



Nový on-line zákaznícky systém CRM prináša unikátnu metódu práce s neúplnými rodinami

Nezisková organizácia JEDEN RODIČ vďaka grantu od Nadácie Pontis a fondu Pomoc Pomáhajúcim zlepši a zefektívni prácu odborných, humanitárnych pracovníkov a dobrovoľníkov s osamelými rodičmi. V spolupráci so softvérovou spoločnosťou SnazzyBee vytvorili jedinečný CRM systém (Customer Relationship Management), na prácu s neúplnými rodinami. CRM zjednotí komunikáciu a zefektívni manažment práce medzi kolegami, ale aj s rodičmi. Žiadateľom o pomoc, ktorí sa registrovali a požiadali o odbornú, humanitárnu, potravinovú pomoc alebo o pomoc dobrovoľníka, budú vedieť v tíme JEDEN RODIČ lepšie pomôcť.

Od začiatku roku 2020, keď na Slovensku prepukla pandémia Covid-u, nezisková organizácia JEDEN RODIČ zaznamenala vysoký nárast registrácií a žiadostí o pomoc od osamelých rodičov, ktorí sa ocitli v ťažkej životnej (psychickej, ekonomickej alebo existenčnej) situácii a sami si nevedeli pomôcť. Kým koncom roka 2019 bolo v neziskovej organizácii registrovaných 175 klientov, začiatkom roka 2021 ich bolo už 708. Tento nárast spôsobil potrebu efektívneho manažmentu klientov, ako aj poskytovanej pomoci. Preto nezisková organizácia JEDEN RODIČ požiadala a následne aj získala grant od Nadácie Pontis z fondu Pomoc Pomáhajúcim vo výške tritisíc päťsto eur. „Finančný grant od Pontisu sme použili na vytvorenie jedinečného CRM systému pre zlepšenie procesov pri našej práci. Na trhu sme nenašli vhodný CRM systém pre špecifickú metódu práce, ktorú sme v našej organizácii nastavili. Boli sme preto nútení dodávateľa tejto služby dlhšie hľadať,“ hovorí Eva Marková riaditeľka neziskovej organizácie JEDEN RODIČ.

„Dnes spolupracujeme so špecialistami s digitálnymi zručnosťami v oblasti vývoja softvéru, e-commerce a SEO, ktorí nám preprogramovali CRM a spojili s webom podľa našich potrieb. Unikátnosť tohto riešenia sme videli už pri realizácii, pri zamýšľaní sa nad pracovnými postupmi, procesmi a logickými celkami. Verím, že v organizácii dôjde k výrazným zmenám. Zefektívni sa práca s klientom a medzi sebou navzájom. Získame hodnotnejšie dáta, skráti sa čas poskytovanej služby pomoci. Dôjde k prehĺbeniu vzťahov aj v oblasti fundraisingu. CRM má aj vlastnú aplikáciu, čiže ak je kolega alebo dobrovoľník v teréne, stačí ak zaznamená informácie do aplikácie v telefóne a už ich nemusí držať v hlave, alebo zapisovať do emailov alebo tabuliek. Implementáciou nového CRM v našej organizácii sa nám podarí vytvoriť a ponúknuť trhu unikátnu metódu práce a služieb pre neúplné rodiny,“ dodáva Eva Marková.

JEDEN RODIČ, n.o., Tr. SNP 1700/68, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 52365808, Právna forma: Nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby, info@jedenrodic.sk, www.jedenrodic.sk



Požiadavky neziskovej organizácie JEDEN RODIČ o implementáciu špecifického CRM špecialistov zo SnazzyBee nezaskočila. Rokmi získané skúsenosti s rôznymi typmi firiem, či iných organizácií, im umožnilo efektívne a rýchlo vytvoriť skladačku modulov tak, aby v čo najkratšom čase vedeli zefektívniť procesy v organizácii. Cieľom bolo tiež odstrániť duplicitné činnosti a zjednotiť komunikáciu medzi klientmi – osamelými rodičmi a pracovníkmi organizácie, ale aj medzi samotnými pracovníkmi a spolupracovníkmi tak, aby informácie nebolo nutné vyhľadávať v mailoch, ale aby boli pokope a ideálne dostupné jedným alebo pár klikmi. Pre programátorov to bolo zároveň nová skúsenosť, nakoľko museli prepojiť viaceré doposiaľ neprepojené moduly, ktoré umožňujú efektívnejšiu prácu s dátami klientov, ale aj iný pohľad na to, ako je možné so systémom pracovať.

„Naša spoločnosť sa špecializuje na tvorbu vlastného CRM systému SnazzyBee prispôsobiteľného pre konkrétne potreby organizácie. Pred niekoľkými rokmi sa rozšírili rady našich klientov aj o verejný sektor, ktorý vyžaduje iný prístup k informáciám, keďže primárnym cieľom je efektívne komunikovať na internej úrovni, sledovať rozsah poskytnutých služieb, rozpočet, či plnenia grantov,“ povedal Stanislav Lacko zo spoločnosti SnazzyBee.

Dobrý CRM systém obsahuje funkcie, ktoré pomáhajú vo viacerých rovinách. Na jednej strane umožňuje efektívnejšie organizovať čas, zjednodušiť administratívu a nedovolí zabúdať na dôležité veci. Na druhej strane CRM softvér poskytne prehľad o aktivitách a výsledkoch celej organizácie v grafoch, reportoch alebo výkazoch.

O neziskovej organizácii JEDEN RODIČ:

Nezisková organizácia JEDEN RODIČ vznikla v máji 2019. Na Slovensku je to prvá a jediná organizácia poskytujúca komplexnú odbornú a humanitárnu pomoc pre osamelých rodičov a ich deti z jednorodičovských domácností. Cieľom organizácie je zvyšovať úroveň kvality života ohrozenej skupiny ľudí sociálnym vylúčením a rizikom chudoby. Podporuje neúplné rodiny s jedným rodičom, aby mohli žiť bezpečný a plnohodnotný život. Poskytuje informácie, ktoré pomáhajú osamelým rodičom a ich deťom prejsť týmto náročným životným obdobím dôstojnejšie a šťastnejšie. Dáva príležitosť, aby rodičia a deti získali nové zručnosti a vedomosti na lepšie zvládnutie náročných životných situácií. Viac na: <https://jedenrodic.sk>

Kontakt pre médiá:

Eva Marková

markova@jedenrodic.sk , +421903125413