

**HANS JORGENSEN: Vice President, Strategic Airline & Partner Programmes**

# El mayor acuerdo de Amadeus en servicios IT

El trato con Star Alliance confirma la capacidad de Amadeus como proveedor preferente de servicios de tecnologías de la información

**H**ans Jorgensen se encarga de las grandes oportunidades de neogocio en el área de tecnología (Altéa).

Se incorporó a Amadeus en 1987, donde ha ocupado diversos cargos hasta ocupar su actual puesto. Hans, licenciado en Administración de Empresas, comenzó su carrera en SAS Scandinavian Airlines donde desempeñó varias responsabilidades. De allí dio el salto a Amadeus donde también gestiona el desarrollo de acuerdos estratégicos con destacados proveedores tecnológicos para seguir mejorando la oferta de soluciones de esta compañía.

**SAVIA: ¿Qué supone para Amadeus la firma del acuerdo con Star Alliance?**

**Hans Jorgensen:** Se trata del acuerdo más importante de Amadeus en este área, que confirma nuestra capacidad como proveedor preferente de servicios IT para la industria aérea. Star Alliance es la mayor de las alianzas y la más avanzada en sus procesos de integración. Además, esta firma valida el principio que reside en la plataforma Altéa: que las aerolíneas puedan beneficiarse del uso de un sistema común; una necesidad a la que Amadeus ha sabido anticiparse y cuya respuesta ha sido refrendada nuevamente con este acuerdo.

Trabajar con Star Alliance es una gran oportunidad para poner nuestra experiencia al servicio de las líneas aéreas, proporcionándoles una infraestruc-

tura de última generación que ha sido diseñada de forma específica para cubrir sus demandas y para la que estamos destinando una importante inversión tecnológica y humana.

**SAVIA: ¿Y para Star Alliance?**

**H.J.:** Las diferentes aerolíneas miembros de la alianza podrán beneficiarse de todas las ventajas que conlleva compartir una plataforma comunitaria de gestión de clientes, tales como el ahorro de costes de desarrollo y mantenimiento, la mejora de costes unitarios a través de economías de escala, la estandarización de sistemas y procesos en toda la alianza, así como la optimización de ingresos por parte de cada uno de los miembros. Además, los sistemas Altéa, orientados claramente hacia la atención al pasajero, permitirán a las aerolíneas conocer mejor a sus clientes y utilizar esta información para mejorar sus servicios en toda la red de la alianza y, en definitiva, ofrecer un servicio sin interrupciones.

**SAVIA: ¿Cuál es la duración de este contrato?**

**H.J.:** Dada la naturaleza y envergadura de estos acuerdos, se trata de un contrato a largo plazo establecido en unos 15 años.

**SAVIA: ¿Cuándo comenzarán a migrar sus sistemas y aprovecharse de las ventajas de Amadeus? ¿Lo harán todas las aerolíneas a la vez o existe un plan de migración?**

**H.J.:** Por el momento, Lufthansa y Uni-

## EXPERIENCIA E INFRAESTRUCTURAS

Trabajar con Star Alliance es una gran oportunidad para que Amadeus facilite su tecnología de última generación a las aerolíneas.



**Hans Jorgensen considera que el sistema Altéa supondrá un ahorro de costes y una mejor atención al pasajero**

ted son las compañías miembros con las que ya existe un acuerdo contractual para adoptar los nuevos sistemas tecnológicos, que sustituirán a los actuales. Está previsto que Lufthansa comience la migración durante el segundo semestre de 2006 y espera completarla a principios de 2008. United Airlines está actualmente configurando su calendario de migraciones, pero podría ser usuario de la plataforma a finales de 2008. El interés por la implantación por parte de las otras aerolíneas se iría concretando de forma paulatina.

**SAVIA:** ¿Cómo repercutirá la implantación de estas nuevas solucio-

nes en el pasajero? ¿y en la agencia de viajes?

**H.J.:** Los agentes conectados al Sistema Amadeus y las aerolíneas usuarias de la gama Altéa trabajarán con un mismo sistema, compartiendo los perfiles de los pasajeros e intercambiando toda la información proporcionada por el historial de reserva contenida en el PNR. Todos los cambios son renovados de inmediato, permitiendo a los agentes trabajar siempre con datos actualizados, incluyendo tarifas y precios. Tienen la posibilidad de personalizar el servicio ofrecido y, a medio plazo, fidelizar al cliente y conseguir mejores relaciones con las aerolíneas.

#### **PERSONALIZAR Y FIDELIZAR**

Los agentes que usan la gama Altéa podrán trabajar con un mismo sistema que permite trabajar con datos actualizados sobre los perfiles de pasajeros.

Los clientes de las aerolíneas tendrán a su disposición servicios añadidos más completos gracias a los perfiles compartidos y a la optimización de las ventajas del código compartido.

**S.:** Hace unos meses un miembro de Star Alliance anunció que estaban estudiando la aparición de nuevos actores en el mercado, como los GNEs, para reducir costes y cambiar su modelo de distribución. Ahora firma un acuerdo con Amadeus que va más allá de la distribución...

**H.J.:** Son dos áreas de negocio diferentes. Amadeus, en su origen, comenzó operando como sistema de distribución de reservas o GDS, y ha



evolucionado convirtiéndose en proveedor global de tecnología para la industria del viaje. Es en esta nueva faceta de negocio, de carácter más global, en la que se asienta la firma de este acuerdo. Nuestros servicios van más allá de la distribución de reservas, ofreciendo cobertura en otras áreas funcionales que son vitales en el negocio de la aerolínea, tales como la planificación del inventario y el control de salidas de pasajeros; es decir, ofrecemos una cobertura tecnológica de gran escala para la industria aérea, que va desde el momento de la reserva hasta la facturación.

Por otro lado, en lo que respecta al aspecto concreto de los GNEs, entendemos que estas nuevas modalidades de distribución son una opción más en el mercado, pero no sustitutiva del valor que ofrece Amadeus. Nuestro sistema de distribución de reservas no es comparable en muchos aspectos, tales como cobertura geográfica, volumen de contenido disponible, nivel de funcionalidades o número de usuarios.

**SAVIA:** ¿Por qué cree que eligieron Amadeus como proveedor tecnológico único para su alianza?

**H.J.:** Nuestro concepto de plataforma comunitaria es único en el mercado. Somos el único proveedor capaz de ofrecer una cartera exclusiva de soluciones como Altéa, que ofrece el potencial y la flexibilidad necesarias para responder a las ne-

cesidades actuales y futuras de la alianza y sus miembros, cualquiera que sea su perfil. Amadeus ya ha demostrado su capacidad para suministrar este tipo de sistemas a nivel mundial; véase las 150 aerolíneas usuarias de Altéa Sell o la implantación de Altéa Plan por parte de British Airways, Qantas y Dbá, y próximamente por parte de Finnair.

**TECNOLOGÍA PARA AEROLÍNEAS**

Amadeus apuesta por ofrecer productos únicos, capaces de dar todo tipo de soluciones a las aerolíneas.



**SAVIA:** ¿Están trabajando con otras alianzas para conseguir un acuerdo similar?

**H.J.:** Estamos dando a conocer nuestra cartera de soluciones IT a la industria y las aerolíneas están manifestando su interés por ello. Ya tenemos líneas de trabajo establecidas con algunas y estamos elaborando propuestas.

Es importante tener en cuenta que, actualmente, las aerolíneas también están estudiando aplicar la reducción de costes al área tecnológica, una necesidad a la que Amadeus da respuesta, por lo que estamos convencidos de que nuevas aerolíneas contarán con nosotros. Todos los perfiles de alianzas y aerolíneas, sean grandes, pequeñas o medianas, son potenciales usuarios de los mismos.

**SAVIA:** Amadeus está apostando fuertemente por su unidad de negocio dedicada a ofrecer tecnología para aerolíneas, ¿qué parte de los ingresos de Amadeus representa y qué crecimientos está teniendo en los últimos años?

**H.J.:** Los ingresos relativos a los servicios de tecnologías de la información quedan incluidos en la partida de ingresos globales no procedentes de reservas que, a cierre del segundo trimestre del año, representaron cerca de un 30% del negocio. Aquí englobamos también los procedentes, por ejemplo, de servicios vinculados a la provisión de tecnología para comercio electrónico.

Evidentemente, Alteá seguirá contribuyendo al incremento de esta cifra a medida que nuestros clientes vayan utilizando los nuevos sistemas, si bien hay que tener en cuenta que, dada su magnitud, son acuerdos cuya ejecución no es inmediata, sino que conllevan periodos de larga duración.

**SAVIA:** ¿Cuál considera que será la relación de Amadeus con las aerolíneas en el medio-largo plazo?

**H.J.:** Amadeus será un socio tecnológico a gran escala, capaz de anticiparse a las demandas de las compañías aéreas, ayudándoles a poner en marcha tecnologías de vanguardia de las que depende el futuro de su negocio.

## Amadeus se anticipará a las demandas de las compañías aéreas facilitando las tecnologías de vanguardia