



El papel de la tecnología en el siglo XXI

Paul de Villiers

Director General de Amadeus España

XIX Congreso AEDAVE 2008

amadeus
Your technology partner

© Amadeus España 2008



Agenda

- ▶ **Tendencias del siglo XXI**
- ▶ **De la era analógica a las ondas**
- ▶ **Retos**
- ▶ **Algunas innovaciones tecnológicas:**
 - ▶ **La experiencia del viaje**
 - ▶ **Ejemplos de innovación**
- ▶ **Papel de Amadeus en el siglo XXI**

Tendencias del siglo XXI



- ▶ **Crecimiento de la población mundial**
- ▶ **Aumento de los flujos migratorios internacionales**
- ▶ **Internacionalización del comercio**
- ▶ **Previsión de crecimiento de los viajes**
- ▶ **Avances en la aeronáutica**
- ▶ **Repercusión de las líneas aéreas de bajo coste**
- ▶ **Penetración de las nuevas tecnologías**

De la era analógica a las ondas ... pasando por la digital



Últimos 20 años:

- ▶ La tecnología permitía la distribución eficaz de millones de pasajeros
- ▶ Solo a disposición de los profesionales de turismo.

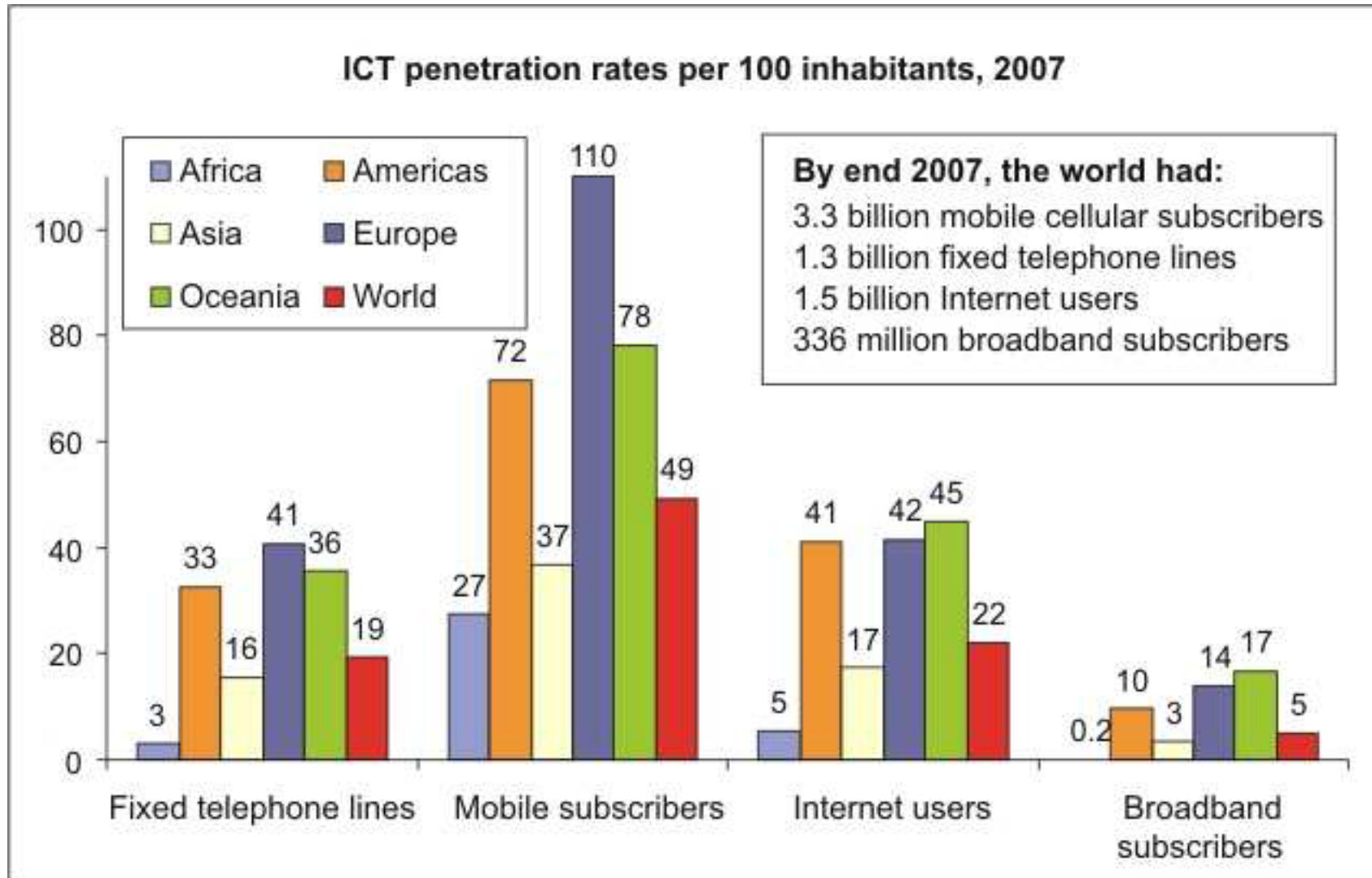
Penetración Internet:

- ▶ El 41% de españoles mayores de 14 años tiene acceso a Internet (EGM 2007)
- ▶ Más del 20% de las reservas en Amadeus España son online.

Penetración de móvil

- ▶ El 110% de españoles tiene móvil (CMT)
- ▶ Algunos proveedores de viajes están innovando en este área

Penetración de las TIC en el mundo



Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU)

Canales complementarios



El desarrollo de nuevas tecnologías no implica la desaparición de modelos existentes que aportan valor y responden a una demanda

Ni Internet ni la tecnología han modificado unos hábitos de consumo que hacen que la venta intermediada siga significando un 80% de las ventas de las aerolíneas tradicionales y que las low cost la estén incorporando.

amadeus

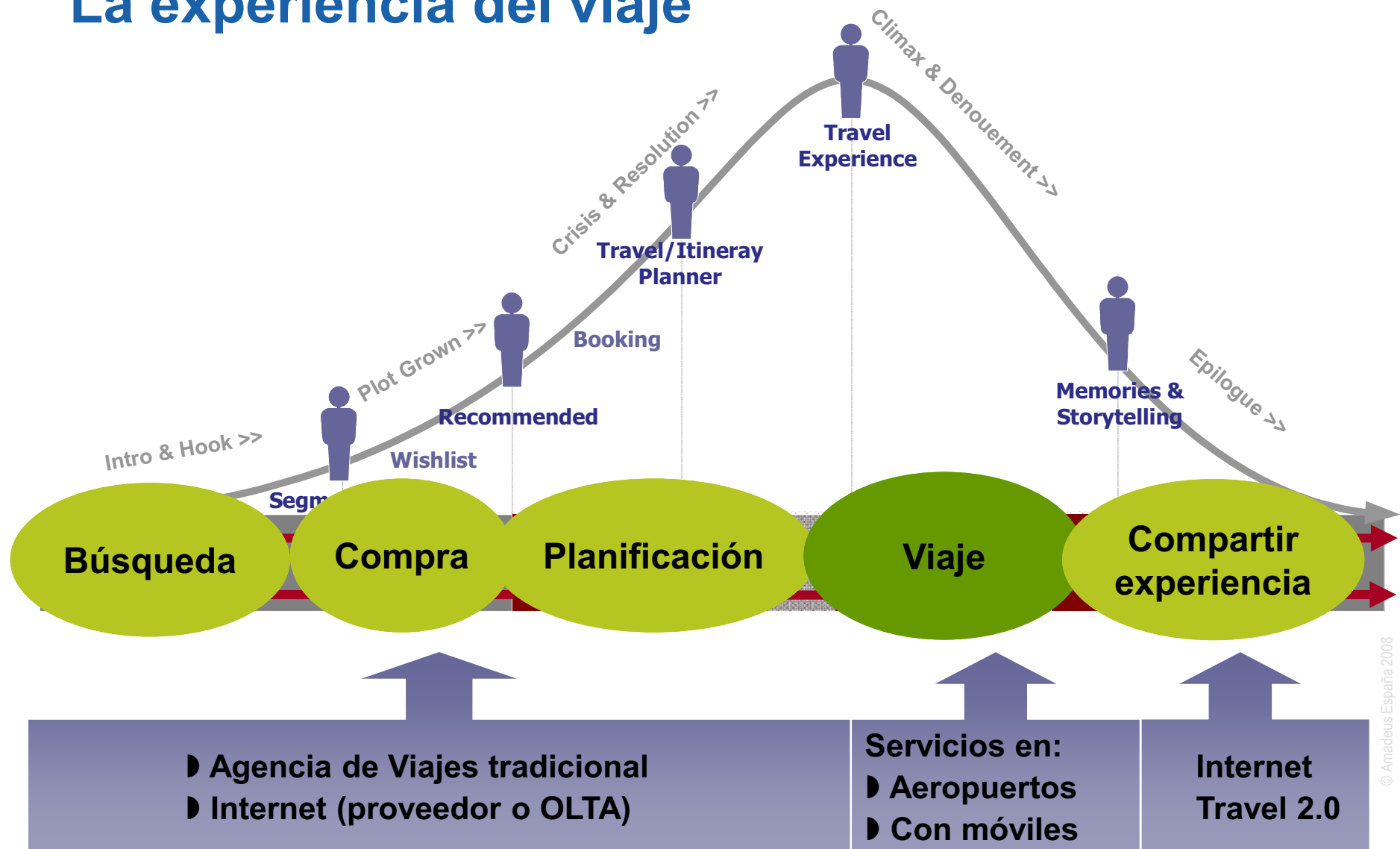
Your technology partner

Retos del siglo XXI

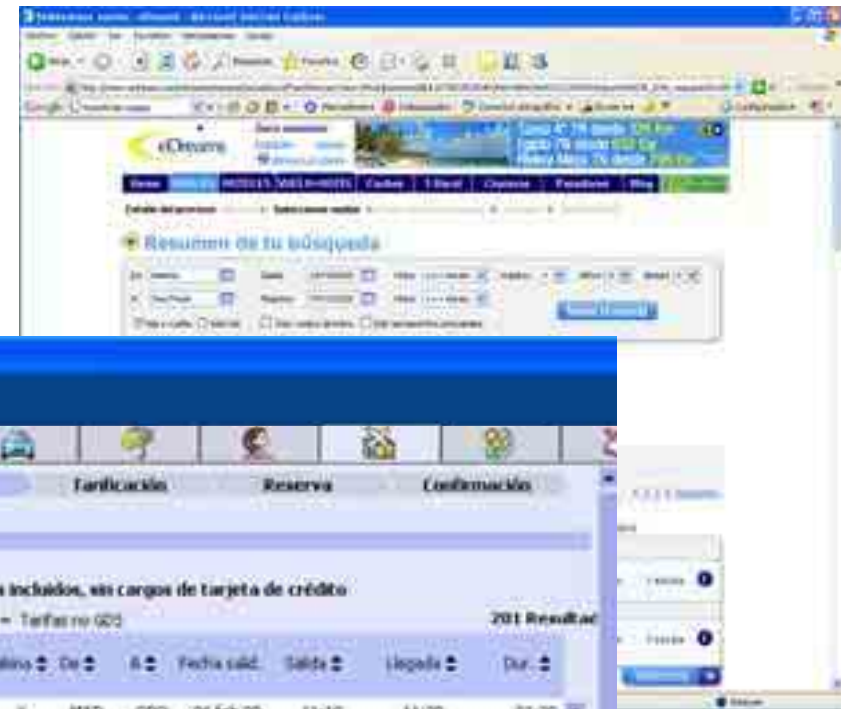
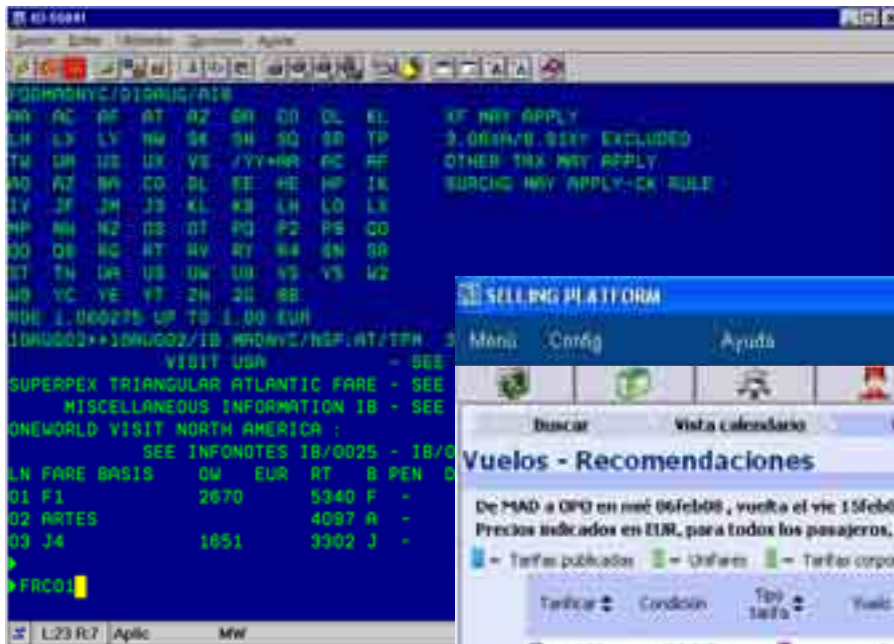
- ▶ **Incremento de viajeros:** La OMT anuncia que en 2020 habrá 1.561 millones de turistas. Adaptar la oferta a los nuevos tipos de viajeros.
- ▶ **Incremento de proveedores de viajes:** Low cost carriers, nuevos operadores ferroviarios, cruceros, etc.
- ▶ **Especialización de los intermediarios:** Segmentación de los clientes y especialización de las agencias.
- ▶ **Incremento de canales de distribución:** El abaratamiento de la tecnología posibilita la entrada de nuevos actores y plataformas que compiten en la distribución.
- ▶ **Integración de la información:** El incremento de oferta motivada por el incremento de los viajes y de los proveedores, así como el de los canales de distribución hacen cada día más difícil aglutinar todo el contenido para comparar y encontrar la mejor opción para el cliente.
- ▶ **Adaptación a las nuevas tecnologías:** Cambio en los hábitos de consumo. El viajero cada vez se implica más en todas las fases del viaje gracias a la tecnología.

Algunas innovaciones tecnológicas

La experiencia del viaje



Ejemplos de Innovación en la búsqueda y compra



SELLING PLATFORM

Menú Configuración Ayuda

Buscar Vista calendario Vuelos Tarifación Reserva Confirmación

Vuelos - Recomendaciones

De MAD a OPO en mar 06feb08, vuelta el vie 15feb08
 Precios indicados en EUR, para todos los pasajeros, impuestos incluidos, sin cargos de tarjeta de crédito

Tarifas publicadas
 Uniformes
 Tarifas corporativas
 Tarifas no GDS

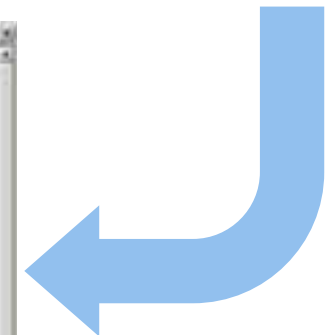
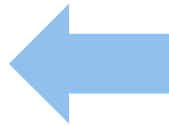
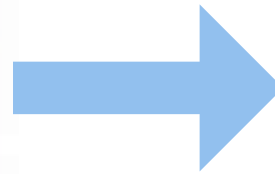
201 Resultados

Tarifa	Condición	Tipo tarifa	Yield	Cabina	De	A	Fecha salid.	Salida	Llegada	Dur.
85.23	Ver detalles		FR 5482	Y	MAD	OPO	06 feb 08	11:10	11:30	01:20
85.23	Ver detalles		FR 5483	Y	OPO	MAD	15 feb 08	11:50	14:05	02:10
111.37	PENALTO,SUR		IB 3122	M	MAD	OPO	06 feb 08	09:00	09:05	01:05
111.37	PENALTO,SUR		IB 3123	M	OPO	MAD	15 feb 08	09:10	12:00	02:05
111.37	PENALTO,SUR		IB 3122	M	MAD	OPO	06 feb 08	09:00	09:05	01:05
111.37	PENALTO,SUR		IB 3128	M	OPO	MAD	15 feb 08	20:25	22:30	02:05
117.37	PENALTO		TP 727	M	MAD	OPO	06 feb 08	10:10	10:15	01:05
117.37	PENALTO		TP 722	M	OPO	MAD	15 feb 08	10:00	12:05	02:05
123.37	PENALTO		TP 705	M	MAD	OPO	06 feb 08	12:45	12:55	01:10
123.37	PENALTO		TP 722	M	OPO	MAD	15 feb 08	10:00	12:05	02:05
182.37	PENALTO		3K 9403	M	MAD	OPO	06 feb 08	10:10	10:15	01:05

DEUS
 your technology partner

© Amadeus España 2008

Ejemplo de evolución del billete



© Amadeus España 2008

maDEUS
Your technology partner

Ejemplos de Innovación en el móvil

► Información personalizada de un viaje en el móvil



Consulta Itinerario

Detalles del vuelo

Advertencias

Info. del destino

- **Modificación aérea** Pueden ser automáticas o medio manuales
- **Facturación aérea** El teléfono contiene un código para facturar
- **Check-in en el hotel** El teléfono contiene la clave de acceso a la habitación

Embarque sin papeles en los aeropuertos

Concepto e-boarding :

- ▶ Están llegando nuevas tecnologías al móvil para pagos y transporte público) (Near Field Communication)
- ▶ La tarjeta de embarque se carga en un chip RFID en el teléfono



© Amadeus España 2008

Ejemplos en aerolíneas españolas

- ▶ **Iberia** envía mensajes de texto a los móviles de sus clientes si hay retrasos o cambios en las puertas de embarques de sus vuelos.
- ▶ **Spanair** ha comenzado a utilizar tarjetas de embarque que son códigos de barras que el pasajero recibe en su móvil al realizar la facturación online
- ▶ **Vueling** ha lanzado la posibilidad de realizar reservas a través del móvil.



© Amadeus España 2008

Tecnología del siglo XX

Impresoras ATB



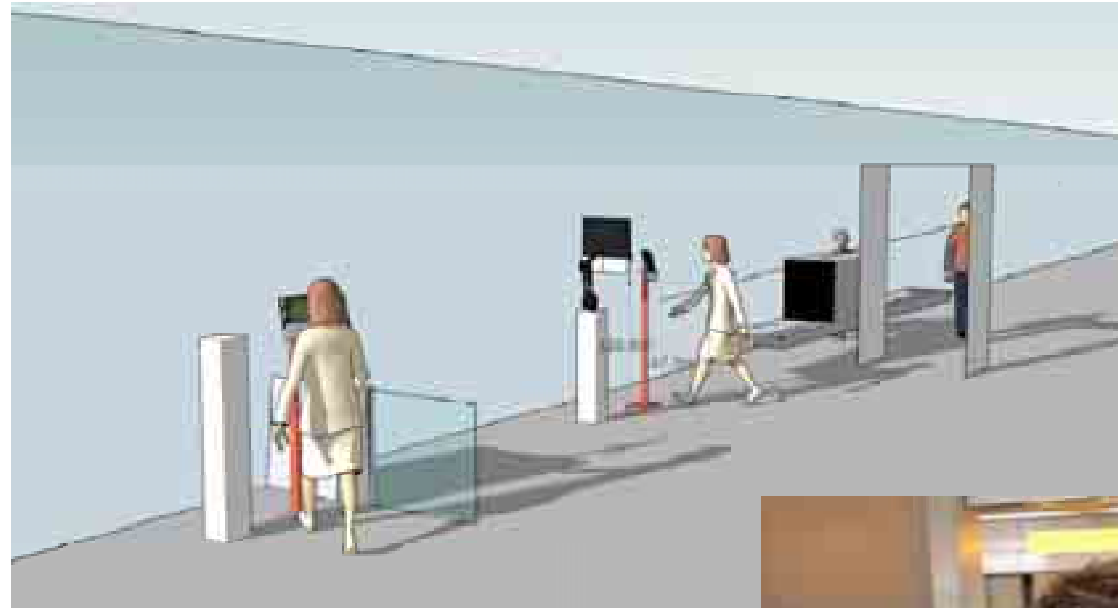
Bacaladera



Identificación de equipaje por código de barras



Tecnología del siglo XXI



Identificación del pasajero en la zona de seguridad



© Amadeus España 2008

amadeus
Your technology partner



Ejemplos en aeropuertos

- ▶ En Escandinavia SAS ha puesto en marcha un **lector biométrico del iris** para el embarque.
- ▶ También en Escandinavia actualmente registran la **huella dactilar** para la identificación de equipaje.
- ▶ Inclusión de la **imagen del maleta** en la información del pasajero (PNR)
- ▶ Toda la información del pasajero se **almacena en el PNR** (por ejemplo una maleta perdida).
- ▶ Check-in a través del móvil por **Radio Frequency Identification**



© Amadeus España 2008

Amadeus está presente en todos los procesos tecnológicos asociados al viaje

Altéa Reservation	Altéa Inventory	Altéa Departure Control
		
<ul style="list-style-type: none">▶ Perfiles de cliente▶ Disponibilidad▶ Reserva▶ Tarifas y cotización▶ Emisión y billete electrónico	<ul style="list-style-type: none">▶ Control de inventario▶ Gestión de plazas▶ Re colocación de plazas▶ Gestión de asientos	<ul style="list-style-type: none">▶ Facturación▶ Embarque▶ Gestión de equipaje▶ Control de peso y equilibrio de la aeronave

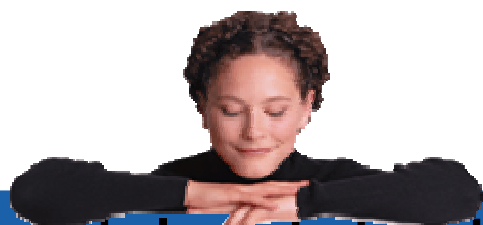
Quantas acaba de completar la migración a Amadeus Altea Customer Management System (CMS) donde se integran todos los procesos y **el viajero pasa de ser un número a un pasajero.**

Integración de la alta velocidad en 1A

- ▶ **Ejemplo de éxito de integración de alta velocidad (SNCF) en Francia**
- ▶ **Adquisición de OneRail**
- ▶ **Desarrollo conjunto con Renfe para la emisión del billete electrónico en PDF**
- ▶ **La tecnología está ahí, únicamente se tiene que ajustar a los modelos de negocio existentes.**
- ▶ **Renfe y Amadeus están analizando diferentes formas de integración en el GDS para facilitar a las agencias de viajes su trabajo.**



Y no sólo para aerolíneas y ferrocarril, asumiendo todos los retos del siglo XXI



Retos de la industria

- ▶ Incremento de viajeros y nuevos segmentos:
- ▶ Incremento de proveedores de viajes:
- ▶ Especialización de los intermediarios:
- ▶ Incremento de canales de distribución:
- ▶ Integración de la información:
- ▶ Adaptación a las nuevas tecnologías:



Papel de Amadeus

- ▶ Capacidad de respuesta y adaptación a sus necesidades
- ▶ Integración de contenido: LCC, cruceros, etc.
- ▶ Soluciones adaptadas a cada agencia.
- ▶ Tecnología abierta compatible con otros canales
- ▶ Máximo aglutinador de oferta
- ▶ Collaborative Technology y tecnología móvil

AMADEUS

Your technology partner

aMaDEUS

Your technology partner