



 **Člověk
v tísní**

 **daktela**

Esettanulmány

Egységes adományozói gondozás

Közép-Európa legnagyobb nonprofit szervezeténél



A Člověk v tísni bemutatása



A Člověk v tísni egy nem kormányzati nonprofit szervezet, amely 30 éves fennállása során a humanitárius segítségnyújtás meghatározó szereplőjévé vált. of existence.

Hatalmas adományozói bázissal rendkívül személyes és érzékeny kommunikációra helyezik a hangsúlyt.



200,000+ adományozó



55,000+ rendszeres adományozó



Kihívások: Széttagoltság és információs vakság

A Daktela bevezetése előtt az adományozói gondozási részleg a következő problémákkal szembesült:



Egységes kommunikáció hiánya

Az E-mailek az Outlook-ban számos postafiókra voltak szétszórva, amelyeket kézzel kellett ellenőrizni.



Manuális káosz

A témák és felelősök megjelölése kézzel, címkék segítségével történt.



Nulla adat a hívásokból

A hívások mobiltelefonokra lettek átirányítva, nem volt áttekintés a számukról, időtartamukról és témáikról.



Riporting hiánya

Hiányzott az adományozói igények és a kommunikációs trendek átfogó áttekintése.



Megoldás: Minden csatorna egy fedél alatt

A bevezetés óta az összes E-mail, hívás és SMS egyetlen felületen van egyesítve.



Hibajegykezelő rendszer

A témák és az üzenetek hangulatának (szentiment) egyszerű megjelölése.



360°-os kontextus

Lehetőség az E-mailek és hívások egyetlen beszélgetésbe történő egyesítésére az átfogó áttekintés érdekében.



Automatizálás

Sablonok alkalmazása gyakori kérdésekhez és automatikus felvételek a hívásoknál.



Eredmények, amelyek magukért beszélnek

(Időszak: 2025. 09. 01. – 2025. 12. 12.)

Összes
tevékenység

17 942

kiszolgált interakció

Létrehozott
hibajegyek

3 267

hibajegy

Kommunikáció
hangulata

2 006

pozitív hangulatú
üzenet

Átlagos
hívásidőtartam

2:59

perc

Hívások
száma

930

(csúcs
szeptemberben:
335 hívás)



Időt megtakarító funkciók



Szerepkörök hozzárendelése:

Egyértelmű felelősség a konkrét hibajegyekért egyetlen kattintással.



Hangulatelemzés:

Az üzenetek általános hangulatának nyomon követése az érzékenyebb reakciók érdekében.



SMS a Daktelából:

Közvetlen kommunikáció egyetlen felületről.



Statisztikák:

Lehetőség a leterheltség előrejelzésére és a kapacitások megerősítésére szezonálisan.



Mi következik? Út a teljes automatizálás felé



CRM integráció

A Daktela összekapcsolása a Business Central adatbázissal az adományozóról szóló azonnali áttekintés érdekében, kézi keresés nélkül.



A call center egységesítése

Az összes operátor áthelyezése egyetlen rendszerbe az alkalmazások közötti felesleges váltogatás megszüntetése érdekében.



Válságkezelés

A Daktela alkalmazása kulcsfontosságú eszközként az SOS helyzetek és a kérdések hirtelen megnövekedésének kezelésére.