



Jak eWay-CRM zjednodušila organizování akcí Castell Project

Castell Project je americká nezisková organizace, která pomáhá ženám v kariérním postupu v oboru hotelnictví a cestovního ruchu. Jejich posláním je vzdělávat a organizovat výukové programy, které je na nejvyšší vedoucí pozice v těchto oborech připraví.

Příběh Castell Project je inspirativní nejen proto, že své cíle naplňují, ale i tím, jak jim v rozvoji pomáhá softwarové řešení. Podle viceprezidentky Debory Cox v posledních letech vzrostl počet studentů a řečníků na jejich přednáškách, a to pro Castell přineslo i nové **organizační výzvy, se kterými jim výrazně pomáhá eWay-CRM.**

Výzvy spojené s růstem organizace

Po založení organizace Castell Project provedl výzkum a začal vydávat výroční zprávy o zastoupení žen a etnického zastoupení na vedoucích pozicích v hotelnictví. Prozkoumání toho jim pomohlo identifikovat oblasti, ve kterých se ženy učí a pracují jinak než muži.

Na základě těchto znalostí pak Castell připravil školicí programy Castell@College a Fortuna's Table. Studentky zde mají v rámci výuky možnost inspirovat se příběhy a osobními zkušenostmi manažerek z oboru. Přednášky měly během pandemie obrovský úspěch ve virtuální podobě, a tak se počet přednášejících pro Castell@College rozrostl z původních 15 na více než 300.



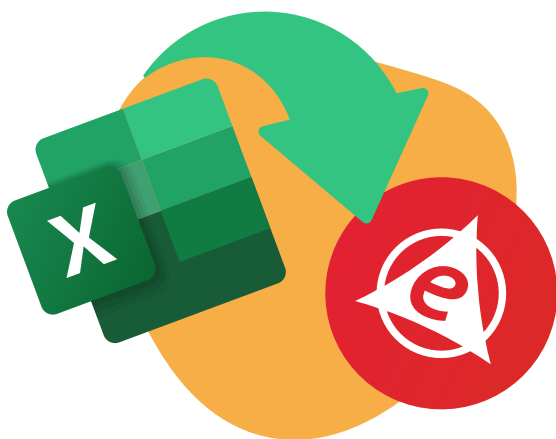
- **2000** studentek
- **300** přednášejících
- **60** škol
každý
akademický rok

Když už Excel nestačí

Nyní se Castell po pandemii pomalu vrací k živým přednáškám. Díky stále se rozšiřující databázi mohou v Castellu přizpůsobit výběr přednášejících demografickému rozložení studentek školy – nejen z hlediska etnicity, ale také podle různých oblastí hotelnictví, gastronomie a cestovního ruchu.

Pro správu kontaktů v Castellu je tak klíčové snadno vyfiltrovat nejlepší kandidátky pro každou přednášku a efektivně ukládat veškerou komunikaci mezi nimi a školami, kde se akce konají.

Dříve dobrovolníci Castellu spravovali vše v Excelu. Ale jak počet kontaktů rostl, tabulky v Excelu přestaly stačit. Castell tedy začal hledat CRM software, který by umožnil efektivně organizovat stovky kontaktů.



“

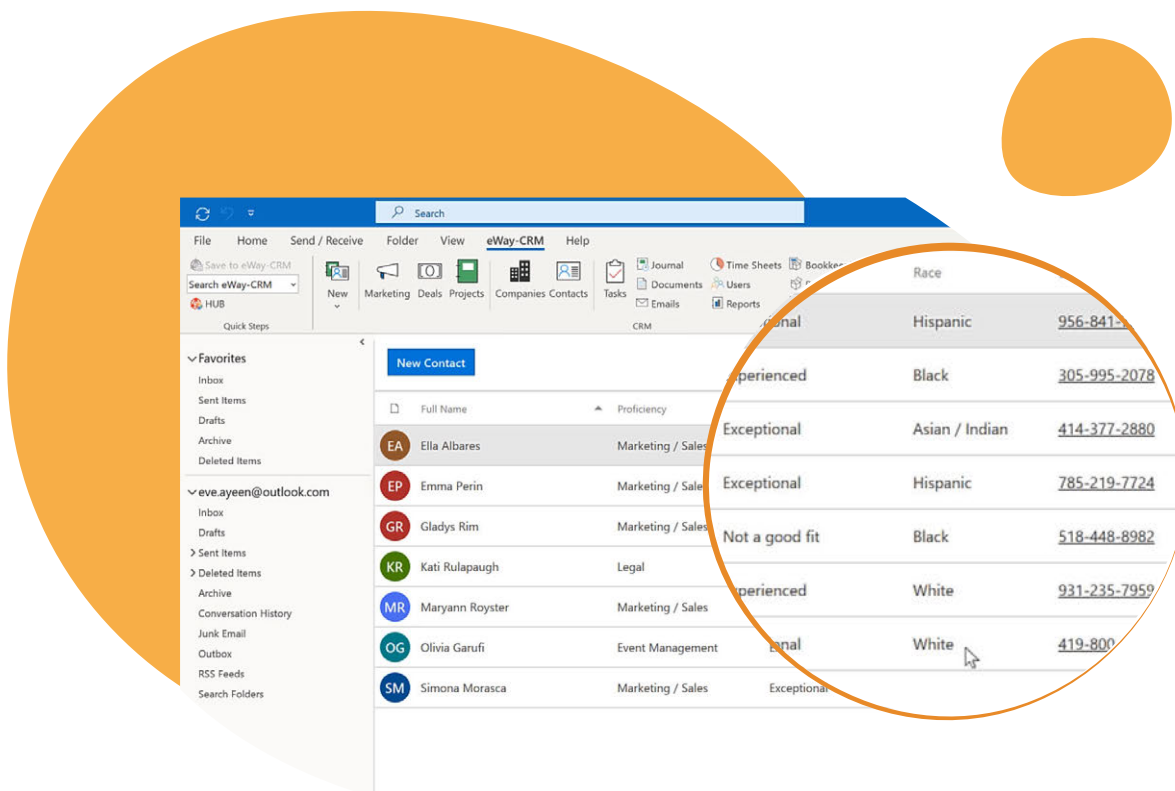
CRM jsme začali hledat, protože excelové tabulky už pro nás nebyly dostačující. Jedna z našich dobrovolnic se tedy podívala na různá CRM řešení a doporučila eWay-CRM.

Intuitivní řešení pro ty, kdo jsou zvyklí pracovat v Outlooku

I když byl Castell před vypuknutím pandemie dobře financovaný, Deborah i ostatní se uvědomovaly, že jako nezisková organizace musí hospodařit velmi šetrně, protože gastronomie i

cestovní ruch byly pandemií vážně zasaženy. Potřebovaly tedy najít CRM řešení, které by odpovídalo jejich rozpočtu.

Vedle ceny hrálo pro eWay-CRM také to, že je přirozenou součástí Microsoft Outlooku, ve kterém jsou dobrovolnice z Castellu zvyklé pracovat. Deborah Cox, která měla implementaci eWay-CRM na starost, sice působí ve světě softwaru už 25 let, ale její kolegyně z Castellu nejsou tak technologicky zdatné.



Pro Castell nebylo ani složité nastavit jednotná pravidla používání systému. Deborah se brzy naučila používat eWay-CRM. Výukové materiály k tomu díky svým zkušenostem s různými technologiemi potřebovala minimálně. Společně se stážistkou Castellu pak vytvořili dokumentaci, podle které pracuje s eWay-CRM i zbytek týmu.

Efektivní organizace přednášek je klíčová

Celý systém je přizpůsobený tak, aby organizace akcí byla pro Castell co nejjednodušší. Klíčovým vylepšením je možnost rychle vyfiltrovat ideální kandidáty na přednášky a také to, že komunikace s nimi je perfektně organizovaná.

Pro organizaci, jako je Castell, je neméně důležitá také možnost přizpůsobit si CRM podle specifik oboru, ve kterém pracují. Do modulu Kontakty, ve kterém spravují přednášející, zástupce škol a další osoby spojené s pořádáním akcí, si například přidaly vlastní uživatelská pole, aby mohly sledovat pracovní pozice přednášejících, vystudovanou vysokou školu, etnickou příslušnost atd.

Univerzity, ale i sponzory a další subjekty, pak spravují v modulu Společnosti. Zástupkyně Castellu tak mohou na každé položce Společnosti najít všechny související kontakty, projekty nebo e-maily. Stejně jako na kartě Kontaktů. Díky tomu je mnohem snazší dohledávat komunikaci s přednášejícími či školami.

Modul Projekty pomáhá dobrovolnicím z Castellu s organizováním akcí. Při vytváření nového Projektu k němu mohou přiřadit Univerzitu, ve které se přednáška koná, vybrat zástupce školy jako primární kontaktní osobu a možné kandidáty na přednášející. Jakmile zástupce Castellu vybere ideální kandidáty, může jim rovnou poslat e-mail – doslova na dvě kliknutí.

“

eWay-CRM nám velmi pomohla s organizací a řízením komunikace více než 300 přednášejícími.

Profesionální nástroj pro hromadnou e-mailovou rozesílku

V průběhu pandemie Castell Project odstartoval další iniciativu Fortuna's Table. Ta pomáhá ženám, které mají ambici stát se majitelkami hotelu. Přednášky Fortuna's Table probíhají virtuálně a Deborah rozesílá pozvánky na nadcházející setkání pomocí modulu Marketing každých 7-10 dní.

Jak to funguje v praxi? Deborah si může rychle vybrat seznam příjemců z databáze kontaktů, stačí je vyfiltrovat v editor marketingového seznamu. Poté vytvoří e-mail přímo v prostředí eWay-CRM pomocí pokročilého editoru zpráv. A po odeslání může sledovat reakce příjemců a zjistit, kdo měl o nadcházející událost zájem.

Proč se misky vah zhouply na stranu eWay-CRM?

Díky integraci eWay-CRM s Microsoft Outlookem může celý tým Castellu spravovat kontakty, organizovat akce či řešit hromadnou e-mailovou rozesílku přímo v dobře známém uživatelském rozhraní Outlooku a nemusí tak přepínat mezi více aplikacemi.

Největším přínosem pro Castell ale je, že díky vytvoření vlastních uživatelských polí, mohou velice snadno a rychle třídit přednášející a další kontakty na základě vlastních identifikátorů.

To všechno dobrovolnice z Castellu získaly v eWay-CRM i při dodržení rozpočtu neziskové organizace, která působí v oboru poznamenaném pandemií.