

Případová studie

Slovenská humanitní rada vykročila do roku 2023 se Salesforce

Just sey it like



Hlavní požadavek

Zrychlit, automatizovat a propojit procesy

Na projektu RIFUGIO v současnosti pracuje 21 lidí zahrnující sociální pracovníky, psychology, právníky i regionální koordinátory. Tito lidé působí v Bratislavě a Košicích, a pomáhají uprchlíkům začlenit se do běžného života na Slovensku.

Před nasazením CRM prostředí od společnosti Salesforce používal tým RIFUGIO aplikace MS Excel a Word, jejichž soubory si pracovníci navzájem předávali e-mailem ve snaze sledování celého životního cyklu integrace klienta, od příjezdu do uprchlického tábora až po zařazení do integračního projektu. Pro jednotlivé součásti evidence – sociální anamnéza, základní osobní údaje apod. – pak sloužilo více oddělených dokumentů. Ty museli členové týmu často ručně přepisovat do dalších dokumentů, což s sebou neslo velké riziko chyb.

Evidence klientů zahrnující sociální poradenství a asistenci, právní poradenství, doprovody, vzdělávání či jiné informace, si každý pracovník evidoval sám ve svém počítači a vlastní tabulce. Pokud pak některý z členů týmu RIFUGIO onemocněl, k jeho údajům se nemohl dostat nikdo jiný. To celý proces integrace citelně zpomalovalo.

RIFUGIO je jedním z projektů Slovenské humanitární rady, která se již více než 15 let aktivně podílí na realizaci projektů pro utečence na Slovensku, a to od jejich vstupu do azylového procesu přes karanténní a pobytová zařízení až po udělení statusu azylanta. Rovněž zabezpečuje integrační služby pro osoby s udělenou mezinárodní ochranou.

Chybělo také propojení mezi uprchlickými tábory a integračním projektem. Sociální pracovníci tak mnohdy nevěděli, zda se dokument se sociální anamnézou odeslal, či nikoliv. Dokumenty se následně nepřehledně ukládaly na interní server, kde se kupily v neuspořádaných složkách.

Výše uvedené překážky ztěžovaly i reporting.

„Pro mne jakožto projektového manažera bylo těžké vyhledávat a systematizovat všechny údaje pro monitorovací správy.“

 **Irina Adamová**
Projektová manažerka

Jelikož pak je cílem RIFUGIO co nejrychleji integrovat klienty do běžného života, začalo hledání vhodného řešení schopného procesy zrychlit, automatizovat a propojit.

Adamová se rozhodovala mezi dvojicí řešení, vzhledem k omezeným zdrojům neziskové organizace ale nakonec rozhodla nabídku 10 licencí zdarma od Salesforce. Příprava implementace zabrala 4 měsíce a zapojili se do ní všichni zaměstnanci.

Všechny údaje na jednom místě

Do roku 2023 vstoupila Slovenská humanitná rada s novým CRM a zlepšení se projevilo hned po jeho spuštění. V prostředí CRM aktuálně pracuje 21 zaměstnanců, kteří mají díky informacím soustředěným na jednom místě lehčí přístup k evidenci klientů, jejich historii a sociální anamnéze. Organizace tím dosáhla výrazného zrychlení interních procesů, kdy již není třeba ukládat dokumenty ve složkách a následně je zdlouhavě vyhledávat.

„Zaměstnanci jsou nadmíru spokojení, CRM nám přineslo velké ulehčení. Jsme všichni rádi, že konečně používáme moderní technologie.“



Irina Adamová
Projektová manažerka

Díky automatizaci jsou dnes všechny procesy rychlejší, což přineslo velkou úsporu času. Evidence klientů i aktivit je nově centralizovaná, zadávání činností se zrychlilo a výrazně se zlepšila i koordinace mezi jednotlivými týmy. Za největší benefit pak Irina Adamová považuje možnost práce v reálném čase a rovněž i přehledné a přesné reporty.

„Vše je přehlednější. Přesně vím, co se děje, každý den vidím, kolik máme nových klientů a jak se s nimi pracuje. Dokonce i sociální pracovníci v táborech, které často zajímá, jak se klientům daří po začlenění do projektu integrace, mohou dále sledovat jejich cestu a těšit se z jejich úspěchů.“



Irina Adamová
Projektová manažerka

Navržené řešení

- ✓ Salesforce Lightning Sales Cloud Enterprise
- ✓ Reportovací systém přizpůsobený na míru, efektivní využití maxima existujících funkcí a standardních komponent, zejména pak v oblasti poskytování služeb,
- ✓ nové objekty uzpůsobené na míru specifické logice organizace,
- ✓ Salesforce Path pro dosažení cíle s pomocí integračního plánu a monitorování.

Hlavní přínos Seyforu



Pochopení, jaké služby nezisková organizace poskytuje a jakých cílů chce u klienta dosáhnout



Znalost existujících modulů Salesforce for Nonprofits a schopnost určit si, které lze efektivně využít pro potřeby neziskových organizací

Chcete podobné řešení?

+420 777 458 044
jana.danisova@seyfor.com

seyfor.com

Seyfor

Naše softwarová řešení
naslouchají vašim problémům
a skutečně je řeší

Just sey it!