



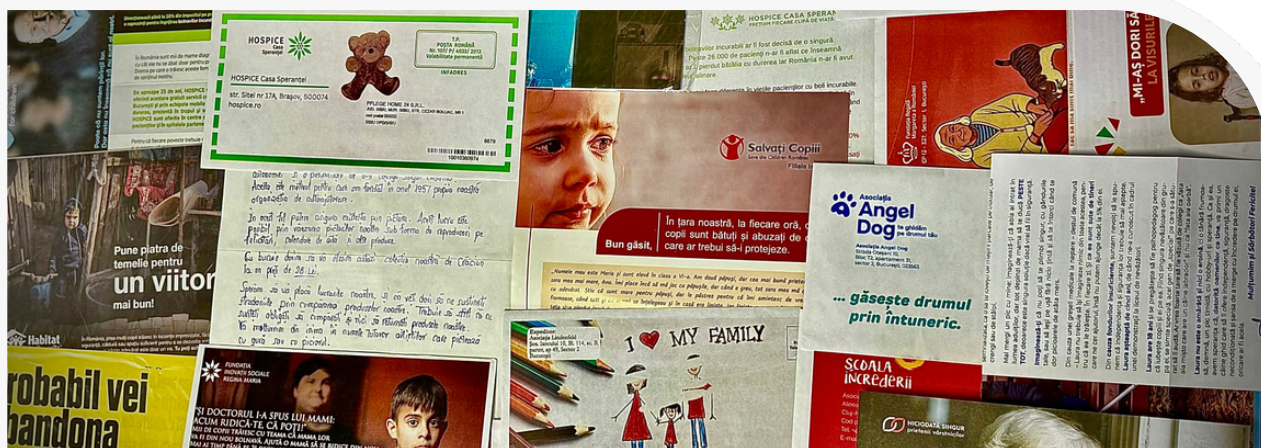
Studiu de caz

Centralizare și eficiență în activitatea de apelare pentru companiile de fundraising:

**149.000+ apeluri gestionate
în 4 luni de zile pentru
Direct Marketing Group**



Despre Direct Marketing Group



14+
ani experiență

50+
proiecte ONG

100%
dedicare

Direct Marketing Group este o companie specializată în fundraising pentru asociații și fundații din România, care construiește sisteme complete de comunicare prin care organizațiile non-profit ajung la persoanele potrivite. Din 2012, compania a dezvoltat un portofoliu de servicii ce acoperă fiecare etapă a unei campanii, de la strategie și baze de date până la contact direct și obținerea sponsorizărilor, adaptându-se constant nevoilor fundațiilor și schimbărilor din piață și tehnologie.



Nevoile inițiale de business

Înainte de implementarea Daktela, Direct Marketing Group utiliza un soft intern de tip ERP, dezvoltat și adaptat în timp pentru specificul proiectelor și fluxurilor companiei, împreună cu o centrală telefonică pentru activitatea de apelare.

Soluția era bine adaptată nevoilor operaționale ale companiei, însă activitatea era împărțită între cele două sisteme. Pentru gestionarea completă a unei campanii era necesară utilizarea atât a aplicației interne, cât și a sistemului de telefonie, fiecare având propriile instrumente de raportare și control. În cazul analizelor mai complexe, informațiile din cele două sisteme trebuiau centralizate și prelucrate separat.

O altă limitare era timpul necesar pentru dezvoltarea și implementarea unor funcționalități noi. Deoarece soluția era una internă și foarte specifică fluxurilor DMG, modificările sau dezvoltările noi presupuneau de multe ori perioade mai lungi de implementare și testare.



Strategia de implementare și modulele utilizate

În alegerea noii platforme au contat în principal funcționalitățile disponibile, flexibilitatea soluției, posibilitatea de integrare cu instrumentele utilizate deja și raportul dintre cost și ceea ce platforma putea oferi.

Daktela a fost aleasă deoarece răspundea acestor cerințe și oferea, în același timp, posibilitatea de a adapta și dezvolta anumite funcționalități în funcție de nevoile specifice ale companiei.

Module implementate:



VOCE



SMS



WHATSAPP



HELPDESK & EMAIL



RAPORTARE ACTIVITATE
ȘI REZULTATE



SPEECH-TO-TEXT

Implementarea inițială a durat aproximativ o lună și a fost realizată în colaborare directă între echipa DMG și echipa Daktela.

În perioada de implementare au fost configurate fluxurile necesare activității de apelare, iar echipa DMG a beneficiat și de suport pentru familiarizarea cu platforma și utilizarea funcționalităților disponibile.

În prezent, DMG utilizează în principal modulul Campaign Records, pentru apeluri outbound desfășurate în cadrul campaniilor de fundraising și follow-up.

Un exemplu de dezvoltare realizată pentru fluxurile DMG este integrarea prin API cu aplicația utilizată de companie pentru transmiterea de e-mailuri. Aceasta a permis conectarea mai bună a activității de apelare cu fluxurile de comunicare prin e-mail.

Pentru noi, un aspect important al implementării a fost faptul că am putut discuta direct cu echipa Daktela despre nevoile și ideile specifice companiei, iar anumite soluții au putut fi dezvoltate sau ajustate în funcție de aceste cerințe.



Beneficiile utilizării Daktela

În prezent, Daktela este utilizată în activitatea de apelare pentru proiecte de fundraising și follow-up. În perioada martie 2026 – iunie 2026, prin platformă au fost gestionate aproximativ 149.000 de apeluri.

Principalii indicatori ai activității din această perioadă sunt:

149.000+

de apeluri gestionate în primele
4 luni de la implementare

9 utilizatori

folosesc un singur loc pentru apeluri, rapoarte,
campanii și administrarea platformei



Din perspectiva operațională, unul dintre avantajele importante este accesul rapid la datele privind activitatea de apelare. Rapoartele disponibile în platformă permit extragerea informațiilor necesare pentru monitorizarea campaniilor fără ca acestea să fie colectate manual din mai multe sisteme.

Înregistrarea apelurilor facilitează verificarea ulterioară a conversațiilor și permite echipei de coordonare să analizeze punctual interacțiunile atunci când este necesar.

Un alt avantaj este accesibilitatea platformei. Deoarece Daktela poate fi accesată securizat fără necesitatea unui VPN, activitatea poate fi desfășurată și de la distanță, ceea ce oferă mai multă flexibilitate în organizarea echipei.

Posibilitatea de integrare prin API reprezintă, de asemenea, un avantaj pentru DMG, deoarece permite conectarea platformei cu alte instrumente utilizate în activitatea companiei, fără a fi necesară schimbarea tuturor soluțiilor existente.

Recent, am început să utilizăm și funcționalitatea de transcriere a apelurilor cu ajutorul AI. Utilizarea acesteia este încă într-o etapă incipientă, însă considerăm că poate deveni un instrument util pentru analiza conversațiilor și evaluarea calității acestora.

În ansamblu, principalele beneficii pentru DMG sunt legate de centralizarea mai bună a activității de apelare, accesul la informații și rapoarte, flexibilitatea lucrului la distanță și posibilitatea de integrare cu alte instrumente utilizate în companie.



Testimonial



Pentru noi, alegerea Daktela a venit într-un moment în care aveam nevoie să înlocuim soluția pe care o utilizasem anterior. Am căutat o platformă care să ne ofere funcționalitățile de care aveam nevoie, dar și suficientă flexibilitate pentru a putea fi adaptată proceselor noastre. Daktela ne-a oferit această alternativă și ne-a ajutat să centralizăm mai bine partea de apelare, raportare și monitorizare.



Costel Arbans
Director General
Direct Marketing Group

Un aspect important pentru noi a fost și deschiderea echipei către integrări și dezvoltări specifice, inclusiv posibilitatea de a conecta platforma cu instrumentele pe care le utilizam deja.

Colaborarea cu echipa Daktela, în special în perioada de implementare și configurare, a fost un element important pentru noi și ne-a permis să adaptăm treptat soluția la nevoile reale ale companiei.



Transformă-ți afacerea! Descoperă opțiuni concrete pentru a îmbunătăți performanța companiei tale.



+4031 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com



daktela

Customers matter