



# Dossier de Prensa

## Amadeus España

2011

# Índice

Amadeus España. filial de Amadeus IT.....	3
Amadeus IT.....	3
Estructura organizativa.....	4
El papel de Amadeus España en la distribución turística.....	5
Clientes.....	6
La red de comunicaciones de Amadeus España.....	6
Amadeus España en cifras.....	7
Soluciones y servicios de Amadeus España.....	8
Soluciones para la reserva y venta de productos turísticos.....	8
Soluciones de comercio electrónico.....	9
Soluciones específicas para agencias de viajes de empresa.....	9
Servicios de comunicación y redes.....	10
Soluciones para la gestión del negocio.....	11
Servicios de formación.....	11
Servicios de consultoría y soporte.....	12
Hitos principales.....	12
Revista Savia.....	13
Contactos.....	13

## Amadeus España, filial de Amadeus IT

Amadeus España es la filial de Amadeus IT Group en nuestro país. Su actividad se centra en el sector del viaje, donde es el principal proveedor de soluciones tecnológicas y el mayor distribuidor de servicios turísticos.

La compañía comercializa y adapta al mercado español tanto la tecnología de distribución o sistema de reservas de Amadeus como sus productos relacionados. También se encarga de asistir y proveer a las agencias de viajes de infraestructura tecnológica, formación, consultoría y servicio al cliente.



Sede de Amadeus España (Ribera del Sena, 21; Madrid)

A lo largo de su trayectoria, Amadeus España ha demostrado su apuesta por la intermediación mediante la innovación y la excelencia tecnológica.

La compañía es propiedad al 100% de Amadeus IT Holding, que cotiza en las bolsas españolas desde el 29 de abril de 2010, con el símbolo [AMS].



### Amadeus IT

Su matriz, Amadeus IT, es el proveedor de referencia de soluciones tecnológicas y procesamiento de transacciones para el sector mundial de los viajes y el turismo. Entre los grupos de clientes de la compañía, destacan aerolíneas (regulares, *low cost* y de vuelos chárter), hoteles (independientes y cadenas), empresas de alquiler de coches, compañías ferroviarias, líneas de ferry, líneas de crucero, compañías de seguros, touroperadores, agencias de viajes tradicionales y *online*, y viajeros (de empresa y vacacionales).

Amadeus cuenta con sedes en Madrid (oficinas centrales y marketing), Niza (desarrollo) y Erding (operaciones y centro de procesamiento de datos), y delegaciones regionales en Miami, Buenos Aires, Bangkok y Dubai. Además, Amadeus cuenta con 73 organizaciones comerciales (ACO, Amadeus Commercial Organization) a través de las que tiene presencia en 195 países.

Sede de Amadeus IT (Salvador de Madariaga, 1; Madrid)

Amadeus aplica un modelo de negocio basado en el procesamiento de transacciones que le permite ofrecer soluciones tecnológicas a prácticamente todos los actores del sector de los viajes. El sistema Amadeus procesó 850 millones de transacciones de viaje facturables<sup>1</sup> en 2010.

El accionariado de Amadeus IT (a 6 de julio de 2011) se reparte de la siguiente manera: *free float*, 62,36%; Air France, 15,22%; Lufthansa, 7,61%; Iberia, 7,5%; Idomeneo S.A.R.L., 3,42%; Amadecin S.A.R.L., 3,42%; *treasury stock*, 0,47%

<sup>1</sup> Las transacciones de viaje facturables incluyen reservas aéreas y no aéreas efectuadas por agencias de viajes, pasajeros embarcados (PB) y registros de pasajeros (PNR).

## Estructura organizativa

Amadeus España cuenta con una plantilla de **145 empleados**. La mayoría desempeña su trabajo desde las oficinas de Madrid, aunque la empresa cuenta también con **seis delegaciones comerciales** (zona norte, zona sur, Cataluña-Andorra, Canarias, Levante y Baleares).

La organización por áreas de trabajo y departamentos tiene una estructura muy horizontal, de acuerdo con el siguiente **organigrama**:



**Paul de Villiers** ocupa el puesto de director general de la compañía desde junio de 2006.

Es ingeniero industrial por la universidad sudafricana de Stellenbosch. Inició su andadura profesional en las consultoras Accenture (antes Andersen Consulting) y Alexander Proudfoot y ha desarrollado el resto de su trayectoria en la matriz Amadeus donde, desde su incorporación en 1992, ocupó diversos cargos de dirección.

De Villiers contribuyó activamente al desarrollo de Amadeus en los mercados emergentes de Europa del Este a finales de los 90. En el año 2000, fue nombrado director de dichos mercados a los que se sumaron Oriente Medio y África.

Tras su éxito como responsable de éstos, en febrero de 2004 asumió la responsabilidad de los mercados de Europa Occidental, con un papel destacado en la integración de las filiales de Amadeus en Francia, Alemania y de la propia Amadeus España.



## El papel de Amadeus España en la distribución turística

Como filial en nuestro mercado, Amadeus España se encarga de proveer a las agencias de viajes nacionales, tanto tradicionales como *online*, de la tecnología y la red de comunicaciones necesarias para que puedan convertir la información sobre un viaje o servicio turístico en una venta al cliente final.

Como otra parte fundamental de su negocio, Amadeus España suministra a las agencias todo un abanico de tecnologías y servicios relacionados que les permite mejorar sus procesos de trabajo, reducir costes e incrementar su productividad.



A continuación, presentamos de forma sencilla el proceso de distribución:

- ▶ El proveedor de productos de viaje (líneas aéreas, compañías de alquiler de coches, touroperadores, hoteles, compañías ferroviarias, aseguradoras...) ofrecen el servicio que va a ser adquirido por el cliente o usuario final. Para distribuir sus productos a través de las agencias de viajes, necesitan una tecnología evolucionada y desarrollada para que éstas puedan acceder a sus sistemas de inventarios y realizar la reserva de una forma automatizada y en tiempo real.
- ▶ Amadeus, que opera mundialmente, facilita su tecnología de distribución y su sistema de reservas a los proveedores internacionales, que ofrecen sus servicios a todas las agencias de viajes del mundo, mientras que Amadeus España realiza los enlaces con los proveedores locales interesados en la distribución de sus productos en el ámbito nacional de agencias.
- ▶ De forma paralela, la agencia de viajes (ya sea tradicional u *online*) también utiliza la tecnología desarrollada y comercializada por Amadeus para acceder a la oferta de productos y servicios turísticos y realizar las transacciones comerciales con cualquiera de los proveedores conectados al sistema de reservas.

Además, Amadeus España facilita a las agencias servicios de conexión a Internet, antivirus, *hosting* y *housing* o sistemas de *back up* informáticos, así como una larga lista de soluciones tecnológicas fundamentales para el desarrollo de su negocio.

En definitiva, Amadeus España desarrolla un papel vital para conectar la oferta y la demanda en el mercado español. Una misión que se traduce en la realización de las siguientes actividades:

- ▶ La adaptación, comercialización e implantación de la tecnología de distribución de reservas de Amadeus al mercado español, así como de sus productos y servicios.
- ▶ El desarrollo y distribución de productos y servicios creados específicamente para el mercado local.
- ▶ La provisión a las agencias de viajes de la infraestructura tecnológica necesaria para la comercialización y distribución de los servicios turísticos de los proveedores.
- ▶ El mantenimiento y desarrollo de su red de comunicaciones y el desarrollo y comercialización de servicios tecnológicos basados en ella.

- ▶ La asistencia en materia de formación, consultoría técnica y comercial, y servicio de atención permanente al cliente.

## Cientes

La **agencia de viajes** es el principal cliente de Amadeus España, en todas sus tipologías. Éstas contratan los servicios de la compañía para acceder a su sistema de reservas y gestionar sus transacciones comerciales, así como para automatizar y optimizar los procedimientos de trabajo.

Existen diferentes tipos de agencias a los que Amadeus España da servicio:

- ▶ Por volumen de actividad: pequeñas y medianas, grandes agencias nacionales y multinacionales.
- ▶ Por orientación de negocio: viajes de negocios, vacacionales, mixtas, mayoristas.
- ▶ Por modalidad de negocio: agencias tradicionales, agencias online, mixtas.

Amadeus también cuenta entre sus clientes con **proveedores de servicios turísticos**, que utilizan la tecnología para distribuir su oferta.

Por último, también tienen a Amadeus España como socio tecnológico las **escuelas públicas y privadas de turismo** que requieren los servicios de la compañía para cubrir sus necesidades de formación en el sistema de reservas Amadeus. Actualmente, la compañía tiene firmados convenios con más de 70 centros de formación a los que dota de la tecnología necesaria para impartir cursos de reservas.

## La red de comunicaciones de Amadeus España

La compañía cuenta con una de las redes privadas de comunicaciones más grandes y sofisticadas para un sector específico que existe en Europa y ha hecho que la industria del turismo se convierta en el mayor comprador de tecnología basada en una sola marca. Se trata de una red privada virtual altamente tecnificada cuya estructura permite que un agente de viajes realice una transacción completa de reserva con un proveedor en tiempo real, con la máxima fiabilidad de la información y con una confirmación instantánea de la reserva, además de dar soporte a otras funcionalidades relacionadas con el proceso.

Su equipamiento garantiza a la agencia la absoluta estabilidad en las comunicaciones y la capacidad idónea para la circulación de las nuevas generaciones de aplicaciones.

Es una de las pocas redes en España con un centro especializado de gestión *in house* facilitado por el socio tecnológico en las comunicaciones, Telefónica Data.

## Amadeus España en cifras

La actividad de Amadeus España se define principalmente en base a tres magnitudes:

- ▶ El **número de proveedores de servicios turísticos** a los que Amadeus da acceso a las agencias y para los que facilita el proceso completo de reserva.
- ▶ El número de agencias de viajes usuarias de su tecnología.
- ▶ El **número de transacciones comerciales** que realizan las agencias con los proveedores a través de la red de Amadeus España.

Proveedores disponibles en Amadeus	
Aerolíneas que ofrecen su información de vuelos	715
Aerolíneas que se pueden reservar en Amadeus <sup>2</sup>	4280
Aerolíneas que utilizan el sistema Amadeus como sistema propio de inventario y reservas propio	143
Compañías de alquiler de coches	30
Oficinas de alquiler de coches	36.868
Hoteles	90.714
Cadenas hoteleras	287
Líneas de crucero	21
Ferry	30
Tren	103
Compañías de seguros de viaje <sup>3</sup>	23
Touroperadores	203

Proveedores locales disponibles en Amadeus España (además de los disponibles en Amadeus)	
Tren	RENFE (Largo Recorrido, AVE, Regional)
Seguros	Europea de Seguros, Coris, Axa Assistance

<sup>2</sup> 60 de ellas son aerolíneas *low cost*.

<sup>3</sup> Se trata de grandes grupos de aseguradoras que cuentan con multitud de afiliados locales.

## Soluciones y servicios de Amadeus España

La compañía ofrece a sus clientes, las agencias de viajes, tanto equipamiento *hardware* (ordenadores, pantallas, *routers*...) como *software*. Las familias de soluciones que ofrece se agrupan en distintas categorías:

### Soluciones para la reserva y venta de productos turísticos

Permiten a las agencias de viajes disponer en tiempo real de la información de la oferta de viajes de los proveedores (aerolíneas, trenes, hoteles, compañías de alquiler de coches...) y realizar las correspondientes reservas y emisión de la documentación necesaria para el viaje.

A través de **Amadeus Selling Platform**, la **interfaz** empleada por las agencias de viajes físicas, el agente de viajes tiene acceso al contenido de todos los proveedores presentes en Amadeus de una manera sencilla y visual.

**Buscadores como Amadeus All Fares Advanced** (que encuentra las mejores tarifas, ya estén presentes en el GDS o disponibles en las webs de la aerolínea), o **soluciones como Amadeus Ticket Changer** (que recortan de 12 a 4 pasos, y de veinte minutos a apenas uno, el complejo proceso de reemisión de un billete aéreo), son algunos de los servicios que Amadeus ofrece, y que permiten a las agencias de viaje acceder al mejor contenido y realizar su trabajo habitual de la manera más eficiente.

Tarificar	Condición	Tipo tarifa	Vuelo	Cabina	De	A	Fecha salid.	Salida	Llegada	Dur.
9.66	Ver detalles	N	FR 2051	M	MAD	PMI	05 may 10	09:40	11:00	01:20
9.66	Ver detalles	N	FR 2055	M	MAD	PMI	05 may 10	12:50	14:10	01:20
9.66	Ver detalles	N	FR 2053	M	MAD	PMI	05 may 10	18:45	20:05	01:20
58.07	PEN	P	AB 7741	M	MAD	PMI	05 may 10	17:20	18:45	01:25
58.51	PEN	P	UX 2006	M	MAD	BCN	05 may 10	14:40	15:55	03:10
		P	UX 6043	M	BCN	PMI	05 may 10	16:55	17:50	
60.07	PEN;APM	L	IB 760	M	MAD	PMI	05 may 10	09:05	10:20	01:15
60.07	PEN	P	UX 6013	M	MAD	PMI	05 may 10	10:15	11:35	01:20
60.07	PEN	P	UX 6097	M	MAD	PMI	05 may 10	19:15	20:35	01:20

Pantalla de Amadeus All Fares Advanced, el buscador de tarifas más potente del mercado

- Soluciones específicas de comercio electrónico

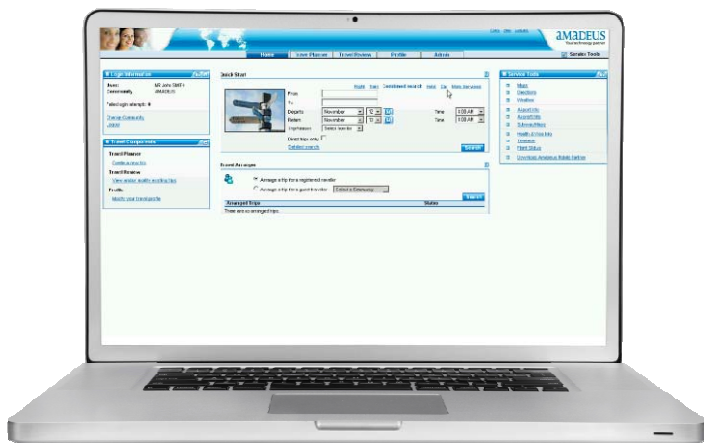


Prototipo de una web de agencia de viajes desarrollada con Amadeus e-Power

Se trata de tecnología específica para que las agencias *online* puedan desarrollar su trabajo y para que las agencias tradicionales que lo deseen puedan disponer de un portal a través del cual desarrollar su proyecto de comercio electrónico.

**Amadeus e-Power**, por ejemplo, es la plataforma que brinda a la agencia todo lo necesario para que una agencia pueda disponer de su propio portal de viajes personalizado, con acceso al contenido de los proveedores, motores de búsqueda, buscadores, pasarela de pago, ofertas destacadas...

- Soluciones específicas para la agencia de viajes de empresa



Interfaz de trabajo de Amadeus e-Travel Management

Productos como **Amadeus e-Travel Management** (para empresas con un gran volumen de viajes), o **Amadeus Business Travel Portal** (más indicada para pymes o empresas con un número más reducido de desplazamientos), permiten a las empresas —con el apoyo de su agencia de viajes— diseñar y gestionar su política de viajes y a los viajeros hacer su propia reserva de forma *online* (autorreserva) y siguiendo los mecanismos de aprobación pertinentes.

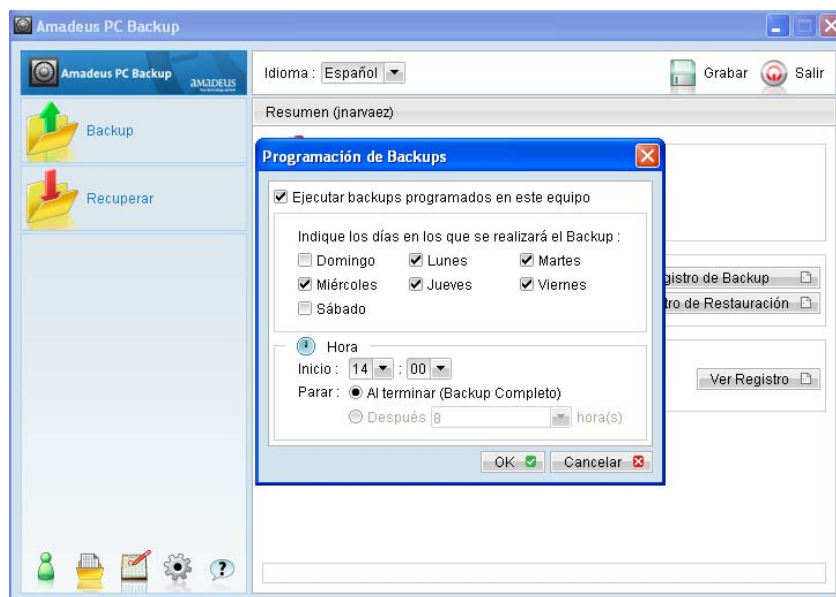
Asimismo, los últimos desarrollos hacen posible no ya solo que los usuarios de las soluciones de Amadeus dispongan en sus móviles de toda la información relevante en relación con su viaje (itinerarios, alertas sobre retrasos y cancelaciones, mapas e información meteorológica sobre el destino...), sino que el responsable de la gestión de viajes pueda gestionar y aprobar los viajes mediante el móvil o que el viajero pueda consultar desde su dispositivo el listado de desplazamientos confirmados y/o pendientes de validación.



Ejemplo de funcionalidades accesibles a través del móvil

## Servicios de comunicación y redes

Como proveedor de tecnología, Amadeus España proporciona a las agencias de viajes que lo requieran una red privada IP a través de la que pueden tener acceso permanente a Internet y beneficiarse de una serie de servicios adicionales. Entre ellos, se cuentan **Amadeus Internet 24 Horas** (que ofrece conexión a Internet de alta velocidad de forma ininterrumpida), **Amadeus PC Backup** (que permite realizar automáticamente copias de seguridad de los archivos de la agencia, alojándolos en servidores remotos), **Amadeus Antivirus Network** (que busca automáticamente virus generados mediante el tráfico en Internet), **Amadeus Hosting** (para el alojamiento de todos o de parte de los datos de la agencia, previamente encriptados, en servidores propios de Amadeus) y un amplio catálogo de servicios que el cliente puede contratar de forma individualizada o en paquetes.



Programación de la realización de copias de seguridad con Amadeus PC Backup

## Soluciones para la gestión del negocio

Se trata de aquellas soluciones que ayudan a las agencias a crear, almacenar y **gestionar perfiles de clientes o de grupos de clientes**, tanto corporativos como vacacionales. Esto les permite adecuar al máximo los procesos de reserva a las preferencias de sus clientes, fidelizarles y agilizar las gestiones necesarias cada vez que se realiza una reserva para ellos.

Amadeus también cuenta con **soluciones de mid y back office** que permiten a las agencias transferir los datos de cada reserva en tiempo real a los sistemas de gestión y contabilidad de la agencia, mejorando el control de los ingresos y los gastos y ahorrando tiempo en los procesos destinados a ello.

## Servicios de formación

Amadeus ofrece cursos especializados de formación para que los agentes de viaje aprendan el manejo del sistema Amadeus y pueda sacarle el máximo partido a sus funcionalidades.

Los cursos se imparten en las modalidades presencial, *e-learning* (cursos a distancia que el estudiante realiza desde su ordenador en el lugar y el momento que desee) y virtual (el alumno se conecta a las sesiones por teléfono y sigue la lección de manera simultánea con el apoyo de Internet).

Amadeus España también forma a los monitores homologados que imparten cursos sobre el sistema en academias y escuelas de turismo tanto públicas como privadas.



Curso de homologación del monitores del sistema Amadeus

## Servicios de consultoría y de soporte

Amadeus España asesora a sus clientes sobre qué productos son los óptimos para su empresa, dependiendo de las características particulares de cada agencia. La empresa realiza planes personalizados y sugiere los servicios adecuados después de haber estudiado con el cliente los objetivos del negocio.

Por otra parte, Amadeus ofrece a las agencias de viajes una línea de atención telefónica centrada en la resolución de dudas o incidencias que pueden darse en relación con el manejo del sistema de reservas y el resto de las soluciones tecnológicas proporcionadas por Amadeus.

Como alternativa al canal telefónico, los agentes de viajes pueden hallar resolución a sus dudas de forma *online* a través de Amadeus e-Support Centre, un potente buscador mediante el cual el agente de viajes, con sólo un clic, encuentra ayuda instantánea sobre cualquier tema que desee. La plataforma, disponible las 24 horas del día, contiene además manuales y guías prácticas.

Amadeus WebChat es la tercera modalidad de soporte para las agencias de viajes. Se trata de una aplicación mediante la que los agentes de viajes entran en contacto con el especialista en Amadeus vía chat.

Junto a estas herramientas de soporte, cuatro expertos en el sistema Amadeus mantienen desde septiembre de 2010 cuatro *blogs* a través de los que desvelan trucos y novedades para sacarle el máximo partido al sistema y trabajar de forma más eficiente ([www.elblogdelexperto.com](http://www.elblogdelexperto.com)).



El blog del experto ([www.elblogdelexperto.com](http://www.elblogdelexperto.com))

## Hitos principales

### Año 2011

- ▶ Amadeus España lanza Amadeus All Fares Advanced, una nueva generación de buscador de tarifas aéreas para el agente de viajes.
- ▶ Amadeus España crea Amadeus Lab, una comunidad 'online' a través de la cual una treintena de clientes de la compañía participan en la concepción y el desarrollo de los futuros productos y servicios.
- ▶ SAVIA; la revista de economía y gestión de viajes de Amadeus, renueva su diseño y sus contenidos

### Año 2010

- ▶ Amadeus España desarrolla la tecnología para la puesta en marcha de MASSIVEGOOD, una ambiciosa iniciativa internacional solidaria que permite a los viajeros realizar microdonaciones voluntarias cada vez que compran servicios de viaje y que se destinarán a combatir el VIH/sida, la malaria y la tuberculosis en países en vías de desarrollo.

- ▶ Amadeus España pone en marcha TravelTainment, una nueva unidad de negocio dedicada a la distribución de paquetes vacacionales.
- ▶ Amadeus España desarrolla nuevas funciones técnicas para mejorar la integración de Renfe en el sistema, de manera que los datos del billete de tren (fecha, origen y destino, asiento, forma de pago, tasas...) se asocien automáticamente al nombre del pasajero y al resto de servicios reservados en Amadeus (hotel, vuelo, alquiler de coche, etc.).
- ▶ Amadeus España pone a disposición de las agencias de viajes Amadeus Ticket Changer, una avanzada herramienta tecnológica destinada a simplificar al máximo la remisión de billetes aéreos.



- ▶ Amadeus España se integra en la iniciativa Banco Mundial de PCs, por medio de la cual los ordenadores propiedad de la empresa con una antigüedad menor de dos años que sean sustituidos en las agencias de viajes se acondicionan y envían a escuelas de países en vías de desarrollo.
- ▶ Amadeus España crea la Business Development Unit, área dedicada a la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio para que las agencias de viajes aumenten sus ingresos o puedan reducir sus costes.
- ▶ Amadeus España lanza "El blog del experto", a través del cual Mireya, Cristina, Eva y Ricardo, cuatro especialistas en el sistema Amadeus, ofrecen a los agentes de viajes consejos prácticos y recomendaciones para que saquen el mejor partido en el uso del sistema Amadeus.

**Ordenadores de Amadeus España enviados a escuelas damnificadas por el terremoto de Chile con la colaboración de Iberia**

## Año 2009

- ▶ Amadeus España realiza con ACAV el *Primer estudio estratégico de las agencias de viajes españolas*, pionero en el sector del análisis de los hábitos de los consumidores y en dimensionar el sector de las agencias de viajes en nuestro país.
- ▶ Amadeus España rediseña su servicio al cliente impulsando el entorno *online*.
- ▶ Amadeus España migra sus 8.000 agencias de viajes clientes a una plataforma tecnológica para la emisión de billetes más avanzada.
- ▶ Puesta en marcha de Amadeus Hotel Store, solución específica para la reserva con consolidadores hoteleros, contando con Transhotel como socio de lanzamiento.
- ▶ Acuerdo de colaboración con Monty Global Payments para facilitar a las agencias de viajes la posibilidad de ofrecer a sus clientes servicios de envío de remesas de dinero al exterior.

## Año 2008

- ▶ Amadeus España establece el fin del bono de papel para la reserva de alquiler de coches.
- ▶ En junio desaparece el billete aéreo en papel. Amadeus España, es el proveedor preferente de tecnología para billetaje electrónico de la IATA durante todo el programa de actuación.
- ▶ Axa Assistance comienza a distribuir sus seguros de viaje a través del sistema Amadeus.
- ▶ Spanair, Iberia, Air Europa y Air Berlín firman acuerdos que garantizan que todo su contenido, incluidas las tarifas *web*, esté disponible en el sistema Amadeus sin ningún cargo adicional.

## La revista SAVIA

Amadeus España edita mensualmente la revista SAVIA, publicación de referencia en el sector, que combina la actualidad del mundo del turismo con la opinión de sus protagonistas. Incluye además un dossier profesional para las agencias de viajes usuarias del sistema Amadeus con información específica sobre sus contenidos y funcionalidades.



SAVIA distribuye el 75% de su tirada (14.000 ejemplares, controlados por OJD) entre las más de 8.000 agencias de viajes españolas clientes. El resto llega a los principales directivos de proveedores turísticos, *travel managers* y responsables de organizaciones relacionadas con el área MICE, a las administraciones públicas centrales, regionales y locales con competencias en turismo, a las universidades y escuelas de turismo, a los jefes de sección y redactores habituales de las áreas de turismo, empresa y economía de los principales medios generalistas, económicos y especializados en turismo, a las consultoras, empresas tecnológicas, bancos y sectores directamente relacionados con el sector del turismo

## Contactos

### Amadeus España

Tel: 913 298 643 / 459

[www.amadeus.es.com](http://www.amadeus.es.com)

Natalia Huidobro

([nhuidobro@es.amadeus.com](mailto:nhuidobro@es.amadeus.com))

Ana Delgado

([adelgado@es.amadeus.com](mailto:adelgado@es.amadeus.com))

### Grupo Albión

Tel: 915 312 388

Sofía García ([sgarcia@grupoalbion.net](mailto:sgarcia@grupoalbion.net))

Leticia Fajardo ([lfajardo@grupoalbion.net](mailto:lfajardo@grupoalbion.net))