

# PROCESNÍ ANALÝZA KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ

Business & Professional Women CR z.s.

*PROF\_KA6\_Měření dopadu činnosti datovou analytikou*

Provedeno v období: 12/2023 - 01/2024

Ing. Mgr. Andrea Honzová

Praha, 31. 1. 2024

# OBSAH

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ORGANIZACI	2
2. PROCESNÍ ANALÝZA KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ	3
3. IDENTIFIKACE CÍLŮ PRO TUTO PROCESNÍ ANALÝZU:	4
4. STANOVENÍ UKAZATELŮ PRO PROCESNÍ ANALÝZU	4
5. SBĚR DAT A JEHO METODY	4
6. ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT A VYHODNOCENÍ DOPADU	5
7. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VYPLÝVAJÍCÍCH Z ANALÝZY	7
8. DOPORUČENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z VÝSLEDKŮ ANALÝZY	8
9. PRŮBĚŽNÉ VÝSLEDKY, KTERÝCH SE PODAŘILO DOSÁHNOUT JIŽ V PRŮBĚHU ZPRACOVÁNÍ TÉTO ANALÝZY	8
10. ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ	9

# 1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ORGANIZACI

Business & Professional Women CR z.s. je veřejně prospěšná organizace, která od roku 2010 podporuje ekonomickou nezávislost žen. Celoročně vede kampaň #rovnaodmena. Je součástí celosvětové organizace BPW International, která působí ve více než 100 zemích světa. V rámci advokační činnosti poukazuje na důležitost změny firemní kultury tak, aby reflektovala potřeby všech bez rozdílu. Společně se podílí na změně paradigmatu a perspektiv pro zlepšení postavení žen v práci i ve společnosti. Mezi nejdůležitější projekty patří Women's Empowerment Principles (WEPs), Equal Pay Day (EPD) a Academy for Women Entrepreneurs (AWE)

## Základní údaje:

- Business & Professional Women CR z.s., Palác Fénix, Václavské náměstí 802/56, Praha 1, 110 00, IČ: 228 21 431, DIČ: CZ22821431, plátce DPH
- Bankovní účet v CZK 2101289965/2010 (Fio banka)
- Bankovní účet v EUR 2001289968/2010, IBAN: CZ5720100000002001289968, SWIFT/BIC: FIOBCZPPXXX,
- Transparentní bankovní účet v CZK: 2101662598/2010
- Organizační struktura: 1 prezidentka, 5 členek představenstva
- Firemní partneři, firemní a osobní členové
- 4 projektoví manažeři (AWE, WEBS, EPD, Profesionalizace)
- 3 interní zaměstnanci, 2 spolupracující lidé, externí partneři, desítky dobrovolníků
- Rok založení společnosti: 2010

## 2. PROCESNÍ ANALÝZA KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ

- SMARTEMAILING.CZ
- ZOOM.US
- KONTENTINO.COM
- META BUSINESS SUITE
- EVENTEE.CO

### **3. IDENTIFIKACE CÍLŮ PRO TUTO PROCESNÍ ANALÝZU:**

- Zvýšení konkurenceschopnosti organizace
- Zvýšení efektivity práce zaměstnanců a spolupracovníků
- Snížení nákladů na činnost organizace
- Zvýšení kvality hlavních i podpůrných služeb
- Snížení časové náročnosti procesů
- Snaha odhalit slabá místa v organizaci

### **4. STANOVENÍ UKAZATELŮ PRO PROCESNÍ ANALÝZU**

- Využití nástrojů z hlediska času, jejich možností a dopadu
- Počet odpracovaných hodin zaměstnanců vs. měření dopadu činností
- Finanční náklady spojené s provozem komunikačních nástrojů

### **5. SBĚR DAT A JEHO METODY**

Shromáždění relevantních dat a informací proběhlo na základě těchto metod:

- Strategické dokumenty, akční plány a dosavadní podklady organizace
- Seznámení s organizační strukturou, interními procesy a postupy
- Řízené rozhovory s prezidentkou, projektovými manažery i insidery organizace
- Spolupráce a výměna dat s dalšími experty v rámci projektu profesionalizace
- Kompletní seznámení a analýza programů a aplikací Smartemailing.cz, Zoom.us, Kontentino.com, Eventee.co + související části na webovém rozhraní bpwcr.cz a equalpayday.cz
- Statistické a analytické podklady z rozhraní Google Analytics (analytics.google.com), Smartemailing (smartemailing.cz), Meta sítí (business.facebook.com)

- 2 Školení finančních nástrojů v délce trvání 2x 4 hodiny, celkem 8 hodin, konané dne 23.1. a 31.1.2024 pro 6 lidí. Interakce v rámci školení přinesla další poznatky a data pro tuto procesní analýzu.

## 6. ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT A VYHODNOCENÍ DOPADU

- **Měření dopadu pomocí datové analytiky – Smartemailing.cz**
  - V tomto měření došlo ke sběru a analýze dat od 2.12.2019 do 31.1.2024 v rámci zaslaných kampaní, automatizací a další práci s kontakty v rámci tohoto e-mailingového nástroje
  - Z hlediska získaných dat bylo zjištěno, že v roce 2022 došlo k oslovení 5516 kontaktů, z toho bylo 12 % nových a 7 % odhlášených kontaktů. Otevíratelnost e-mailů činila více než 32 % a proklikovost téměř 16 %. Dále bylo zjištěno, že v roce 2023 došlo k oslovení 5801 kontaktů, z toho bylo 12,8 % nových a 5 % odhlášených kontaktů. Otevíratelnost e-mailů činila téměř 40 % a proklikovost více než 15 %.
  - K dalším zjištěním patří: Téměř 23 % adresátů tvoří uživatelé Gmail.com, a 20 % uživatelé platformy Seznam.cz.
  - Skupinami s největším počtem kontaktů jsou ty, vztahující k Equal pay day, Empowered Women, členství v BPWCR a AWE akademie pro začínající podnikatelky.
  - BPWCR má po technické stránce zabezpečeno max. možné nastavení pro doručitelnost e-mailů do schránek adresátů (SPF, DKIM, DMARC), s tím, že zaměstnanci dále pracují s neangažovanými kontakty.
  - Doporučení vyplývající z procesní analýzy - automatizace kampaní, které se opakují (členství, EPD a další akce, konkrétně se jedná o e-maily zejména organizačního charakteru). E-mailing by měl být více v marketingovém mixu BPWCR zapojen do vytěžování stávající databáze kontaktů, která čítá 6780 aktivních kontaktů (stav k 31.1.2024). A dále také do práce s kontakty poté, co se do databáze dostanou. K tomu mohou pomoci výše uvedené automatizace.

- o Přístup do Smartemailingu má 13 lidí, z toho 1 je hlavní účet

## ● **Měření dopadu pomocí datové analytiky – Zoom.us**

- o Veškeré projekty, které vyžadují online spojení, konferenci či meeting běží přes tuto platformu Zoom.us. Její využití v činnosti komunikace organizace je pro dálkový online přenos meetingů ve výši 100 %.
- o K další komunikaci je využíván firemní e-mail na Gmailu pro kontakt 1:1 a Smartemailing.cz pro hromadné rozesílky.
- o Organizace disponuje pouze 1 přístupem do Zoom.us v roli pořadatele/hosta online meetingů.

## ● **Měření dopadu pomocí datové analytiky – Eventee.co**

- o Aplikace Eventee.co pro webové a mobilní rozhraní začala hrát roli v činnosti BPWCR v únoru 2023, kdy v testovacím režimu doprovázela akci Equal Pay Day 2023.
- o Pro rok 2024 je již akce Equal Pay Day naplno koordinována v online prostředí aplikace Eventee.co, která je stažitelná pro mobilní zařízení s operačním systémem Android i iOS a dobře dostupná i skrze webové rozhraní.
- o Aplikace je propojena s Google Analytics pro bližší vyhodnocení dopadu aplikace.
- o Propojení aplikace do Smartemailingu není možné, protože výstupním systémem pro propojení je Zapier.com a ten nedisponuje integračním prostředkem pro propojení aplikací Eventee a Smartemailing.
- o Jedinou nevýhodou pro mezinárodní projekty, kde je nutná bilingvální textace, je nutné vytvořit 2 samostatné akce - v CZ a EN, nebo všechny popisy k události rovnou psát dvoj- či vícejazyčně.
- o V rámci používání aplikace je možné po události / konferenci měřit dopad této akce prostřednictvím propojení GA a interních analytik aplikace.

- **Měření dopadu pomocí datové analytiky – Kontentino.com**

- Tento program je nastaven k plánování publikace na sociálních sítích od roku 2022.
- Bohužel se při používání narazilo na řadu omezení, která brání používat tento program naplno, např. označování kontaktů v daných aplikacích (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube), problémy s plánování obsahu, nemožnost zveřejnit stories v předstihu, chybné načítání náhledů příspěvků a další.
- Současně s Kontentinem je využívána plánovací Google Sheet na interním disku BPWCR a dále specialistka na sociální sítě využívala jednotlivé sítě z důvodu nemožnosti využít potenciál Kontentino naplno.
- Po vzájemné dohodě došlo k převodu aktivit přímo do daných plánovačů sociálních sítí Facebook a Instagram skrze Meta Business Suite dostupným na [business.facebook.com](https://business.facebook.com) a LinkedIn na [linkedin.com](https://linkedin.com). Interní Google Sheet i nadále slouží jako sběrné místo pro podklady pro publikaci. Používání Kontentino bylo od 1.12.2023 do odvolání v rámci BPWCR pozastaveno.

## **7. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VYPLÝVAJÍCÍCH Z ANALÝZY**

- Data dostupná z webové analytiky jsou důležitá pro byznysovou strategii, marketingovou a komunikační strategii a další akční plány z nich vycházející.
- Pro zvýšení efektivity využití komunikačních nástrojů v organizaci absentuje existence a používání kroků v rámci marketingové a komunikační strategie.
- V rámci organizačních nástrojů, které jsou tématem dalších školení a třetí dílčí procesní analýzy již vyvstaly některé body k řešení.
- Závěr který přetrvává z procesní analýza finančních nástrojů, týmu chybí pravidelný reporting výsledků vyplývajících z analýz z GA, Smartemailingu, sociálních sítí a dalších.
- E-mailingový nástroj Smartemailing má ve spojení se Salesforce.com potenciál pro vytěžení a zmonetizování obsahu v rámci stávající databáze klientů čítající více než 6700 kontaktů.

## 8. DOPORUČENÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z VÝSLEDKŮ ANALÝZY

- Dočasné pozastavení používání aplikace Kontentino.com a její nahrazení online rozhraním Meta Business Suite a LinkedIn.com.
- Svěření činnosti pravidelného reportingu některému z členů týmu, příp. úkon do pracovní náplně marketingového specialisty
- Trvající doporučení: řešení nesouladu počtu kontaktů a informací k nim mezi Smartemailing.cz a Salesforce.com. Tuto činnost svěřit některému z členů týmu, příp. úkon do pracovní náplně fundraisera.
- V rámci e-mailingového nástroje Smartemailing.cz je zde prostor pro vytěžení kontaktů organizace např. skrze automatizace e-mailů pro některé z procesů - proces členství, organizace akcí a konferencí, které se opakují, vyšší vytěžení spících a neangažovaných kontaktů.
- V rámci školení došlo k převedení teorie k praxi v rámci používání aplikace Eventee pro událost Equal Pay Day. Bylo provedeno naplnění systému, kompletní zaškolení, otestování uživateli a doladění funkcí pro maximální využití aplikace v rámci konference a měření datové analytiky akce skrze tuto aplikaci. Doporučením je průběžné monitorování spolehlivosti a dopadu aplikace datovou analytikou.

## 9. PRŮBĚŽNÉ VÝSLEDKY, KTERÝCH SE PODAŘILO

### DOSÁHNOUT JIŽ V PRŮBĚHU ZPRACOVÁNÍ TÉTO ANALÝZY

- Validace maximálního nastavení doručitelnosti pro rozesílky v rámci Smartemailing.cz
- Zaškolení používání firemního e-mailu v rámci firemního prostředí Google Workspace, práce se šítky, filtry, Zero Inbox, nastavení náležitostí e-mailové komunikace
- Doporučení na další automatizace procesů v rámci komunikačních nástrojů
- Spolupráce s dalším experty v rámci profesionalizace – definice chybějících pozic v týmu: marketingový specialista a fundraiser
- Potvrzení pozastavení činnosti v komunikačním nástroji Kontentino k 1.12.2023.



- Zaškolení a max. výtěžení aplikace Eventee pro akci Equal Pay Day 2024.

## **10. ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ**

V rámci procesní analýzy komunikačních nástrojů bylo úkolem experta na datovou analytiku posoudit účelovost, finanční a časovou náročnost využívání programů a aplikací. Dále také najít prostor pro nevyužitý potenciál a stanovit vlastní doporučení pro další postup. Výsledky hodnocení dopadu této analýzy lze využít jako nástroj pro učení se a zlepšování činnosti organizace. Doporučuje se vést průběžný monitoring a hodnocení dopadu organizace tak, aby BPWCR mohla v rámci své činnosti reagovat na změny a optimalizovat své strategie, akční plány a jednotlivé kroky z nich vyplývající.