

Medium: BizTravel

Titel: Hier werden Sie geholfen

Datum: 04/10

# BizTravel

38 **Brennpunkt** BizTravel 02/10



„Montags zwischen 10 und 12 Uhr ist bei uns die Hölle los“, berichtet AIC-Chef Andreas Diederich: „Dann laufen die Telefone heiß.“ Fürs Call Center sind solche Zeiten optimal – denn je besser die Beschäftigten ausgelastet sind, umso profitabler arbeitet es. Bezahlen die Airlines doch nur jene Zeit, in der tatsächlich gearbeitet wird. Dabei werden die Mitarbeiter nach Sprach- und Sachkenntnissen eingesetzt. Neben Deutsch und Englisch ist mindestens eine weitere Sprache Pflicht. Automatisch leitet die Telefonanlage die Anrufer zu den Beschäftigten weiter, die sie am besten betreuen können. Reich werden lässt sich im Call Center allerdings nicht: Beschäftigte erhalten in der Probezeit 8 bis 8,50 Euro pro Stunde, danach bis zu 2 Euro mehr.

So arbeitet ein Airline-Call-Center

## Hier werden Sie geholfen

Wer bei Air Berlin, Germanwings oder TUIfly anruft, landet in Call Centern in Hannover und Köln: Gut 200 Mitarbeiter beantworten Nachfragen, buchen um oder helfen bei Reklamationen.

TEXT: OLIVER GRAUE

**E**ine große Halle, sehr viele Schreibtische mit Telefon und Bildschirmen, Gemurmel und Gerappel der PC-Tastaturen: So stellt man sich ein Call Center vor. Und so sieht es auch aus – jedenfalls bei Airline Industry Consultants (AIC) in Hannover. Etwa 70 Mitarbeiter nehmen hier im Schicht-

dienst die Kundenanfragen für Air Berlin, Germanwings und TUIfly entgegen – aus aller Welt. Es sind Passagiere, die trotz Online-Buchung noch Fragen haben, die Zusatzwünsche wie Übergepäck anmelden, oder solche, die Beschwerden haben. In Hannover finden sie Hilfe. Einige Tausend Mal klingeln täglich

die Telefone. Ein Supervisor achtet darauf, dass jeder Anrufer möglichst rasch Anschluss findet, dass die Warteschlangen kurz und die Besetztzeichen ganz ausbleiben. Jede Minute zählt im Call Center, striktes Zeitmanagement ist das A und O – denn der Gebührenzähler läuft nur, wenn gearbeitet wird. >|



Zu den originellsten Fragen, die Anrufer in Hannover stellen, zählt: Was bedeutet eigentlich das 4U vor meiner Flugnummer? 4U – das ist schlicht die Abkürzung der Fluggesellschaft Germanwings, so wie AB für Air Berlin und LH für Lufthansa steht. Am häufigsten fragen Kunden nach Flugzeiten (wenn diese geändert wurden), oder sie wollen Flüge umbuchen. Auch wird AIC aktiv bei Steuerrückerstattungen, technischen Problemen bei der Online-Buchung und bei sperrigem Gepäck. Bei Beschwerden werden Kunden oft mit „Kleinigkeiten“ entschädigt – vom schöneren Sitzplatz beim nächsten Flug bis zum kostenlosen Essen.



In Hannover betreut AIC Air Berlin und TUIfly, in einem Call Center in Köln auch Germanwings – insgesamt arbeiten 200 Leute im Unternehmen. Gemeinsam mit den Airlines werden sogenannte Service-Levels festgelegt: Wie viel Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden beantwortet werden? Wie viele Mitarbeiter sind dafür nötig? Und welche Aufgaben übernimmt das Call Center überhaupt? Die Palette reicht von der „einfachen“ Beantwortung von Kundenanfragen zur Buchung bis zur Beschwerdeannahme, Steuerrückerstattung bei Stornierung und Reisebüro-Anfragen.



Etwa 10.000 Anrufe pro Stunde kann die Telefonanlage verarbeiten – und nicht selten wird diese Kapazitätsgrenze auch erreicht. Als die Lufthansa- und Germanwings-Piloten kürzlich in Streik traten, herrschte ein solcher Hochbetrieb im Call Center: Gut 145.000 Anrufversuche zählte Chef Diederich. „Wir waren selbst überrascht, wie toll das unsere Telefonanlage überstanden hat“, sagt er und lächelt zufrieden: „Sämtliche Anrufer kamen durch.“

