

Pressemitteilung

Köln 07.08.2026

1AVista Reisen setzt als einer der ersten Flussreiseveranstalter auf telefonischen KI-Agenten

Köln, 07. August 2026 – 1AVista Reisen baut seine digitalen Serviceangebote konsequent weiter aus und setzt ab sofort einen **telefonischen KI-Agenten** für bestehende Buchungen ein. Gemeinsam mit dem langjährigen Technologiepartner **CFM Media** wurde die neue Lösung entwickelt und in den vergangenen Wochen intensiv getestet, bevor sie nun in die erste Live-Phase startet.

Als **einer der ersten Flussreiseveranstalter** setzt 1AVista Reisen damit auf künstliche Intelligenz, um den telefonischen Kundenservice gezielt zu unterstützen und die Erreichbarkeit für Gäste weiter zu verbessern. Der telefonische KI-Agent beantwortet zunächst Fragen rund um bestehende Buchungen. Nach erfolgreicher Verifizierung anhand der Vorgangsnummer, des Nachnamens und der Postleitzahl kann er auf relevante Buchungsinformationen zugreifen und allgemeine Fragen beantworten. Darüber hinaus unterstützt er Gäste bei ausgewählten Themen aus dem FAQ-Bereich sowie bei häufigen Anliegen rund um bestehende Reisen.

Gerade in besonderen Situationen – beispielsweise bei außergewöhnlichen Niedrigwasserlagen – kann der telefonische KI-Agent kurzfristig mit aktuellen Informationen versorgt werden. So erhalten Gäste bereits vor dem Gespräch wichtige Hinweise, während gleichzeitig das Anruaufkommen im Kundenservice reduziert werden kann.

Erreicht der KI-Agent seine Wissensgrenzen oder handelt es sich um Anliegen, die ausschließlich durch Mitarbeitende bearbeitet werden können, erfolgt eine nahtlose Weiterleitung an das Serviceteam. Dabei werden alle relevanten Informationen des bisherigen Gesprächs automatisch übergeben – darunter die bereits gestellten Fragen, erteilte Auskünfte sowie – sofern vorhanden – Name und Vorgangsnummer des Gastes. Zusätzlich erkennt der KI-Agent die Gesprächsstimmung und fasst diese für den Mitarbeitenden zusammen, sodass das Gespräch ohne erneute Rückfragen direkt fortgesetzt werden kann.

„Digitalisierung ist für uns kein Selbstzweck. Wir entwickeln neue Lösungen immer mit dem Anspruch, unseren Gästen den Reisealltag einfacher, komfortabler und persönlicher zu gestalten. Der telefonische KI-Agent ist ein weiterer Baustein auf diesem Weg und zeigt, wie moderne Technologien den Service sinnvoll ergänzen können. Gemeinsam mit unserem Technologiepartner CFM Media arbeiten wir bereits an weiteren innovativen Lösungen für unsere Website, die Mein 1AVista App sowie den Kundenservice.“

so **Chris Seiler**, Teamleiter Grafik/Design & Online Marketing bei 1AVista Reisen.

Mit dem telefonischen KI-Agenten setzt 1AVista Reisen die konsequente Weiterentwicklung seiner digitalen Servicewelt fort. In den vergangenen Monaten wurden bereits zahlreiche neue Funktionen für Gäste und Vertriebspartner eingeführt – darunter das **eigene Bewertungsportal für Flussreisen**, die interaktive Live-Karte und digitale Services in der **Mein 1AVista App**, das **Affiliate-Programm für Reisebüros**, ein vollständig überarbeiteter **Agenturbereich** sowie weitere digitale Angebote für Gäste und Vertriebspartner.

Die jetzt gestartete erste Ausbaustufe bildet die Grundlage für weitere Funktionen. Künftig soll der telefonische KI-Agent das gesamte Reiseangebot von 1AVista Reisen kennen und allgemeine sowie produktspezifische Fragen beantworten können. Darüber hinaus sind zusätzliche Services wie die Buchung von Zusatzleistungen oder Upgrades für bestehende Reisen sowie weitere digitale Serviceangebote geplant.

Dabei versteht 1AVista Reisen den Einsatz künstlicher Intelligenz ausdrücklich als sinnvolle Ergänzung des bestehenden Services und nicht als Ersatz für den persönlichen Kontakt. Insbesondere für Reisebüros und Vertriebspartner bleiben die persönlichen Ansprechpartner und direkten Kontaktmöglichkeiten auch langfristig ein wichtiger Bestandteil der Zusammenarbeit. Mit dem Einsatz des telefonischen KI-Agenten unterstreicht 1AVista Reisen damit seinen Anspruch, digitale Innovationen gezielt dort einzusetzen, wo sie den Service sinnvoll unterstützen und einen spürbaren Mehrwert schaffen.