

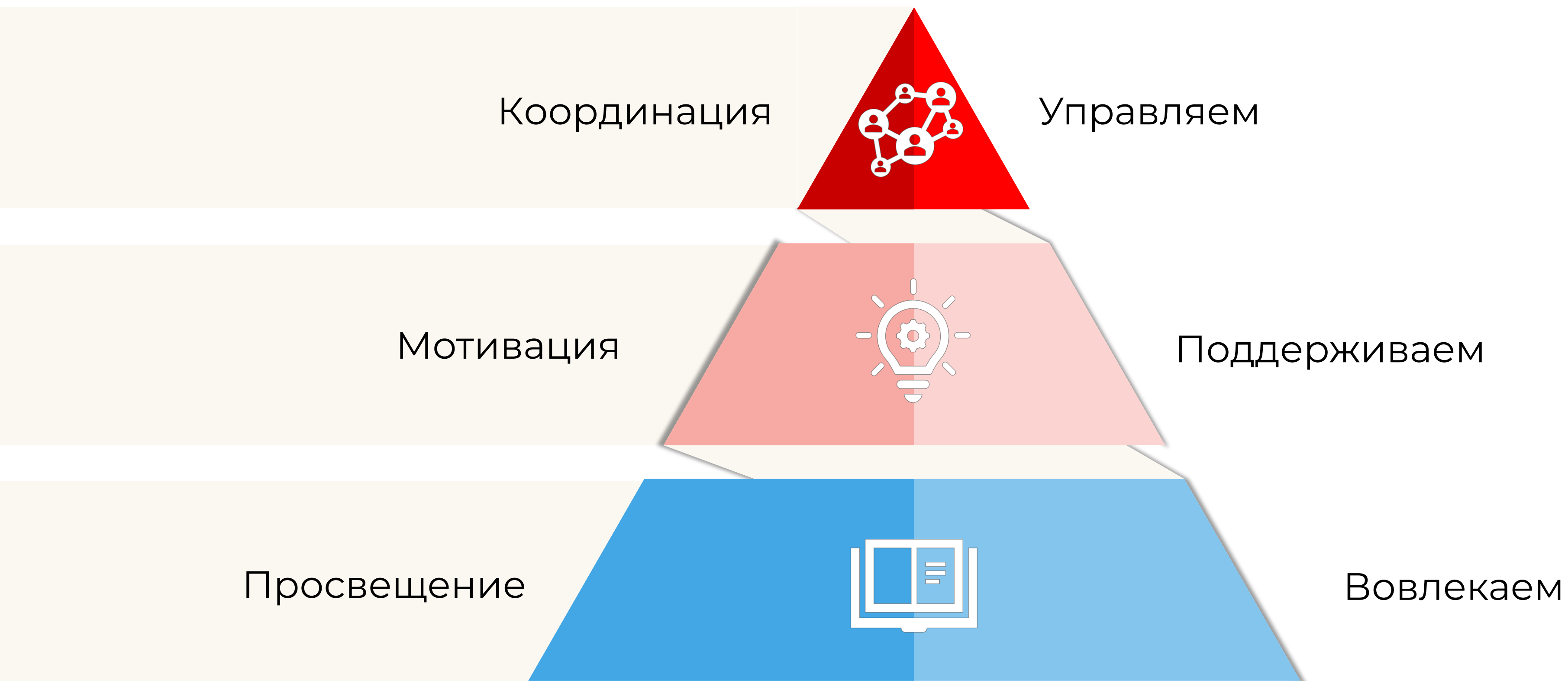


DonorSearch

Сообщество доноров крови

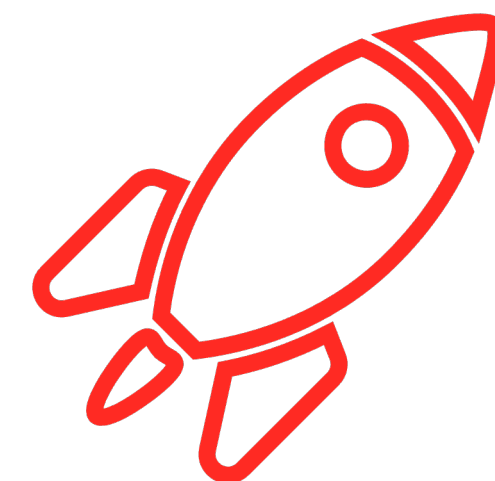


Полный цикл работы с донором начиная с первого касания



RFM — не только про деньги

Как DonorSearch строит
CRM и email вокруг
поведения человека



Сегментация → сценарий →
письмо → действие →
измерение → AI

CRM вокруг поведения

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В DONORSEARCH

, спасибо, что подписались на нашу рассылку!

DonorSearch — негосударственный проект, который популяризирует безвозмездное донорство, поддерживает доноров и мотивирует их сдавать кровь регулярно. Уже 13 лет мы развиваем крупнейшее в России сообщество доноров крови на базе IT-платформы.

Миссия DonorSearch — сделать так, чтобы каждый день в каждый центр крови приходило нужное число доноров.

Сервис будет интересен и полезен вне зависимости от того, были ли у вас донации ранее.

[Зарегистрироваться](#)

**РАССКАЖИТЕ,
ЧТО ПОШЛО НЕ ТАК**



, здравствуйтеЗдравствуйте!

Мы заметили, что вы не завершили оформление пожертвования. Нам важно понять, что пошло не так.

Пожалуйста, пройдите опрос. Он займёт не больше 1 минуты.

[Пройти опрос](#)

DonorSearch развивается благодаря вашим пожертвованиям. 100, 300, 500 рублей, каждое пожертвование помогает нам развивать проект и популяризировать донорство.

Игрофикация на платформе



Полученные



Граф
Доноракула

Рассказать друзьям



Амбассадор
донорства

Рассказать друзьям



Юбилей в
донорстве

Рассказать друзьям



Донация на
каникулах

Рассказать друзьям



Донор не только
крови

Рассказать друзьям



Путь
донора

Рассказать друзьям

Еще впереди



Донор не только крови

За [регулярную поддержку](#) проекта DonorSearch в течение четырех лет

43 из 48



Амбассадор донорства

Высший момент амбассадорства – [вовлечь в поддержку проекта](#) своих знакомых.

86 из 100



Юбилей в донорстве

Приятное напоминание о годах на вашем [пути донора](#).

7 из 10



Дважды донор

Выдается в случае совпадения даты [донации](#) и [пожертвования](#).

0 из 1



Наставник

Опытный донор может спасти больше жизней, если [вовлечет](#) своим примером друзей и коллег

0 из 3



Путь донора

Памятная точка сохранения красивой цифры на вашем долгом [пути донора](#).

12 из 20

Профили счастливых доноров



Татьяна Алеева

Москва

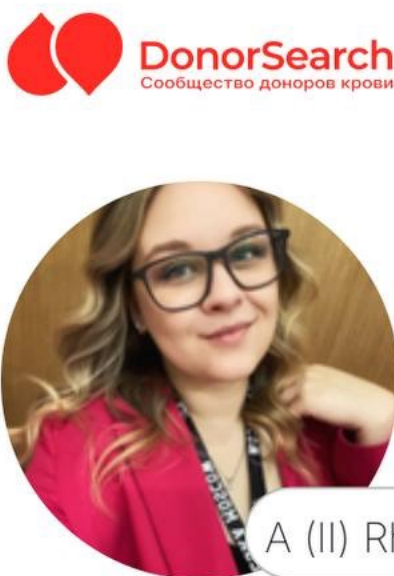


07 ноября 2024 г.
последняя донация



Опытный донор

20 донаций



Кристина Анушова

Москва



28 сентября 2024 г.
последняя донация



Неуёмный донор

66 донаций



Михаил Глазман

Екатеринбург, Свердловская область



02 декабря 2024 г.
последняя донация



Опытный донор

37 донаций



Мария Васильева

Севастополь, Крым



08 ноября 2024 г.
последняя донация



Опытный донор

25 донаций

Кейс: письмо «Доступные достижения»

Как не перепутать красивую рассылку и реальный результат

✉️ 1. Метрики рассылки (email performance)

📩 **1 171** доставленных писем

👁️ **486** unique opens = **41,5%** Open Rate

🖱️ **273** unique clicks = **23,3%** Click Rate

📊 **56,2%** CTR

Метрики рассчитаны по уникальным пользователям

👤 2. Поведенческие эффекты и охват (инсайт)

Trigger coverage: **25,1%**

1 172 qualifying deliveries из **4 669** событий достижения

77,6%
с подходящей доставкой

41,1%
без такой доставки

📈 **+36,5 п.п.** – наблюдаемая разница



НЕ ПРИЧИННЫЙ ЭФФЕКТ
Группы могли системно отличаться по активности

💡 Open Rate ещё **не говорит**, что CRM-сценарий действительно изменил поведение пользователя.

«Донор» — это не одно состояние



Одинаковое письмо для разных стадий почти всегда теряет смысл



Нужно ли всем этим людям одно письмо?

RFM появляется не как модная аналитическая методика, а как способ описать практическое состояние человека.

Как мы пришли к RFM



Более сложная модель может быть хуже, если команда не понимает, что делать завтра утром

ML-кластеризация

Закономерности есть, но сегменты трудно интерпретировать и использовать в ежедневной работе.

RFM / понятные признаки

Давность, частота, глубина подтверждённой истории — признаки, которые можно объяснить и превратить в сценарии.

Самая умная сегментация бесполезна, если команда не понимает, что с ней делать завтра утром.

Один человек
может находиться в
разных CRM-
состояниях
одновременно

58 989 — RFM крови
3 904 — RFM
пожертвований

на 31.07.2026

	КРОВЬ	ДЕНЬГИ
R	дни с донации	дни с платежа
F	число донаций	число платежей
M	загруженные справки	сумма пожертвований

Дата регистрации🇷🇺

Не определено - Не определено

✕

Страна🌐

Нет выбранных значений

▼

Регион/Область🇷🇺

Нет выбранных значений

▼

Город🏠?

Нет выбранных значений

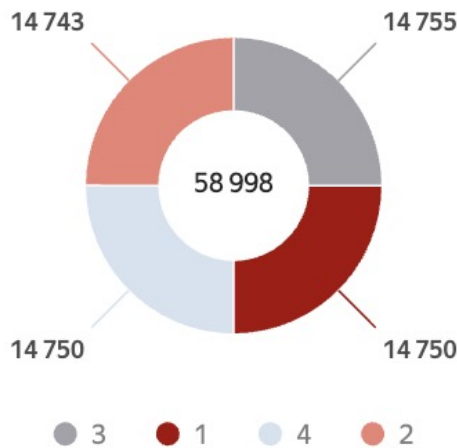
▼

Сбросить

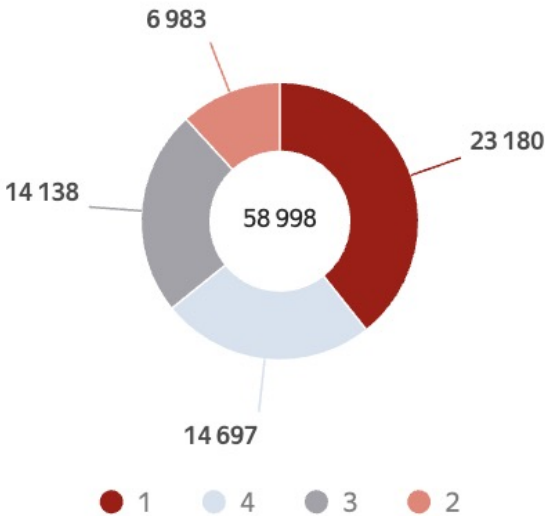
💧❤️DonorSearch

R4 порог	R3 порог	R2 порог	F3 порог	F2 порог	F1 порог	M3 порог	M2 порог	M1 порог
365	1 124	3 109	9	2	1	7	1	0

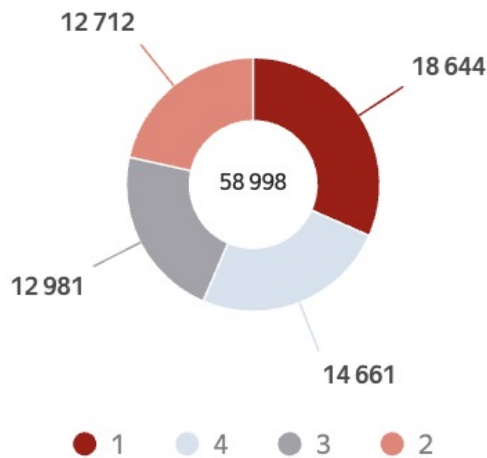
Квартиль R (дни с последней донации)



Квартиль F (кол-во донаций)



Квартиль M (кол-во загрузок справок)



RFM-матрица

R 📏	F 📏	M1		M2		M3		M4	
		Кол-во пользователей 📏	% 📏	Кол-во пользователей 📏	% 📏	Кол-во пользователей 📏	% 📏	Кол-во пользователей 📏	% 📏
1	1	9 137	15,5%	66	0,1%				
	2	1 953	3,3%	3	0,0%	24	0,0%		
	3	2 804	4,8%	2	0,0%	46	0,1%	5	0,0%
	4	664	1,1%			3	0,0%	43	0,1%
2	1	1 738	2,9%	5 976	10,1%				
	2	665	1,1%	85	0,1%	1 526	2,6%		
	3	1 260	2,1%	127	0,2%	1 670	2,8%	143	0,2%
	4	414	0,7%	46	0,1%	140	0,2%	953	1,6%
3	1	3	0,0%	4 757	8,1%				
	2			36	0,1%	1 810	3,1%		
	3	2	0,0%	62	0,1%	3 768	6,4%	484	0,8%
	4	1	0,0%	13	0,0%	75	0,1%	3 744	6,3%
4	1			1 503	2,5%				
	2	2	0,0%	19	0,0%	860	1,5%		
	3	1	0,0%	8	0,0%	2 996	5,1%	760	1,3%
	4			9	0,0%	63	0,1%	8 529	14,5%

Дата регистрации 🇷🇺 Не определено - Не определено ✕

Тип платежа 🇷🇺 Нет выбранных значений ▾

Активная подписка Нет выбранных значений ▾

Страна 🌐 Нет выбранных значений ▾

Регион/Область 🇷🇺 Нет выбранных значений ▾

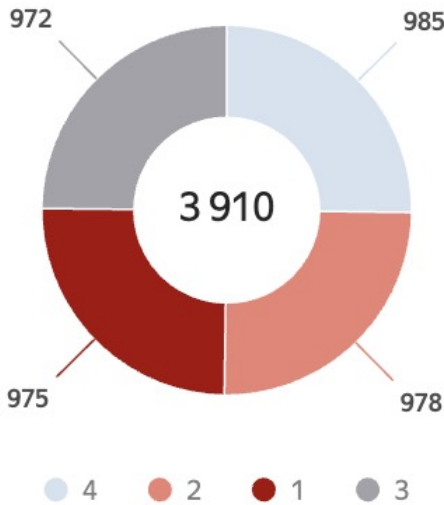
Город 🇷🇺 ? Нет выбранных значений ▾

Сбросить

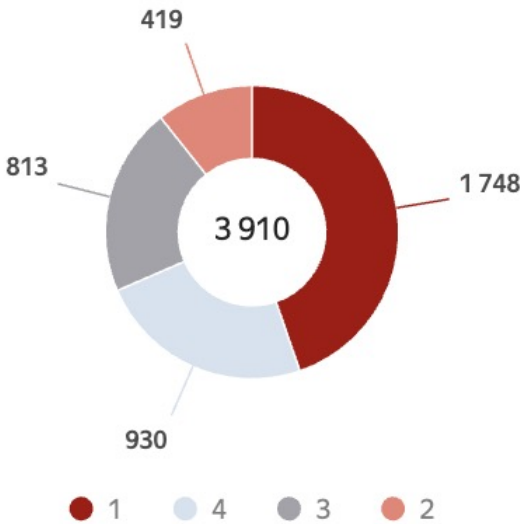
💧❤️ DonorSearch

R4 порог	R3 порог	R2 порог	F3 порог	F2 порог	F1 порог	M3 порог	M2 порог	M1 порог
37	281	494	9	2	1	1 200 ₺	450 ₺	200 ₺

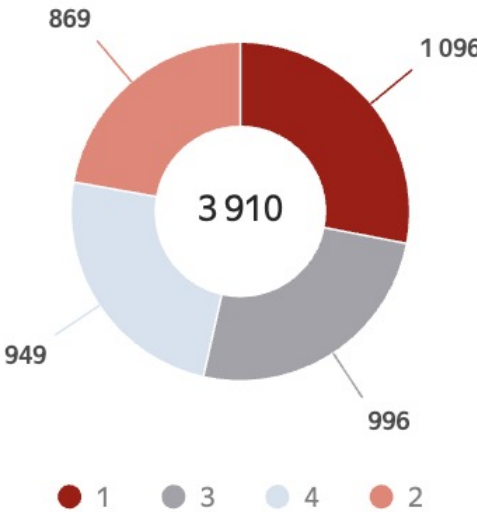
Квартиль R (дни с последнего пожертвования)



Квартиль F (кол-во пожертвований)



Квартиль M (сумма пожертвований)



RFM-матрица

R ⚙	F ⚙	M1		M2		M3		M4	
		Кол-во пользователей ⚙	% ⚙	Кол-во пользователей ⚙	% ⚙	Кол-во пользователей ⚙	% ⚙	Кол-во пользователей ⚙	% ⚙
1	1	351	9,0%	181	4,6%	137	3,5%	13	0,3%
	2	37	0,9%	16	0,4%	42	1,1%	8	0,2%
	3	25	0,6%	46	1,2%	52	1,3%	34	0,9%
	4	1	0,0%	3	0,1%	4	0,1%	25	0,6%
2	1	299	7,6%	199	5,1%	89	2,3%	2	0,1%
	2	60	1,5%	38	1,0%	51	1,3%	5	0,1%
	3	26	0,7%	44	1,1%	60	1,5%	36	0,9%
	4	1	0,0%	10	0,3%	16	0,4%	42	1,1%
3	1	188	4,8%	121	3,1%	73	1,9%	2	0,1%
	2	41	1,0%	35	0,9%	34	0,9%	2	0,1%
	3	5	0,1%	66	1,7%	173	4,4%	61	1,6%
	4	1	0,0%	3	0,1%	44	1,1%	123	3,1%
4	1	38	1,0%	33	0,8%	22	0,6%		
	2	18	0,5%	13	0,3%	19	0,5%		
	3	4	0,1%	51	1,3%	90	2,3%	40	1,0%
	4	1	0,0%	10	0,3%	90	2,3%	556	14,2%

Текущая **RFM**-модель доноров крови

R — Recency

дни с последней донации



- R4** R4: до 364 дней
- R3** R3: 365–1122
- R2** R2: 1123–3107
- R1** R1: 3108+

F — Frequency

кол-во донаций



- F1** F1: 1
- F2** F2: 2
- F3** F3: 3–9
- F4** F4: 10+

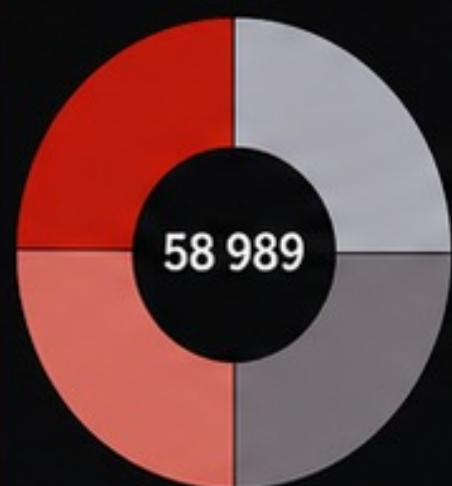
M — Maturity

кол-во загруженных справок



- M1** M1: 0
- M2** M2: 1
- M3** M3: 2–7
- M4** M4: 8+

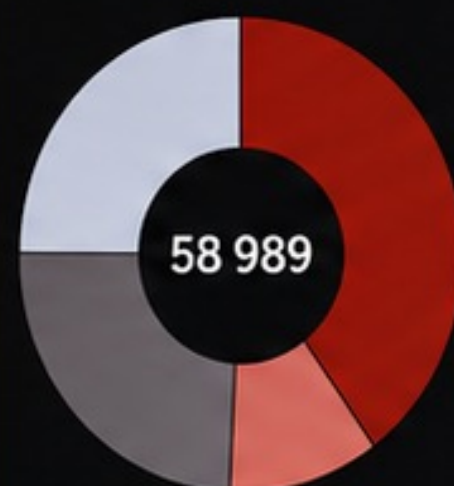
Распределение по R (дни с последней донации)



R4 (до 364 дней)	14 772
R3 (365–1122)	14 723
R2 (1123–3107)	14 748
R1 (3108+)	14 746

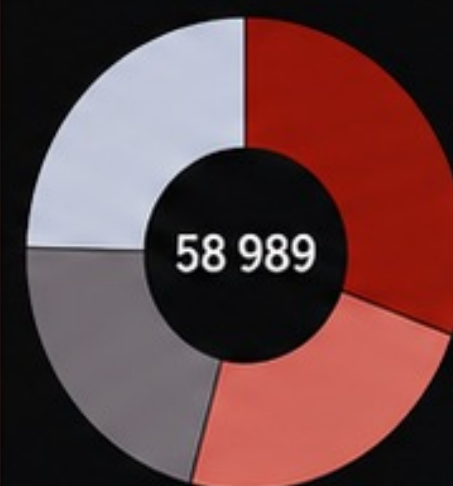
Почти равномерное распределение

Распределение по F (кол-во донаций)



F1 (1)	23 181
F2 (2)	6 980
F3 (3–9)	14 136
F4 (10+)	14 692

Распределение по M (кол-во загруженных справок)



M1 (0)	18 644
M2 (1)	12 713
M3 (2–7)	12 975
M4 (8+)	14 657

“ Для доноров **M** — не деньги, а глубина подтверждённой истории на платформе. ”

RFM — это ещё не CRM

Сегментация должна превращаться в следующее действие



Ультра-лояльные

поддерживать отношения,
благодарить, звать
в амбассадоры



**Лояльные,
но забытые**

аккуратно реактивировать
и напоминать, что DonorSearch
стал лучше



Потенциальные

искать дополнительный повод
для возвращения



Неизвестные

вовлекать в сервис
и культуру донорства

 Эта управленческая интерпретация поверх RFM помогает переводить цифры в сценарии коммуникации.



RFM показывает состояние человека. CRM решает, что делать с этим состоянием дальше.

CRM-инфраструктура e-mail-коммуникаций

Email — это не стратегия, а **исполнительный слой CRM**



82

trigger-записи



79

локальных
HTML-шаблонов

Примеры сценариев

1 Регистрация / DOI

DonorSearch

Спасибо,
что вы с нами!

Ваш профиль в DonorSearch
успешно создан. Давайте вместе
спасать больше жизней.

Заполнить профиль

Мы рядом, чтобы помочь.
DonorSearch

2 Загрузка донации

DonorSearch

Спасибо за вашу
донацию!

Мы получили вашу донацию
и уже начали помогать тем,
кому это нужно.

Посмотреть историю

Ваша помощь — чья-то жизнь.
DonorSearch

3 Не загружал справки 3 месяца

DonorSearch

Нам не хватает
ваших справок

Вы не загружали справки
уже 3 месяца. Обновите их,
чтобы продолжать помогать
эффективно.

Загрузить справки

Актуальные данные = больше
спасённых жизней.
DonorSearch

4 Не заходил 6 месяцев

DonorSearch

Мы скучаем
по вам!

Давно не видели вас
в DonorSearch. Зайдите,
посмотрите, как идут дела
и продолжайте помогать.

Вернуться в профиль

Вместе мы делаем больше.
DonorSearch

5 Доступные достижения

DonorSearch

У вас новые
достижения!

Вы стали ещё ближе к новым
наградам. Посмотрите,
что уже доступно.

Посмотреть достижения

Ваш вклад вдохновляет.
DonorSearch

6 Отмена регулярных пожертвований

DonorSearch

Жаль вас терять

Вы отменили регулярные
пожертвования. Если что-то
пошло не так — напишите нам.
Мы хотим стать лучше.

Возобновить помощь

Каждая капля важна.
DonorSearch



событие



правило



письмо



СТА



продуктовое действие



Когда мы собрали всё в одном месте, стало видно: сценариев много,
а значит дальше нужно разбираться с пересечениями, дублями и приоритетами.

Год 17

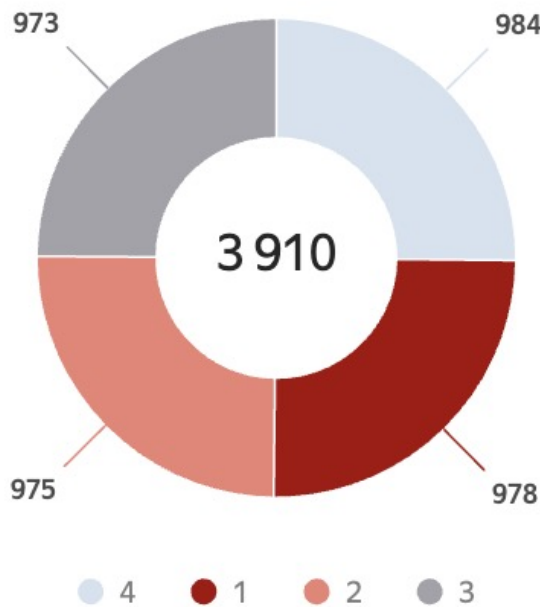
Нет выбранных значений

▼

📊 Таблица Кол-во регистр. и Кол-во, где доп. первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. по Году и Месяцу

	Январь			Февраль			Март			Апрель			Май			Июнь			Июль			Август				
	1			2			3			4			5			6			7			8				
	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙	Кол-во регистр. ⚙	Кол-во регистр. и первое пожертв. в теч. 90 дней после регистр. ⚙	% Кол-ву регистр. ⚙		
2026	2 187	23	1,05%	1 661	24	1,44%	1 173	20	1,71%	1 531	31	2,02%	1 542	20	1,30%	1 864	18	0,97%	1 482	15	1,01%	836	11	1,32%		
2025	2 761	33	1,20%	2 111	27	1,28%	1 940	32	1,65%	4 282	99	2,31%	2 003	36	1,80%	3 974	73	1,84%	2 239	21	0,94%	2 311	36	1,56%	2 550	
2024	1 820	8	0,44%	2 985	22	0,74%	2 860	9	0,31%	2 646	12	0,45%	2 186	17	0,78%	2 556	33	1,29%	2 694	33	1,22%	2 381	43	1,81%	2 337	
2023	3 589	2	0,06%	4 789	6	0,13%	4 958	2	0,04%	4 231	2	0,05%	3 279	2	0,06%	2 644	2	0,08%	2 439	4	0,16%	2 697	5	0,19%	2 690	
2022	4 430	0	0,00%	3 166	0	0,00%	4 258	0	0,00%	7 287	1	0,01%	2 939	1	0,03%	3 793	1	0,03%	4 196	2	0,05%	4 225	1	0,02%	5 273	
2021	952	0	0,00%	671	1	0,15%	816	0	0,00%	842	0	0,00%	555	0	0,00%	897	0	0,00%	579	0	0,00%	3 625	0	0,00%	3 734	

Распределение по квартилям разница от регистр. до первого пожертв.



📊 Таблица порогов по разнице от регистр. до первого пожертв.

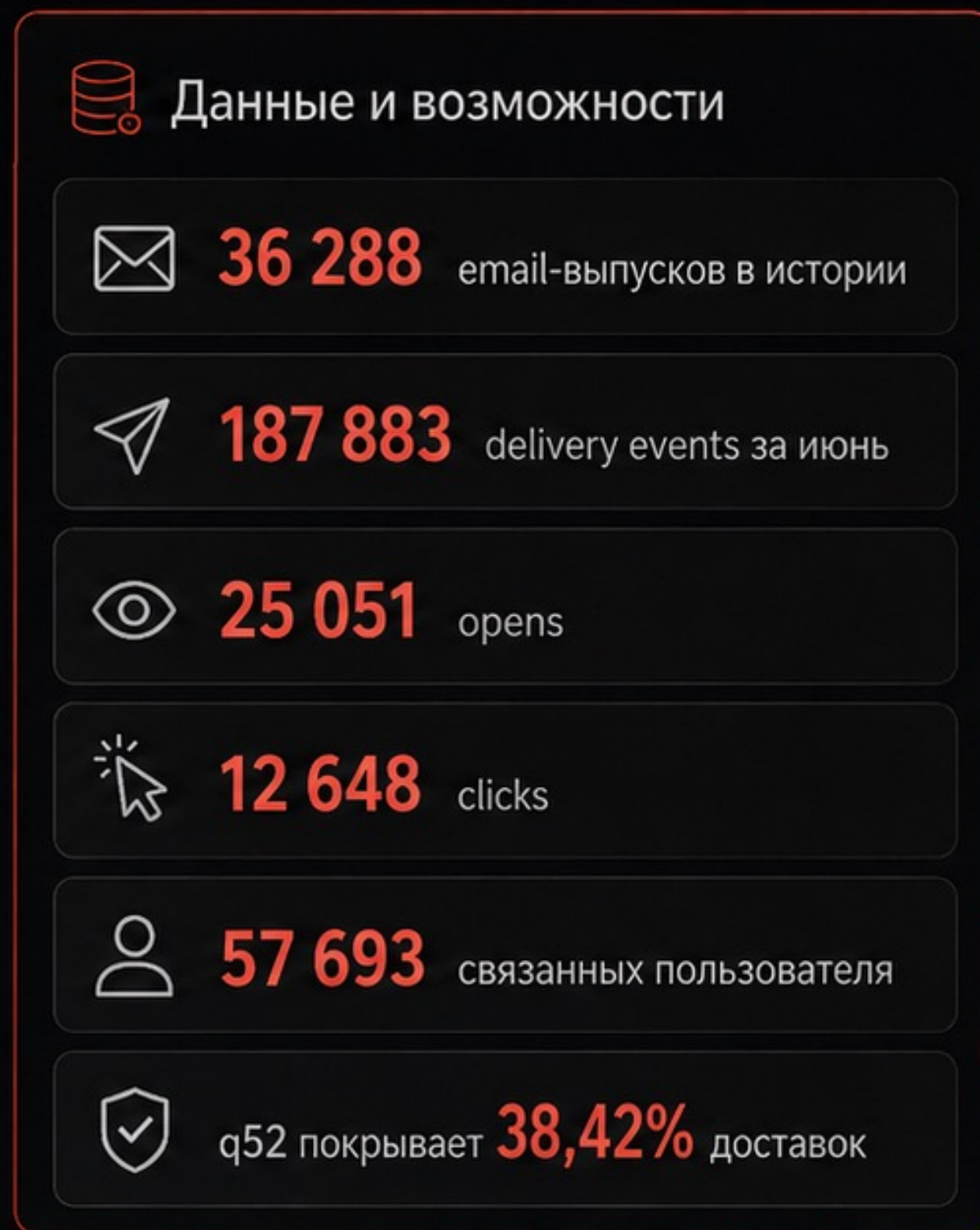
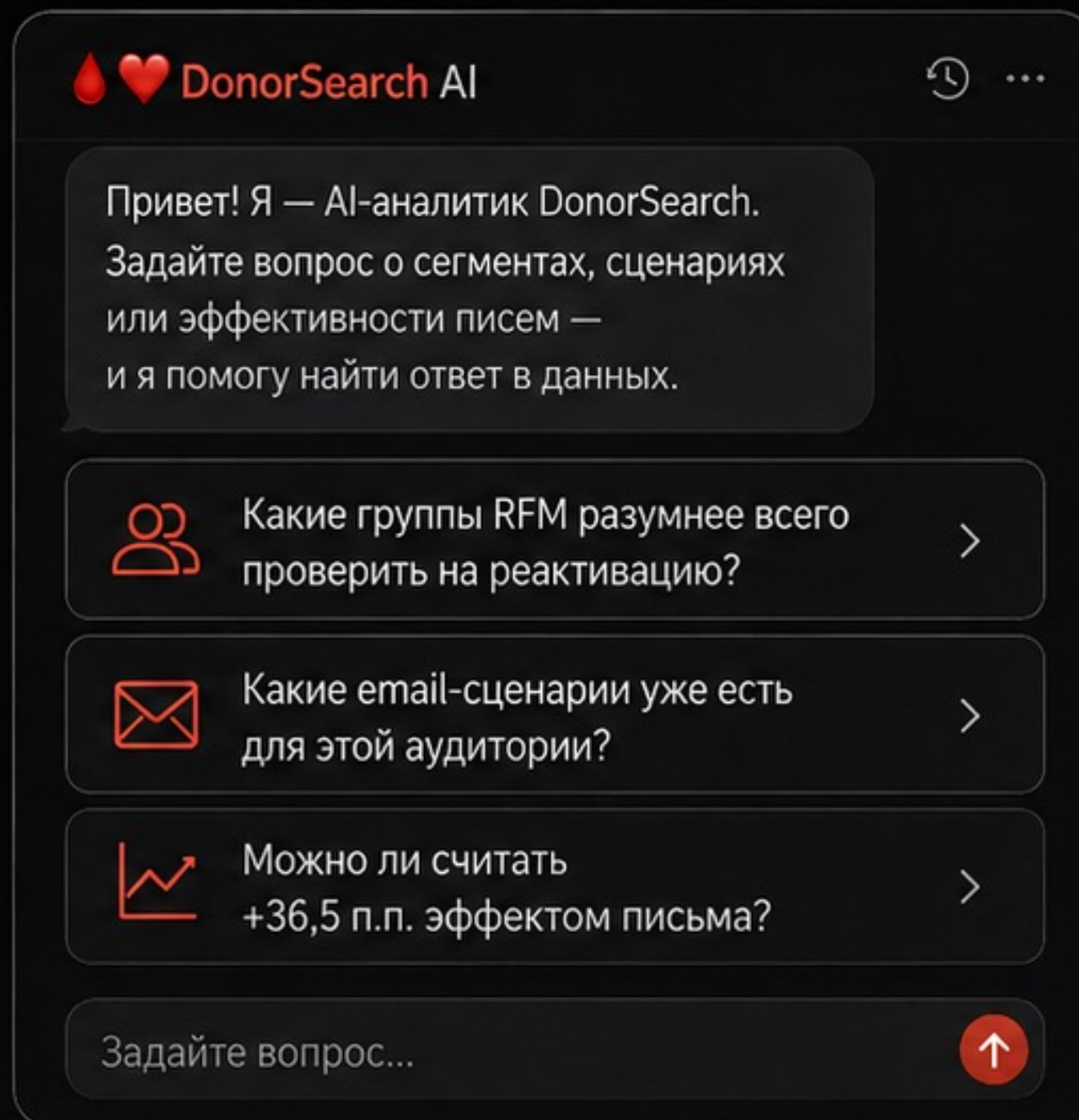
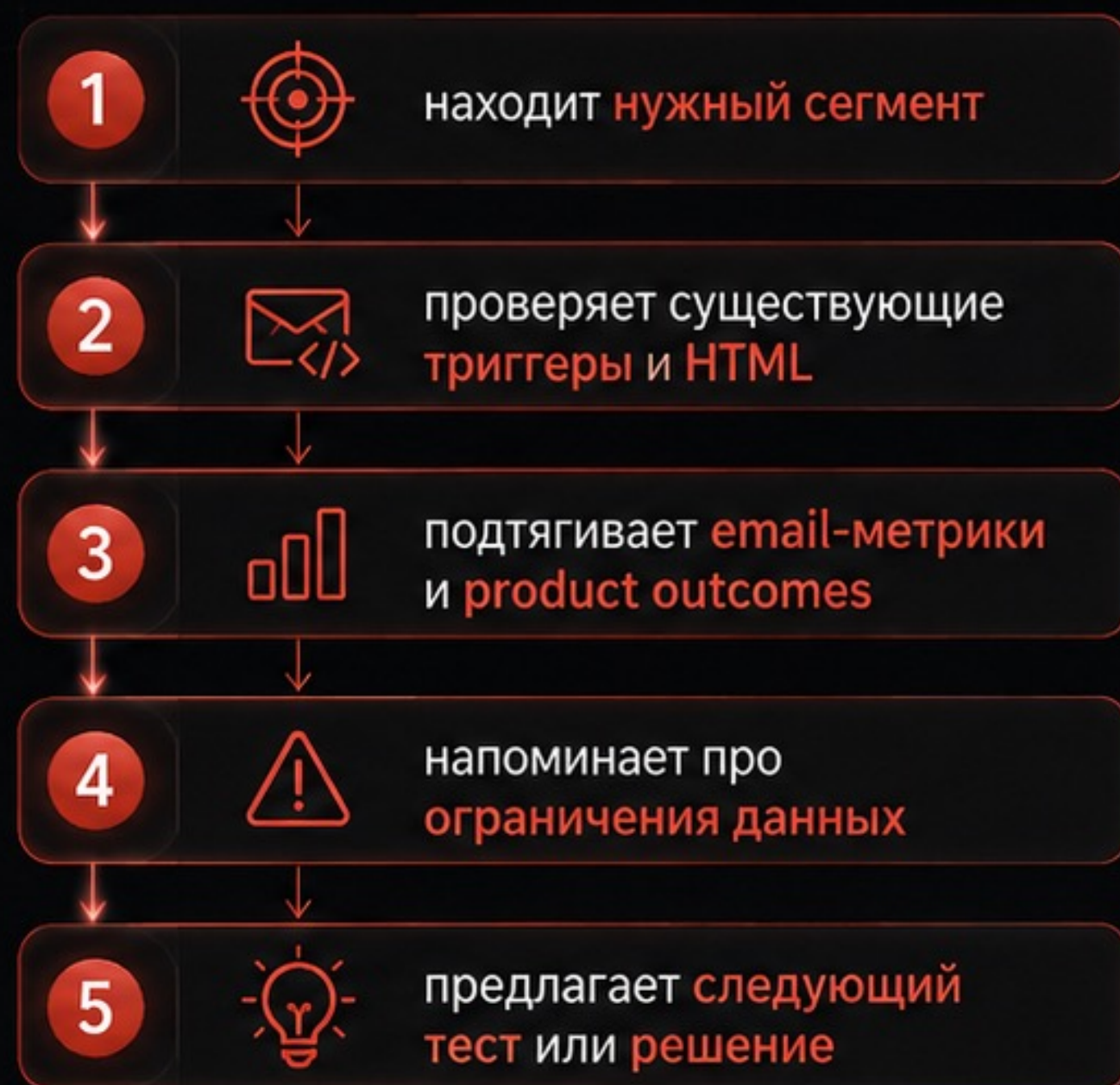
R4 порог	R3 порог	R2 порог
65	372	1 027

📊 Таблица пользователей по разнице от регистр. до первого пожертв. ...

user_id	Дата первого пожертвования	Дата регистрации	Кол-во дней от регистр. до первого пожертв.	Квантиль разницы
69 326	20.08.2026	09.04.2018	3 055	1
260 430	20.08.2026	09.06.2023	1 168	1
348 237	20.08.2026	01.04.2026	141	3
353 957	20.08.2026	17.07.2026	34	4
355 500	20.08.2026	20.08.2026	0	4
355 510	20.08.2026	20.08.2026	0	4
190 681	19.08.2026	11.03.2022	1 622	1
355 459	19.08.2026	19.08.2026	0	4
321 689	18.08.2026	24.04.2025	481	2
322 015	18.08.2026	25.04.2025	480	2
141 661	17.08.2026	09.04.2018	3 052	1
259 992	17.08.2026	04.06.2023	1 170	1
291 443	17.08.2026	09.05.2024	830	2
295 764	17.08.2026	02.07.2024	776	2
355 331	17.08.2026	16.08.2026	1	4

Где помогает AI

Не генератор тем письма, а интерфейс к CRM-аналитике



AI помогает **быстрее** пройти путь от вопроса к обоснованному решению.

Руслан Шекуров

основатель и руководитель DonorSearch

Опыт развития программ по донорству крови
более 15 лет

✉ partnership@donorsearch.org

Выпускник Московской
Школы Профессиональной
Филантропии 5.0

Выпускник программы
Сколково по управлению
общественными изменениями

Кандидат химических наук

