



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Telekom CR-Wissen

Innovationen für einen besseren Service: Der Digitale Assistent heißt jetzt "Frag Magenta"

Der Digitale Assistent heißt jetzt "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. Bei unseren Kunden kommt "Frag Magenta" mit einem Sternerating von 4,1 von 5 möglichen Sternen sehr gut an und wird fast 250.000 Mal im Monat genutzt - Tendenz steigend.

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. Und ganz neu: "Frag Magenta" ist nun ebenfalls über die Kunden-Hotline und What's App verfügbar.

Fachbereich:

Serviceentwicklung & Innovation

Unternehmen:

DT Service GmbH

Content Owner:

k.georgi@telekom.de

sonja.rometsch@telekom.de
yvonne.duden@telekom.de
hans-martin.lichtenthaeler@t-systems.com
alexander.hardt@telekom.de

© 2021 Deutsche Telekom AG