

Pressekontakt

A-ROSA Flussschiff GmbH
Annika Schmied · Pressesprecherin
Loggerweg 5 · 18055 Rostock
Telefon: +49(0)381 440 40 240
Email: publicrelations@a-rosa.com



Pressemitteilung

Mit KI zu besserem Service: A-ROSA optimiert Kundenberatung

KI Assistent Alyza analysiert Kommunikation und schafft Zeit für persönliche Beratung

Rostock, 18. September 2025 – Die A-ROSA Flussschiff GmbH hat gemeinsam mit dem Düsseldorfer Tech-Startup Alyza eine KI-Lösung im Service-Center eingeführt. Die Technologie analysiert automatisch Telefonate und E-Mails mit Kunden und Vertriebspartnern, liefert Kennzahlen in Echtzeit und unterstützt die Mitarbeitenden aktiv bei der Beratung. Bereits wenige Monate nach dem Start zeigen sich deutliche Verbesserungen: Buchungsprozesse laufen effizienter, die Conversion Rate steigt und Standardanfragen konnten deutlich reduziert werden.

Vor der Einführung der KI stand das Service-Center von A-ROSA vor der Herausforderung, das wachsende Anfragevolumen effizient zu bearbeiten und gleichzeitig qualitativ hochwertige Beratung zu bieten. Ziel des Projekts war es daher, vermeidbare Kontaktaufnahmen zu reduzieren und den Mitarbeitenden mehr Zeit für persönliche Beratung und den Aufbau von Kundenbeziehungen zu geben.

Mit Alyza fand das Unternehmen den passenden Partner. Die KI-Lösung analysiert eingehende Telefonate und E-Mails automatisch, transkribiert sie und wertet sie kontextbezogen aus – jeweils nur für Kunden und Mitarbeitende, die zuvor ihre Einwilligung gegeben haben. So werden in Echtzeit Kennzahlen zu Kontaktgründen, Stimmungen und Lösungsraten sowie praktische Coaching-Tipps geliefert. Auf diese Weise unterstützt das System dabei, Prozesse zu identifizieren, die verbessert oder automatisiert werden können. Zudem bewertet Alyza den Erfolg und die Freundlichkeit von Gesprächen und gibt Tipps zur Verbesserung. Auf dieser Basis entwickelt A-ROSA derzeit ein individuelles Coaching-Konzept.

Neben Optimierungspotential zeigt das Tool auch auf, was alles schon gut läuft und ist damit motivierend für das Team: „Unsere Analysen zeigen eine überdurchschnittliche Lösungsrate bei der Beratung auf. Beim Thema Freundlichkeit ist A-ROSA sogar der Spitzenreiter“, sagt Markus Stumpe, CEO von Alyza.

Bereits wenige Monate nach der Einführung zeigen sich deutliche Verbesserungen im Service-Center von A-ROSA. Insgesamt wurden in der bisherigen Projektlaufzeit von sechs Monaten bis Mitte September gut 22.000 Anrufe aufgezeichnet, die durchschnittlich rund fünf Minuten dauerten. Erste konkrete Maßnahmen konnten bereits erfolgreich umgesetzt werden: So ist der Anteil vermeidbarer Service-Anrufe – vor allem in den Bereichen Reiseinformation sowie Zahlungen - durch einfache Maßnahmen um 45 Prozent gesunken. Gleichzeitig wurden die Buchungsabschlüsse bei Telefongesprächen um 89 Prozent gesteigert.

Pressekontakt

A-ROSA Flussschiff GmbH
Annika Schmied · Pressesprecherin
Loggerweg 5 · 18055 Rostock
Telefon: +49(0)381 440 40 240
Email: publicrelations@a-rosa.com



„Mit Alyza haben wir eine Lösung gefunden, die unser Wachstum unterstützt und gleichzeitig unseren Service verbessert. Unsere Mitarbeitenden gewinnen wertvolle Zeit für echte Beratung – und unsere Kunden profitieren von schnelleren Antworten“, sagt Rolf-Dieter Maltzahn, Geschäftsführer A-ROSA Flussschiff GmbH.

Weitere Informationen zum Unternehmen sowie begleitendes Pressematerial finden Sie in unserem Newsroom unter www.a-rosa.de/presse.

Bildunterschrift

Rolf-Maltzahn_Markus-Stumpe_c_A-ROSA.jpg

Rolf-Dieter Maltzahn, CEO A-ROSA Flussschiff GmbH, (links) hat in Kooperation mit Markus Stumpe, CEO Alyza, die Beratungsqualität im A-ROSA Service Center mithilfe von Künstlicher Intelligenz optimiert. Foto: A-ROSA Flussschiff GmbH

Über A-ROSA

A-ROSA ist der führende deutsche Anbieter von Premium-Städtereisen entlang der schönsten Flüsse Europas – Donau, Douro, Rhein/Main/Mosel, Rhône/Saône und Seine. Derzeit gehören 15 Schiffe zur Flotte, die mit einem umfangreichen Service und moderner Ausstattung die Annehmlichkeiten eines Hotels mit den Vorzügen einer Kreuzfahrt verbinden. An Bord werden die Gäste im Tarif Premium alles inklusive von abwechslungsreichen Buffets, einer Auswahl an hochwertigen Getränken sowie im SPA-ROSA mit Sauna, Massage- und Fitnessraum verwöhnt. Dank Liegeplätzen im Herzen der Städte sind die Wege in die Zentren von Europas Metropolen, historischen Perlen oder zu berühmten Kultur- und Natur-Highlights kurz und unvergessliche Erlebnisse garantiert. Ein Höhepunkt ist es, das einmalige Landschaftskino auf dem Sonnendeck oder dem Balkon an sich vorbeiziehen zu lassen. Für einen gelungenen Urlaub mit der ganzen Familie sorgen großzügige Kabinen, ein Kids Club, beheizbare Außenpools und die kostenlose Mitreise von Kindern bis einschließlich 15 Jahre auf Deck 1. Flaggschiff des Unternehmens ist das innovative E-Motion Ship A-ROSA SENA mit hybridem Antriebssystem und Batteriespeicher. Der Unternehmenssitz der A-ROSA Flussschiff GmbH ist Rostock.