



Pressemitteilung  
8. November 2010

## **Spezialist für Kunden unterwegs AIC betreut die Service-Hotline von Europcar / Neuausrichtung bestätigt**

**Der Service- und Call-Center-Betreiber AIC konnte seinen Kundenstamm in diesem Jahr erneut erweitern: Europcar, Europas führende Autovermietung, hat sich für den Kölner Dienstleister entschieden. Anfragen, Buchungen und Auskunftswünsche von Privat- und Firmenkunden, die auf der deutschen Europcar Hotline eingehen, werden nun auch zum AIC-Service-Center weitergeleitet und dort bearbeitet.**

Andreas Diederich, Geschäftsführer und Gründer von AIC, freut sich über den gelungenen Start der Zusammenarbeit Anfang Oktober: „Wir sind stolz auf den neuen Auftrag und das Vertrauen, das Europcar in uns setzt. Denn das beweist einmal mehr, dass unser Serviceportfolio nicht nur für Fluggesellschaften, sondern für alle Unternehmen interessant ist, deren Kunden und Geschäftspartner mobil sind und Wert auf zügigen und kompetenten Service legen. Die Ausweitung unseres Unternehmensschwerpunktes vom Airline-Dienstleister zum Touristik-Allrounder und Mobilitätsexperten haben wir damit erfolgreich umgesetzt.“

### **Umfangreiches Aufgabenspektrum**

Die Mitarbeiter bei AIC werden für Europcar über das klassische Reservierungsgeschäft hinaus eine breite Palette an Servicethemen bearbeiten. Dazu gehören u.a. die Preisermittlung und -auskunft, Angebotstellung und Reservierung und Auskünfte rund um die Autovermietung. „Wir können flexibel reagieren und uns auch kurzfristig auf veränderte Anrufaufkommen einstellen“, erklärt Diederich die Vorteile eines externen Service-Centers. AIC betreut die Europcar Hotline an allen Tagen der Woche und ist auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten der Europcar Stationen erreichbar.

Dass im Zuge komfortabler Online-Buchungsmöglichkeiten der Bedarf der Kunden am persönlichen Kontakt zurückginge, kann Andreas Diederich nicht beobachten. Im Gegenteil: „Gerade wenn es schnell gehen muss, greifen viele zum Telefon. Und auch unterwegs ist es komfortabler, die Anfrage oder Buchung telefonisch zu klären, als sich durch Online-Buchungsformulare zu klicken“, weiß Diederich. Gerade bei Sonderwünschen und komple-

nen Buchungsvorgängen sei der Griff zum Telefon eine bequeme Alternative. So werden sich die AIC-Mitarbeiter auch um die Buchung von LKWs und Transportern und Fahrzeugen, die im Ausland angemietet werden, kümmern.

### **Europcar: Entscheidung für einen erfahrenen Partner**

Ein im Kundenservice, im Umgang mit Buchungssystemen und im Mobilitätsbereich erfahrenes Team – für Europcar war das angesichts der Aufgabenfülle eines der wichtigsten Entscheidungskriterien für den neuen Partner.

Andreas Diederich: „Die Aufgabenvielfalt ist natürlich eine Herausforderung für uns. Eine Herausforderung, der wir uns aber aufgrund unserer Erfahrung selbstbewusst stellen. Und wir sehen uns wieder einmal in unserer Standortentscheidung bestätigt. Die schnelle Erreichbarkeit und günstige Verkehrsanbindung unseres Kölner Standortes, aber auch die Verfügbarkeit von kompetenten und sprachbegabten Mitarbeitern sind dabei wichtige Faktoren.“

### **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.

### **Europcar**

Europcar ist die führende Autovermietung in Europa und seit Juni 2006 eine hundertprozentige Tochter von Eurazeo, einem französischen Finanzunternehmen mit über 150 Jahren Erfahrung. Europcar bietet weltweit individuelle Mobilitätskonzepte an. Über 190.000 Fahrzeuge stehen in über 150 Ländern und an mehr als 5.300 Mietstationen zur Verfügung. Das Unternehmen beschäftigt weltweit 7.000 Mitarbeiter und hat in 2009 einen Umsatz von 1,9 Milliarden Euro erwirtschaftet.

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