

## **Pressemitteilung**

### **TOTAL präsentiert Alexa Sprachassistent-Funktion für Heizölkunden**

- TOTAL baut Kundenservice im Bereich der digitalen Sprachassistenten aus
- Exklusiver TOTAL Heizöl Skill für Amazons Sprachassistenten „Alexa“
- Heizölkunden stehen viele praktische Funktionen zur Verfügung

**Berlin, 04. August 2020** – Ab sofort können Heizölkunden eine neue Funktion über Amazons Sprachassistent Alexa nutzen, um die Kundenkommunikation noch schneller und bequemer zu gestalten. Der Skill ergänzt den persönlichen Kundenservice, der den TOTAL Heizölkunden weiterhin vollumfänglich zur Verfügung steht. Der TOTAL Heizöl Skill erleichtert die Informationssuche und ist über Amazon Lautsprecher wie z.B. dem „Echo Dot“ nutzbar. Der Skill lässt sich ganz einfach per Sprache aktivieren („Alexa, öffne TOTAL Heizöl“).

Für Heizölkunden bietet die Sprachassistenten-Funktion zahlreiche Vorteile. Mit dem TOTAL Heizöl Skill können Nutzer ganz einfach ihren Heizölpreis abfragen, einen Preisalarm festlegen, einen Rückruf mit dem Kundenservice vereinbaren oder die täglichen Heizöl News hören.

„Im Heizölgeschäft bedienen wir die gesamte Bandbreite an Kunden – vom privaten Haushalt bis hin zu großen Industrieunternehmen. Da wir dem Kundenkontakt einen besonders hohen Stellenwert einräumen, wollen wir auch auf allen Kommunikationskanälen, die unsere Kunden nutzen, präsent sein“, betont Christian Howe, Direktor des Handels- und Verbrauchergeschäfts bei TOTAL Deutschland und Geschäftsführer der TOTAL Mineralöl GmbH. „Ich verspreche mir davon neben einem noch engeren und vereinfachten Kundenkontakt vor allem auch ein positives Käuferlebnis rund um Heizöl. Der Datenschutz wird hierbei selbstverständlich gewahrt.“, ergänzt Christian Howe.

Der TOTAL Heizöl Skill wurde von TOTAL im Rahmen eines internen Innovationswettbewerbs entwickelt. Sprachassistenten erfreuen sich seit einigen Jahren zunehmender Beliebtheit. Ihr Einsatz erfolgt sowohl stationär im eigenen Zuhause aber auch mobil über das Smartphone. Der TOTAL Heizöl Skill wird in den nächsten Monaten kontinuierlich erweitert, sodass Heizölkunden künftig ein noch größerer Umfang an Servicefunktionen zur Verfügung steht.

## **Über die TOTAL Mineralöl GmbH**

Die TOTAL Mineralöl GmbH ist als Tochterunternehmen von TOTAL Deutschland für den Vertrieb von Heizöl, Otto- und Dieselkraftstoffen sowie weiteren Produkten und Services an Privathaushalte, Industrie- und Gewerbekunden verantwortlich. Über den B2C-Onlineshop auf der Website [www.heizoel.total.de](http://www.heizoel.total.de) können Privatkunden und Kleinunternehmer Heizöl online bestellen.

## **Über die TOTAL Deutschland GmbH**

TOTAL verfügt mit rund 1.200 Stationen über das drittgrößte Tankstellennetz des Landes und bietet mit dem Vertrieb von Heizöl und Flüssiggas, Schmierstoffen, Kraftstoffen für Luft- und Schifffahrt, Bitumen sowie Spezialprodukten für die Industrie ein breit gefächertes Angebot rund um Energie und Mobilität. Die Gruppe betreibt zudem mit der TOTAL Raffinerie Mitteldeutschland in Leuna eine der modernsten Anlagen zur Rohölverarbeitung in Europa. Der Vertrieb von Erdgas und Solarlösungen von SunPower gehört ebenso zu den Aktivitäten der Gruppe in Deutschland wie die Chemiesparte mit petrochemischen Produkten und Spezialapplikationen für die Automobil- und Luftfahrtindustrie. TOTAL sichert mehr als 4.000 Arbeitsplätze in Deutschland und arbeitet kontinuierlich an Lösungen für die Energieversorgung der Zukunft, zum Beispiel mit dem Aufbau von Wasserstofftankstellen.

[total.de](http://total.de)

[de.total.com](http://de.total.com)

## **Über die Sparte Marketing & Services von Total**

Die Marketing- & Services-Abteilung von Total entwickelt und vermarktet hauptsächlich aus Rohöl gewonnene Erzeugnisse sowie alle damit verbundene Dienstleistungen. 31.000 Mitarbeiter in 109 Ländern vertreiben Produkte und Dienstleistungen in 150 Ländern. An 14.000 Tankstellen in 62 Ländern bedient Total Marketing & Services tagtäglich mehr als 8 Millionen Kunden. Als weltweit viertgrößter Schmierstoffhändler und führender Lieferant von Erdölprodukten in Afrika sichert Total Marketing & Services sein Wachstum durch den Betrieb von 50 Raffinerien und Produktionsstätten zur Herstellung von Schmierstoffen, Bitumen, Additiven, Kraftstoffen und Spezialflüssigkeiten.

## **Über Total**

Total ist ein weltweit agierender Energiekonzern, der Kraftstoffe, Erdgas und kohlenstoffarmen Strom produziert und vermarktet. Unsere 100.000 Mitarbeiter engagieren sich für bessere Energie, die sicherer, erschwinglicher, sauberer und für möglichst viele Menschen zugänglich ist. Mit Aktivitäten in mehr als 130 Ländern haben wir es uns zum Ziel gesetzt, das verantwortungsvolle Unternehmen unter den führenden internationalen Öl- und Gasgesellschaften zu werden.

[total.com](http://total.com)

\* \* \* \* \*

## **Ansprechpartner TOTAL Deutschland GmbH**

Delphine Saucier | +49 30 2027-6231 | [delphine.saucier@total.de](mailto:delphine.saucier@total.de)

Annika Maria Behnen | +49 30 2027-6223 | [annika-maria.behnen@total.de](mailto:annika-maria.behnen@total.de)

## **Rechtlicher Hinweis**

*Diese Pressemitteilung dient nur zu Informationszwecken. Aus ihr können keine rechtlichen Ansprüche abgeleitet werden. Die Gesellschaften, in denen die TOTAL S.A. direkt oder indirekt Beteiligungen hält, sind separate Rechtspersonen. Die TOTAL S.A. haftet nicht für deren Handlungen oder Unterlassungen. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden bei allgemeinen Bezugnahmen auf die TOTAL S.A. und/oder deren Tochtergesellschaften in diesem Dokument teilweise die Begriffe „Total“ und „Total Gruppe“ verwendet. Ebenso können die Worte „wir“, „uns“ und „unser/e“ verwendet werden, um sich allgemein auf Tochtergesellschaften oder deren Mitarbeiter zu beziehen.*

*Dieses Dokument kann zukunftsweisende Informationen und Aussagen enthalten, die auf einer Reihe von wirtschaftlichen Daten und Annahmen beruhen, die in einem bestimmten wirtschaftlichen, wettbewerblichen und regulatorischen Umfeld getroffen wurden. Sie können sich künftig als ungenau erweisen und unterliegen einer Reihe von Risikofaktoren. Weder die TOTAL S.A. noch eine ihrer Tochtergesellschaften übernimmt die Verpflichtung, öffentlich zukunftsgerichtete Informationen oder Erklärungen, Ziele oder Trends in diesem Dokument zu aktualisieren, sei es aufgrund neuer Informationen, zukünftiger Ereignisse oder aus anderen Gründen.*