



GOING EXTRA MILES FOR CLIENT

# MÜŞTERİ İÇİN FAZLADAN YOL GİTMEK



Bir geminin Kiel Kanalı havuzundan gece vakti geçişi  
Night-time clearance of a vessel in the Kiel-Canal locks

Almanya'nın önde gelen acente ağı Sartori & Berger 150. yıldönümünü önümüzdeki yıl kutlayacak. Yılda 17,000'den daha fazla geminin acenteliğini yapan firma, diğerlerinin yanı sıra ülke çapında liman acentelik hizmetleri, Kiel Kanalı acentelik faaliyetleri, yükleme-boşaltma hizmetleri, yük elleçleme ve aynı zamanda feribot ve yolcu gemileri için liman hizmetleri dahil olmak üzere çok çeşitli faaliyetleri kapsayan portföyü ile övünüyor.

*Sartori & Berger, Germany's leading agency network, faces its 150<sup>th</sup> anniversary next year. Attending more than 17,000 ships annually, the company boasts a much-diversified portfolio of maritime services, including - among others - nationwide port agency services, Kiel-Canal agency operation, stevedoring, cargo handling as well as port services for ferries and cruise ships.*



Firmanın temelleri Almanya'nın Kiel şehrinde bir liman acentesi ve deniz ticaret firması olarak kurulduğu 1858 yılına dayanıyor. Diğerlerinin yanı sıra 1895 yılının Haziran ayında Kiel Kanal acenteliği bölümünün kurulması da dahil kapsamlı bir genişleme sürecinden geçmiş olsa da, Sartori & Berger bir asırdan daha uzun bir süre orijinal yapısını muhafaza etti. 1968 yılında başarılı bir müteşebbis olan ve zamanın Schleswig-Holstein Federal Eyaleti Ekonomi ve Ulaştırma Bakanı Knud Knudsen'in Sartori & Berger'i satın alması ile önemli bir değişim yaşandı. Günümüzde, Knudsen'in oğlu olan Konsolos Volkert Knudsen, şirketi hisse sahibi Genel Müdür olarak yönetiyor. Knudsen şunları söyledi: "Babam Sartori & Berger'i aldıktan sonra 1970 yılında beni Genel Müdür tayin etti. O zaman firma kendine ait yük gemilerinden oluşan bir filoyu yönetiyordu, ancak biz şirketin uzun vadede dahi yoluna devam etmesini temin etmek için belirli bir konuya yoğunlaşmanın gerekli olduğunu gördük. Sonuçta da tamamen denizcilik hizmetlerine yoğunlaşmaya karar verdik. Gemilerimiz yavaş yavaş satıldı ve sonucusu da 1975 yılı başında yeni sahiplerine teslim edildi. O zamandan bu yana firma Alman limanlarına uğrayan ve Kiel Kanalı'ndan geçen gemilere yönelik kapsamlı hizmet portföyüne odaklandı. Konsolos Volkert Knudsen'in oğlu Jens B. Knudsen, on yıl süren uluslararası denizcilik ticareti eğitiminden sonra ailenin geleneğini koruyarak, 2002 yılında Genel Müdür olarak firmaya katıldı. O tarihten bu yana da Sartori & Berger'in Kiel Kanalı faaliyetlerinden sorumlu.

#### ACENTE MÜŞTERİLERİ İÇİN EK HİZMETLERE ODAKLANMA

"Geçtiğimiz sene 153 milyon ton civarında yük taşıyan toplam 41,400 gemi Kanal'dan geçti. 27,000 gemiyle sadece bir acente, yani biz ilgilendik ve bunların yaklaşık 10,000 adedi transitti," diyor Jens B. Knudsen sözlerine şöyle devam etti: "2006 yılında şirket bütün Almanya limanlarında ve Kanal'da yaklaşık 17,150 gemiye hizmet verdi. Bu da bizi Almanya'nın en büyük acentelik firmalarından biri haline getiriyor. Firmamız alt acentelerin kullanıldığı bir sisteme inanmıyor. Dolayısıyla, uğrayan tüm gemilere şirketimizin kendisi hizmet veriyor. Bunlara Almanya'nın daha ufak olan Heiligenhafen, Wismar veya Baltık kıyılarındaki Sassnitz limanları da dahil. Bugün, bir limanın ve kanal acentesinin başarısı sadece iyi fiyat sunmaya değil, aynı zamanda bir müşteri için fazladan yol gitmeye de bağlı. Bizim felsefemiz geleneksel acente hizmetlerinin ötesine gitmektir; buna göre portföyümüz personel transfer düzenlemelerini, depolama faaliyetlerini, yük ve yedek parçaların tam zamanında teslimatlarını da kapsıyor. Bunlar gibi ek hizmetlerse, özellikle Kiel Kanal geçişleri için ilave faydaların da ortaya çıkarılmasını sağlıyor. Kişiyi özel geliştirilmiş hizmetler sayesinde bugün, bir Kanal geçişi maliyet ve zaman tasarrufundan daha fazla avantaj sağlıyor." Sartori & Berger'in Kiel Kanalını geçen düzenli Türk müşterileri de bulunuyor. "Türkiye'yi en çok potansiyele sahip denizcilik pazarlarından biri olarak görüyoruz ve halen oradaki varlığımızı büyük oranda arttırıyoruz".

#### GENİŞ HİZMET YELPAZESİ

Şirketin ana faaliyet konusu bütün Almanya limanlarını ve Kiel Kanalını kapsayan acente ağından oluşuyor. Bunun dışında şirket bir yükleme boşaltma hizmetleri, terminal işletmeciliği ve nakliye acen-



Kruvazyer gemisi "MSC Lirica" Kiel'den ayrılırken  
The cruise ship "MSC Lirica" departing from Kiel

The company's origins date back to 1858 when the venture was established as a port agency and merchant shipping company in Kiel, Germany. For more than a century, Sartori & Berger retained its original structures, although the company went through a vast expansion which saw, among other steps, the launch of its Kiel-Canal agency division in June 1895. A significant change occurred when Knud Knudsen, successful entrepreneur and at the time Minister of Economy and Transportation of the Federal State of Schleswig-Holstein, acquired Sartori & Berger in 1968. Today, his son Consul Volkert Knudsen heads the company as Shareholding MD. Says Consul Knudsen: "After my father acquired Sartori & Berger he appointed me as MD back in 1970. At that time, the company was still running a fleet of own cargo ships, but we felt that concentration was immanent in order to keep the company on track even on the long run. We finally decided to concentrate entirely on maritime services. Our ships were gradually sold with the last one being handed over to its buyers early in 1975. Since that time, the company focuses on its comprehensive portfolio of services dedicated to ships calling German ports and transiting the Kiel Canal". Consul Volkert Knudsen's son, Jens B. Knudsen, has



Konsolos Volkert Knudsen (sağda) ve oğlu, Jens B. Knudsen  
Consul Volkert Knudsen (right) and his son, Jens B. Knudsen



Yükleme-boşaltma ekibi bir kruvaziyer gemisindeki bagajları boşaltmak için hazır bekliyor  
The stevedores team stands ready to handle luggage of a cruise ship



Hosgeldinlik: Sartori & Berger Sahil Gezileri Bölümü Hostesleri kruvaziyer gemisi yolcularını karşılamak // 'Welcome': Hostesses at the Sartori & Berger Shore Excursion Division receiving cruise ship passengers



teliği hizmetleri de veriyor. Bu hizmetlere ilave olarak avarya acenteliği, P&I muhabirliği ve iş danışmanlığı gibi hizmetler de veriliyor. Şirketin yolcu taşımacılığında da yaygın bir şekilde faaliyet gösterdiğini belirten Konsolos Volkert Knudsen konu hakkında şunları söyledi: "Yıllar önce Almanya ile Baltık'ta çeşitli noktalar arasında kendimize ait bir yolcu hattını işletiyorduk. Bugün ise Color Line, Tallink Silja Line ve Scandlines olmak üzere üç tanınmış feribot işletmecisinin Almanya'daki liman acentesiyiz. Geçtiğimiz yıl Sartori & Berger 5,500'den fazla feribot seferi için hizmet verdi. Böylece, feribot sektöründeki liman acenteliği hizmetlerinde Kuzey Avrupa'daki en büyük liman acentesi haline geldik." Sohbetimiz sırasında sözü devralan oğul Knudsen; "Hızla büyüyen bir diğer iş kolu ise kruvaziyer gemi hizmetleri. Bu yıl 350 ile 400 arası kruvaziyer gemisine hizmet vereceğimizi tahmin ediyoruz. Bizim kendi sahil gezi bölümümüz incoming acenteliği hizmetleri, yer hizmetleri ve dünyanın dört bir yanından gelen yolcular için tur hizmetleri veriyor." dedi. Şirket halen 220 kişiden oluşan bir kadroya sahip ve bu kadroya yaz sezonunda 350 kişi daha ekleniyor. Konsolos Volkert Knudsen denizcilik sektörüne giren gençlerin özel olarak eğitilmesinin önemine işaret ederek devam etti: "Bizim her zaman 40 civarında stajyerimiz bulunmaktadır ve bunların birçoğu lise mezunudur. Bu kişiler bizim kendi çatımız altında verdiğimiz ve üç yıl sonunda 'Mezun Olmuş Gemi Brokleri ve Hat Acentesi' diploması alarak mezun oldukları bir eğitimden geçerler. İşbaşı eğitim sistemimiz sayesinde daha önce eğitim alan personelimize dünya genelinde büyük bir talep var. &

decided to retain family tradition and joined the company as a General Manager back in 2002 after ten years of international education in the maritime business. He is in charge of Sartori & Berger's Kiel-Canal operations since.

### FOCUS ON EXTRA SERVICE FOR AGENCY CLIENTS

"Last year, roughly 41,400 ships carrying some 153 million tons of cargo passed the Canal. 27,000 ships were attended by an agent, out of which we handled approximately 10,000 transits", says Jens B. Knudsen. Altogether, the company served some 17,150 ships in all German ports and the Canal during 2006, a result making them one of Germany's biggest agencies. The company does not believe in a system involving sub-agents; accordingly, all calls are handled by in-house staff, even in Germany's smaller ports such as Heiligenhafen, Wismar or Sassnitz at the Baltic coast. Says Jens B. Knudsen: "Today, a port and canal agent's success is not only about offering good prices, it is also about going the extra miles for a client. Our philosophy is to go beyond traditional agency service; accordingly our portfolio includes crew transfer arrangements, warehousing, just-in-time delivery of provisions and spare part logistics. Such extra services help generating additional benefit, particularly for operators transiting Kiel-Canal. Thanks to our tailored services, a Canal passage today boasts more advantages than just cost- and time-saving". Regularly, Sartori & Berger has Turkish clients passing the Kiel-Canal. "Having recognised Turkey as one of the most potential-bearing shipping markets, we are currently substantially increasing our presence there".

### WIDE SPECTRUM OF SERVICES

The company's core business consists of its agency network covering all German ports and the Kiel-Canal. Apart from that, the company acts a stevedoring venture, terminal operator, linehandlers and forwarding agency. Further services include average agency, P&I correspondence and business consulting. A particular pride is the company's vast presence in passenger shipping. Says Consul Volkert Knudsen: "Decades ago, we operated own passenger-carrying liner services between Germany and various Baltic destinations. These days, we are German port agents for three reputed ferry operators – Color Line, Tallink Silja Line and Scandlines. Last year, Sartori & Berger handled no less than 5,500 ferry calls. Thus we are by far the ferry industry's largest port agent in North Europe". His son adds: "Another rapidly growing business segment is services for cruise ships. This year, we will end up with 350 to 400 attended cruise ship calls. Our in-house shore excursion division provides incoming agency services, ground handling and tours for cruise passengers from all over the world". Presently, the company has permanent staffs of about 220 and seasonal staffs of another 350 during summer. Consul Volkert Knudsen points at the company's particular commitment to the training of young people entering the maritime industry. Says Knudsen: "We permanently have around 40 trainees - merely high school graduates - undergoing our in-house training which they finish after three years with a degree as 'Graduated Shipbroker and Liner Agent'. Thanks to our varied on-the-job training, our former trainees are in great demand world wide". &