



Pressemitteilung  
19. Januar 2012

## **AIC gewinnt Flughafen Hannover als neuen Kunden**

**Der Service- und Call-Center-Betreiber AIC fungiert ab sofort als Buchungsservice-Center für haj-Reisen, das eigene Online-Reiseportal des Flughafens Hannover, das exklusive Sonderreisen mit Abflug ab Hannover bietet. Zudem übernimmt AIC die Telefonzentrale des Flughafens. Ausschlaggebend für die Wahl des Kölner Dienstleisters waren die Tourismus- und Airline-Kompetenz sowie die Mehrsprachigkeit der Mitarbeiter, die AIC seinen Kunden bietet. AIC erweitert damit sein Arbeitsfeld der Services für Airlines, Reisebüros, Messesellschaften und Autovermieter um die Zielgruppe Flughäfen – und bietet ihnen damit professionelle Unterstützung bei der kommenden Erschließung neuer Geschäftsfelder durch Airports ein.**

Andreas Diederich, Geschäftsführer und Gründer von AIC, freut sich auf die Herausforderung in dem für AIC neuen touristischen Segment Flughäfen: „Unsere Aufgaben sind stark vertriebslich geprägt. Bei allen Fragen rund um die Reisevermittlung arbeiten wir als Buchungsservice-Center für den Flughafen Hannover. Alle Buchungen, egal ob sie per Anruf oder über das Internet erfolgen, werden komplett von AIC abgewickelt. Wir informieren den Flughafen fortlaufend über die aktuelle Buchungslage, damit dieser schnell reagieren und bei Bedarf zusätzliche Reiseangebote schnüren kann. Sollte ein Angebot nicht mehr verfügbar sein, beraten die AIC-Mitarbeiter Interessenten zu alternativen Reiseangeboten.“

### **Reiseportal haj-Reisen**

Bereits seit 1999 betreibt der Hannover Airport einen hauseigenen Reisevertrieb, der strategisch eingesetzt wird, um das Flugangebot ab Hannover gezielt zu vermarkten. In der Weiterentwicklung wurde 2006 das Reiseportal haj-Reisen (<http://www.haj.de/>) gegründet. Diese Plattform bietet Reisenden eigens für das Portal produzierte Sonderreisen renommierter Veranstalter wie TUI und Dertour mit Abflug ab Hannover Airport, darunter auch zahlreiche Angebote von Nischenanbietern wie Städte und Meer Reisen. Von der begleiteten Rundreise über Städtereisen, Wellness- und Aktivurlaub bis hin zu Kultur- und Eventreisen reicht die vielfältige Angebotspalette. Insbesondere bei Urlaubsplanern und Reisebuchern in der

Region rund um Hannover findet das Portal großes Interesse. Für dieses expansive Geschäft suchte der Airport Hannover in einer europaweiten Ausschreibung einen leistungsfähigen und kompetenten Call- und Service-Center-Dienstleister. In dem zweistufigen Verfahren konnte sich AIC erfolgreich gegen mehrere Konkurrenten durchsetzen.

### **Vorteile für Reisende**

Der Hannover Airport bietet selbst Flugreisen an – ein enormer Vorteil für Reisende. Denn so entfällt bei der Urlaubsplanung die umständliche Nachfrage bei einzelnen Fluggesellschaften nach der Verfügbarkeit von Flügen, da diese direkt über das Call- und Servicecenter abgefragt und gebucht werden können. „Während der Hauptbuchungszeiten, nach Erscheinen des haj-Katalogs, stocken wir unser Serviceteam auf und gewährleisten so eine reibungslose Beratung und Buchung“, so Diederich weiter.

Die Ausweitung von Geschäftsfeldern, wie es der Flughafen Hannover mit dem Reiseportal haj machte, gibt einen Vorgeschmack auf die künftige Weiterentwicklung der Flughafenbranche und die damit verbundenen Vorteile für Reisende, nämlich Serviceleistungen aus einer Hand. Für den Flughafenbetreiber ergeben sich neue Einnahmequellen und vielfältige Einblicke in die Wünsche der Urlaubs- und Geschäftsreisenden am eigenen Standort.

### **Informationen rund ums Fliegen**

AIC übernimmt zudem die Telefonzentrale des Hannover Airport und liefert alle Informationen rund ums Fliegen. Das Informationsangebot reicht von Fragen zur Infrastruktur wie Parkmöglichkeiten, Öffnungszeiten ansässiger Fluggesellschaften und Konzessionäre, über Check-In-Zeiten bis hin zu Informationen über Flugverspätungen oder Last-Minute-Angeboten. In Krisensituationen oder aufgrund von wetterbedingten Störungen des Flugverkehrs reagiert AIC flexibel, stockt die Personalkapazitäten auf, wenn das Anrufvolumen drastisch steigt, und unterstützt Reisende mit den für sie wichtigen Informationen.

Mehr Infos unter **[www.aic-services.com](http://www.aic-services.com)**

### **AIC**

Seit über 15 Jahren unterstützt AIC Fluggesellschaften wie zum Beispiel TUIfly, Germanwings 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 dass AIC sein Angebotsprofil erweitert hat. So realisiert das Unternehmen beispielsweise seit Juli 2010 das Servicecenter der Koelnmesse GmbH. Weitere Branchenlösungen sind in Vorbereitung.