



**REED & MACKAY**

EXTRAORDINARY TRAVEL MANAGEMENT

[www.reedmackay.com](http://www.reedmackay.com)

**Sabre**<sup>®</sup>

## KUNDENREFERENZ VON REED & MACKAY

Multinationale TMC reformiert Hotelbuchungsprozess mit Sabre

# Reed & Mackay verfügt über ein Portfolio mit Kunden aus den verschiedensten Industriezweigen mit sehr strikten Reiseanforderungen. Die Firma hat ihren Sitz in London und Niederlassungen in EMEA, Nordamerika sowie APAC

**ZIELSETZUNG: Reed & Mackay begann im Jahr 1962 als kleines Reisebüro innerhalb einer Versicherungsfirma. In den 1990er Jahren begann man das Angebot und die Dienstleistungen zu erweitern. So wurde Reed & Mackay zu einer der führenden TMCs, die Tausenden hochkarätigen Geschäftsreisenden erstklassigen Service für höchste Ansprüche bietet.**

Ein Teil dieser Evolution ergab sich im Jahr 2002 durch die Entwicklung einer eigenen Verkaufsplattform: R&M/iQ. Dieser innovative Ansatz ermöglichte es Reed & Mackay, 150 % mehr Tarife als jede andere derzeitige TMC abzufragen.

Die Entscheidung, ein eigenes, maßgeschneidertes Reservierungssystem zu entwickeln, brachte Reed & Mackay dazu, sich nach einem ebenso zukunftsorientierten Partner umzuschauen. Mit dem Ziel, ihr Angebot weiter auszubauen und zu verbessern, wollte Reed & Mackay einen einfachen Weg finden, die Auswahl der durch R&M/iQ verfügbaren Hotels schnell

zu erweitern. Auf diese Weise wäre es möglich, komplette Flug- und Hotelreisepläne innerhalb eines einzigen Systems zu buchen.

Es lag daher nahe, sich mit Sabre zusammenzuschließen. Dies stellte Reed & Mackay sofort eine enorme Auswahl an hochwertigen Hotels zur Verfügung, die sich für ihren Kundenstamm bestens eigneten. „Geschäftsreiseziele stehen bei uns stark im Mittelpunkt, und bei Sabre sind wir in diesem Bereich vollständig versorgt“, so Tom Rigby, Commercial Director bei Reed & Mackay.

”

„Geschäftsreiseziele stehen bei uns stark im Mittelpunkt, und bei Sabre sind wir in diesem Bereich rundum gut versorgt.“

**TOM RIGBY,**

Commercial Director bei Reed & Mackay

Hotelbuchungen spielen eine enorme Rolle beim End-to-End-Service, den Reed & Mackay seinen Kunden bietet. „Hotelbuchungen sind ein äußerst sensibles Thema für jeden Kunden und ein sehr wichtiger Teil eines jeden Reiseplans.“

## EFFIZIENTERE HOTELBUCHUNGEN

**Reed & Mackay entwickelte seine Verkaufsplattform R&M/iQ und schloss sich mit Sabre zusammen, um seinen Kunden eine breite Palette von Hotels anzubieten.**

Dadurch können Expedienten bei der Erstellung von maßgeschneiderten Reiseplänen fundierte Entscheidungen treffen. Zudem sind die Effizienzinsparungen erheblich, da Flüge und Hotels nicht separat gebucht werden müssen. Die Unterstützung von Sabre in Sachen Innovationsstrategie und Auslandsexpansion bestätigt dem Unternehmen, den richtigen Partner für weiteres zukünftiges Wachstum gefunden zu haben.

# Zahlreiche Sonderangebote für hochwertige Hotels

**VORGEHENSWEISE:** Unterstützt durch Sabre Web Services, ermöglicht die Integration von Sabre in die R&M/iQ-Verkaufsstelle genau das zu buchen, was die Kunden brauchen. „Bei jeder Buchung mit Sabre wissen wir, dass uns niemand übertreffen wird und kein Kunde anrufen wird mit der Aussage, dass er woanders ein besseres Angebot gefunden hat“, so Tom Rigby.

Dadurch wird bedeutend viel Zeit gespart. Wenn eine Buchung nicht durch R&M/iQ abgewickelt wird, dauert es in der Regel mindestens 10 bis 20 Minuten. Dabei muss das Hotel angerufen und die Buchung manuell in iQ verzeichnet werden. Wickelt man die Buchung aber direkt über R&M/iQ und Sabre ab, reduziert sich die Buchungszeit auf nur zwei bis drei Minuten. „Wenn man alle Informationen an einem einzigen Ort hat, ergeben sich keine Gespräche der Art ‘Lassen Sie mich mal kurz schauen, was wir für Sie finden’“, sagt Rigby.

Dadurch wird bedeutend viel Zeit gespart. Wenn eine Buchung nicht durch R&M/iQ abgewickelt wird, dauert es in der Regel mindestens 10 bis 20 Minuten. Dabei muss das Hotel angerufen und die Buchung manuell in iQ verzeichnet werden. Wickelt man die Buchung aber direkt über R&M/iQ und Sabre ab, reduziert sich die Buchungszeit auf nur zwei bis drei Minuten. „Wenn man alle Informationen an einem einzigen Ort hat, ergeben sich keine Gespräche der Art

‘Lassen Sie mich mal kurz schauen, was wir für Sie finden’“, sagt Rigby.

Angenommen die durchschnittliche Zeiteinsparung pro Buchung beträgt 12 Minuten, so könnte die Einsparung von Reed & Mackay bei Hotelbuchungen im vergangenen Jahr, erstaunliche 25.000 Stunden betragen – nur durch die Verwendung von R&M/iQ und Sabre.

Für ein Unternehmen, das stolz darauf ist, für jedes Account einen eigenen Berater bereitzustellen, sind solche Zeiteinsparungen entscheidend. Expedienten haben so mehr Zeit für ihre Kunden und deren Sonderanforderungen, statt selbst Hotels zu kontaktieren.

Hotels über Sabre und R&M/iQ zu buchen hat weitere Vorteile im Rahmen der Nachverfolgung von Reisenden und der Sorgfaltspflicht. Reed & Mackay hat außerdem R&M/Protect entwickelt, ein Sicherheitssystem, das Reiseberatern ermöglicht, Nachverfolgungsberichte für alle über R&M/iQ abgewickelten Hotelbuchungen zu erstellen, sollte sich ein Sicherheitsvorfall ergeben. „Mit nur einem Klick sind wir imstande, die Personen, die von einem Geschehnis betroffen sein könnten, auf einer Landkarte im R&M/iQ live aufzufinden. Das Tool bietet auch die Möglichkeit, Berichte zu exportieren, und das ist genau das, was unsere Kunden im R&M/Portal als Teil des R&M/Protect Service sehen.“



## 1962

Wurde Reed & Mackay gegründet



## 2002

Wurde R&M/iQ eingeführt



## 15

Jahre haben Reed & Mackay mit Sabre zusammengearbeitet



„Die Kunden merken, wie schnell wir Buchungen abwickeln, was uns einen echten Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen TMCs verleiht.“

**TOM RIGBY,**

Commercial Director, Reed & Mackay



„Bei jeder Buchung mit Sabre wissen wir, dass uns niemand übertreffen wird und kein Kunde anrufen wird mit der Aussage, dass er woanders ein besseres Angebot gefunden hat.“

**TOM RIGBY,**  
Commercial Director, Reed & Mackay



**12 Minuten**

Zeiteinsparung pro Buchung mit Sabre



**25.000 Stunden**

Zeiteinsparung pro Jahr dank Sabre

## Ein schneller und transparenter Kundenservice sowie kontinuierliche Expansion

**ERGEBNISSE:** Die Hotelbuchungen via Sabre gewähren Reed & Mackay und seinen Kunden globale Abdeckung, erhöhte Geschwindigkeit, Effizienz und eine bessere Nachverfolgung der Reisenden. „Die Kunden merken, wie schnell wir Buchungen abwickeln, was uns einen echten Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen TMCs verleiht.“

Nach einer über 15 Jahre bestehenden Zusammenarbeit profitiert Reed & Mackay des Weiteren von der engen Beziehung mit Sabre. Angesichts des täglichen Kontakts zwischen beiden Unternehmen ist dies vergleichbar mit den Beziehungen zwischen internen Abteilungen.

Angelina Bunting, Hotel Product Manager bei Reed & Mackay, sagt, sie sei wegen alltäglicher Fragen ständig in Kontakt mit Sabre, über das Telefon oder via E-Mail, und „[...] Sabre ist immer sehr entgegenkommend und hilfsbereit“..“

Die enge Beziehung der Unternehmen zueinander hat es Reed & Mackay ermöglicht, dank der kontinuierlichen Hilfe und Unterstützung von Sabre seine Technologie weiterzuentwickeln und den Bedürfnissen anzupassen. „Es ist eine wechselseitige Beziehung, die auf Zugänglichkeit und offenen Gesprächen basiert“, sagt Rigby.

Reed & Mackay ist überzeugt, dass Sabre in der Lage sein wird, das Unternehmen bei allen zukünftigen Expansionsplänen zu unterstützen, da beide Firmen eine ähnliche Strategie im Hinblick auf kontinuierliches Wachstum und Innovation haben.

„Während wir unsere internationale Präsenz ausbauen, wird Sabre uns in diesen wichtigen Märkten unterstützen“, fügt er hinzu. „Wir unterstützen das Wachstum in diesen Märkten und sind froh, dass wir in Sabre den richtigen Partner gefunden haben.“

**Sabre**

Sofern nicht anders angegeben, sind Sabre und Sabre Travel Network Marken und/oder Dienstleistungsmarken einer Tochtergesellschaft der Sabre Corporation, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sabre und Sabre Travel Network. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Markeninhaber. Sabre Corporation, No 1 Church Road, Richmond, TW9 2QE, Vereinigtes Königreich.

[http://de.eu.sabretravelnetwork.com/home/resources/secrets\\_successful](http://de.eu.sabretravelnetwork.com/home/resources/secrets_successful)

© 2003–2018 Sabre GLOBE Inc. Alle Rechte vorbehalten.