

Amadeus Hotels, la mayor oferta hotelera para la agencia de viajes

Casi 75.000 hoteles, 244 cadenas hoteleras y un proceso de reserva más sencillo y ágil son algunas de las ventajas que ofrece el área de hoteles de Amadeus.

La reserva de hoteles es uno de los puntos críticos para un agente de viajes. El mercado hotelero es enorme y está muy fragmentado, de manera que acceder a la oferta puede convertirse en una tarea compleja. Para tratar de satisfacer la necesidad de acceder a una oferta amplia de una manera sencilla, Amadeus –como proveedor con más

agencias de viajes del mundo– se ha volcado en los últimos años en impulsar su área de hoteles con dos objetivos fundamentales: lograr el más completo contenido, tanto en establecimientos como en tarifas y desarrollar herramientas de fácil manejo, para que la reserva de un hotel se convierta en un proceso rápido.

Facilidades de uso

Convertir la búsqueda de alojamiento en una operación sencilla para el agente de viajes, que en pocos pasos pueda saber las condiciones del hotel, su localización, tarifas, y las opciones de alojamiento alternativas, es un factor clave. Amadeus Hotels agiliza el proceso de reserva hasta un 60 %, ahorrando tiempo y dinero al agente de viajes. **Todo el contenido está disponible en tiempo real** y en una única pantalla desde Amadeus Selling Platform. Amadeus Hotels mejora la eficacia del sistema gracias a la transferencia automática de los datos de la reserva al PNR y a los sistemas de *back office*.

➔ **Todo en el entorno es muy intuitivo y fácil de usar, como Amadeus Selling Platform, que incorpora mapas, fotografías e información adicional.**

Simplicidad y eficacia

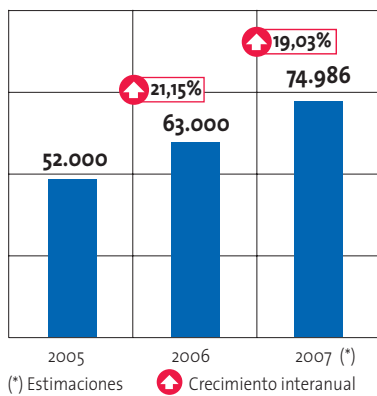
Amadeus Hotels ha logrado que la tarea de conseguir el mejor hotel para un cliente pase a ser una tarea sencilla para el agente de viajes.

El contenido más completo

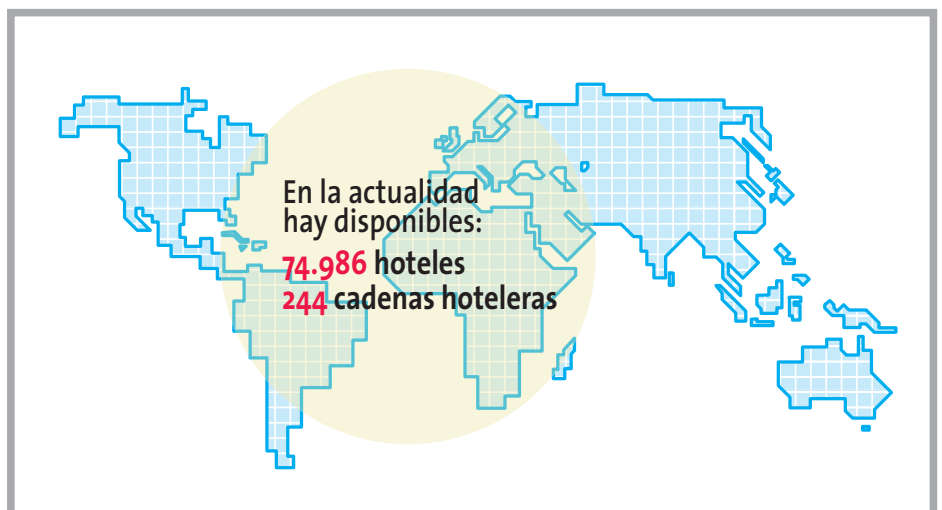
Es fundamental el contar con una oferta que aglutine el mayor número de cadenas hoteleras. La cifra de hoteles disponibles en Amadeus no ha dejado de incrementarse en los últimos años hasta completar la oferta más extensa del mercado, con casi 75.000 hoteles de 244 cadenas. También es crucial que el agente cuente con un **amplio rango de tarifas**, tanto negociadas como públicas, para reservar la habitación idónea para sus clientes.

➔ **Es clave una flexible política de modificación y de cancelación, algo especialmente importante en los viajes de negocios.**

Hoteles conectados a Amadeus



Fuente: Amadeus España





Reservar hoteles en Amadeus Selling Platform

...en 5 pasos

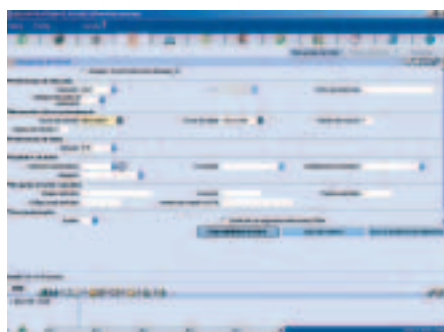
El camino más sencillo y completo para ofrecer el mejor servicio.

1. Búsqueda de ubicación

En esta primera pantalla el agente solicita un hotel para una determinada ciudad o atendiendo a un punto de referencia determinado (un museo, un recinto ferial...). Una vez seleccionado el destino se marcan en el calendario la fecha de entrada y la de salida, o simplemente los días de estancia para los que se desea la reserva.

Con estos datos (destino y fechas) es posible **pasar directamente a la pantalla de disponibilidad**, pero también existen opciones avanzadas para restringir la búsqueda. Así, se podría buscar un hotel específico, o bien hacerlo atendiendo a requisitos específicos como cadenas hoteleras preferidas (el agente puede seleccionar hasta nueve) y categoría del hotel a buscar.

➔ **Se puede ajustar más la búsqueda marcando hasta tres instalaciones que queremos que tenga el hotel, entre las que se encontrarían el tener aparcamiento, spa, piscina, playa, centro de convenciones...**



Punto de referencia

➤ Los agentes de viajes pueden realizar la búsqueda de un alojamiento cercano a un edificio específico, un museo, un palacio de congresos o un monumento señalando ese punto como referencia para la búsqueda.

➤ Esta opción está disponible en 16 países: Alemania, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Francia, Gran Bretaña, Hong Kong, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Singapur, Suecia, Suiza y Estados Unidos.

2. Disponibilidad de hoteles

La segunda pantalla muestra los hoteles que se ajustan a los parámetros solicitados con anterioridad. Junto a la fotografía del establecimiento aparece su nombre, la cadena a la que pertenece, el tipo de acceso que Amadeus tiene a las plazas, la categoría del hotel y el área en la que se encuentra (si es céntrico, cercano a un palacio de congresos, al aeropuerto...). La pantalla de disponibilidad también muestra la **información referente a las tarifas con los precios** máximos y mínimos de las habitaciones y el código de las tarifas (corporativa, de fin de semana...). Junto al nombre del hotel, aparecerá la palabra BEST siempre que la cadena hotelera a la que pertenece dicho establecimiento esté adscrita al programa BAR (*Best Available Rate*) de Amadeus. Este símbolo es garantía de que el sistema está ofreciendo la mejor tarifa disponible. En la parte inferior existen una serie de pestañas para que el agente pueda mostrar al viajero **información multimedia del hotel, con fotografías** e información detallada, mapas del destino con la situación de los diferentes hoteles disponibles, o el mapa del establecimiento concreto que se ha seleccionado.

➔ **Una vez elegido el hotel, pulsando el icono señalado como 'tarifas' se accede a la siguiente pantalla.**

Las pantallas que aparecen en estas páginas pertenecen a Amadeus Selling Platform 3.1.



A través de Amadeus Selling Platform el agente de viajes puede acceder a fotografías, mapas de ubicación y una detallada descripción de las instalaciones y servicios de casi 60.000 hoteles repartidos por todo el mundo.

3. Tarifas

Esta pantalla muestra las diferentes tarifas disponibles con una descripción del tipo de habitación ofertada para cada una de ellas (individual o estándar con cama doble, por ejemplo) y su importe y las condiciones de la reserva en el caso de que se condicione a una garantía previa (en metálico o mediante tarjeta de crédito)

Cancelación

El 76% de las habitaciones disponibles a través de Amadeus se pueden cancelar con hasta 24 horas de antelación sin cargos, frente al 52% de los portales de reserva de los propios hoteles, el 40% de las agencias de viajes *online* y tan sólo el 20% de los mayoristas *online*.

o que se obligue al cliente a presentarse en el establecimiento antes de una hora determinada.

Además, en el caso de que se haya **seleccionado un alojamiento** por más de una noche, una flecha ascendente avisará en el caso de que existan variaciones de precio durante la estancia.

→ La tarificación multimedia incorpora un sistema de aviso en el caso de que haya una cancelación con gastos.

4. Verificación de datos

El agente comprueba en esta pantalla que los datos (nombre, fechas, destino, hotel y tarifa) son correctos y, en el caso de que el establecimiento hotelero lo exija, cumplimenta las casillas destinadas a la garantía o depósito y reserva.

5. Pantalla de confirmación

El agente obtiene una pantalla con todos los datos de la reserva y el estado confirmado que puede entregar al cliente como justificante de su reserva.

→ Una vez terminado el proceso, la reserva hotelera queda incluida en el PNR.

Conectividad

El tipo de acceso es el modo en que Amadeus se conecta con las cadenas hoteleras para obtener información y acceso a sus inventarios. Dependiendo de la conectividad, se clasifican en: Standard, Completo, Complet Access Plus y Acceso Dinámico.

Hoteles multimedia en Amadeus Selling Platform

Amadeus ha incluido mapas de localización e imágenes de los hoteles recogidos en su sistema, desde los más lujosos hasta los alojamientos rurales, para facilitar la labor del agente.

La nueva versión de Amadeus Selling Platform incorpora mapas y fotografías para que el agente de viajes pueda conocer en detalle tanto las características físicas del hotel que va a reservar como su ubicación concreta en el mapa. A finales de 2007, el 85% de los hoteles

disponibles desde Amadeus habrá volcado contenido multimedia al sistema, lo que supone que los agentes tendrán acceso desde Amadeus Selling Platform a imágenes y mapas de más de 65.000 hoteles en todo el mundo, desde los más lujosos hasta hoteles económicos, desde hoteles urbanos a alojamientos de playa y casas rurales.



→ Actualmente, se incluyen fotografías y mapas de 59.841 hoteles en todo el mundo, desde un lujoso hotel de negocios hasta un alojamiento rural.

Información del hotel

La pantalla de disponibilidad ofrece la opción al agente de viajes de pulsar 'Información del hotel' antes de realizar la selección. En la actualidad, el 79,9% de los casi 75.000 establecimientos disponibles en Amadeus incorpora contenido multimedia que se acompaña al resto de información necesaria para que los agentes y sus clientes puedan conocer en detalle sus características.

Imágenes

Casi 60.000 hoteles, todos los pertenecientes a las cadenas principales tienen imágenes disponibles en Amadeus Selling Platform. En ellas se pueden ver detalles del *lobby*, las habitaciones, las salas de convenciones, las zonas de ocio, etc.

Ubicación

A la dirección, y datos del establecimiento se suma una descripción de la ubicación del hotel con la distancia en minutos hasta determinados puntos de interés (aeropuerto, museo, recinto ferial, ...). Igualmente, aparece la distancia en kilómetros a la mayoría de lugares de referencia en el destino en que se ubica el alojamiento.

Instalaciones y servicios

Incluye un listado completo con las particularidades del hotel y las zonas comunes (spa, piscina, habilitación para discapacitados...). También hay apartados de descripción de habitaciones, salas de reuniones, restaurantes, transportes disponibles desde el hotel, características de seguridad, etc.



Cargos y condiciones

Se señala en la información del hotel los cargos adicionales por suplementos, impuestos.... También las condiciones aceptadas: horario de *check in* y *check out*, gratuidad de niños, aceptación de mascotas y un listado de las tarjetas admitidas.

➔ La información del hotel incluye, junto a las imágenes y descripciones, un completo detalle de las comisiones que ofrece a las agencias de viajes.

4.600 hoteles independientes

“Desde hace años Amadeus está enfocándose al segmento vacacional, conectando a su sistema hoteles del segmento de ocio, la gran mayoría de los cuales son independientes. En este momento, desde Amadeus las agencias de viajes pueden reservar habitaciones en 4.600 hoteles independientes españoles. Muchos de estos alojamientos están situados en entornos naturales o son casas rurales, que en los últimos años han aumentado su pujanza frente a los tradicionales de playa.

Amadeus ha realizado un esfuerzo enorme por incorporar contenido multimedia de estos pequeños hoteles y, a día de hoy, la mayoría incluye ya fotografías y mapas de localización.”

Mara Balmaseda
Directora de operaciones de la división hotelera de Amadeus España.



Mapa de hoteles

Desde la pantalla de disponibilidad de Amadeus Selling Platform es posible solicitar un mapa de la ciudad en la que figuren todas las alternativas de alojamiento.



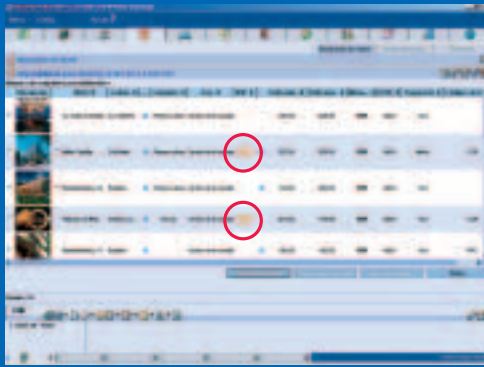
➔ Amadeus España abona a la agencia 0,60 € por cada reserva hotelera realizada desde su sistema.

Desde Internet

Desde los módulos de hoteles de las soluciones *online*, el cliente que navega por la *web* de la agencia de viajes puede reservar una habitación en cualquiera de los hoteles conectados a Amadeus.

El usuario introduce en los espacios destinados a ello el número de personas y las fechas en las que se necesita la habitación. La búsqueda puede realizarse en función de tres parámetros: ciudad o aeropuerto, punto de referencia (recinto ferial, estadio, teatro, museo...) o dirección.

Si la agencia de viajes cuenta con tarifas corporativas en determinadas cadenas hoteleras, se pueden designar como prioritarias esas cadenas.



La última versión de Amadeus Selling Platform incorpora en la pantalla de disponibilidad la palabra BEST junto a los datos del hotel, permitiendo al agente saber que está viendo la tarifa más competitiva.

Best Available Rate (BAR)

Las mejores condiciones y la tarifa más competitiva, de un solo vistazo

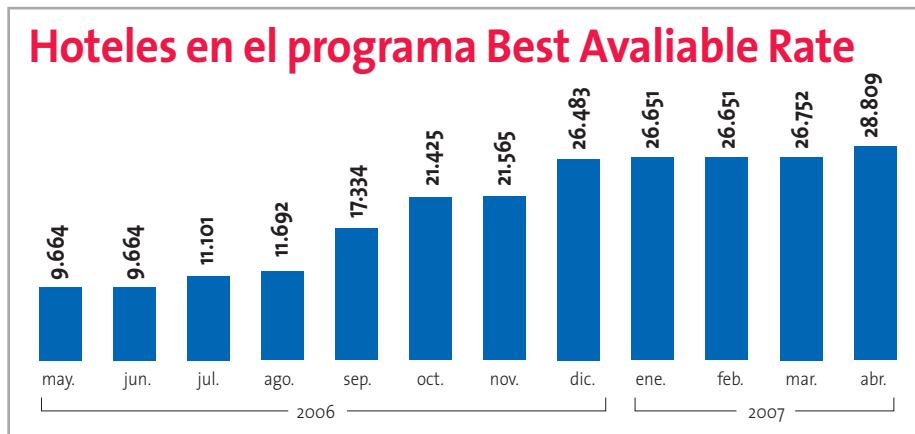
Hasta hace poco tiempo, un agente de viajes que necesitaba reservar una habitación de hotel tenía la necesidad de llamar una por una a las diferentes centrales de reserva o a los *call centers* de las cadenas hoteleras para dar con la mejor tarifa para su cliente. Para agilizar este proceso, en el año 2006 Amadeus creó su programa BAR (*Best Available Rate*), por el que los hoteles participantes se comprometen a suministrar

a Amadeus tarifas iguales o más bajas que las disponibles a través de otros sistemas de distribución, como sus portales de venta directa o sus centros de atención al cliente.

Un proceso más ágil

Los establecimientos presentes en el programa BAR aparecen señalados en la pantalla de disponibilidad, para que el agente pueda saber de un solo vistazo que en ellos la tarifa es la más competitiva que puede encontrar.

Al no necesitar buscar otras opciones fuera del sistema Amadeus –por tener garantizado el mejor precio y las mejores condiciones–, se agiliza el proceso de búsqueda y reserva. El programa BAR ha logrado incorporar casi 30.000 hoteles de todo el mundo, de más de 70 cadenas hoteleras entre las que se encuentran las más relevantes a nivel nacional e internacional. La última incorporación ha sido Sol Meliá.



Fuente: Amadeus España



Más reservas con BAR

En un muestreo realizado en siete de las mayores cadenas participantes –que suman más de 6.000 establecimientos–, se observó que tras su adhesión al programa, todas experimentaron un incremento en las reservas procesadas a través de Amadeus. En la mayoría de los casos, de entre un 10 y un 30%.

“Las agencias de viajes son fundamentales en la distribución hotelera. Y el fin que perseguimos adhiriéndonos a BAR es proporcionarles, a través de Amadeus, la mejor tarifa pública disponible en cualquiera de nuestros hoteles”.

Íñigo Onieva, *corporate officer Electronic Distribution* de NH Hoteles

Las cadenas más importantes

Desde su puesta en marcha en febrero de 2006 más de 70 destacadas cadenas hoteleras se han adherido al programa BAR. Entre las más importantes para el mercado español se encuentran Sol Meliá, Accor, Sercotel Hoteles, AC Hotels, Barceló Hoteles, NH Hoteles, Keytel y Worldhotels.

España es uno de los tres países con más reservas de hotel realizadas a través de Amadeus, casi 700.000 en 2006. El programa BAR viene a aumentar aún más el nivel de confianza del agente de viajes y del cliente final.



Sol Meliá se incorpora al programa BAR de Amadeus

Desde el pasado mes de abril, Sol Meliá ofrece sus mejores tarifas en el sistema de reservas Amadeus, tras la adhesión al programa Best Available Rate

Gracias a este acuerdo, las cerca de 9.100 agencias de viajes españolas conectadas a la red de Amadeus España, así como las más de **89.000 usuarias de Amadeus a nivel mundial**, podrán acceder a través del sistema de reservas a la mejor tarifa disponible de Sol Meliá, compañía hotelera más grande de España.

Pasos para realizar un PTA

Sol Meliá prevé centralizar este año el 26% de sus ventas a través de los GDS.

“Nuestra adhesión al programa nos permitirá acercar a las agencias de viajes nuestras mejores tarifas con la mayor seguridad y garantía, demostrándoles nuestro interés en ofrecer paridad de precios y disponibilidad de inventarios a través de nuestros diferentes canales de distribución. Estamos seguros de que este acuerdo contribuirá a facilitar el trabajo al agente, y en última instancia, a beneficiar al cliente final”, apunta el **director de distribución de Sol Meliá, Javier Silvestre.**

Paul de Villiers, director general de Amadeus España, afirma que en nuestro país “el número de reservas de hotel procesadas a través del sistema Amadeus ascendió a 688.000 en 2006, un 10% más que el año anterior. España se sitúa así entre los tres primeros de Amadeus en cuanto a penetración de las reservas hoteleras. En este sentido, se están realizando grandes esfuerzos para incluir



toda la oferta y las mejores tarifas de los proveedores líderes que aportan un contenido de gran valor a los agentes de viajes, como es el caso de Sol Meliá.

➔ **Esta cadena utiliza además el mayor nivel de conexión al sistema Amadeus para los proveedores hoteleros, Dynamic Access.**

“Una de las ventajas de las agencias en el caso de reservar en NH hoteles a través de Amadeus es tener la confianza y la seguridad de que las tarifas y disponibilidades que encontrarán son las mismas que si accedieran directamente a nuestro webCRS”.

Íñigo Onieva, *corporate officer Electronic Distribution* de NH Hoteles

Las reservas de hotel Vía GDS (Amadeus) de Carlson Wagonlit

Carlson Wagonlit Travel lleva años apostando por la gestión de reservas hoteleras vía Amadeus y España es uno de los países europeos con un mayor porcentaje de reservas por esta vía. Para nosotros es primordial la captura automática de datos en nuestro *back-office*, algo que nos evita errores de transcripción y nos da mayor seguridad en las estadísticas que facilitamos a nuestros clientes. Aun partiendo de cifras ya muy elevadas en 2.005, hemos conseguido incrementar las transacciones por Amadeus en un 23%, pese a haber crecido en conjunto un 7,47% en el número de transacciones. El éxito de esta política viene apoyado por la utilización de una herramienta propia, sincronizada automáticamente con Amadeus. Nuestro programa nos permite establecer nuestras prioridades con nuestras cadenas y hoteles preferentes e incluso nos avisa de eventuales ofertas (BAR) que están disponibles en Amadeus.

No obstante, quedan cosas por hacer. Hay que convencer a los hoteles de la necesidad de establecer y mantener a ultranza el ‘Parity Rate’. Todavía nos encontramos con establecimientos que imponen diferentes precios en función de la vía de comercialización, creyendo que ahorran en gastos de distribución.

Es posible a primera vista, pero si lo detectamos, dejan de ser preferentes para nosotros. Se ahorran la comisión y los costes de distribución, pero nadie piensa en que también se ahorran recibir el ingreso de la estancia. Al menos en nuestro caso.

Miguel Ángel Prieto
Director de relaciones con la industria de CWT España