



Livingstone

Las empresas, preparadas para el billete electrónico

El próximo 1 de junio desaparecerá definitivamente el billete de papel y sólo será válido el electrónico para viajar en avión. La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), que agrupa a 240 compañías aéreas que suponen el 94% del tráfico aéreo comercial mundial, fijó ese día para el arranque de una nueva era en la aviación comercial, y todos los actores implicados en la industria deben hacer los deberes.

Pero esta fecha no supondrá un cambio traumático. Desde hace varios meses, en España, el uso del llamado *e-ticket* está próximo al 95%.

Tanto las aerolíneas como las agencias y los propios usuarios han perdido el miedo a la tecnología, como lo prueba la utilización masiva del billete electrónico en los últimos años. También los aeropuertos se han puesto al día y han actualizado sus sistemas informáticos para el manejo de estos billetes. Además, todas las partes implicadas resultan beneficiadas de manera inmediata gracias a una

notable reducción de los costes y a la simplificación del proceso de emisión.

Según cálculos de IATA, el billete electrónico supondrá un ahorro superior a los 2.300 millones de euros para

el sector. Las aerolíneas que integran la asociación emiten cerca de 350 millones de billetes en papel al año y se estima que cada uno de ellos tiene un coste próximo a los ocho euros, mientras que el electrónico se reduce a unos 75 céntimos.

Las agencias de viajes, por su parte, se benefician de un sistema mucho más cómodo y seguro para tramitar el viaje en avión. Además de no consumir papel, ahorran en gastos de distribución. Ya no es necesario enviar los documentos por mensajería o correo ordinario, evitando además el riesgo de perderlos. Asimismo, pueden realizar un seguimiento automático de los billetes no utilizados al tiempo que se pone fin al fraude que suponía el robo de *stock* de *tickets* no emitidos a líneas aéreas o minoristas.

Las ventajas para los prescriptores de viajes son muy numerosas. Algunas son tan prácticas como la reducción de almacenaje. Se elimina el procesamiento de los documentos contables emitidos, pues ya no es necesario conservar en depósito un *stock* de billeteaje numerado ni guardar las placas de las diferentes compañías para poder emitir sus billetes.

Desaparece la impresora ATD de billetes aéreos, con el consiguiente ahorro de papel y tóner, que además de suponer una mejora económica contribuye a la protección del medio ambiente, ya que ambos procesos son muy contaminantes. >



Desaparece en las agencias la impresora ATD de billetes aéreos y se elimina el necesario depósito de los emitidos

► La inmediatez que supone emitir un cupón virtual contribuye a disminuir las tareas administrativas y mejorar así la productividad de los empleados y, por tanto, la rentabilidad.

Para el pasajero los beneficios son también muy claros y prácticos. En primer lugar, el *e-ticket* le aporta comodidad y mayor capacidad de autonomía. La posibilidad de hacer cambios en el propio billete es más ágil. No es necesario desplazarse a la agencia para recoger la documentación o solicitar alguna variación de la misma. Si la tarifa lo permite, se pueden realizar modificaciones hasta 30 minutos antes de la facturación en algunos casos.

El usuario percibirá también la ventaja del reembolso electrónico y no manual como se venía haciendo hasta no hace mucho tiempo. Se agilizan así los trámites para que el cliente reciba el abono en su tarjeta de crédito.

Una de sus grandes ventajas es la seguridad, puesto que el localizador queda grabado en la compañía, lo que se traduce en mayor tranquilidad para el viajero que no puede olvidar o perder su billete, e incluso se evita la posibilidad de quedarse sin él por sustracción. Ahora su justificante del viaje es el DNI u otro documento que le identifique.

La implantación del 'e-ticket' ha potenciado, a su vez, el desarrollo de tecnologías complementarias como la facturación telefónica u *online*. Esta ventaja ofrece la oportunidad de emitir la tarjeta de embarque directamente desde cualquier ordenador con conexión a Internet. El viajero puede desarrollar operaciones *online* como *check-in* electrónico, selección del asiento o la posibilidad de ir directamente a la puerta de embarque, algo que le evita colas en los mostradores del aeropuerto.

Por otro lado, al tratarse de un billete virtual, no exige a su titular la tenencia física del documento de transporte, evitando así la tramitación de billetes prepagados, con el consiguiente ahorro en el coste. La desaparición del papel ha llegado también a la actividad de carga aérea. Cinco países participaron en un programa piloto impulsado por IATA en 2007 cuyo objetivo es lograr la implantación de este soporte al 100% en 2010. En septiembre, Iberia puso en marcha el proyecto Iberia Cargo e-AWB para la

comercialización electrónica en el sector de carga aérea.

El nuevo documento electrónico sustituirá progresivamente al comprobante físico y se guardará en un registro electrónico integrado en una base de datos, que contendrá, entre otros datos información detallada del expedidor de la mercancía; origen y destino de los vuelos y de aquéllos que lo manejan en estos lugares; número de piezas, kilos y dimensiones, tarifa, tipo de carga e información especial de *handling*.

Ante la gran aceptación del cupón electrónico entre todos los actores del sector aéreo, otras empresas han incorporado también el billete electrónico, como las empresas de alquiler de coches.

El soporte de papel llega a su fin después de la aparición del primer billete electrónico en 1995. La aerolínea británica British Midland y una filial de la Sita –suna ociedad suiza de servicios informáticos especializada en transporte aéreo– impulsaron el proyecto con el fin de reducir sus gastos de distribución y vender sus billetes directamente al usuario.

Trece años después, aquella iniciativa ha sido ampliamente superada. Ahora es el momento de hablar de nuevos retos e IATA ya trabaja en ello.

Cuando está a punto de conseguir la definitiva implantación del billete electrónico, ha emprendido nuevos proyectos para mejorar la actividad aérea.

Uno de sus objetivos es implantar nuevos sistemas que mejoren la seguridad del equipaje. Para ello la identificación de los bolsos y maletas por uso de radio frecuencia en etiquetas es uno de sus objetivos. Prevé investigar nuevas áreas en aviación para el uso del mismo, además ha desarrollado un plan para implementar su utilización.

De forma complementaria a la utilización del billete electrónico, los viajeros empiezan a familiarizarse con nuevas tecnologías que le facilitan su viaje. Un claro ejemplo es el manejo de instrumentos móviles, ya sean PDAs o teléfonos, para recibir e interactuar con la información sobre vuelos y en los que incluso se prevé incluir la tarjeta de embarque en un futuro. Sin embargo, los expertos aseguran que el verdadero reto tecnológico está en la posibilidad de utilizar Internet en pleno vuelo.

IATA emprende ahora nuevos retos, como implantar nuevos sistemas que mejoren la seguridad del equipaje