

# Bessere Beratung im Internet

*INNOVATION SCHLIESST BERATUNGSLÜCKE IM WEB*

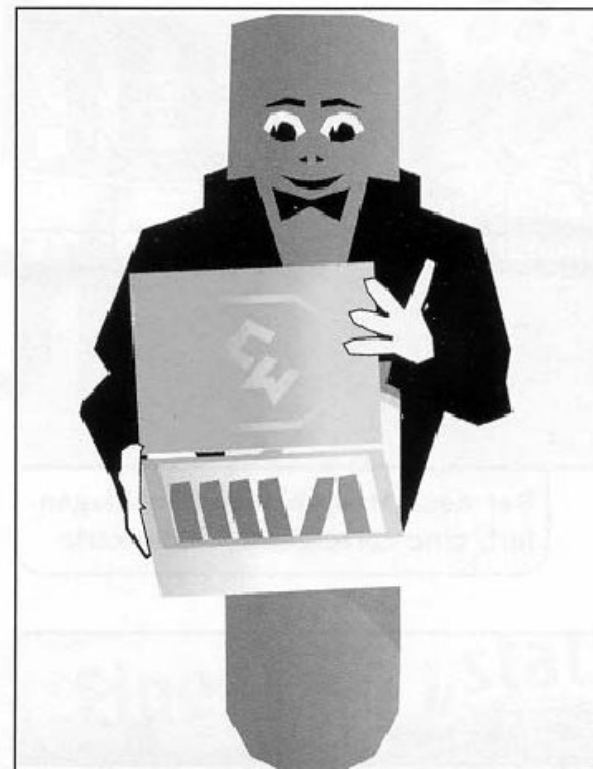
■ **DAS INTERNET** schaffte es innerhalb weniger Jahre, für Unternehmen ein unverzichtbares Kommunikationsmedium gegenüber ihren Kunden und Stakeholdern zu werden. Die weitverbreiteten Zugangsmöglichkeiten unter nahezu allen Bevölkerungsschichten bewirkten eine dramatische Veränderung des Kaufverhaltens von Kunden. Mittlerweile kaufen mehr als 60% aller Internetnutzer im Web Waren und Dienstleistungen ein.

Bleibt der Erfolg der e-Commerce-Aktivitäten dennoch aus, so liegt dies zumeist an der mangelnden Betreuung und den fehlenden Hilfestellungen für den Online-Kunden. Im Gegensatz zu einer Filiale vermisst der Kunde im Web die Betreuung durch einen guten Verkäufer, der die Auswahl- und Kaufentscheidung durch kompetente Beratung unterstützt.

**BERATUNGSLÜCKE GESCHLOSSEN.** Diese Beratungslücke kann nun durch innovative

Lösungen des Softwarehauses ConfigWorks geschlossen werden. Sie basieren auf international ausgezeichneten Methoden der künstlichen Intelligenz, die gemeinsam mit der Universität Klagenfurt entwickelt wurden. Durch sie kann das Wissen der besten Kundenberater eines Unternehmens zur Auswahlunterstützung und Produktberatung von Online-Kunden automatisiert werden.

Ein anschauliches Beispiel dafür ist „Mortimer, der Online-Berater“ für kubanische Premium-Zigarren. Er stellt dem Kunden die notwendigen Fragen, um aus einer Menge von mehr als 150 Modellen eine geeignete Zigarre zum Einstieg oder als prestigeträchtiges Geschenk zu empfehlen. Die Kunden nehmen diese Hilfestellung begeistert an und der Betreiber des Webshops kann sich über einen deutlichen Umsatzanstieg freuen, wie eine Evaluation bereits ergab.



Mortimer hilft bei der Zigarrenauswahl unter <http://www.premium-cigars.ch>

info

 **ConfigWorks**  
e-focus on your customers' needs

Nähere Informationen unter  
<http://www.configworks.com>