

Nota de prensa

Un estudio demuestra que reservar coches de alquiler con Amadeus puede ahorrar tiempo y dinero a los agentes de viajes

- *El GDS es un 46% más rápido que los portales B2B de las compañías de rent-a-car y un 59% más rápido que sus centros de atención telefónica*
- *Reservando los vehículos a través de Amadeus, una agencia de tamaño medio puede lograr ahorros de hasta 98.000 euros al año y una pequeña, de hasta 19.600*
- *Ventajas como el no tener que introducir más que una vez los datos del cliente, disponer de todos los detalles del viaje en el mismo registro informático (PNR) o la posibilidad de enviar el itinerario al viajero de forma automática son las más valoradas por los agentes de viajes entrevistados*

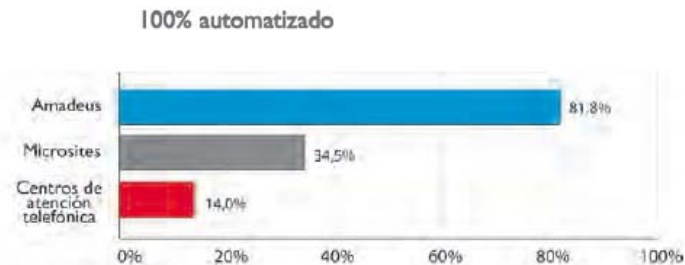
Madrid, 17 de septiembre de 2009: El informe “Análisis de las ventajas de las soluciones de reserva de coches de alquiler para agencias de viajes”, realizado por la consultora independiente ALTEN Ingeniería entre agencias de viajes españolas y francesas por encargo de Amadeus, revela que la reserva de coches de alquiler a través del GDS Amadeus es un 46% más rápida que si se realiza en los portales B2B de las compañías rent-a-car, y un 59% que cuando se efectúa en el centro de atención telefónica de éstas. Es decir, la reserva a través de Amadeus es, en promedio 1 minuto y 12 segundos más rápida que en un *microsite*, y 1 minuto y 47 segundos que en su *call center* (sin contabilizar el tiempo que pasa el agente de viajes al teléfono esperando ser atendido).

Teniendo en cuenta estos ahorros de tiempo, el informe concluye que, utilizando Amadeus Cars (la plataforma de reserva de coches de Amadeus) en lugar de la venta online o un *call center*, una agencia europea de tamaño medio —que reserve 50.000 vuelos y 5.000 vehículos al año— puede ahorrar entre 35.000 y 98.000 euros anuales. Por su parte, una agencia con menor volumen de actividad —que reserve 10.000 vuelos y 1.000 vehículos al año— podría ahorrar entre 7.000 y 19.600 euros.

Según el estudio, hay una serie de funcionalidades concretas que convierten a Amadeus Cars en la herramienta más competitiva frente al resto de las comparadas. El hecho de no tener que introducir más que una vez los datos del cliente cuando se reservan varios servicios turísticos para un mismo cliente, el disponer de todos los detalles del viaje en el mismo registro informático (PNR) o la posibilidad de enviar el itinerario al viajero de forma automática son algunas de las ventajas más valoradas por los agentes de viajes entrevistados. El simple hecho de tener que realizar un cambio en la reserva a través de Amadeus Cars, ahorra a los agentes de viajes una media del 65% del tiempo empleado en comparación con el que exigen las modificaciones en *microsites* y *call centres*.

El envío automatizado de los itinerarios al cliente es otro de los elementos clave. El 81,8% de los agentes que utilizan Amadeus Cars lo hacen sin intervención manual, frente al 34,5% que lo hace de este modo en *microsites* y el 14% en centros de atención telefónica.

Nivel de automatización a la hora de enviar el itinerario al cliente



Además, la capacidad de comparar las tarifas de varios proveedores en la pantalla de Amadeus Cars es muy apreciada por los agentes, ya que les permite ofrecer alternativas al cliente identificando aquella que mejor se ajusta a sus requerimientos, especialmente cuando el viajero solicita expresamente el coche más económico.

Íñigo García-Aranda, director de marketing de Amadeus España, explica: *“El GDS es un eslabón crucial en la cadena de distribución de coches de alquiler, como lo atestigua el hecho de que alrededor del 30% de las reservas mundiales se hagan a través de este canal. Los agentes de viajes tienen en este apartado una importante vía de ingresos y una oportunidad de atender mejor las necesidades de sus clientes. Si a esto se le suma, en un contexto económico difícil, una herramienta que permite ahorros de tiempo y costes como los que este estudio identifica en Amadeus Cars, la productividad puede ser aún mayor”.*

Sobre el estudio

El estudio “Análisis de las ventajas de las soluciones de reserva de coches de alquiler para agencias de viajes”, de ALTEN Ingeniería, ha tenido por objeto identificar y comparar el tiempo que emplean las agencias de viajes en llevar a cabo las distintas tareas que implica una reserva de coche de alquiler con las soluciones utilizadas más comúnmente: los portales B2B o *microsites* (*webs* de reserva diseñados por los propios proveedores y dirigidos a las agencias de viajes), los centros de atención de llamadas y Amadeus Cars, el módulo específico del GDS Amadeus para la reserva de coches. La investigación se llevó a cabo a partir de 404 reservas realizadas por una muestra de 30 agencias de tamaño medio repartidas en Francia y España.

Sobre el mercado mundial de alquiler de coches

El mercado mundial de alquiler de coches está valorado en 28.000 millones de euros¹ y presenta un alto grado de concentración. Norteamérica y Europa aglutinan más del 85% de los ingresos (el 55% y el 32%, respectivamente). En estas dos grandes regiones, las seis primeras compañías de alquiler de coches copan el 60% del mercado. En el Viejo Continente la concentración es aún mayor, ya que cuatro compañías controlan más de la mitad del mercado. La competencia es muy intensa y, al igual que sucede en áreas de otros productos de viaje como el hotel o vuelos, los canales de reserva se han multiplicado enormemente en los últimos años, un fenómeno que complica la tarea del agente de viajes, que ha de identificar el coche de alquiler que más se ajuste a las necesidades de su cliente.

¹ Euromonitor 2007

Notas a redactores

Amadeus IT Group es el socio tecnológico preferente para proveedores, distribuidores y usuarios de productos turísticos. La compañía ofrece soluciones de distribución, gestión y venta que ayudan a los clientes a adaptarse, crecer y tener éxito en el cambiante mercado de los viajes. Entre los grupos de clientes de la compañía, destacan **proveedores** (aerolíneas, hoteles, empresas de alquiler de coches, compañías ferroviarias, líneas de ferry, líneas de crucero, empresas de seguros y touroperadores), **distribuidores de productos turísticos** (agencias de viajes) y **usuarios de viajes** (empresas y viajeros). Las soluciones de la compañía se agrupan en cuatro categorías: **Distribución & Contenido, Ventas & Comercio Electrónico, Gestión Empresarial y Servicios & Consultoría.**

Amadeus cuenta con sedes en Madrid (oficinas centrales y márketing), Niza (desarrollo) y Erding (operaciones, centro de procesamiento de datos) y delegaciones regionales en Miami, Buenos Aires y Bangkok. En lo que a mercados se refiere, Amadeus mantiene relaciones con clientes a través de 71 organizaciones comerciales (Amadeus Commercial Organisations) que cubren 219 mercados.

La compañía es propiedad de WAM Acquisition, cuyos accionistas son BC Partners, Cinven, Air France, Iberia y Lufthansa. En todo el mundo, Amadeus cuenta con más de 8.600 empleados de 105 nacionalidades.

Si desea más información sobre Amadeus, visite www.amadeus.com.

Amadeus España es el distribuidor de reservas turísticas y el proveedor de tecnología de referencia para el sector del viaje. Su actividad principal es la comercialización y adaptación local del Sistema de Reservas Amadeus y sus productos relacionados, así como la asistencia y provisión a las agencias de viajes en infraestructura tecnológica, formación, consultoría y servicio al cliente. En 2008, Amadeus España procesó más de 36,1 millones de reservas. Actualmente cuenta con 8.689 agencias de viajes o puntos de venta usuarios de su sistema de reservas y de su tecnología.

Amadeus España es Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en la categoría de Empresa Turística.

Más información en: www.es.amadeus.com

Datos de contacto

Amadeus España
Natalia Huidobro/Ana Delgado
Tel: 91 329 86 43/459
Fax: 91 329 86 19
Email: nhuidobro@es.amadeus.com
adelgado@es.amadeus.com

Grupo Albión
Sofía García/Leticia Fajardo
Tel: 91 531 23 88
Fax: 91 521 81 87
Email: sgarcia@grupoalbion.net
lfajardo@grupoalbion.net