



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Telekom CR-Wissen

Innovationen für einen besseren Service: „MeinMagenta“-App

Die MeinMagenta App informiert Kundinnen und Kunden via Tablet und Smartphone längst nicht mehr nur über Verbrauch und Kosten sowie Rechnungen. Integriert wurde zudem der Digitale Assistent "Frag Magenta", ein Chat- und Voicebot, der rund um die Uhr ohne Wartezeit Fragen beantwortet. Wenn Kundinnen und Kunden lieber mit einem Berater sprechen oder chatten möchten, gelangen sie durch die Themenauswahl direkt zum richtigen Ansprechpartner. Zusätzlich bietet die App wichtige Fragen und Antworten, Hilfe-Videos und Community-Beiträge. Im Shop haben Kunden die Möglichkeit, neue Verträge abzuschließen, ihren Vertrag zu verlängern sowie neue Tarifoptionen zu buchen. Die App unterstützt Kunden dabei, ihren Festnetz-Router sowie Speed Home WiFi Geräte anzuschließen, um sie auf dem aktuellsten Stand zu halten. Darüber hinaus unterstützt sie im Bedarfsfall bei der Störungsdiagnose. Ein weiterer Service: Mit nur einem Klick testen Kunden ihre Internet-Geschwindigkeit.

Kundinnen und Kunden bewerten die App mit durchschnittlich 4,5 von 5 Sternen.

Fachbereich:

Operating Office

Unternehmen:

DT Service GmbH

Content Owner:

k.georgi@telekom.de

sonja.rometsch@telekom.de

hans-martin.lichtenthaeler@t-systems.com

yvonne.duden@telekom.de

alexander.hardt@telekom.de

