

Medium: General-Anzeiger

Titel: Germanwings wechselt Callcenter

Datum: 13.11.08

Seite 7

General-Anzeiger

UNABHÄNGIGE TAGESZEITUNG

Germanwings wechselt Callcenter

Airline rechnet mit weniger Passagieren

Von Klaus Eisen

KÖLN. Wer bei der Billig-Fluglinie Germanwings per Telefon einen Flug buchen will, eine Reklamation oder schlicht nur eine Frage hat, dessen Anruf landet bislang in Callcentern im irischen Dublin oder in Istanbul in der Türkei. Ab Dezember werden die Anrufe der Airline-Kunden in einem nagelneuen Servicecenter in Köln-Holweide entgegen genommen.

Gestern unterzeichneten Germanwings-Chef Thomas Winkelmann und Andreas Diederich, Geschäftsführer des Kölner Unternehmens Airline Industry Consultants (AIC) eine entsprechende Vereinbarung. „Qualität lässt sich auf die Dauer nicht outsourcen“, begründete Winkelmann den Callcenter-Wechsel.

AIC wird mittelfristig hundert Arbeitsplätze schaffen, denn das

Kölner Unternehmen soll auch Backoffice- und Marketing-Aufgaben von Germanwings übernehmen. Zwar buchen 95 Prozent der Kunden ihre Flüge im Internet, die restlichen greifen aber zum Telefon. Laut Winkelmann sind monatlich rund 85 000 Telefonate und etwa 5 000 E-Mails zu bewältigen. Zu den Kunden von AIC gehören auch die Germanwings-Konkurrenten TUIfly und Ryanair sowie die Fluggesellschaften Etihad (Vereinigte Arabische Emirate) und Afriqiyah (Libyen).

Der Billig-Flieger Germanwings wird in diesem Jahr wohl erstmals seit der Gründung 2002 einen leichten Rückgang bei den Passagieren zu verzeichnen haben. Weil vier der 29 Flugzeuge für den laufenden Winterflugplan stillgelegt wurden, rechnet Winkelmann mit 7,8 bis 7,9 Millionen Passagieren, 2007 zählte Germanwings acht Millionen Fluggäste.