



Presseinformation

Köln, September 2009

Experten hinter den Kulissen

15 Jahre Airline-Erfahrung: AIC präsentiert sich auf Kooperationsstand mit WorldTicket

In diesem Jahr gibt es beim Team der AIC (Airline Industry Consultants) Grund zur Freude: Seit nunmehr 15 Jahren ist das deutsche Unternehmen mit Sitz in Köln verlässlicher Partner von Fluggesellschaften wenn es um Service- und Callcenter-Dienstleistungen, Backoffice-Unterstützung und rechtliche Repräsentation geht. In diesem Jahr präsentiert sich AIC an Stand SP 1 auf der World Routes erstmals gemeinsam mit seinem Partner WorldTicket.

„Besonders für kleinere und mittlere Airlines ist das Vertriebs- und Reservierungssystem Sell-More-Seats® interessant“, erklärt Andreas Diederich, geschäftsführender Gesellschafter von Airline Industry Consultants. Das System ist e-Ticket-kompatibel und unterstützt bei der Vertrieboptimierung und der Erzielung höherer Erträge. Den Airlines ist es damit möglich, Buchungen für Gruppen und Einzelreisende eigenständig zu vermarkten. Insbesondere der Vertrieb von Einzelplätzen ist mit konventionellen Systemen kostspielig. WorldTicket bietet eine günstigere Alternative, die schnell angebunden werden kann und leicht anwendbar ist. AIC bietet gemeinsam mit WorldTicket Inventory Handling und unterstützt bei der Umsetzung der Systeme. „Gemeinsam mit unserem Partner WorldTicket wollen wir den Airlines die Möglichkeiten zeigen, die sich durch Outsourcing von Dienstleistungen an kompetente Partner ergeben“, sagt Diederich.

„Dass unsere Leistungen auch preislich durchaus konkurrenzfähig sind, sieht man daran, dass Germanwings das Servicecenter mit unserer Beauftragung in das angebliche Hochlohnland Deutschland zurück verlagert hat“, berichtet Diederich. Für ihn ist die Beauftragung von Germanwings und anderen Kunden, darunter auch TUfly und Etihad, auch eine Bestätigung für seinen Qualitätsanspruch: „Im Umgang mit dem Kunden sind wir auf selbstständig arbeitende Mitarbeiter angewiesen, die nicht nur einen Telefon-Leitfaden abspulen.“ Und weiter: „Es gibt nur wenige Standorte, an denen es ein entsprechend großes Arbeitskräftepotenzial für diese komplexe Dienstleistung gibt. Wir haben uns an einem niedergelassen.“ Die Arbeit im Servicecenter verlangt neben Konzentration, Belastbarkeit und Freundlichkeit die Beherrschung mehrerer Fremdsprachen und die Kenntnis der verschiedenen Buchungssysteme.

Mehr als nur Callcenter

„Service – we love it“ ist der Claim des erfahrenen Airlinepartners. Dass sich die Dienstleistungen von AIC nicht nur auf die Bereitstellung eines simplen Callcenters erstrecken, werden die Besucher am Stand beobachten können. „Natürlich wird sehr viel über das Telefon abgewickelt, bei uns gehen täglich mehr als 11.000 Anrufe ein. Aber unser Leistungsportfolio geht weit über das Abheben des Telefonhörers hinaus“, sagt Diederich. Beispielsweise für den Kunden Germanwings, der im vergangenen Jahr gewonnen wurde. Es werden nicht nur alle Buchungsfragen wie Umbuchungen oder Buchungen von Sondergepäck übernommen. Auch alle Fragen zu Flughäfen, Flugzeiten oder Flugänderungen werden im Servicecenter beantwortet. Daneben übernimmt AIC auch Backoffice-Dienstleistungen wie die Beantwortung von E-Mails, die Abwicklung von Steuer-Rückerstattungen und Zahlungsvorgängen. Für Reisebüro-Mitarbeiter gibt es eine spezielle Hotline. Airline Industry Consultants unterstützt unter anderem auch den 2001 gegründeten Carrier Afriqiyah Airways beim Ersteintritt in den deutschen Markt und übernimmt neben Marktanalysen und Beratung auch Marketing-Leistungen und die Vertretung gegenüber den deutschen Behörden.

Ihre Ansprechpartner vor Ort

Sarah Bassiri

Stand SP 1

+ 49 179 2042 741 // s.bassiri@airlineindustry.de

Für allgemeine Presseanfragen

Kock Lohmann Public Relations GmbH & Co KG

Karen Schneider

Telefon: 0221/120 726 303

schneider@klpr.de