

# Studiu de caz: Bringo & Mediatel Data

*Conversații în timp real pentru o experiență de cumpărături intuitivă*



# Cine suntem?

29 Ani

de experiență la nivel global

6 Continente

acoperire internațională

500+ Branduri

în parteneriate de succes



- Soluție omnichannel cu AI conversațional
- Eficientă din punct de vedere al costurilor
- Milioane de interacțiuni gestionate lunar
- Experiență de client personalizată
- Potrivită pentru o gamă largă de industrii

# Despre Bringo

- Smart shopping app cu 200+ parteneri, livrare rapidă
- Personal shopper în 35+ orașe



- Promisiunea CX: **“suport rapid, uman și proactiv”**

## Nevoia lor majoră:

- 👁️ experiență unitară între canale
- ⚡ suport în timp real
- ⚙️ automatizare inteligentă

# Provocarea inițială

volume mari de interacțiuni → presiune pe echipa de suport

multe tool-uri → fragmentare operațională

lipsa unui canal de dialog în timp real

zero automatizare (totul manual)



## Misiunea Noastră:

♥ să modernizăm CX-ul Bringo, pas cu pas, fără downtime.

# Strategia Mediatel pentru transformarea CX la Bringo

Pentru a moderniza complet experiența de suport, Bringo & Mediatel au implementat un plan în 4 pași:

## Live Chat

introducerea unui  
canal de conversații  
în timp real



## Omnichannel

vizibilitate completă  
într-un singur loc



## Chatbot

automatizare pentru  
întrebările repetitive



## Voice & IVR

fluxuri vocale  
personalizate &  
omnichannel  
complet

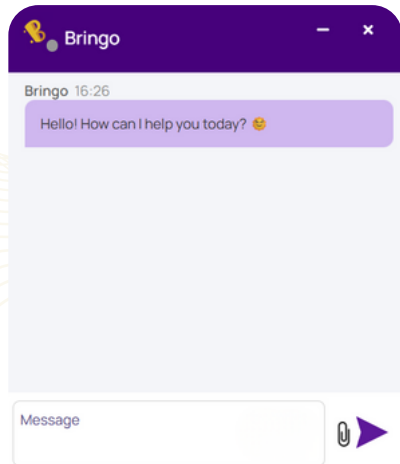


## LIVE CHAT



Live Chat-ul livrat a adus:

- ✓ Comunicare în timp real
- ✓ Vizibilitate în activitatea utilizatorului
- ✓ Design custom adaptat la brandul și tonul lor
- ✓ Integrare rapidă



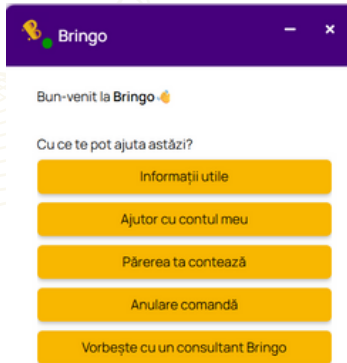
powered by **mediatel data**

## CHATBOT



Implementat de Mediatel, împreună cu echipa Bringo chatbot-ul:

- ✓ Automatizează cererile frecvente
- ✓ Reduce presiunea pe agenți
- ✓ Oferă răspunsuri rapide și consistente
- ✓ Invață continuu
- ✓ Păstrează tonul și stilul Bringo



powered by mediatel data

## OMNICHANNEL



Platforma Omnichannel Mediatel a rezolvat o nevoie critică pentru Bringo:

- ✓ Toate mesajele din **email, Facebook și chat** sunt centralizate într-o singură interfață
- ✓ Echipa vede istoricul complet al clientului
- ✓ Prioritizarea cererilor devine mult mai clară
- ✓ Fluxurile de lucru sunt automatizate și lizibile

☞ Mediatel a transformat comunicarea Bringo din “3 ferestre deschise” în **ONE WORKSPACE.**

## VOCE & IVR

Ce urmează:

- ✓ IVR inteligent, construit pe fluxurile Bringo
- ✓ Voice routing eficient
- ✓ Voice automation pentru cereri simple
- ✓ Tranziție completă spre un ecosistem omnichannel



## Rezultate



**30%**

reducere timp mediu de răspuns



**Creșterea satisfacției**

clienților datorită disponibilității în timp real



**Simplificarea proceselor**

de comunicare datorită platformei moderne de contact center

# Impactul asupra Echipei

EX – Employee Experience



## Mai puțin efort, mai multă claritate

Toate conversațiile sunt în același loc → agenții nu mai pierd timp între tool-uri.



## Stress operațional redus

Timpul de răspuns scade, iar workload-ul e mai echilibrat → oamenii fac față mai ușor vârfurilor de activitate.



## Onboarding mai rapid pentru noii colegi

Interfață intuitivă + fluxuri bine definite → învață mai repede, lucrează mai sigur.



## Context complet la fiecare interacțiune

Omnichannel + viewport 360° → agenții știu instant cine este clientul și ce a mai discutat.

## Experiența Clientului

Experiența Bringo cu soluțiile Mediatel Data



*„Întreaga soluție de suport a fost transformată într-o lună, evidențiind eficiența colaborării.*

*Pe tot parcursul parteneriatului, Mediatel a demonstrat promptitudine, implicare și o abordare orientată către client, tratând cu dedicare fiecare solicitare.”*

**SILVIU FARAIAN, Project Manager Customer Experience, Bringo**

# CONCLUZIA

## Livrare rapidă



→ implementare &  
migrare în 1 lună

## Parteneriat real



→ Ticketing → Chatbot →  
Voice în același  
ecosistem

## Tehnologie scalabilă



→ construit împreună,  
iterativ, fără downtime



→ tehnologia amplifică  
echipa, nu o înlocuiește

## Oameni + AI

**CX extraordinar nu se întâmplă,  
se construiește.**



info@mediatel.ro



Chiscani, 25-27, Bucharest, Romania



www.mediatel.ro