



Travelbot

»Individuell statt pauschal«

Einzigartige Reisen kann man sich im Web zusammenbasteln. Oder man bucht über Travel-Kuratoren wie **Fineway**. Dort planen bald Bots den perfekten Trip

Herr Feigelbinder, warum meint Ihr Travelbot, ich solle unbedingt mal nach Kapstadt reisen?

Momentan ist der Bot noch ein Prototyp am Beispiel von Kapstadt. Wir werden dieses Interface in den nächsten Monaten deutlich ausweiten, sodass man auch komplexe, individuelle Reisevorschläge bekommt.

Woher bezieht der Bot sein Wissen?

Als wir 2016 gestartet sind, haben wir Traveldesigner eingestellt, die sich mit komplizierten Themen wie Safaris oder Rundreisen auskennen. Die haben Tausende Trips geplant und organisiert. Von Anfang an haben wir die in Beratungsgesprächen und Kundenfeedbacks anfallenden Daten strukturiert erfasst und in eine eigene Data-Science-Plattform einfließen lassen, wo diese analysiert werden, um neue Reisen zu entwickeln.

Wie genau muss ich mir das vorstellen?

Unsere Software generiert permanent neue Ideen für Reisen oder Teile von Reisen, die von unseren Traveldesignern bewertet werden. Wenn die sagen: „Coole Idee, hätte ich nicht dran gedacht, macht aber Sinn“, dann nehmen wir die in den Kanon auf, aus dem auch der Travelbot seine Reisevorschläge bezieht.

Wie läuft die Beratung per Chatbot ab?

Unser Ziel ist es, über zehn Fragen an den Kunden zu einem ersten Angebot zu kommen, das möglichst perfekt auf ihn zugeschnitten sein soll. Damit das klappt, werten wir auch eine Reihe weiterer Daten aus, die erst einmal gar nicht so relevant erscheinen.

Was sind das für Daten?

Beispielsweise, ob jemand seine Reiseplanung an einem Samstag über ein Android-Phone macht oder die Anfrage an einem Mittwoch von einem iPhone kommt.

Wo liegt der Unterschied?

Der Android-Nutzer – das ist jetzt wenig überraschend – hat durchschnittlich eine geringere Spending-Capacity, weshalb wir ihm andere Reisen anbieten müssen, um seine Bedürfnisse zu treffen. Diese wird unser Bot idealerweise bald so gut erkennen, dass der ganze Prozess komplett ohne menschlichen Einsatz funktioniert.

Und Sie sparen Arbeitskräfte.

Nein, darum geht es nicht. Der Vorteil liegt darin, dass der Bot kein Problem damit hat, täglich aufs Neue grundlegende Fragen wie die nach der besten Reisezeit für Südafrika zu beantworten. Ein Reiseexperte hat da nur bedingt Bock drauf. Sein echter Wert liegt beim Feintuning.

Wer lässt sich überhaupt von einem Bot die Reise planen?

Unsere Zielgruppe sind Menschen zwischen 25 und 45, die einen herausfordernden Job haben – Berater, Ärzte, Anwälte – und darum beruflich viel gereist sind, auch schon einmal in einem Fünfsternehotel waren. Diese Leute wollen besondere, individuelle Reisen und haben auch das nötige Geld, aber keine Zeit oder Lust, ihre Abende damit zu verbringen, diese Trips selbst zu organisieren. Denen wollen wir eine Lösung bieten, damit sie kein Pauschalzeugs buchen müssen, sondern über Backpacking hinaus einen wirklich individuellen Trip erleben können. ■



MARKUS FEIGELBINDER

Im Herbst sammelte Fineway, der vor zwei Jahren von COO Feigelbinder und CEO Markus Bohl in München gegründete Anbieter von kuratierten Reisen, bei Investoren 7 Mio. Euro ein. Die werden nun in die Weiterentwicklung des Travelbots gesteckt, eines KI-basierten Chatbots, der Vorschläge für individuelle Trips macht.