Telekom CR-Wissen

Die Telekom in der Hosentasche: die „MeinMagenta“-App

Die mehrfach ausgezeichnete 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, im Chat, im Sprachdialog und seit Ende November auch im Videochat mit dem Avatar Max. 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 zahlreiche Service-Tipps um Geräte einzurichten oder des Heimnetz zu optimieren oder auch eine Beratung per WhatsApp. Im Shop haben Kunden die Möglichkeit in der App, 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.

https://yam-united.telekom.com/pages/sales-service/apps/blog/sales-service-news/view/36d32285-bfda-4ac4-86ab-a96c1d4537cd

© 2024 Deutsche Telekom AG