



Case study

**Kako je Cosmo (Funtime)
digitalizovao sistem i ubrzao
rezervaciju termina za 60%**



Case study



**Zabava za
sve uzraste**

30 %

**Brže obrađivanje
upita**

20

**Uštedjenih sati
nedeljno**

Cosmo (Funtime) je najveći zabavni park u Srbiji, koji se nalazi na dve lokacije - u TC Galerija i TC Ušće, sa sadržajima za sve uzraste, od najmlađih u Cosmo KIDS zoni, preko tinejdžera u Laser Tag areni, pa sve do odraslih u Cosmo JUMP trampoline parku.

Sa stotinama upita koji svakodnevno stižu od roditelja za organizaciju rođendana, do kompanija koje žele da organizuju zabavne Team Building ili Family Day aktivnosti, njihov glavni zadatak je da svaki klijent dobije termin i informaciju u rekordnom roku.

Koji problemi su postojali?



Preopterećeni agenti, brojni interni sistemi i otežan pristup informacijama.

Za Cosmo je bilo neophodno rešenje koje će objediniti fragmentisanu komunikaciju sa Vibera, SMS-a i društvenih mreža na jedno mesto kako bi se eliminisao digitalni haos.

Cilj je bio da se ubrza proces potvrde termina i omogući skalabilna podrška bez gubitka fokusa na klijente ili povećanja operativnih troškova.



Koje smo probleme rešavali?

Cosmo se suočavao sa ubrzanim rastom i velikim brojem svakodnevni upita, koje fragmentisani sistem komunikacije više nije mogao da isprati na adekvatan način. Glavni izazovi su bili:



Upiti su stizali na brojne nepovezane kanale, bez jedinstvenog sistema koji bi ih objedinio.



Gubitak vremena na fizičku proveru više uređaja i različitih aplikacija (Viber, Instagram, SMS).



Otežano praćenje statusa upita i nedostatak jasnih izveštaja o broju uspešnih rezervacija.



Spor i komplikovan pristup informacijama o klijentu



Benefiti korišćenja Daktele

Cosmo tim je ostvario zapažene rezultate koji su najbolji dokaz efikasnosti rešenja:

60%

ubrzana komunikacija sa klijentima i rezervacija termina

0%

propuštenih upita. Svaki upit se u sistemu prati kao zadatak sve do potvrde termina, čime je rizik od greške ili propuštenog klijenta sveden na nulu.

20

sati uštede nedeljno. Automatizacija je zamenila ručno prikupljanje podataka sa više uređaja.

100%

automatizovani izveštaji. Podaci sa svih kanala su momentalno dostupni, bez ručnog rada.

Automatizacija

procesa podigla je produktivnost tima na viši nivo uz drastično kraće vreme odgovora.





Implementirana Daktela rešenja

Nakon temeljne analize, Daktela je integrisana u Cosmo sistem kroz rešenje skrojeno po meri njihovog poslovanja. Fokus je bio na eliminisanju manuelnog proveravanja više uređaja i potpunom objedinjavanju komunikacije, bez ijednog trenutka zastoja u radu. Čitav proces transformacije tekao je glatko uz stalnu stručnu podršku Daktela tima, što je osiguralo brzu adaptaciju zaposlenih.

Implementirani moduli:



Pozivi



Ticketing



Izveštaji



CRM



Viber



Kako Cosmo vidi saradnju sa Daktelom?



"Daktela je bila ključna tačka preokreta za naš tim. Umesto da agenti 'lete' između tri različite aplikacije, sada sve rešavaju sa jednog ekrana. To nije samo ušteda vremena, to je potpuna transformacija načina na koji radimo.

Više ne brinemo o tome da li smo nekoga preskočili, već sistem radi za nas, dajući nam jasnu sliku o svakom klijentu u realnom vremenu. To je stabilnost koju svaki menadžer želi u svom timu."

- Bojana Rendulić Stojiljković, menadžer Call centra u kompaniji Cosmo (Funtime).



Da li i vi želite efikasniju korisničku podršku i smanjenje troškova?

KONTAKTIRAJTE NAS!



+38114180205



daktela@daktela.com



www.daktela.rs