



Carsten Hemminghaus:
»Wir drehen das Internet um.«

Direkter Draht zum Expedienten

■ Hohe Besucherzahlen, aber wenige Buchungen: Dieses Phänomen kennen viele touristische Online-Portale. Grund dafür sei meist die fehlende Kundenberatung, meint der Telekommunikationsanbieter Basis Audionet und will mit seinem »**Sales Pilot**« Abhilfe schaffen. Das System beobachtet die Website und entscheidet anhand von Parametern, die zuvor gemeinsam mit dem Online-Reisebüro festgelegt werden, ob einem Besucher Hilfe angeboten wird oder nicht. Dann erscheint ein Fenster auf dem Bildschirm, die Kundenberatung erfolgt entweder telefonisch oder per Chat. Der Kunde kann die Beratung auch aktiv anfordern. Über eine bilaterale Verbindung wird der Expedient dann in den Beratungsprozess eingebunden. »Wir gehen direkt auf die Kunden zu, um die zu erreichen, die sonst abgebrochen hätten«, berichtet Produktmanager Carsten Hemminghaus. »Damit drehen wir das Internet um.« Angeboten wird Sales Pilot als Lizenzmodell in vier Stufen. www.sales-pilot.de