



# MARTI REISEN CASE STUDY

**L'agenzia di viaggi Marti  
Reisen sceglie Sabre per  
crescere nell'online**

**Sabre**<sup>®</sup>

**AMBIZIONI:** L'obiettivo di Marti Reisen GmbH è diventare l'agenzia di viaggi di riferimento per i 5,5 milioni di turchi che vivono nell'Europa centrale. Per raggiungere questo traguardo, l'agenzia offre ai propri clienti applicazioni personalizzate per i servizi di biglietteria e reportistica, flessibilità nelle quotazioni e l'impareggiabile qualità del supporto fornito da Sabre.

I clienti turchi di tutta Europa, sia quelli offline che quelli online, possono così usufruire di servizi e prenotazioni migliori.

A parole tutti possono vantare servizi eccellenti, ma sono i fatti, l'approccio strategico e la collaborazione tra i team che fanno la differenza.

Kürsad Bicakci, co-fondatore e Managing Director di Marti Reisen, sostiene che creare e mantenere un'atmosfera positiva tra i suoi 65 dipendenti sia la parte più difficile del suo lavoro. Tuttavia, è anche la più importante.

Se i dipendenti non sono felici, è difficile che sappiano aiutare i clienti e soddisfare le loro esigenze.

"Ci prendiamo cura dei nostri dipendenti, che a loro volta si prendono cura dei nostri clienti" – dichiara Kürsad Bicakci. "Ciò significa aiutarli a crescere e svolgere al meglio il proprio lavoro con gli strumenti giusti e la formazione adeguata, a cui abbiamo costante accesso attraverso la piattaforma Sabre".

Grazie ai suoi 22 anni di esperienza nell'industria dei viaggi, Bicakci conosce perfettamente tutti i fornitori di tecnologia per i viaggi presenti sul mercato. Ha visto decine di demo e parlato con numerosi rappresentanti che lo invitavano a cambiare fornitore.

**Sabre offre un vero e proprio valore aggiunto che possiamo toccare con mano ogni giorno. Ci aiuta a fornire un servizio migliore ai nostri clienti, ad aumentare le vendite e ad operare con maggiore rapidità ed efficienza. Inoltre, abbiamo un vero partner da cui imparare e su cui siamo certi di poter fare affidamento**

**Kürsad Bicakci, Managing Director di Marti Reisen**

### **Marti Reisen sceglie Sabre per accrescere e migliorare il proprio business**

**Marti Reisen sceglie la piattaforma tecnologica Sabre per la sua estrema flessibilità, le potenti funzionalità del motore di prenotazione online e il modello di pricing creativo.**

**Marti Reisen ha lanciato Martigo.com per ampliare il portfolio di prodotti e servizi di viaggio da offrire ai clienti turchi di tutto il mondo attraverso i servizi web e le API di Sabre.**

**Sabre ha integrato le operazioni di prenotazione offline e online di Marti Reisen, migliorato il controllo qualità e le funzioni di biglietteria con script personalizzati e ora fornisce ai sistemi di contabilità dell'agenzia tutti i dati necessari per stilare report giornalieri sulle vendite.**

## AZIONI: La rapidità e l'efficienza distinguono Marti Reisen dalla concorrenza

Nel 1944 fu il padre di Bicakci, anch'egli immigrato dalla Turchia, ad avviare l'agenzia di viaggi Marti Reisen, che presto divenne famosa per la professionalità con cui gestiva le prenotazioni aeree e per l'expertise nell'offrire servizi di qualità alla comunità turca.

“Anche noi, come i nostri clienti, siamo turchi che vivono in Europa, ed è per questo che siamo in grado di comprendere le loro esigenze meglio di chiunque altro” – sostiene Bicakci. “Parliamo la loro lingua e sappiamo come trovare le opzioni e i servizi migliori per viaggiare da e verso la Turchia. Siamo orgogliosi di operare in questo mercato, e siamo consapevoli della qualità dei nostri servizi”.

Bicakci è felice che Sabre condivida gli stessi valori in termini di impegno e atteggiamento proattivo. La comunicazione tra le due aziende si svolge senza problemi, ed entrambe concordano sull'importanza di lavorare con estrema rapidità e precisione.

“Sabre gioca a carte scoperte, puntando sulla trasparenza e sulla chiarezza. Anche la rapidità che la caratterizza è un elemento fondamentale per mantenere un vantaggio sulla concorrenza. Finire il proprio lavoro con un giorno di anticipo può portare centinaia di nuovi clienti, migliaia di prenotazioni e, di conseguenza, milioni di euro in ricavi”.

“Lo staff di Sabre è rapido e preciso, e tutti si comportano come se fossero parte del nostro team. Si vede che tengono a noi, molto più di tante altre aziende”

Marti Reisen utilizza Sabre Red Workspace per facilitare il lavoro degli operatori del call center ed ha fatto affidamento sulle API Sabre per sviluppare un motore di prenotazione online (IBE) completamente personalizzato. Martigo.com è il nuovissimo IBE indipendente di Marti Reisen, la cui realizzazione è stata possibile solo grazie agli strumenti di Sabre.

“Le API e l'expertise di Sabre ci consentono di commercializzare i nostri prodotti e servizi online con una straordinaria flessibilità in termini di sviluppo. Per noi si tratta di una grande svolta che finalmente ci consente di operare in piena libertà per creare il sito web più adatto alle esigenze dei nostri clienti”.

In termini di flessibilità, quando Marti Reisen ha bisogno di uno script particolare per delle nuove funzionalità, Sabre sa sempre essere all'altezza della situazione. Un caso di questo tipo si è verificato non troppo tempo fa, proprio mentre Marti Reisen stava creando Martigo.com.

“Avevamo bisogno di uno script avanzato per QC&T, e Sabre ce l'ha fornito” – dichiara Bicakci.



## RISULTATI: Sabre apre le porte a nuovi canali di vendita e nuove opportunità

**Marti Reisen ora fa parte di Tribus Business GmbH, un gruppo che riunisce tre grandi agenzie di viaggi austriache e numerosi altri partner. In ambito tecnologico, la costante crescita del gruppo è supportata dalla piattaforma Sabre, che ne facilita l'espansione e l'ampliamento.**

“A livello di IT, la collaborazione con le altre aziende e società affiliate è ora molto più semplice. Sabre offre una scalabilità straordinaria, che fa sì che sia davvero semplice ampliare il network per includere nuovi uffici”.

Marti Reisen si sta espandendo ben oltre i suoi otto uffici in Austria per servire i clienti turchi di tutto il mondo grazie al suo motore di prenotazione online Martigo.com.

“Siamo riusciti a raggiungere la soglia dei 90.000 segmenti senza avere un'importante presenza online e grazie ai servizi web di Sabre ora potremo

creare dei brand online in grado di competere a livello globale. Prevediamo una forte crescita nell'online e con Sabre siamo certi di avere a nostra disposizione tutti gli strumenti e i servizi necessari per gestirla adeguatamente”.

Per semplificare la tracciabilità e la reportistica di Marti Reisen, Sabre ha addirittura creato uno script che connette i suoi sistemi offline e online, in modo da rendere disponibili i rapporti giornalieri sulle vendite effettuate attraverso tutti i canali di Sabre.

Per quanto riguarda la piattaforma Sabre, quindi, Bicakci e i suoi partner commerciali non potrebbero essere più soddisfatti.

“Sabre offre un vero e proprio valore aggiunto che possiamo toccare con mano ogni giorno. Ci aiuta a fornire un servizio migliore ai nostri clienti, ad aumentare le vendite e ad operare con maggiore rapidità ed efficienza. Inoltre, abbiamo un vero partner da cui imparare e su cui siamo certi di poter fare affidamento”.

“Siamo riusciti a raggiungere la soglia dei 90.000 segmenti senza avere un'importante presenza online. Ora, grazie ai servizi web di Sabre, potremo creare dei brand online in grado di competere a livello globale. Prevediamo una forte crescita nell'online e con Sabre siamo certi di avere a nostra disposizione tutti gli strumenti e i servizi necessari per gestirla adeguatamente”

**Kürsad Bicakci, Managing Director di Marti Reisen**