



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Telekom CR-Wissen

Der digitale Helfer, der niemals schläft: "Frag Magenta"

Der Digitale Assistent der Telekom heißt "Frag Magenta". Es handelt sich dabei um einen KI-basierter Chat- und Voicebot, der mit Kunden rund um die Uhr Dialoge führen kann. Er beantwortet Fragen zu den Themen Störung, Rechnung, Vertrag, Auftrag, Umzug, WLAN, E-Mail und SIM-Karte. Er kann sogar auf individuelle Kundendaten zugreifen und zum Beispiel den nächstmöglichen Termin für eine Vertragsverlängerung anzeigen,. Auch Rechnungen kann der Kunde downloaden und seine Bankverbindung über "Frag Magenta" ändern.

"Frag Magenta" ist lernfähig: Die Antworten werden immer treffender, um dem Kunden bestmöglich zu helfen. Abrufbar ist "Frag Magenta" im Web unter <https://www.telekom.de/frag-magenta> oder [1] in der MeinMagenta App. Zusätzlich ist der Digitale Assistent auch in den Telekom Smart Speaker eingebunden. Außerdem ist "Frag Magenta" über die Kunden-Hotline und What's App verfügbar.

© 2022 Deutsche Telekom AG