



Pressemitteilung
14. September 2010

AIC ist Call-Center der Koelnmesse Dienstleistungsportfolio und kompetente Umsetzung überzeugte die Messemacher

Der Call- und Service-Center-Betreiber AIC übernimmt die Kunden-Hotline für Eigenveranstaltungen der Koelnmesse GmbH. Start der Zusammenarbeit war bereits im Juli dieses Jahres mit der gamescom, Europas Leitmesse für interaktive Spiele und Unterhaltung. Die Mitarbeiter des Kölner Unternehmens beantworteten alle Besucheranfragen vor und während der Messe, die mit 254.000 Besuchern einen Rekord verzeichnete.

Seit Mitte des Jahres werden nun alle Besucheranfragen rund um den Besuch der einzelnen Messen bei der Koelnmesse von den Mitarbeitern bei AIC beantwortet. Neben Informationen zu Öffnungszeiten und Eintrittspreisen geben sie Tipps zu Parkmöglichkeiten, Anreise- und Übernachtungsoptionen – telefonisch und per E-Mail. Auch die Ticketbuchung und -verwaltung ist über diesen Weg möglich. Die Messe-Hotlines sind jeweils einige Wochen vor Messebeginn freigeschaltet und für Anfragen zwischen 8 und 20 Uhr erreichbar. In der Woche vor dem Messestart werden diese Zeiten auch auf das Wochenende ausgeweitet und das Serviceteam entsprechend des Anruf- und E-Mail-Aufkommens aufgestockt. „Da wir in Bezug auf Technik, Infrastruktur und Personal gut aufgestellt sind, können wir auf das Anfragevolumen flexibel reagieren und vor allem die Spitzen gut bewältigen“, sagt Andreas Diederich, Geschäftsführer von AIC. Das Unternehmen hat sich einen Mitarbeiterstamm mit 16 Sprachen aufgebaut. Für die Anrufer bei der Koelnmesse, einem der größten internationalen Messeveranstalter weltweit, kommen schwerpunktmäßig Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Italienisch zur Anwendung.

Auftakt gamescom // Nächste Veranstaltungen: Kind + Jugend und photokina

Axel Büttner, Call-Center-Manager und Projektverantwortlicher bei AIC, ist zufrieden mit dem Start der Zusammenarbeit: „Natürlich ist es eine besondere Herausforderung, bei einer

so bekannten und gut besuchten Messe wie der gamescom das Service-Center im Hintergrund zu stellen. Und deshalb freut uns das durchweg positive Feedback zur Beratungsqualität, die unsere Mitarbeiter aufgeboten haben, natürlich umso mehr.“ In den Wochen vor und dann während der gamescom habe die Besucher besonders Organisatorisches, aber auch Veranstaltungsspezifisches wie die FSK-Freigaben an den einzelnen Ständen interessiert. Im Durchschnitt wurden E-Mail-Anfragen von den AIC-Mitarbeitern in weniger als vier Stunden beantwortet. Axel Büttner: „Mit der Bearbeitung sind wir vollauf zufrieden. Wir bei AIC sind stolz darauf, mit der gamescom die besucherstärkste Messe der Koelnmesse betreut zu haben. Sie war für unsere Mitarbeiter eine gute Vorbereitung auf die weitere Betreuung der Koelnmesse-Veranstaltungen. Wir freuen uns daher auf eine erfolgreiche und partnerschaftliche Zusammenarbeit.“

Bereits im vergangenen Jahr waren die Mitarbeiter von AIC für die Beantwortung von Kundenfragen im Rahmen von Projektaufträgen für einzelne Veranstaltungen der Koelnmesse zuständig. Die Resonanz auf diese Zusammenarbeit war von Seiten der Auftraggeber so positiv, dass sich die Koelnmesse daraufhin für eine kontinuierliche Zusammenarbeit entschied. Insbesondere die Sprachenkompetenz und -vielfalt sowie die langjährigen Erfahrungen im Kundenkontaktmanagement bei AIC erleichterten den verantwortlichen Messemachern die Entscheidung für den Kölner Dienstleister. Jochen Dosch, Geschäftsbereichsleiter Marketing-Kommunikation & Event: „Messen sind Dialogplattformen. Wir möchten unsere Besucher daher so gut wie möglich bei ihren Fragen zum Messebesuch unterstützen, damit sie sich ganz der persönlichen Begegnung widmen können. Wir freuen uns, dass wir mit AIC einen Partner gefunden haben, mit dem wir unsere hohen Ansprüche an die Kundenbetreuung umsetzen können.“

Andreas Diederich sieht sich mit der Beauftragung durch die Koelnmesse in der Neuausrichtung seines Unternehmens bestätigt, das nach seiner Gründung 1994 hauptsächlich für Fluggesellschaften aktiv war, und dessen Serviceportfolio er nun auch Unternehmen aus der Tourismus-Branche zugänglich macht. Andreas Diederich: „Wir haben ein starkes Standbein mit der Airline-Betreuung. Doch unsere Arbeit ist für alle Unternehmen interessant, deren Kunden oder Geschäftspartner unterwegs sind und großen Wert auf schnellen Service legen. Der Einsatz für die Koelnmesse bestätigt unsere Kompetenz im Mobilitätsbereich.“

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 realisiert das Unternehmen beispielsweise seit Juli 2010 das Servicecenter der Koelnmesse GmbH. Weitere Branchenlösungen sind in Vorbereitung.

Koelnmesse

Das Kölner Messegelände, das unmittelbar dem Kölner Dom gegenüber auf der anderen Rheinseite liegt, ist mit 284.000 Quadratmetern Ausstellungsfläche das fünftgrößte der Welt. Die in unterschiedlichem Turnus regelmäßig durchgeführten über 80 Veranstaltungen der Koelnmesse-Gruppe in aller Welt führen das Angebot von rund 45.000 ausstellenden Unternehmen aus über 120 Ländern mit der Nachfrage von mehr als 2,5 Millionen Besuchern aus fast 220 Staaten zusammen. Diese Veranstaltungen sind für 25 Branchen die Welt-Leitmessen. Hinzu kommen zahlreiche Gastveranstaltungen, die das Know-how und die Infrastruktur der Koelnmesse nutzen, sowie jährlich bis zu 2.000 Tagungsveranstaltungen. Die Internationalität der Messen ist eine der höchsten der Welt: Im Durchschnitt kommen über 60 Prozent der Aussteller und mehr als ein Drittel der Besucher aus dem Ausland. Zu den bekanntesten Kölner Weltmessen zählen die gamescom, die Anuga im Ernährungssektor, die Internationale Möbelmesse imm cologne, die Kunstmesse ART COLOGNE oder die photokina.

Pressekontakt:

Kock Lohmann Public Relations GmbH & Co KG
Albert Kock, Karen Schneider
Telefon: 0221/120 726 303
Fax: 0221/120 726 399
schneider@klpr.de

www.aic-services.com