

Berlin, 17. November 2014

Neues Mailsystem professionalisiert Arbeit des A&O-Servicecenters

Servicecenter-Software novomind erfolgreich bei A&O eingeführt

„Im Zuge unserer Expansion in den letzten Jahren sind auch die E-Mail-Anfragen im Servicecenter immer weiter gestiegen. Mit der neuen novomind-Software können wir weiterhin gewährleisten, dass der Gast seine Antwort in weniger als 24 Stunden erhält“, erklärt Oliver Winter, General Manager von A&O.

Seit November arbeitet die Hostalkette mit der neuen Multichannel-Kommunikation, die eine noch schnellere Bearbeitung mehrerer tausend, auch mehrsprachiger E-Mails, am Tag ermöglicht. Die automatisierte Softwarelösung der Hamburger Firma novomind analysiert dabei die Anliegen und sortiert sie mit passenden, marketingoptimierten Textvorschlägen an die zuständigen Mitarbeiter des 24 Stunden besetzten Servicecenters.

„Der Einsatz des neuen Tools zeigt bereits seine positive Wirkung: Unsere Mitarbeiter sind begeistert von der Arbeitserleichterung. Die Umstellung hat nahtlos und zügig funktioniert. Die Akzeptanz ist groß und die Bearbeitungszeiten sinken stetig bei hoher Antwortqualität. Ein Win-Win für alle“, freut sich Klaus Bürger, Leiter des A&O Servicecenters.

Interessierte Leserinnen und Leser erhalten weitere Informationen unter <http://www.aohostels.com>.

____ Wörter, ____ Zeichen

Druckfähige Bilder, © A&O HOTELS and HOSTELS Holding AG:
<http://www.aohostels.com/infos/bilder>

Presse- und Downloadbereich des Unternehmens:
<http://www.aohostels.com/presse-downloads>

Kontakt für Redaktionen:

A&O HOTELS and HOSTELS Holding AG
Köpenicker Str. 126
10179 Berlin

Oliver Winter
General Manager
fon +49 30 80 94 7 – 5012
fax +49 30 80 94 7 – 5091
oliver.winter@aohostels.com

Dr. Astrid Nelke
Pressesprecherin
astrid.nelke@aohostels.com
fon +49 177 703 74 12

aohostels.com/presse-downloads

PRESSE MITTEILUNG

Über A&O HOTELS and HOSTELS:



Im Jahr 2000 gegründet, sind die A&O HOTELS and HOSTELS mit 25 Standorten in 16 Städten und drei Ländern (Deutschland, Österreich und Tschechien) derzeit der größte, unabhängige Hostelanbieter in Europa. Die A&O Gruppe bietet Reisenden rund 15.500 Betten und konnte in 2013 mehr als 2,25 Mio. Übernachtungen sowie einen Umsatz von rund 66 Mio. Euro verzeichnen. Derzeit wächst die Kette mit über 25 Prozent p.a., weitere Häuser sind in Planung.

A&O vereinen Hostel (Book Orange) und Hotel (Book Blue) unter einem Dach. Seminarräume, Frühstücksbuffet, Lobby und Bars stehen stets beiden Kategorien zur Verfügung. Rund 12.500 Klassenfahrten nutzen jährlich die Hostelteile der Kette, 70 Prozent der Gäste buchen ihre Übernachtungen online. Zielgruppen von A&O sind Leisure/Städtetourismus (28 Prozent), Gruppen/Klassenreisen (60 Prozent) und der Business-tourismus (12 Prozent).

Neueröffnungen im Jahr 2014: A&O Aachen Hauptbahnhof (Frühjahr), A&O Weimar (Sommer), A&O München Laim (Herbst).

Das Unternehmen bildet an allen Standorten aus. A&O ist 4-Sterne QMJ und 2-Sterne DEHOGA zertifiziert, vom TÜV auf den „Youth Hostel Quality Standard“ geprüft und trägt das Jugendreisen-Qualitätssiegel des Reisetages Deutschland. Die Kette engagiert sich aktiv im Sport- und Bildungsbereich und unterstützt seit 2004 die SOS-Kinderdörfer sowie seit 2010 den Jugendsport des 1. FC Union Berlin.

Kontakt für Redaktionen:

A&O HOTELS and HOSTELS Holding AG
Köpenicker Str. 126
10179 Berlin

Oliver Winter
General Manager
fon +49 30 80 94 7 – 5012
fax +49 30 80 94 7 – 5091
oliver.winter@aohostels.com

Dr. Astrid Nelke
Pressesprecherin
astrid.nelke@aohostels.com
fon +49 177 703 74 12

aohostels.com/presse-downloads