



Sjednocená péče o dárce

v největší neziskovce ve střední Evropě



O Člověk v tísni



Člověk v tísni je nevládní nezisková organizace, která se za 30 let své existence stala klíčovým hráčem v humanitární pomoci.

S obrovskou dárcovskou základnou kladou důraz na vysoce osobní a citlivou komunikaci.



200 000+ dárců



55 000+ pravidelných dárců



Výzvy: Roztříštěnost a informační slepota

Před nasazením Daktely čelilo oddělení péče o dárce těmto problémům:



Nejednotná komunikace

E-maily v Outlooku byly rozděleny do mnoha schránek, které se musely kontrolovat ručně.



Manuální chaos

Označování témat a řešitelů probíhalo ručně pomocí štítků.



Nulová data z hovorů

Hovory se přesměrovaly na mobily, neexistoval přehled o počtu, délce ani tématech



Absence reportingu

Chyběl komplexní pohled na potřeby dárců a trendy v komunikaci



Řešení: Všechny kanály pod jednou střechou

Od implementace jsou veškeré e-maily, hovory i SMS sjednoceny v jednom rozhraní.



Tiketovací systém

Snadné označování témat a nálady zpráv (sentimentu)



Kontext 360°

Možnost sloučit e-maily a hovory do jedné konverzace pro ucelený přehled



Automatizace

Využití šablon pro časté dotazy a automatické nahrávky u hovorů





Výsledky, které mluví za vše

(Období 1. 9. – 12. 12. 2025)

Celkový počet
aktivit:

17 942

odbavených
interakcí

Vytvořené
tikety:

3 267

ticketů

Nálada
komunikace:

2 006

zpráv s pozitivním
naladěním

Průměrná
délka hovoru:

2:59

minuty

Počet
hovorů:

930

(špička v září:
335 hovorů)



Funkce, které šetří čas



Přiřazování rolí:

Jasná zodpovědnost za konkrétní tikety jedním klikem.



Analýza nálady:

Sledování celkového naladění zpráv pro citlivější reakce.



SMS z Daktely:

Přímá komunikace z jednoho rozhraní.



Statistiky:

Možnost predikovat vytíženost a posílit kapacity v sezóně



Co dál? Směr k plné automatizaci



Integrace CRM

Napojení Daktely na databázi Business Central pro okamžitý přehled o dárci bez ručního dohledávání.



Sjednocení call centra

Přesun všech operátorek do jednoho systému pro odstranění zbytečného přepínání mezi aplikacemi.



Krizové řízení

Využití Daktely jako klíčového nástroje pro zvládání SOS situací a náhlého nárůstu dotazů.

