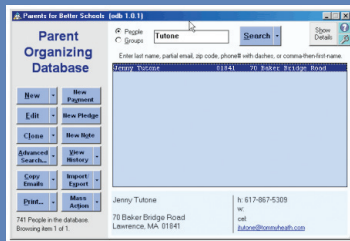
你可以尝试的几种方式

- 1 除了追踪支持者的反应，收集那些有能力创造改变的受众的联络方式，即使他们并不支持你的运动也无所谓，当你（或你的支持者）需要发送针对性邮件给这些受众好追踪他们的反应的时候，就可以利用这些联络资料。
- 2 支持者可以发短讯回覆是否愿意接收有关你运动的手机快讯讯息。
- 3 根据支持者提供的信息，并在他们同意下，为支持者最集中的地区绘制一张支持者分布地图。
- 4 帮助支持者联络在他们附近的受众，协助他们自己组织活动，借助联络人管理工具，你不需要把人们的联络方式透露给其他人，也可以分享联络人资料。
- 5 在现场活动中，邀请人们登记收信人名单，以获得运动即时报告和有关资讯的短讯或电邮。

特別工具

与支持者保持联络

The Organizers' Database（组织者资料库）(<http://organizersdb.org/>)是一个免费软件，有了它你可以更容易追踪你与支持者、运动伙伴和其他联络人的交流互动，除了储存联络人的名字和地址，此软件也可轻易地把联络人资料转换为电邮，信函和邮寄地址标签，你还可以使用它来追踪捐款和已发讯息。只有装有Windows操作系统的电脑才可以使用此软件，CiviCRM软件则可以应用于所有的操作系统(<http://civicrm.org/>)。



提示

RICHARD BROOKS, 来自KLEERCUT和GREENPEACE（绿色和平组织），关于能力：

“如果透过网络把人们组织起来对于你的运动来说特别重要，你应该确保你有执行的能力。我们的活动比计划晚结束，但当活动逐渐变成多重策略时，我们比刚开始维持网络工作吃力。”

KEN BANKS, 来自FRONTLINESMS, 关于讯息定位：

“在与人们建立关系时，很重要的一点是你不能发送那些他们不愿收到的讯息，因为你不希望打扰他们，令他们厌烦或引起他们的反感。把联络人归类为不同群组，可以确保在执行时避免这个问题，根据你选择使用的软件和系统，你可以轻松地辨识和定位特定受众，从而分类你想传达的讯息。”

MICHAL MACH, 来自CIVICRM, 关于开放源工具的技术支援：

“各種軟件工具的網上的專家同好社群很多，特別是免費的開放源軟件，這些重要的社群幫助人們客製化軟件，進而滿足不同的需求。因此如果你使用特定聯絡人資料管理軟件的時候，我建議你把使用經驗分享給其他人，讓更多的人受惠。”