

# CASE STUDY

## Jak moderní technologie pomáhají chránit památky

Institut pro památky a kulturu, o.p.s. podporuje, propaguje a vzdělává v oblasti památkové péče a kulturního dědictví v ČR. Prostřednictvím PROPAMÁTKY, odborného poradenství a vzdělávacích aktivit propojuje vlastníky historických objektů, odborníky i veřejnost, aby společně uchovali kulturní hodnoty.



**Telefon:**  
844 844 000



**E-mail:**  
[info@ipex.cz](mailto:info@ipex.cz)



**Web:**  
[www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)



## VÝZVY

Institut před implementací AI kontaktního centra čelil několika výzvám. Neexistovala systematická telefonická komunikace s dárci a partnery – hovory probíhaly nahodile z mobilních telefonů bez možnosti sledování výsledků a práce s daty. Chyběla systematická práce s databází dárců a partnerů i napojení na CRM Salesforce, které by umožnilo lepší plánování, cílené oslovení a budování dlouhodobých vztahů s dárci.

## Slova zákazníka

"Díky AI kontaktnímu centru se nám daří lépe pracovat s naší dárcovskou komunitou a rozvíjet vztahy s lidmi, kteří nám pomáhají zachraňovat památky. Vážíme si také možnosti využít zvýhodněnou cenovou nabídku pro neziskové organizace, která pro nás byla klíčová."

**ipeX**  
AI CONTACT CENTER



**Telefon:**  
**844 844 000**



**E-mail:**  
**[info@ipex.cz](mailto:info@ipex.cz)**



**Web:**  
**[www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)**

## POPIS IMPLEMENTACE

Po analýze potřeb institutu bylo AI kontaktní centrum napojeno na CRM Salesforce. Následovalo technické nastavení a zaškolení týmu. Celý systém byl přizpůsoben citlivému způsobu komunikace s dárci, s důrazem na budování důvěry, nikoliv prodej. Institut využil i zvýhodněné cenové podmínky pro neziskové organizace, které umožnily realizaci bez výrazného zatížení rozpočtu.



**500 hovorů za rok**



**85 % úspěšných hovorů**



**Zvýšení efektivity díky napojení na CRM Salesforce**



**Lepší kontrola a práce s databází kontaktů**



**Výhodné podmínky pro neziskové organizace**



**Pozitivní zpětná vazba od oslovených dárců**

## ZÁVĚR

Implementace AI kontaktního centra IPEX výrazně zlepšila práci Institutu pro památky a kulturu s dárcovskou komunitou. Díky této technologii došlo k navýšení počtu a úspěšnosti hovorů, což umožnilo efektivnější komunikaci s dárci. Náš systém zároveň poskytl lepší přehled o datech, což pomohlo optimalizovat správu dárců a přesněji plánovat fundraisingové aktivity. Tento projekt ukázal, jak mohou neziskové organizace využívat moderní technologie k posílení vztahů s dárci a zajištění udržitelného financování pro památkovou péči.