



Pressemitteilung  
10. Mai 2011

## **AIC ist offizieller Service-Partner von APG Call- und Service-Center AIC überzeugt globales Netzwerk APG mit Servicequalität „Made in Germany“**

**Der Call- und Service-Center-Betreiber AIC bietet seine Service-Dienstleistungen ab sofort dem global agierenden Netzwerk APG Global Associates an. In einer weltweiten Ausschreibung überzeugte das Unternehmen mit Sitz in Köln und Hannover mit Technik, Kompetenz und Know-how im Airline-Bereich. Die Call- und Service-Center-Dienstleistungen der AIC ergänzen das Service-Portfolio der APG, das so genannte „World Program“, und runden das Angebot des internationalen Netzwerkpartners ab.**

Ob aus Argentinien, Vietnam oder Nigeria – der schnellste Weg zur Kontaktaufnahme mit ihrer Airline ist für viele Kunden noch immer das Telefon. Umso wichtiger, dass der Anrufer mit einem kompetenten Service-Partner verbunden wird. Der weltweit agierende Verband APG Global Associates hat nach einer internationalen Ausschreibung nun AIC als offiziellen Call- und Service-Center-Dienstleister in sein World Program aufgenommen. „Wir freuen uns, mit AIC diesen wertvollen Partner gewonnen zu haben“, sagt APG-Präsident Jean-Louis Baroux. „Die Dienstleistungen der AIC runden unser Service-Portfolio optimal ab.“ In 151 Ländern ist APG mit über 240 Airlines vernetzt – von A wie Alaska Airlines bis Z wie Zambezi Airlines aus Sambia. Diese Fluggesellschaften können nun zusätzlich das Produkt „Call Center Services“ (CCS) über ihren Netzwerkpartner APG auswählen. Es handelt sich um ein weltweit einsetzbares Call- und Service-Center-Produkt für Fluggesellschaften, das Synergien und Qualitätsvorteile für alle APG-Mitglieder bietet. Der Fluggast wird mit seinen unterschiedlichen Anliegen via Telefon oder Internet direkt zu AIC nach Köln oder Hannover durchgestellt, wo sich die Call- und Service-Center-Agenten um die komplette Bearbeitung der Belange kümmern. Dazu gehört auch die schnelle Hilfe bei akuten Problemen unterwegs wie technischen Schwierigkeiten der Website, Änderung von Reisezeiten oder Streiks. Die Kommunikation findet fast immer in der Muttersprache der Anrufer statt, denn die AIC Service Center Agenten können 16 Sprachen vorweisen. Punkten konnte das Call- und Service-Center bei der weltweiten Organisation aber auch mit seiner qualitativ hochwertigen Technik und IT-Landschaft, der ständigen Erreichbarkeit und den flexiblen Hotline-

Lösungen. AIC Geschäftsführer Andreas Diederich freut sich über den Erfolg: „Dass wir nun zum festen Produktangebot der APG gehören und den Auftrag nach Deutschland holen konnten, macht uns stolz. Es beweist aber auch: Qualität setzt sich durch. Neben unserem großen Sprachenportfolio bringen wir jahrelange Erfahrung in der Airline-Betreuung und im Kundenkontaktmanagement mit – das hat überzeugt.“

## **AIC**

Seit über 15 Jahren unterstützt AIC Fluggesellschaften wie zum Beispiel Germanwings, TUI-fly und Etihad sehr erfolgreich mit einer Komplettbetreuung im Bereich Service-Dienstleistungen. Das Unternehmen bietet Leistungen wie Mailcenter, Reservierungsservices, Helpdesk und Kundenbetreuung aus einer Hand. Daneben vertritt AIC internationale Fluggesellschaften mit den Bereichen Repräsentanz, Vertrieb und Marketing in Deutschland. Mehrere leistungsstarke und technisch hoch modern ausgestattete Call- und Service-Center sowie sprachkompetente und erfahrene Mitarbeiter aus dem Tourismus-Sektor überzeugen auch Kunden aus anderen Bereichen. So realisiert das Unternehmen beispielsweise auch das Servicecenter der Koelnmesse GmbH sowie die Telefonbetreuung der EUROP-CAR Kunden. Weitere Branchenlösungen sind in Vorbereitung.

## **APG Global Associates**

Das weltweit führende Netzwerk für Airline Distribution und Financial Services ist mit seinen Service-Partnern in 151 Ländern vertreten und unterhält Geschäftsbeziehungen mit über 240 Fluggesellschaften. Das Dienstleistungsspektrum des Weltverbandes – das so genannte „World Program“ – beinhaltet Repräsentanz-Services für Airlines, kostenvariable Zugänge zu Abrechnungs- und Buchungssystemen wie BSP (IATA Billing & Settlement Plan) und ARC (Airlines Reporting Corporation), E-Ticketing und ATPCO Fare Filing Services. Mit seinen Call- und Service-Dienstleistungen rundet AIC das Service-Portfolio des global agierenden Netzwerks ab.

## **Pressekontakt:**

### **BZ.COMM**

Guido Illigen, Telefon: 0 69 / 2 56 28 88 13

Fax: 0 69 / 2 56 28 88 88

illigen@bz-comm.de

[www.aic-services.com](http://www.aic-services.com)