

The Service (R)evolution

TINKA auf dem Weg zur A.I.

Bernhard Rathmayr

T-Mobile Austria, eService & Innovations



Hi, ich bin
Tinka!





PRODUKTE

SERVICE

MEIN
T-MOBILE

LOGIN

WECHSELN ZU
BUSINESSKUNDEN

wie-ich-
will.at

LOYAL \neq EGA

Die besten Angebote für treue Kunden.
Nicht nur für neue.

Mehr erfahren



TINKA

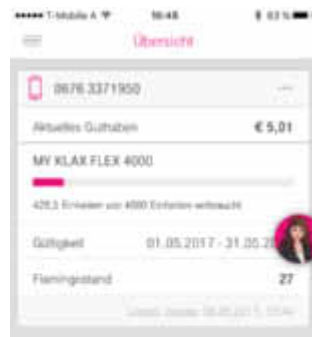
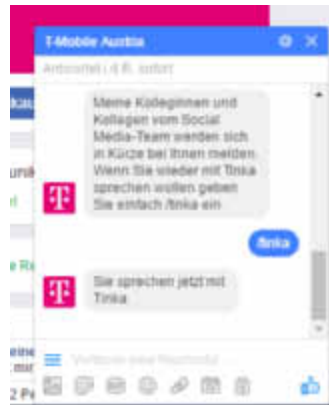
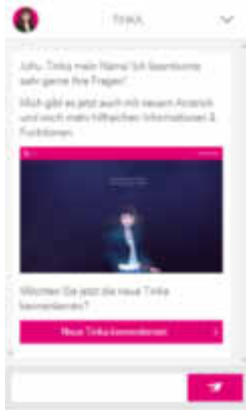
Juhu, Tinka mein Name! Ich beantworte sehr gerne Ihre Fragen!

Mich gibt es jetzt auch mit neuem Anstrich und noch mehr hilfreichen Informationen & Funktionen.

Möchten Sie jetzt die neue Tinka kennenlernen?

Neue Tinka kennenlernen





- **Integration in Website, App & Facebook Messenger**
- **Stichwort-basierte Suche in der Wissensdatenbank**
- **120.000 Fragen/Monat**
- **Antwortquoten über 85%**
- **Hand Over an Agent (Live Chat & Messenger)**



Beta-Test seit
3. April live

TINKAS WEG ZUR ARTIFICIAL INTELLIGENCE

- **Umstieg auf künstliche Intelligenz**
- **Selbstlernendes System**
- **Von Keyword-Erkennung zu „Intent-Erfassung“**
- **Personalisierte Antworten**





DAS VERBINDET UNS.



Juhu, ich bin Tinka, T-Mobile's interaktive Kommunikations-Assistentin.
Formalitäten beiseite, nur her mit den Fragen, die auf der Zunge brennen.



Hallo, ich habe letzte Woche in ihrem Shop in Graz ein Homenet
gekauft und der Preis ist ja wirklich super. Aber ich habe Probleme
mit der Internetgeschwindigkeit. Was können Sie mir empfehlen



Danke !

Bernhard Rathmayr
T-Mobile Austria
Head of eService&Innovations