



# ITL WORLD CASE STUDY

**Sabre-Technologie steigert  
Nettowachstum in Rekordzeit**

**Sabre**<sup>®</sup>

**ZIELSETZUNG:** Seit der Firmengründung vor fast 30 Jahren in Mumbai, Indien, kann ITL World auf ein beständiges und rasantes Wachstum in Indien und im gesamten Mittleren Osten zurückblicken. ITL World hat mittlerweile mehr als 38 Geschäftsstellen in Saudi Arabien, Kuwait, Bahrain, Katar, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Oman, Indien, Malaysia und Thailand sowie in London. Die weitere Expansion ist in Planung und ITL World setzt in Hinblick auf die Vermarktung, den Aufbau weiterer Geschäftsbeziehungen und einen schnelleren Kundenservice stark auf die Sabre-Plattform. Seit ITL World die Partnerschaft mit Sabre eingegangen ist, hat das Unternehmen weitere neue Geschäftsstellen integriert und den Umsatz im Vergleich zum Vorjahr um 22 Prozent gesteigert.

Einer der ältesten Sprüche in der Geschäftswelt lautet: „Es gehört zur Natur eines Unternehmens entweder zu wachsen oder zu schrumpfen – es gibt aus wirtschaftlicher Sicht keinen Stillstand“.

Als Leiter des Bereichs Geschäftsstrategie bei ITL World wird Darryl Sequeira jeden Tag daran erinnert. Es liegt in seiner Verantwortung, Pläne und Systeme zu entwickeln, mit denen ITL World kontinuierlich und gezielt neue Kunden gewinnt. Eine seiner wichtigsten Aufgaben dabei ist es, in die Betreuung der Bestandskunden zu investieren.

Mit 28 Jahren Erfahrung im Bereich Business-Travel-Management spricht Sequeira in dem zuvorkommenden Ton eines kundenorientierten Fachexperten. Er ist ausgesprochen serviceorientiert und seine Entschlossenheit steht außer Frage. Sequeira sorgt dafür, dass ITL World in allen Bereichen hervorragende Leistungen erbringt – Mitarbeiter, Produkte und Prozesse.

„Die Konkurrenz wird immer größer, Märkte entwickeln sich schneller und die Erwartung der Kunden in Sachen Qualität und Kundendienst steigt stetig – was ganz normal ist“, sagt Sequeira.

„Indem wir die bestmögliche Technologie haben, können wir unseren Kundenversprechen besser gerecht werden und unsere Wachstumsziele schneller erreichen. Sabre hat uns beispielsweise dabei geholfen, besseren Zugang zu wichtigen Reisepartnern, wie Etihad, Emirates und Gulf Air, zu bekommen. Mit vielen neuen Tools, wie zum Beispiel Automated Exchanges, konnten wir unsere Prozesse beschleunigen und die Anzahl an ADMs deutlich reduzieren. All dies trägt deutlich zu unserem Wachstum bei. Wir sind zuversichtlich, dass das so weiter gehen wird und blicken optimistisch in die Zukunft.“

“Die Konkurrenz wird immer größer, Märkte entwickeln sich schneller und die Erwartung der Kunden in Sachen Qualität und Kundendienst steigt stetig – was ganz normal ist.“

### ITL World profitiert von neuen Technologien und Coaching

**ITL World ist auf Sabres Technologie-Plattform umgestiegen, um einen noch besseren Zugang zu entscheidenden Geschäftspartnern, wie Etihad, Emirates und Booking.com, zu erhalten und mehr Planungssicherheit zu gewinnen. Die benötigte Zeit für Buchungsvorgänge wurde bei dieser Umstellung deutlich reduziert, wodurch mehr Zeit für die Beantwortung von Kundenanfragen, Kundenbetreuung allgemein und das eigentliche Verkaufen bleibt.**

**ITL World steigerte seinen Umsatz im Vergleich zum Vorjahr um ganze 22 Prozent, die Transaktionszeit wurde um 40 Prozent reduziert und neue Tools zur Qualitätsüberprüfung verringerten die Anzahl der ADMs um 25 Prozent.**



## MASSNAHMEN: Neue Lösungen und enge Kundenbeziehungen bringen den gewünschten Erfolg

Laut Sequeira schaffte es Sabre früh im Such- und Auswahlprozess, sich von den Mitbewerbern abzusetzen - insbesondere deshalb, weil das Technologieunternehmen die Hauptakteure auf allen Ebenen mit einbezog. Während des Untersuchungsprozesses wurden verschiedene Bereiche, wie der Verkauf, das Marketing, das Finanzwesen und die Geschäftsabwicklung, genau unter die Lupe genommen.

„Sabre hat uns schon beim ersten Treffen wissen lassen, dass sie unser Unternehmen und unsere Visionen genau verstehen wollten“, meint Sequeira. „Sie wollten unsere strategischen Ziele kennen lernen und wir hatten das Gefühl, dass Sabre uns seine ganze Aufmerksamkeit schenkt und sich in die Entwicklung unseres Geschäfts involviert.“

Nach Erfassung der Geschäftsziele von ITL World, stellte Sabre seine Technologie-Roadmap vor, die neue Funktionen für die Qualitätskontrolle und ein erweitertes Agency-Administrator-Programm enthielt, das Änderungen an System- oder Benutzereinstellungen an einem Ort ermöglicht. Sajish Tampi ist der GCC-Regionalleiter (Gulf Cooperation Council) bei ITL World. Er wollte an konkreten Beispielen sehen, wie Sabre, mit seinem Firmensitz in den USA, alle diese Prozesse für ihn und seine Mitarbeiter in der GCC-Region meistern würde.

„Wir wollten eine Partnerschaft mit einem Unternehmen eingehen, das eine klare Vision für die Zukunft hat – und Sabre hat genau das“, meint Tampi.

ITL World stieg Ende 2014 auf die neue Sabre-Plattform um. Dafür arbeitete Sabre eng mit ITL World zusammen

und führte alle erforderlichen Schulungen durch, um sicherzustellen, dass die neuen Tools von Anfang an effizient genutzt wurden. Schon im ersten Monat betrug die Nutzungsrate 95%.

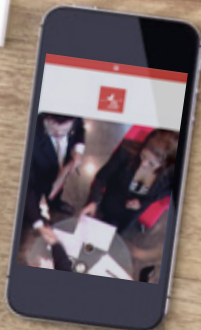
„Sabre hat uns einen enormen Mehrwert gebracht, indem sie unsere Mitarbeiter exzellent zu essentiellen Themen, wie Kundenbetreuung, Führungsqualität und Management, geschult haben“, sagt Tampi. „Unsere Mitarbeiter sind heute selbstbewusster und besser ausgerüstet, um gute Arbeit zu leisten.“

“Die Umstellung auf die Sabre-Plattform verlief reibungslos und hat sich mehr als gelohnt. Von der Erstberatung bis hin zur Implementierung und dem Support hat uns der komplette Abwicklungsprozess bestätigt, dass wir die richtige Entscheidung getroffen haben. Unser Unternehmen wächst und wir arbeiten viel effizienter. Dieser strategische Beschluss hat sich für unser Unternehmen definitiv ausgezahlt.“

**Darryl Sequeira**, Leiter der globalen Unternehmensstrategie, ITL World



ITL  
WORLD  
Darryl Sequeira,  
General Manager



# ERGEBNISSE: Neue Geschäftsbeziehungen kurbeln Nachfrage und Wachstum an

**Die neue Partnerschaft hat sehr gute wirtschaftliche Ergebnisse gebracht. Sabre hat ITL World neue Geschäftswege eröffnet, verschiedene Tarifmodelle zur Verfügung gestellt und dabei geholfen, wichtige globale Geschäftspartner wie Etihad, Emirates und Gulf Air zu gewinnen.**

ITL World verfügt jetzt über eine Verbindung zu Booking.com und das dank den API-Empfehlungen von Sabre. Corporate Travel Management (CTM) stellt eine weitere wichtige Allianz für ITL World in Australien und Europa dar. „Dank Sabre stieg unser Buchungsvolumen von 300.000 Segmenten in 2013 auf 500.000 in 2016 an,“ so Tampi. „Sabre hat uns neue Produktmöglichkeiten vorgestellt und uns die Eröffnung neuer Standorte in Kuwait und im Oman erleichtert. Dank der intuitiveren, skalierbaren und stabileren Sabre-Plattform können wir mit guter Zuversicht weitere Geschäftsstellen eröffnen.“ Sequeira und Tampi weisen ebenfalls auf die große Zeiteinsparung und höhere Produktivität hin. Mit den Automatisierungs-Tools von Sabre wird:

- die durchschnittliche Transaktionszeit um 40 Prozent reduziert

- die ADM-Anzahl mit garantierten Tarifen und automatischen Umschreibungen verringert
- die automatische Rechnungsstellung während der Ticketausstellung verbessert, was für eine schnellere Abrechnung und Cashflow sorgt
- mittels Business-Intelligence-Tools der Zugriff auf eine flexible Berichterstattung ermöglicht, die dabei hilft, die Zusammenarbeit mit bestimmten Partnern und die Kapazität einzelner Nutzer besser auszuwerten, sowie weitere Daten zur Verfügung stellt, die Kunden von TMCs erwarten, wie z.B.: Berichte zur Kohlenstoffemission

„Die Umstellung auf die Sabre-Plattform verlief reibungslos und hat sich mehr als gelohnt“, meint Sequeira. „Von der Erstberatung bis hin zur Implementierung und dem Support hat uns der komplette Abwicklungsprozess bestätigt, dass wir die richtige Entscheidung getroffen haben. Unser Unternehmen wächst und wir arbeiten viel effizienter. Dieser strategische Beschluss hat sich für unser Unternehmen definitiv ausgezahlt.“

“ Dank Sabre stieg unser Buchungsvolumen von 300.000 Segmenten in 2013 auf 500.000 in 2016 an. Sabre hat uns neue Produktmöglichkeiten vorgestellt und uns die Eröffnung neuer Standorte in Kuwait und im Oman erleichtert. Dank der intuitiveren, skalierbaren und stabileren Sabre-Plattform können wir mit guter Zuversicht weitere Geschäftsstellen eröffnen. ”

**Sajish Tampi**, Regional Manager, ITL World