

IN-APP-MESSAGING bei T-MOBILE AUSTRIA

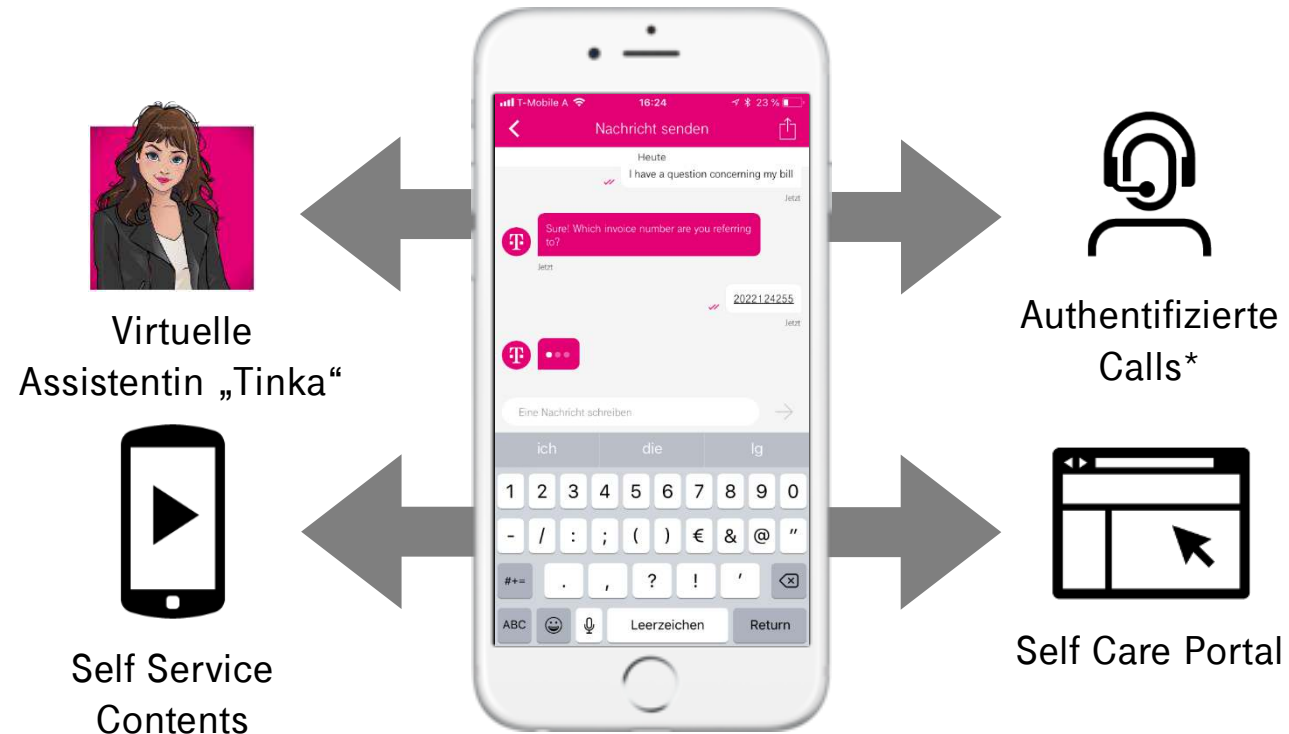
DIALOG! 2018 am 26. September 2018

Michael Kickinger
Kerstin Riedl
Bernhard Rathmayr



DAS VERBINDET UNS.

DIE MEIN T-MOBILE APP ALS SERVICE-HUB



*in Planung



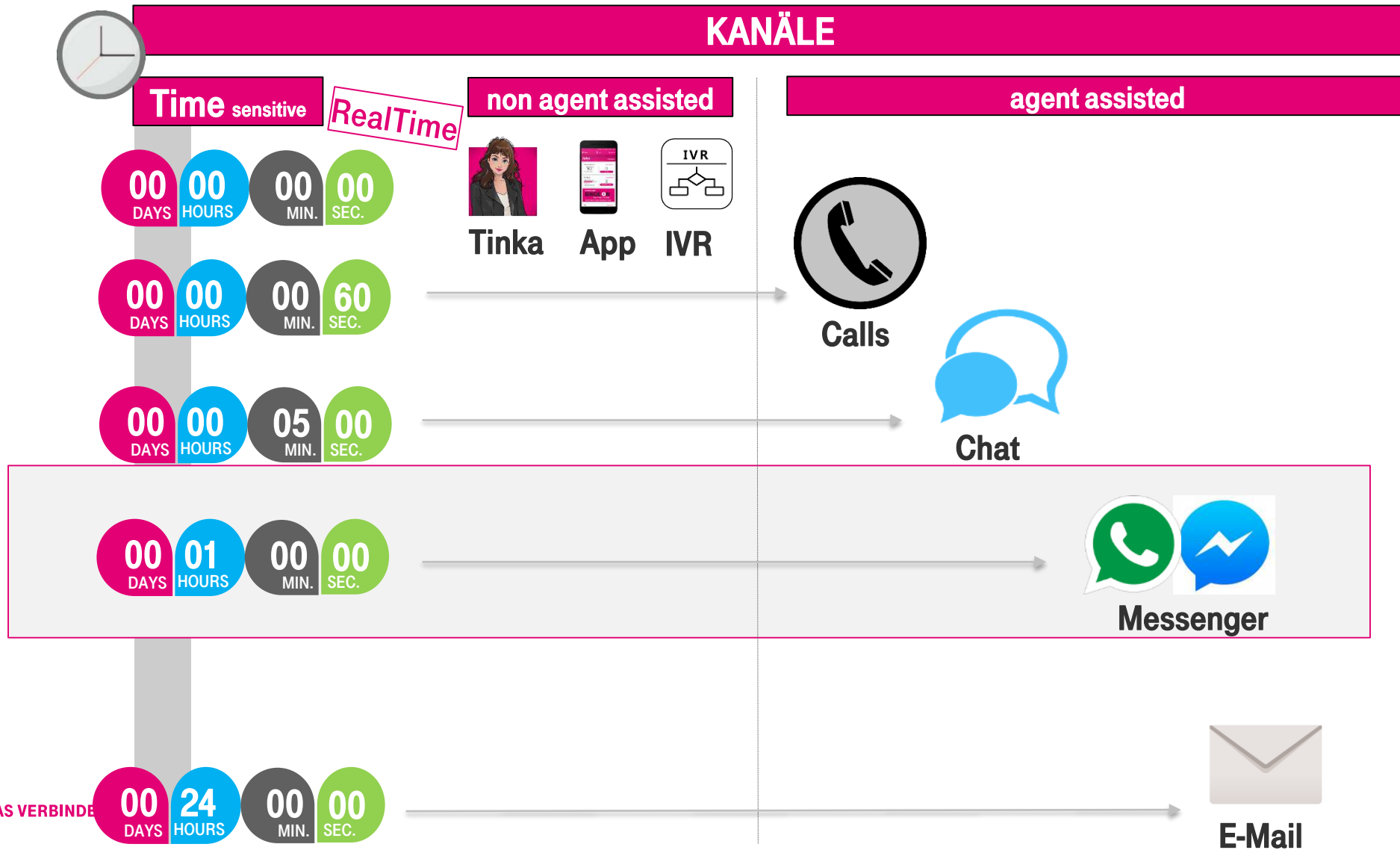
DAS VERBINDET UNS.



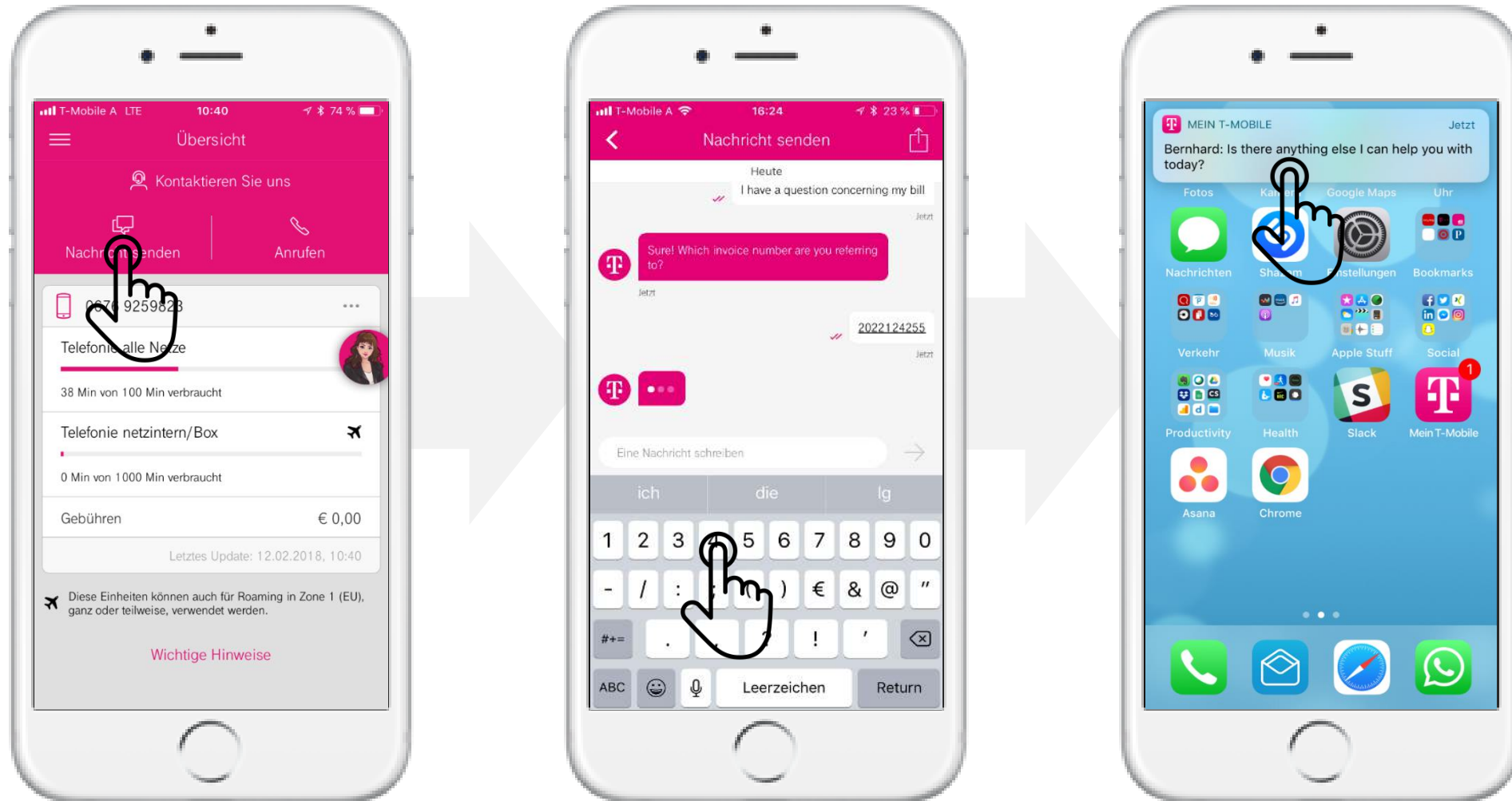
- Wir bieten unseren Kunden den Kanal, den sie auch für ihre private Kommunikation immer stärker nutzen
- Anfrage schicken, wann und wo Kunden es wollen. Ohne Bindung an Öffnungszeiten oder Live-Interaktion
- Anfrage-Spitzen können leichter gehandelt werden & Mitarbeiter haben Zeit für längere Recherche
- Durch Integration in proprietäre App → Keine Datenschutz- oder Securityprobleme, keine Abhängigkeit von Drittanbietern



MESSAGING ERLAUBT LÄNGERE ANTWORTZEITEN DURCH ASYNCHRONITÄT

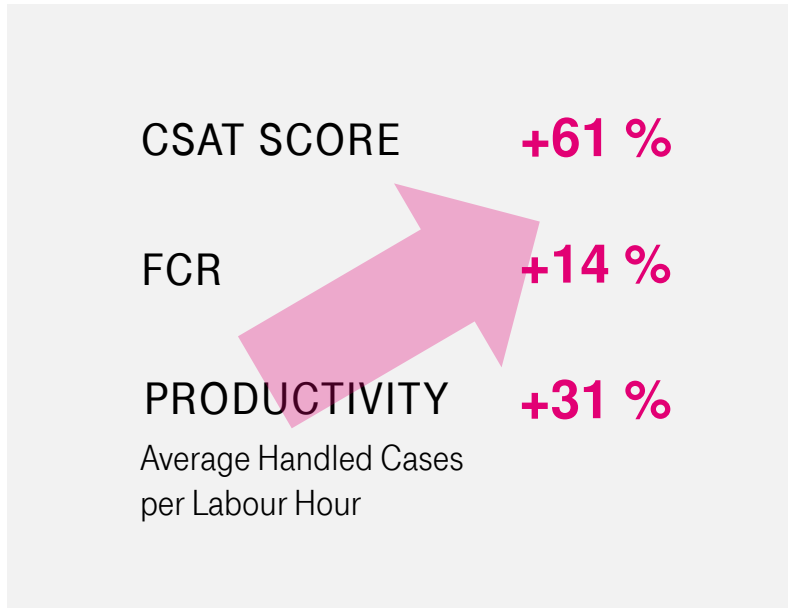


DER USER FLOW



DAS VERBINDET UNS.

Gesamter User Flow: <https://t.at/in-app-messaging>



INTERNATIONAL CUSTOMER
EXPERIENCE AWARDS 2018
FINALIST

Feedback von Kunden, die Messaging genutzt haben:

„Cool und praktisch. Jetzt habe ich meinen Serviceberater immer bei mir in der Tasche! 😊“

„Danke für den sehr schnellen und freundlichen Support.“

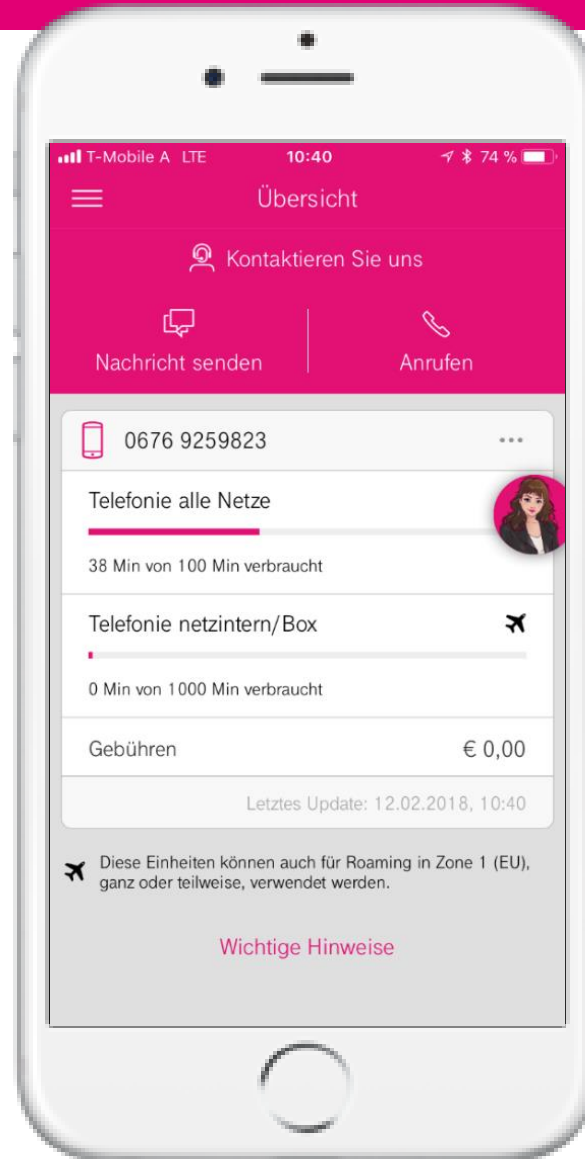
„Das ist eine super Idee. Genau wegen sowas bin ich T-Mobile-Kunde“

„Super, dass sie bei mir geblieben sind, bis das Problem gelöst war. Das gibt's nicht oft.“

„Dieses Messaging ist super. Da fühl ich mich spitzenmäßig betreut“



75%
Messaging



25%
Call



Feedback von den Mitarbeitern im Pilot-Team

„Ich bin begeistert! 😊 Es ist so einfach das Anliegen des Kunden zu lösen.“

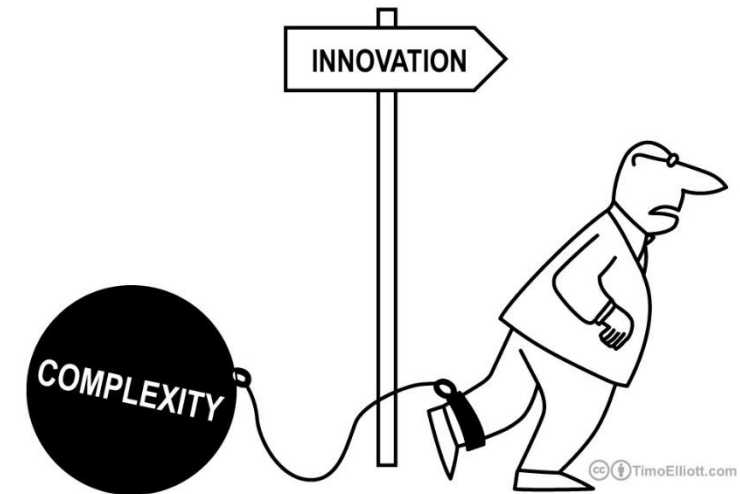
„Man hat Zeit individuell auf jeden Kunden einzugehen, und trotzdem erfolgt eine rasche und zeitnahe Bearbeitung“

„Ich liebe Messaging. Es ist der Kanal der die Zukunft bedeutet und macht vor allen wahnsinnig Spaß! 😊“





- Nicht zu perfektionistisch sein – Kompromisse eingehen
- Wer einer der Ersten ist, muss mit Kinderkrankheiten leben
- Innovation verlangt flexible und engagierte Mitarbeiter
- Starker Integrationspartner als Schnittstelle zum Vendor der Lösung extrem wichtig



VIELEN DANK UND FROHES MESSAGEN!



Michael Kickinger
SVP Customer Service



Kerstin Riedl
Innovation Managerin



Bernhard Rathmayr
Senior Manager eService & Innovations

