Člověk v tísni

daktela

Studiu de caz

Grija unificata pentru donatori

in cea mai mare organizatie nonprofit din Europa Centrala

Despre Člověk v tísni

Člověk v tísni este o organizatie neguvernamentala nonprofit care, in cei 30 de ani de existenta, a devenit un actor-cheie in domeniul ajutorului umanitar. Cu o baza enorma de donatori, organizatia pune accent pe o comunicare extrem de personala si sensibila.

200,000+ donatori

55,000+ donatori recurenti

Provocari: Fragmentare si lipsa informatiilor

Inainte de implementarea Daktela, departamentul de relatii cu donatorii se confrunta cu urmatoarele probleme:

Comunicare neunificata
E-mailurile din Outlook erau impartite in mai multe casute postale, care trebuiau verificate manual.

Haos manual
Clasificarea temelor si a responsabililor se facea manual, cu ajutorul etichetelor.

Zero date din apeluri
Apelurile erau redirectionate catre telefoane mobile, nu exista nicio evidenta a numarului, duratei sau temelor acestora.

Absenta raportarii
Lipsea o viziune de ansamblu asupra nevoilor donatorilor si a tendintelor din comunicare.

Solutia: Toate canalele sub acelasi acoperis

De la implementare, toate e-mailurile, apelurile si SMS-urile sunt unificate intr-o singura interfata.

Sistem de tichete
Clasificarea usoara a temelor si a tonului mesajelor (sentiment)

Context 360°
Posibilitatea de a combina e-mailuri si apeluri intr-o singura conversatie pentru o imagine completa

Automatizare
Utilizarea sabloanelor pentru intrebarile frecvente si inregistrari automate ale apelurilor

daktela
daktela@daktela.com daktela.com Daktela WhatsApp (+40 31 229 7414)

Rezultate care vorbesc de la sine

(Perioada 1. 9. – 12. 12. 2025)

Total activitati	Tichete create	Tonul comunicarii	Durata medie a apelului	Numar de apeluri
17 942	3 267	2 006	2:59	930
interactiuni gestionate	tichete	mesaje cu ton pozitiv	minute	(varf in septembrie: 335 apeluri)

Functionalitati care economisesc timp

Atribuirea rolurilor:
Responsabilitate clara pentru tichete specifice, cu un singur clic.

Analiza tonului:
Monitorizarea tonului general al mesajelor pentru reactii mai sensibile.

SMS din Daktela:
Comunicare directa dintr-o singura interfata.

Statistici:
Posibilitatea de a anticipa volumul de lucru si de a consolida capacitatile in sezon.

Ce urmeaza? Spre automatizare completa

Integrare CRM
Conectarea Daktela la baza de date Business Central pentru o imagine instantanee a donatorului, fara cautari manuale.

Unificarea centrului de apeluri
Mutarea tuturor agentilor intr-un singur sistem, pentru a elimina comutarea inutila intre aplicatii.

Managementul crizelor
Utilizarea Daktela ca instrument-cheie pentru gestionarea situatiilor SOS si a cresterilor bruste ale numarului de solicitari.