

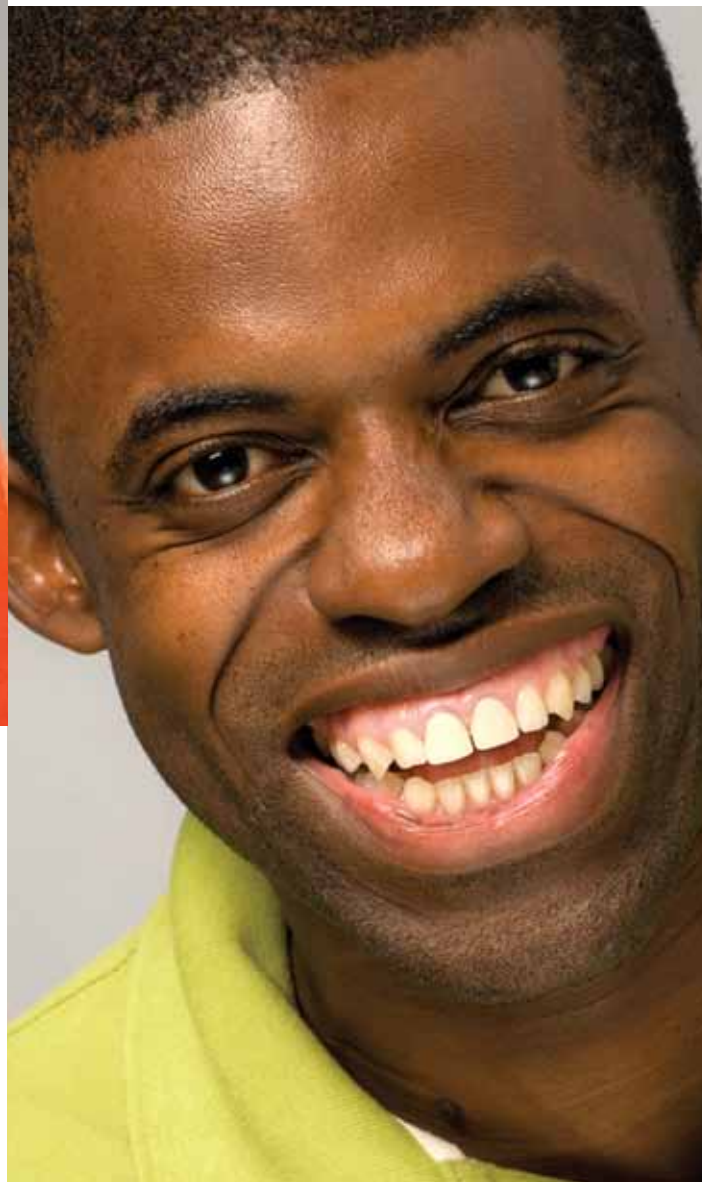


Beate Schoess

País de origen: Alemania
Oficina: Sudáfrica

Miguel Angel Chumo Mata

País de origen: Guinea Ecuatorial
Oficina: Madrid (España)



Carlos Romero

País de origen: España
Oficina: Bangkok (Tailandia)

Christophe Rémondeau

País de origen: Francia

Oficina: Bangkok (Tailandia)



05

Amadeus en el sector de los viajes



Marta López

País de origen: España

Oficina: Miami (Estados Unidos)

Amadeus en el sector de los viajes



Fotografía realizada por Carolina de Caso

La colaboración con los grupos de interés del sector es crucial para la sostenibilidad de la industria mundial de los viajes y el turismo. Amadeus establece un diálogo constructivo con los grupos de interés del sector para acordar principios y objetivos de sostenibilidad. La presencia mundial de Amadeus nos obliga a asumir un papel protagonista a la hora de dar forma al futuro de esta industria. Estamos firmemente convencidos de que los grupos de interés del sector de los viajes, ya sean aerolíneas, empresas ferroviarias, agencias de viajes o compradores de viajes, necesitan unirse y definir una agenda común de sostenibilidad que esté basada en los principios de transparencia, competencia justa y respeto por el medio ambiente en el que operamos. Mantenemos sin reservas nuestro compromiso de trabajar con nuestros socios en el sector para conseguirlo.

Amadeus creó la unidad de Relaciones Institucionales en 2011 para consolidar de manera global el modo en que Amadeus trabaja con los grupos de interés del sector.

En Amadeus, colaboramos de forma constructiva entre los diferentes equipos participando en iniciativas sectoriales para conseguir los objetivos mencionados.

Estas iniciativas están relacionadas con, entre otros, los siguientes ámbitos:

- › **Aspectos de la normativa** que rige nuestro sector, en los que proporcionamos información, conocimientos o asesoramiento al regulador para mejorar la legislación.
- › **Acontecimientos de relevancia en el sector**, como la iniciativa actual para hacer posible un entorno europeo de transporte intermodal.
- › La protección del consumidor, por ejemplo para preservar el derecho a recibir información sobre tarifas o a la confidencialidad de los datos.

El gráfico de la página siguiente ilustra nuestro enfoque de las relaciones sectoriales:

- › La **contribución** que hace Amadeus a la evolución del sector de los viajes trabajando con entes reguladores y destacados grupos de interés del sector.
- › El **compromiso** asumido por Amadeus para hacer que el sector de los viajes y el turismo sea más eficiente y sostenible.
- › El enfoque verdaderamente **colaborativo** que aplicamos cuando trabajamos con nuestros socios en el sector para

encontrar soluciones acertadas y sostenibles que tengan en cuenta las necesidades y requisitos de todos los actores implicados.

Amadeus colabora con entes reguladores como la Comisión Europea y el Departamento de Transporte de EE.UU., así como las principales asociaciones sectoriales, instituciones académicas y asociaciones de consumidores. Los socios con los que mantenemos una relación más estrecha son la Asociación Europea de Servicios Tecnológicos y Viajes (ETTSA, por sus siglas en inglés) y la Asociación de Tecnología para Viajes (TTA, anteriormente ITSA), de la que Amadeus es miembro fundador. Somos miembros asociados de la Asociación Europea de Agencias de Viajes y Turoperadores (ECTAA) y también trabajamos en estrecha colaboración con la Sociedad de Agentes de Viajes de EE.UU. (ASTA) y su brazo internacional, la Alianza Mundial de Asociaciones de Agentes de Viajes (WTAAA). A través de la TTA, también somos miembros de forma indirecta de Open Allies for Airfare Transparency, la coalición para la transparencia de las tarifas. En Asia, somos un miembro histórico de la Asociación de Viajes de Asia-Pacífico (PATA).

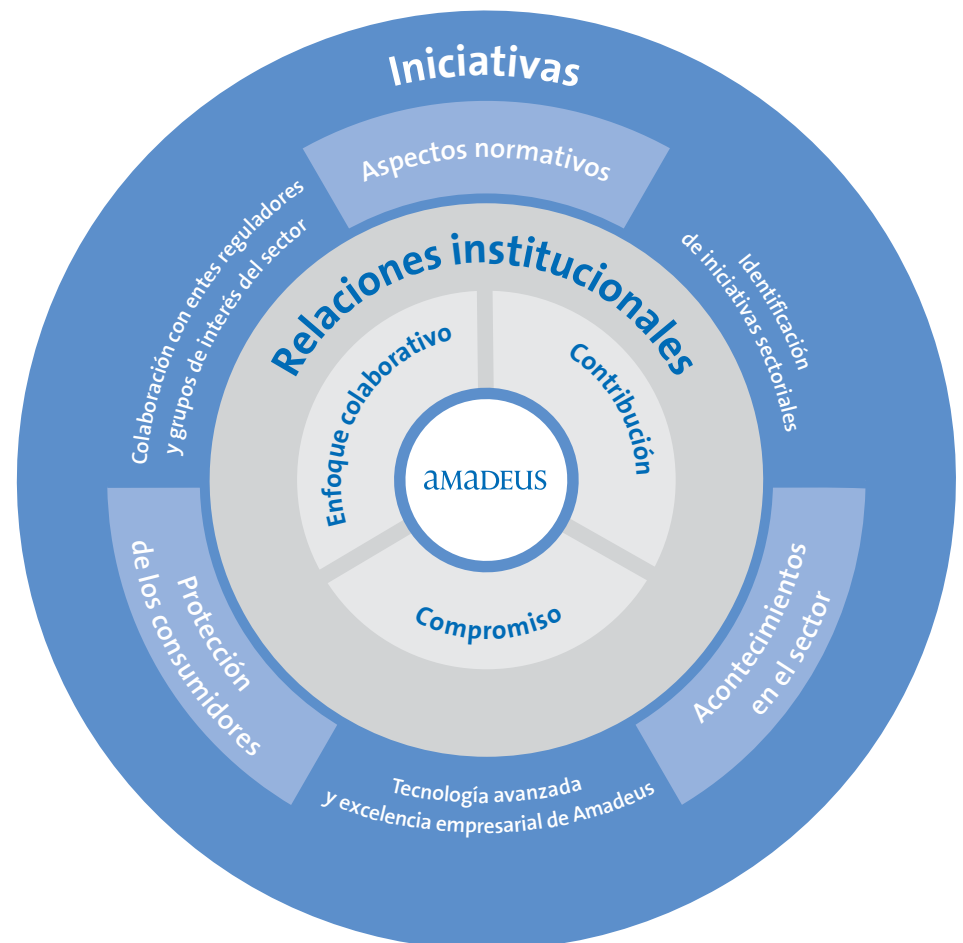
Amadeus es socio estratégico de la Organización Internacional del Transporte Aéreo (IATA) y apoyamos los esfuerzos de la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO) con el fin de crear normas para la medición de las emisiones de carbono en el sector aéreo.

Trabajamos de forma constructiva con la IATA y *Airlines for America* para convencer al sector de las aerolíneas de la necesidad de elaborar una agenda común que garantice el crecimiento sostenible de esta industria, evitando cambios e iniciativas que sean perjudiciales, pero también garantizando que se tengan en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas.

Además, Amadeus es socio internacional de UNICEF (el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia; véase la sección dedicada específicamente a esta entidad) y miembro afiliado de la Organización Mundial del Turismo de la ONU (OMT).

Amadeus entró a formar parte del índice de sostenibilidad del Dow Jones (DJSI) en 2012 y elaboramos nuestros informes de acuerdo con las normas de la Global Reporting Initiative (GRI).

Nuestro papel para dar forma al futuro de la industria del viaje: eficiencia y sostenibilidad



Estudios e informes sobre el sector

Estar en la primera línea de uno de los mayores sectores económicos del mundo hace que siempre nos esforcemos por ser líderes en estudios y análisis. Dentro de nuestro compromiso con la innovación, Amadeus publicó en 2012 varios informes sobre tendencias de mercado y previsiones acerca del futuro del sector de los viajes que contribuyeron a suscitar un debate internacional.

Nuestros informes están disponibles para su descarga desde la página web de Amadeus:

<http://www.amadeus.com/blog/24/12/our-best-thought-leadership-reports-2012-a-year-in-review/>



From chaos to collaboration

(Del caos a la colaboración: Cómo las tecnologías transformativas darán paso a una nueva era en el sector de los viajes)

Nuestro estudio más importante del año explora las tendencias futuras de los viajes, analizando cómo viajan las personas y cómo los proveedores de viajes trabajan junto con los viajeros.

La llegada del turismo de masas trajo consigo frustraciones en forma de retrasos, pérdidas de equipaje y las esperas cada vez más largas que deben soportar los clientes. Probablemente el futuro del viaje estará marcado por innovaciones tecnológicas que reduzcan el estrés, la incertidumbre y el caos.

Este estudio analiza cómo las tecnologías transformativas, junto con los cambios en los valores y tendencias sociales, traerán una nueva era de «viaje colaborativo» durante la próxima década y en adelante. *From chaos to collaboration* defiende que el incremento de alianzas en todo el sector

de los viajes dará lugar a unas experiencias de viaje más ricas, placenteras y personales.

Si desea saber más sobre el futuro del viaje y el turismo colaborativo, las tecnologías aplicadas a los viajes y lo que éstas supondrán para los viajeros, descárguese gratuitamente el informe desde la página web de Amadeus.



Open for business

(Open for business: El valor del software de código fuente abierto para el procesamiento de transacciones)

En este pionero estudio patrocinado por Amadeus, el prestigioso experto profesor Jim Norton analiza qué implica la transición a sistemas de código fuente abierto para las empresas, los proveedores tecnológicos y los consumidores.

El *software* de código fuente abierto lleva con nosotros varias décadas y su presencia está empezando a dejarse sentir en muchos ámbitos. Actualmente, los sistemas abiertos están calando hondo en los sistemas informáticos que se utilizan en aplicaciones críticas y en las empresas.

Las ventajas para las empresas clientes son diversas y entre ellas destacan una innovación mayor y más rápida, mayor capacidad de respuesta, mejor accesibilidad de los sistemas y mejor

asistencia técnica. Del mismo modo, existen ventajas para los proveedores tecnológicos que también repercuten en los clientes: menor coste total de propiedad, la capacidad de captar personal muy cualificado y brillante, acceso más rápido a nuevos desarrollos tecnológicos y acceso a una comunidad internacional para resolver rápidamente los problemas.

Open for business apoya la transición del sector de los viajes hacia sistemas abiertos para beneficiarse de una mayor innovación, responder más rápido a los cambios en la industria y los consumidores, y reducir los costes. El informe esboza cómo los sistemas abiertos liberan al sector de su dependencia del software con licencia y ofrecen a las empresas de viajes una ventaja competitiva mayor.

A pesar de sus grandes ventajas, el cambio a sistemas abiertos no está exento de dificultades. Este informe contiene lecciones aprendidas por los que ya han dado el paso que pueden ayudar a reducir los retos de la transición.

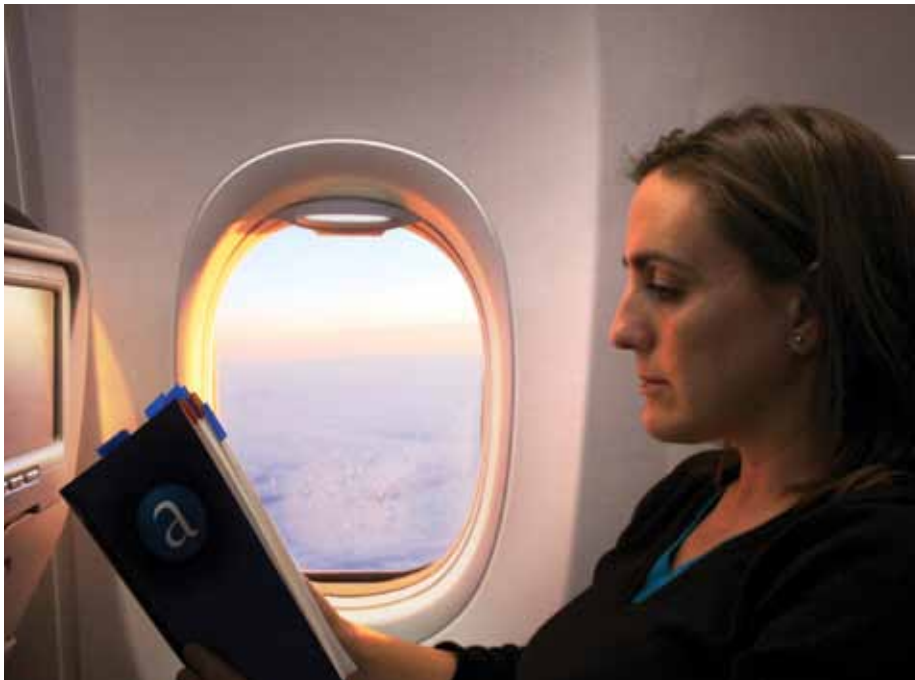


Fotografía realizada por el equipo Employee & Brand Engagement



Back on track

**(Back on track:
El desarrollo de una red ferroviaria
del siglo XXI)**



Fotografía realizada por Carolina de Caso

Realizado por el profesor James Woudhuysen, este informe sostiene que la externalización ayudaría al sector ferroviario a impulsar el crecimiento y la expansión con el fin de cubrir los múltiples retos que se presentan en forma de incremento del volumen de pasajeros, presiones financieras y expectativas de los consumidores. El estudio afirma que la adopción de soluciones tecnológicas de última generación, como las usadas por las aerolíneas, por parte del sector

ferroviario puede elevar la productividad, reducir costes y mejorar la experiencia del cliente. *Back on track* explica cómo la externalización puede apoyar los esfuerzos de modernización del sector ferroviario, de forma que se puedan alcanzar los objetivos estipulados en el libro blanco de la UE titulado *Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte*.



Empowering inspiration

***(Impulsar la inspiración:
El futuro de la búsqueda de viajes)***

Este estudio sobre cómo los consumidores buscarán viajes en el futuro, revela los problemas de los viajeros y sus motivaciones venideras a la hora de planificar y reservar viajes en Internet, en relación con los procesos de selección de destinos, compra y reserva.

Este informe se llevó a cabo para entender los comportamientos de una muestra representativa de viajeros que marcan tendencias en seis países diferentes-EE.UU., Reino Unido, Alemania, la India, Rusia y

Brasil-, así como para comparar la forma en que la gente compra viajes en Internet entre diferentes mercados.

Empowering inspiration muestra cómo el uso de herramientas avanzadas de selección de destinos y personalización de contenidos para atraer e inspirar a los consumidores en fases más tempranas del proceso de planificación de viajes es vital para conseguir una ventaja competitiva en los próximos meses y años.



Reinventing the airport ecosystem

***(La reinención del concepto de
aeropuerto: Orientaciones estratégicas
para los próximos 20 años)***

Basado en comentarios de visionarios, expertos sectoriales y actores relacionados con los aeropuertos, este informe evalúa todos los aspectos del panorama aeroportuario en el futuro. El estudio hace un llamamiento a una reflexión profunda sobre el ecosistema aeroportuario, identifica las frustraciones de los consumidores en relación con su actual experiencia en los aeropuertos y describe cómo los aeropuertos se reinventarán de cara a 2025, con nuevos

modelos operativos que impulsarán los ingresos más allá de las fuentes tradicionales de la aviación.