

Der beste Chatbot 2025

Telekom, Vodafone, O2 und Tchibo: Vier digitale Assistenten im Vergleich

06.06.2025 11:00

| Von: Laetitia Knitter

[So bewertet CHIP](#)



Telekom bietet den besten digitalen Assistenten.

Bild: Wanniwat Roumruk/Getty Images

Die Zeit der Telefonwarteschleifen ist vorbei. Innerhalb weniger Sekunden erhalten Sie im Gespräch mit einem digitalen Assistenten Antworten auf all Ihre Fragen. Wir haben die wichtigsten Anbieter getestet und präsentieren Ihnen hier die Ergebnisse.

Unabhängig und kostenlos dank Ihres Klicks

Die mit einem Symbol gekennzeichneten Links sind [Affiliate-Links](#). Erfolgt darüber ein Einkauf, erhalten wir eine [Provision](#) ohne Mehrkosten für Sie. Die redaktionelle Auswahl und Bewertung der Produkte bleibt davon unbeeinflusst. Ihr Klick hilft bei der Finanzierung unseres kostenfreien Angebots.

Inhaltsverzeichnis

1. [Unser Vergleich der digitalen Assistenten](#)
2. [Chatbot-Vergleichstest](#)
3. [Qualitativ hochwertige Gespräche mit den Chatbots](#)
4. [Die besten Funktionen unter den Chatbots](#)
5. [Digitale Assistenten leisten rund um die Uhr Support](#)
6. [So testet CHIP](#)

Unser Vergleich der digitalen Assistenten

Ausgezeichneter Kundensupport ist essenziell für den Unternehmenserfolg und kann das entscheidende Merkmal sein, weshalb sich Kund:innen für eine Firma entscheiden. Um rund um die Uhr Ihre Anliegen bearbeiten zu können, nutzen viele Unternehmen mittlerweile Chatbots. Chatbots können den Kundenservice einer Firma deutlich entlasten und den persönlichen Kontakt ergänzen. Digitale Assistenten haben innerhalb von wenigen Sekunden die richtige Antwort auf Ihre Fragen parat. Auf Grund ihres ausgiebigen Trainings, können Chatbots mittlerweile sogar personalisiert auf Ihr Fragen eingehen und so ausgezeichnet weiterhelfen. Die Bedienung ist dabei einfach und bequem und Nutzer:innen können sich die Zeit sparen, die sie für einen Anruf oder das Schreiben einer förmlichen E-Mail aufbringen würden. Meist ist nicht mal eine Registrierung oder Anmeldung für die Nutzung von Nöten, sodass man sich auch anonym beraten lassen kann, ohne seine Daten preisgeben zu müssen.

Das Chip-Testcenter hat dieses Jahr zum ersten Mal die digitalen Assistenten großer Telekommunikations-Firmen untersucht, um Ihnen dabei zu helfen, den richtigen Anbieter zu ermitteln. Wir haben nicht nur den Support und die Funktionen der einzelnen Chatbots überprüft, sondern auch die Antwortqualitäten im Detail untersucht. Die Telekom hat mit seinem digitalen Assistenten „Frag Magenta“ uns am meisten überzeugt. Knapp dahinter liegt Vodafone mit ihrem Chatbot „TOBi“. O2 konnte sich den letzten Platz auf dem Siegereppchen mit „Aura“ sichern, während es für Tchibo Mobils „Tom“ leider nicht mehr ganz für die Top Drei gereicht hat.

Der beste Chatbot 2025

Rang	Unternehmen	Gesamtwertung	Antwortqualität (60%)
1	Telekom	gut (1,56)	1,24
2	Vodafone	gut (1,77)	2,32
3	O2	befriedigend (3,23)	2,33
4	Tchibo Mobil	befriedigend (3,55)	2,89

Qualitativ hochwertige Gespräche mit den Chatbots

Die Qualität der Gespräche ist das wichtigste Merkmal anhand dessen wir die digitalen Assistenten bewertet haben. Telekoms Verwendung eines Large Language Models (LLM) verschafft der Firma in dieser Kategorie einen Wettbewerbsvorteil, sodass „Frag Magenta“ mit einer „sehr guten“ Wertung die Konkurrenz weit hinter sich lässt.

Nutzer:innen können per Chatbot Zahlungs- und Kundendaten sowie Verträge ändern – bei Telekom und Vodafone vollumfassend, bei O2 und Tchibo Mobil nur teilweise. Die Rufnummermitnahme und Kündigung von Verträgen sind in der Regel bei allen Anbietern möglich. Der Umfang in dem SIM-Karten aktiviert, gesperrt oder neu bestellt werden können, variiert allerdings zwischen den Top Drei unseres Vergleichstests und Tchibo Mobil – bei Tchibos Bot „Tom“ sind die Möglichkeiten hierzu nämlich deutlich stärker eingeschränkt als bei der Konkurrenz.

Bei Testfragen zeigen sich starken Leistungen der digitalen Assistenten: Informationen zu aktuellen Tarifen, Angeboten, Roaming-Kosten oder Netzstörungen sind durchweg verfügbar. Einzige Einschränkungen gibt es bei O2 bei der Frage nach Downloadraten, bei Tchibo Mobil bei der Abfrage des Datenvolumens und bei Telekom bei der Anzeige der 5G-Netzabdeckung. Die Anfrage nach einem Gespräch mit einem Menschen wird allerdings bei allen Anbietern positiv beantwortet und Sie erhalten direkt passende Kontaktmöglichkeiten.

Insgesamt überzeugt uns Telekom mit der Qualität der Antworten am meisten. So erhalten Sie von dem digitalen Assistenten hilfreiche und schnelle Unterstützung zur Problembewältigung.



Mit dem Chatbot „Frag Magenta“ lassen sich die qualitativ besten Gespräche führen.

Bild: MUNTHITA LAMLUE/Getty Images

Die besten Funktionen unter den Chatbots

Der Beginn einer Konversation mit den einzelnen Chatbots läuft unabhängig von der Anfrage zunächst immer gleich ab: Sie erhalten einen Hinweis darauf, dass es sich hier um ein Gespräch mit einem Bot und nicht mit einem Menschen handelt, weshalb möglicherweise Fehler entstehen können – was natürlich aber auch in einer Unterhaltung mit menschlichen Mitarbeiter:innen passieren kann. Sowohl Telekom als auch Vodafone erkennen direkt bei Anfragen der Nutzer:innen, um wen es sich handelt, sodass sie personalisierte Hilfestellungen bieten können.

Alle digitalen Assistenten sprechen ausschließlich Deutsch, abgesehen von Telekom's „Frag Magenta“, der auch auf Englisch kommunizieren kann. Die Chatbots von Telekom und Vodafone sind außerdem dazu fähig laut mit Ihnen zu sprechen – aus unserer Sicht sogar qualitativ hochwertig. Fragen über die Spracheingabe zu stellen, ist allerdings nur bei „TOBi“ möglich. „TOBi“ erlaubt es zudem auch Dokumente hochzuladen und listet ähnliche Fragen passend zur eigenen Fragestellung auf, wozu sonst nur noch Tchibo Mobil fähig ist. Tchibo Mobil liefert zudem auch Videos als Hilfestellung. Alle digitalen Assistenten verschlüsseln ihre Daten und der Serverstandort liegt in Deutschland, was zusätzliche Sicherheit liefert.

In dieser Kategorie kann uns Vodafone „TOBi“ mit seinen vielfältigen Funktionen am meisten überzeugen. Die Telekom kann nicht mit ganz so vielen Features aufwarten, ist allerdings das einzige Unternehmen, welches ein Large Language Model (LLM) für seinen Chatbot nutzt. Tchibo Mobil und O2 nehmen sich nicht viel und können bedauerlicherweise nicht auf dieselbe Art und Weise glänzen wie unsere ersten beiden Plätze.



"TOBi" hat die besten Funktionen zu bieten.

Bild: da-kuk/Getty Images

Digitale Assistenten leisten rund um die Uhr Support

Die dritte Testkategorie unseres Vergleichs ist der Support. Hier haben wir untersucht über welche Kanäle Sie mit den Chatbots der Telekommunikations-Unternehmen tatsächlich Kontakt aufnehmen können. Über die Webseite und die App der Unternehmen können Sie die digitalen Assistenten immer zu erreichen. Auch WhatsApp ist für alle Unternehmen, außer Tchibo Mobil, ein guter Weg, um die Chatbots zu nutzen. Telekom ermöglicht es sogar per Telefon mit ihrem Bot in Dialog treten zu können.

Unser Testsieger Telekom überzeugt in dieser Kategorie auf ganzer Linie. Die Erreichbarkeit der Chats ist unschlagbar.