

# COMVEL und Amadeus entwickeln neue mobile Post-Booking-Lösung für Online-Reisebüros

[newsboard.amadeus.com](http://newsboard.amadeus.com)

Pressemitteilung: COMVEL, Betreiber führender Reiseportale wie weg.de, weg.at und ferien.de, Amadeus und Traveltainment führen ihre langjährige Zusammenarbeit fort. Ziel der neuen, langfristig angelegten Vereinbarung ist es, gemeinsam neue Lösungen für den Kundenservice weit über die Buchung hinaus zu entwickeln.

**Bad Homburg, 13. September 2017** – COMVEL, Betreiber führender Reiseportale wie weg.de, weg.at und ferien.de, Amadeus und Traveltainment führen ihre langjährige Zusammenarbeit fort. Ziel der neuen, langfristig angelegten Vereinbarung ist es, gemeinsam neue Lösungen für den Kundenservice weit über die Buchung hinaus zu entwickeln.

Die drei Unternehmen erarbeiten unter anderem eine neue, plattformübergreifende Lösung, die über die Kanäle Web, App und E-Mail erstmals direkt an Online-Buchungsprozesse anschließt. Sie basiert auf der bereits im Markt etablierten Travel App von Amadeus und wird für Reisende die gebuchten Leistungen darstellen, Cross- und Upsell-Möglichkeiten vor und während der Reise anbieten sowie über Flugzeiten- und Reiseplanänderungen informieren. Auch digitale Reiseunterlagen können in der App hinterlegt werden, sofern sie der Veranstalter zur Verfügung stellt. Außerdem ist zur ganzheitlichen Nutzung die Buchungsfunktionalität von weg.de integriert.

Die Lösung wird nahtlos in die bestehende Infrastruktur von COMVEL eingebunden. Das gilt sowohl für die Website als auch für die Apps des Unternehmens. Den Reisenden stehen damit nach der Buchung

weitere Services und Angebote zur Verfügung, ohne dass sie die Website oder die App wechseln müssen. Ein erneutes Login in eine andere Applikation ist ebenfalls nicht erforderlich.

Für die Veranstalterbuchungen nutzt COMVEL weiterhin die von Amadeus und Traveltainment zur Verfügung gestellten Applikationen. Die Automationslogik der neuen Plattform sorgt auf Basis der von COMVEL hinterlegten Regeln für die automatische Information der Reisenden über Buchungsänderungen und liefert gleichzeitig die Daten an das vom Call Center genutzte Mid-Office-System. Das entlastet und vereinfacht die Call-Center-Prozesse zwischen Buchung und Reiseantritt.

Darüber hinaus ist sichergestellt, dass die Call-Center-Mitarbeiter immer über den aktuellen Stand einer Buchung und über die Kommunikation mit dem Kunden informiert sind sowie weitere Kontakte mit den Kunden vor ihrer Reise pflegen können. Die Post-Booking-Plattform ist modular aufgebaut und bietet die technische Grundlage, bei Bedarf weitere kundenindividuelle Prozesse zu automatisieren.

„Amadeus überzeugt uns mit dem individuell auf unseren Bedarf als Online-Portal angepassten Lösungsansatz, der schnellen und flexiblen Projektarbeit sowie der individuellen Einbindung unserer 7Pass-Kundendatenbank“, sagt Sven Ahrens, Geschäftsführer bei COMVEL. „Wir wollen auch nach der Buchung noch mit den Reisenden in Kontakt bleiben und zum richtigen Zeitpunkt Zusatzverkäufe anbieten, ohne die Kunden mit E-Mails zu überfluten. Automatisierte Call-Center-Prozesse sind uns ebenso wichtig wie der besondere Kundenservice. Der neue langfristige Vertrag gestaltet unsere Zusammenarbeit noch enger – wir freuen uns darauf, die Zukunft des Reisens gemeinsam zu gestalten.“

„Wir sind stolz darauf, auch in den nächsten Jahren die Partnerschaft mit COMVEL zu vertiefen“, sagt Uta Martens, Geschäftsführerin von Amadeus Germany. „Gemeinsam werden wir Neuland betreten und eine neue mobile Lösung für alle Post-Booking-Prozesse speziell bei Online-Reisebüros etablieren. Alle wichtigen Reiseinformationen stehen über verschiedene Endgeräte hinweg zur Verfügung. Durch den hohen Automatisierungsgrad ist selbst mitten in der Hochsaison

eine zuverlässige mobile Reiseplan-Aktualisierung sicher gestellt. Den Trend zu digitalen Reiseunterlagen können wir mit dieser Lösung ebenso bedienen wie den Wunsch nach einer engeren Vernetzung zwischen Call-Center-Agenten und Reisenden.“

