**Telekom CR-Wissen**

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

Der Digitale Assistent der Telekom heißt "Frag Magenta". Er ist erreichbar über www.telekom.de [1], die MeinMagenta App und zum Teil auch über die Service-Hotline. Frag Magenta hilft 24/7 und ohne Wartezeit und Dank KI lernfähig:
Die Antworten werden immer treffender, um dem Kunden bestmöglich zu helfen.
Im Kundenservice ist Frag Magenta als Chatbot seit Herbst 2016 im Einsatz. Konnte er anfangs nur bei ausgewählte Themen weiterhelfen, beantwortet er heute selbständig Fragen zu Störung, Rechnung, Vertrag, Auftrag, Umzug, WLAN, E-Mail und SIM-Karte. Er kann inzwischen auch auf individuelle Kundendaten zugreifen und zum Beispiel den nächstmöglichen Termin für eine Vertragsverlängerung anzeigen. Über "Frag Magenta" kann der Kunde Rechnungen downloaden und seine Bankverbindung ändern. Frag Magenta lernt ständig dazu und kann Kundenanfragen immer besser und kompetenter bearbeiten. Inzwischen nutzt Frag Magenta die „Natural Language Understanding“ von Rasa. Kunden damit ihre Anliegen jetzt auch in natürlicher Sprache mit ihren eigenen Worten an Frag Magenta richten, zunächst nur an den Mobilfunk-Hotline. Seit Ende November können sich Kunden auch per Video-Chat helfen lassen und mit dem Avatar Max sprechen. Die Telekom ist mit einem Avatar Vorreiter im Service in Europa. Aktuell kann er bei über 380 unterschiedlichen Anliegen helfen – vom Umzug, neuen Angeboten, Fragen zur Rechnung oder Geräten und auch bei Störungen. Hier misst er z.B. automatische die Leitungen und startet diese, wenn nötig, neu. 2022 hat Frag Magenta über acht Millionen Kundendialoge geführt. So gewinnen unsere Mitarbeitenden Zeit, sich um komplexere Kundenanliegen zu kümmern. Immer mehr Anliegen löst der Chatbot sofort. In den übrigen Fällen und auch auf Kundenwunsch übernehmen menschliche Berater*innen und führen den Dialog quasi nahtlos weiter.

Für die Zeitschrift ComputerBILD, die digitale Assistenten aller Anbieter getestet

hat, ist Frag Magenta der beste Service-Bot im deutschen Markt: „Der Testsieger Frag Magenta der Deutschen Telekom überzeugt mit einem gewaltigen und schnell verfügbaren Fachwissen.“

---

© 2024 Deutsche Telekom AG