

# Das Beste aus zwei Welten

Das Internet rückt noch ein Stück näher an das stationäre Reisebüro heran. Die Software Sales Pilot schaltet sich automatisch ein, wenn ein Surfer Hilfe braucht.

ARNDT ASCHENBECK

Verena Lange ist verzweifelt. Schon seit ein paar Minuten versucht sie, auf der Seite eines Online-Reisebüros eine Pauschalreise zu buchen. Nachdem auch der dritte Versuch nicht geklappt hat, gibt sie entnervt auf. Plötzlich öffnet sich ein Chat-Fenster in ihrem Browser mit der Botschaft: „Haben Sie Fragen zu unseren Produkten?“

Erfreut schildert Verena Lange ihr Problem, und nach kurzer Zeit kann sie mit Hilfe der digitalen Unterstützung die Reise doch noch buchen.

Dieses fiktive Szenario kann demnächst auf Reise-Websites Wirklichkeit werden. Zumindest wenn sie die Software Sales Pilot der Firma Basis Audionet einsetzen. Die Anwendung verknüpft selbst lernende Web-Seiten-Analytik mit Chat, Video, Co-Browsing und Telefonie zu einem einzigen System. „Manchmal sind es lediglich Kleinigkeiten, die dem Kunden fehlen, um eine Buchung abzuschließen. Im Internet hat er aber keinen direkten Ansprechpartner. Diese Lücke schließen wir“, erklärt Carsten Hemminghaus, Account Manager von Basis Audionet.

**Sales Pilot vereinigt allerdings** nicht nur alle gängigen Lösungen zur Kommunikation mit Web-Seiten-Besuchern, sondern ermöglicht auch, den Kunden aktiv anzusprechen. Das so genannte Website-Radar verfolgt die Bewegungen der Nutzer auf dem Portal. Wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind – zum Beispiel das Abbrechen beim Ausfüllen eines Formulars – nimmt die Software über ein Pop-up-Fenster Kontakt auf. Der Kunde kann dann entscheiden, ob er eine Beratung starten will oder nicht.

Nimmt der Surfer das Dialogangebot an, wird er an ein angeschlossenes Call Center weitergeleitet. Er

kann dann den Kommunikationskanal selbst bestimmen: Telefon, E-Mail oder Video-Chat. Sogar das Ausfüllen eines Formulars gemeinsam mit dem Berater ist möglich.

**Die Herausforderung** besteht für Carsten Hemminghaus darin, den Kunden mit Sales Pilot im Kaufprozess zu unterstützen, ihn aber nicht zu verärgern: „Es ist extrem wichtig, den Surfer zum richtigen Zeitpunkt

anzusprechen. Das sollte man nicht so inflationär tun wie einige britische Web-Seiten, bei denen schon nach zehn Sekunden automatisch ein Beratungsfenster aufgeht.“

Unternehmen, die Sales Pilot nutzen, können festlegen, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, bevor die Software Kontakt zum Surfer aufnimmt. Auch der Grad der Einbindung eines externen Call Centers kann individuell bestimmt werden. **fvw**

**Dialog mit dem Kunden:** Das Fenster von Sales Pilot öffnet sich, wenn der Nutzer Hilfe brauchen könnte.

**Persönliche Ansprache:** Neben Telefon und E-Mail steht auch ein Video-Chat-Modul zur Verfügung, um mit den Nutzern zu kommunizieren.

**Immer in Kontakt mit dem Surfer**

- Mit Sales Pilot haben Kunden einen virtuellen Ansprechpartner. Die intelligente Software Sales Pilot holt die Beratung auf die Webseite. Durch ein selbst
- lernendes Web-Analytics-Modul schaltet sie sich immer dann ein, wenn der Surfer offensichtlich Hilfe braucht. Die Seitenbetreiber können entscheiden, wann sich die
- Software einschaltet und auf welchen Wegen sie mit dem Surfer in Kontakt treten wollen. Als Kommunikations-tools dienen Telefon, E-Mail oder Video-Chat.

ARA

FOTOS: PR