



 **Člověk
v tísni**

 **daktela**

Case study

Ujednolicona opieka nad darczyńcami w największej organizacji non-profit w Europie Środkowej



O Člověk v tísni



Člověk v tísni to pozarządowa organizacja non-profit, która przez 30 lat swojego istnienia stała się kluczowym graczem w pomocy humanitarnej.

Dysponując ogromną bazą darczyńców, kładą nacisk na wysoce osobistą i wrażliwą komunikację.



200,000+ darczyńców



55,000+ regularnych darczyńców



Wyzwania: Fragmentacja i brak dostępu do informacji

Przed wdrożeniem Daktela dział opieki nad darczyńcami borykał się z następującymi problemami:



Niespójna komunikacja

Emails w Outlook były rozdzielone na wiele skrzynek, które trzeba było sprawdzać ręcznie.



Manualny chaos

Oznaczanie tematów i osób odpowiedzialnych odbywało się ręcznie za pomocą etykiet.



Zero danych z połączeń

Połączenia były przekierowywane na telefony komórkowe, nie było przeglądu liczby, czasu trwania ani tematów.



Brak raportowania

Brakowało kompleksowego wglądu w potrzeby darczyńców i trendy w komunikacji.



Rozwiązanie: Wszystkie kanały pod jednym dachem

Od momentu wdrożenia wszystkie Emaily, Połączenia i SMS są zjednoczone w jednym interfejsie.



System ticketowy

Łatwe oznaczanie tematów i nastroju wiadomości (sentymentu).



Kontekst 360°

Możliwość łączenia Emaili i Połączeń w jedną konwersację dla pełnego przeglądu.



Automatyzacja

Wykorzystanie szablonów do częstych zapytań i automatyczne Nagrania przy Połączeniach.

