



Člověk
v tísni



daktela

Case study

Objedinjena briga o donatorima

u najvećoj neprofitnoj organizaciji u centralnoj Evropi



O organizaciji Člověk v tísni



Člověk v tísni je nevladina neprofitna organizacija koja je za 30 godina svog postojanja postala ključni akter u humanitarnoj pomoći. Sa ogromnom donatorskom bazom, stavljaju naglasak na visoko personalizovanu i osetljivu komunikaciju.



200,000+ donatora



55,000+ redovnih donatora



Izazovi: Fragmentiranost i informaciono slepilo

Pre uvođenja Daktele, odeljenje za brigu o donatorima suočavalo se sa sledećim problemima:



Neujednačena komunikacija

E-poruke u Outlook-u bile su podeljene u mnoštvo sandučića koji su se morali ručno proveravati.



Ručni haos

Označavanje tema i odgovornih osoba obavljalo se ručno pomoću oznaka.



Nula podataka iz poziva

Pozivi su se preusmeravali na mobilne telefone, nije postojao pregled o broju, trajanju ni temama.



Odsustvo izveštavanja

Nedostajao je sveobuhvatan uvid u potrebe donatora i trendove u komunikaciji.



Rešenje: Svi kanali pod jednim krovom

Od implementacije, sve e-poruke, pozivi i SMS poruke objedinjeni su u jednom interfejsu.



Sistem za tikete

Jednostavno označavanje tema i raspoložena poruka (sentimenta)



Kontekst 360°

Mogućnost spajanja e-poruka i poziva u jednu konverzaciju za celovit pregled



Automatizacija

Korišćenje šablona za česta pitanja i automatski snimci poziva

