

Acuerdo de Amadeus con Iberia y Air Europa

Amadeus ha firmado un acuerdo de distribución *Full Content Option* con Iberia y Air Europa, además de otras 61 aerolíneas, para que todos los contenidos de estas compañías, incluidas las tarifas web, estén a disposición de las agencias de viajes conectadas a Amadeus, sin ningún coste adicional para ellas.

Javier Alonso

Director de Ventas para España de Iberia

“El acuerdo beneficia a Amadeus, a Iberia y a las agencias”

Gracias a la opción de *Full Content* de Amadeus, las agencias de viajes que utilizan este sistema tienen acceso al inventario de vuelos y tarifas de la aerolínea que, además, ha retirado el cargo que cobraba hasta ahora a las agencias por reservar sus vuelos con tarifa web.

Javier Alonso es el interlocutor habitual de Iberia en los foros y congresos de agencias de viajes. Un hombre con dilatada experiencia en el sector, siempre dispuesto a dar su punto de vista.

SAVIA: ¿Cómo beneficia el acuerdo *Full Content Option* a Iberia? ¿Y a las agencias?

Javier Alonso: Este acuerdo beneficia tanto a Amadeus como a Iberia y, por supuesto, a las agencias de viajes. A Amadeus le garantiza el mantenimiento de todo el contenido de Iberia en su sistema, incluidas las tarifas web. A las agencias de viajes les da la opción de acceder a este inventario sin coste adicional, y la eliminación del recargo de *Web Fare* les supondrá un gran ahorro. Iberia, por su parte, se beneficia de unas mejores condiciones con Amadeus y de cierta estabilidad en sus costes durante los tres años de vigencia del acuerdo. Al tiempo, nos permite ofrecer más valor tanto a la agencia como al cliente final, poniendo a su disposición todo el inventario de la compañía.

SAVIA: ¿Por qué se ha eliminado el cargo a las agencias por reservar sus tarifas web?

J.A.: Cuando hace años les planteamos a las asociaciones de agencias de viajes que íbamos a introducir un cargo para cubrir el diferencial de coste entre una reserva realizada en nuestra web y una reserva realizada en una agencia, lo hicimos con el compromiso de

reducir este cargo según fuéramos mejorando nuestros acuerdos con los GDS.

Este importe inicialmente rondaba los 2,75 euros y lo fuimos reduciendo hasta los 2 euros por pasajero/segmento. Ahora, tras la firma de este acuerdo con Amadeus, estamos en disposición de suprimir esta tasa y cumplir con el compromiso que adquirimos en su día. De esta forma se mejoran las relaciones con el canal, ya que les estamos facilitando más producto, aunque siempre hemos estado cerca de las agencias. Lo que ocurre es que, como líderes del sector aéreo en España, muchas veces nos ha tocado tomar decisiones que han sido muy discutidas. Para el resto de aerolíneas ha sido mucho más fácil... Esta es una industria muy compleja

donde la competencia es feroz y ninguna compañía aérea puede permitirse unos costes de distribución que estén fuera de los estándares del mercado.

SAVIA: ¿Tienen previsto hacer algún otro cambio en sus políticas de distribución?

J.A.: No. Estamos satisfechos con los acuerdos alcanzados para 2008. Hemos cambiado el modelo y ahora ofrecemos valor a la agencia tanto por la venta de las tarifas de menor ingreso –ya que hemos eliminado los cargos por reserva–, como por las de mayor ingreso, pues el acuerdo actual mejora su retribución. Además, este año incluiremos en nuestro modelo todas las ventas que se realicen en los vuelos de Clickair con código Iberia y retribuiremos el recargo de combustible. Es un buen acuerdo para ambas partes.

SAVIA: ¿Qué peso tienen en los resultados de Iberia las ventas realizadas a través de las agencias de viajes?

J.A.: Las agencias de viajes generan el 80% de nuestros ingresos. En cupones, esa cifra está en torno al 75 %.

SAVIA: El sistema de comisiones, ¿está obsoleto o sigue teniendo lógica comercial?

J.A.: Está obsoleto. Los tiempos han cambiado. Si la agencia aporta valor vendiendo tarifas de alto ingreso, se la retribuye. Tenemos

Resultados de Iberia

A punto de cerrarse los resultados económicos del ejercicio anterior, todo hace indicar que 2007 será para la compañía aérea el decimosegundo año consecutivo de beneficios. Casi con toda probabilidad, Iberia obtendrá uno de los mejores resultados de su historia, en un momento en el que la competencia de las compañías de bajo coste es mayor que nunca. Hasta el pasado septiembre la aerolínea había reportado unos beneficios de 223 millones de euros, lo que supone un 263% más que en 2006.



cientos de acuerdos con agencias y empresas para tráfico *corporate* con los que estamos plenamente satisfechos. Para las tarifas de menor ingreso, pienso que cobrar los gastos de gestión aporta mayor ingreso a la agencia que una comisión. Actualmente, con las tarifas que hay en el mercado, el antiguo modelo de comisiones sería una gran ruina para las agencias.

SAVIA: La escalada del precio del crudo ¿traerá consigo una política de reducción de costes o una subida de precios?

J.A.: Hace ya muchos años que 'compañía aérea' y 'reducción de costes' parecen términos indisolubles. Para ser competitivas,

todas las aerolíneas han tenido que reducir sus costes de explotación y pedirles una mayor productividad a sus recursos. Pero cuando el barril de *brent* alcanza precios históricos que han llegado a rozar los 100 dólares, eso no es suficiente, y las compañías aéreas se han visto obligadas a repercutir ese incremento en sus billetes. ¿Qué pasará a partir de ahora? Dependerá de la evolución del precio del combustible. Lo único que puedo asegurar es que incrementar las tarifas es la última medida que se toma y, prueba de ello es que, pese a todo, ahora se vuela más barato que nunca.

”
Al suprimir el cargo a las agencias estamos cumpliendo el compromiso que adquirimos con ellas

SAVIA: ¿Cuáles son sus previsiones y estrategias frente a la competencia del AVE al Puente Aéreo?

J.A.: Teniendo en cuenta que la mayor parte de los clientes que viajan en el Puente Aéreo lo hacen por motivos de negocio y que, en un 60% de los casos, realizan la ida y el regreso en el mismo día, el tiempo de viaje hace que el avión sea imbatible. El tren tarda más del doble de tiempo, y eso supone perder tres cuartas partes de la jornada. Así que, pese a la nueva competencia, en Iberia vamos a seguir trabajando en la filosofía de 'llegar y volar'. Vamos a mantener vuelos cada 15 minutos en hora punta, para que el cliente llegue y embarque en el primero que despegue. En caso de reducción de la

Amadeus firma acuerdos 'Full Content'

demanda, programaríamos aviones más pequeños, pero con similar frecuencia. Los trámites de facturación y embarque los vamos a agilizar aún más: incrementando las máquinas *auto chek-in*, el personal de apoyo, la utilización de la tarjeta Iberia Plus para el embarque directo... Y a bordo, estamos trabajando con Sergi Arola para reformar el servicio en *business*. Cuando se inaugure la Terminal Sur de Barcelona podremos trasladar allí las ventajas que el cliente tiene en la Terminal 4 de Barajas, pero reduciendo aún más el tiempo de vuelo.

Las agencias generan el 80% de nuestros ingresos. En cupones, esa cifra está en torno al 75%



SAVIA: Las *low cost* han supuesto muchos cambios en el sector de los viajes. ¿Cómo valoraría su situación en el mercado español?

J.A.: Cualquier compañía que entra en el mercado incrementa la competencia y esto es lo que está pasando en España. Nuestro mercado doméstico es de los más fragmentados de Europa, aquí operan más de una decena de compañías y, como consecuencia de la sobreoferta, muchas están perdiendo dinero. Da igual que sean compañías tradicionales o de bajo coste, la realidad es que hay mucha más oferta de la que el mercado puede absorber naturalmente.

SAVIA: ¿Qué futuro augura al mercado aéreo español y europeo en los próximos años?

J.A.: Debido a la competencia y la sobreoferta que hay en España y en Europa, se producirá un proceso de consolidación. El sector aéreo cada vez será más importante para el desarrollo y las comunicaciones de cualquier país, y seguirá siendo el motor del sector turístico. |

63 aerolíneas europeas se han adherido a la opción de 'Full Content' de Amadeus

34 compañías aéreas, entre ellas Iberia, Air Europa, Air France-KLM, Alitalia y TAP Air Portugal se han adherido al programa de 'Full Content' por tres años. Otras 29 han firmado por un año.

Iberia y Air Europa, junto con otras 32 aerolíneas, han contratado la modalidad de distribución *Full Content Option*, por la que continuarán ofreciendo a través del sistema de reservas Amadeus durante tres años más la totalidad de sus vuelos, así como toda la información relativa a tarifas y disponibilidad de plazas. La principal novedad es que Iberia ha dejado de cobrar a las agencias de viajes el cargo que hasta ahora aplicaba cuando éstas reservaban, a través de Amadeus, un vuelo con las tarifas que tiene en su web. Estas iniciativas corroboran el compromiso de ambas compañías por el mercado español de agencias de viajes, que se ven altamente beneficiadas por la firma de este acuerdo.

VENTAJAS PARA LAS AGENCIAS

La fiabilidad informativa es una de las principales ventajas del acuerdo *Full Content Option*, ya que todas las aerolíneas que contratan esta modalidad de distribución de Amadeus se comprometen a proporcionar a las agencias de viajes un inventario completo de vuelos, horarios, tarifas y plazas que debe ser exactamente igual al que se distribuye en sus propias páginas webs o a través de sus oficinas de venta directa.

La rapidez en la consulta de servicios aéreos es otro de los puntos fuertes de esta modalidad. Ahora, el agente de viajes ya no tiene que consultar distintos canales informativos para comparar tarifas y encontrar la más económica. A través de

con Iberia y Air Europa

Amadeus podrá acceder a toda la información que necesita de una forma unificada y ágil, con el ahorro de tiempo y recursos que esto supone. Paul de Villiers, director general de Amadeus España, afirma que “estamos muy satisfechos de que tanto Iberia como Air Europa hayan decidido mantener todo su contenido, incluidas las tarifas web, en nuestro sistema. Cuantos más contenidos y facilidades se pongan a disposición del agente, más reforzará éste su papel de asesor y, por ende, mayor valor añadido aportará a un consumidor final que cada vez es más exigente y mejor conocedor de las oportunidades *online*”.

En la reserva de vuelos con tarifas web, hasta el momento Iberia cobraba a la agencia por pasajero/segmento. Sin embargo, desde ahora retira dicho cargo, de modo que las agencias de viajes que utilizan el sistema de Amadeus tienen garantizado el acceso a estas tarifas web sin recargos adicionales. Además, el sistema confirma de forma inmediata las plazas, según la disponibilidad, y los datos registrados se transfieren automáticamente a los sistemas de administración y gestión de las agencias. Paul de Villiers considera que “esta iniciativa es reflejo de las sinergias existentes entre el canal Internet y el canal agencia para las aerolíneas”, y recuerda que “en España tres cuartas partes del producto aéreo se reservan a través de las agencias, lo que demuestra el valor que aportan en la gestión y contratación de un viaje, ofreciendo la confianza que el cliente necesita”.

Ofrecer estabilidad a las agencias y aerolíneas hasta finales de 2010 es el objetivo de la modalidad amplia de *Full Content Option*, ofertada por Amadeus desde comienzos de 2008 y cuya duración es de tres años. Esta modalidad de acuerdo es precisamente la que han firmado ambas compañías, alcanzándose la cifra de 34 aerolíneas europeas que han firmado por tres años. Por otra parte otras 29 se han adherido a este contrato por un año. Javier Alonso, director de Ventas para España de Iberia, manifiesta su satisfacción por esta nueva situación, que permite a Iberia atender una antigua reivindicación de las agencias de viaje y beneficia, en definitiva, al cliente final.



> Más de 9.100 agencias de viajes españolas se beneficiarán de estos acuerdos.

> 34 aerolíneas europeas han firmado la modalidad amplia de ‘Full Content’ por tres años de duración, lográndose así una mayor estabilidad para agencias de viajes y compañías aéreas.

> Desde principios de año, las agencias que utilizan el sistema de Amadeus pueden reservar tarifas web de Iberia.com sin ningún cargo adicional por parte de la aerolínea.