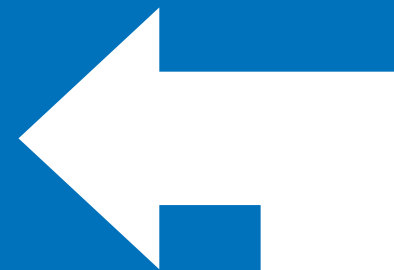




El total de pasajeros embarcados  
**creció en 2014 un  
12,9%**



El total de reservas  
creció en 2014 un  
**4,6%**



# Líneas de negocio e hitos en 2014

1. Distribución
2. Soluciones tecnológicas
3. Diversificación en nuevas áreas de negocio

**71**

Organizaciones  
comerciales  
de Amadeus

**Adquisiciones en 2014:**

Newmarket  
UFIS  
i:FAO



## Líneas de negocio de Amadeus

Amadeus es una empresa de tecnología dedicada al sector mundial de los viajes. Amadeus trabaja a escala masiva facilitando transacciones complejas entre proveedores de viajes y distribuidores de viajes, además de proporcionar soluciones tecnológicas esenciales para la actividad de los proveedores de viajes. Nuestras soluciones ayudan a nuestros clientes a conectarse al ecosistema de viajes, prestar servicio a los viajeros y gestionar su actividad.

Dentro de este marco, Amadeus cuenta con dos líneas de negocio complementarias que generan importantes sinergias:

### —Distribución

Actuamos como una red mundial ofreciendo soluciones completas de búsqueda, precios, reservas, emisión de billetes y otras soluciones de procesamiento en tiempo real para proveedores de viajes y agencias de viajes a través de nuestro negocio de distribución.

### —Soluciones tecnológicas

Ofrecemos a los proveedores de viajes una amplia cartera de soluciones que facilitan ciertos procesos empresariales esenciales, como reservas, emisión de billetes, gestión de inventario y control de salidas de vuelos. Proporcionamos también tecnologías de comercio electrónico para diversos proveedores de viajes.



### Conectar al ecosistema de viajes

Ayudamos a nuestros clientes a conectarse



### Prestar servicio al viajero

Ayudamos a nuestros clientes a prestar servicio **al viajero**



### Gestionar su negocio de viajes

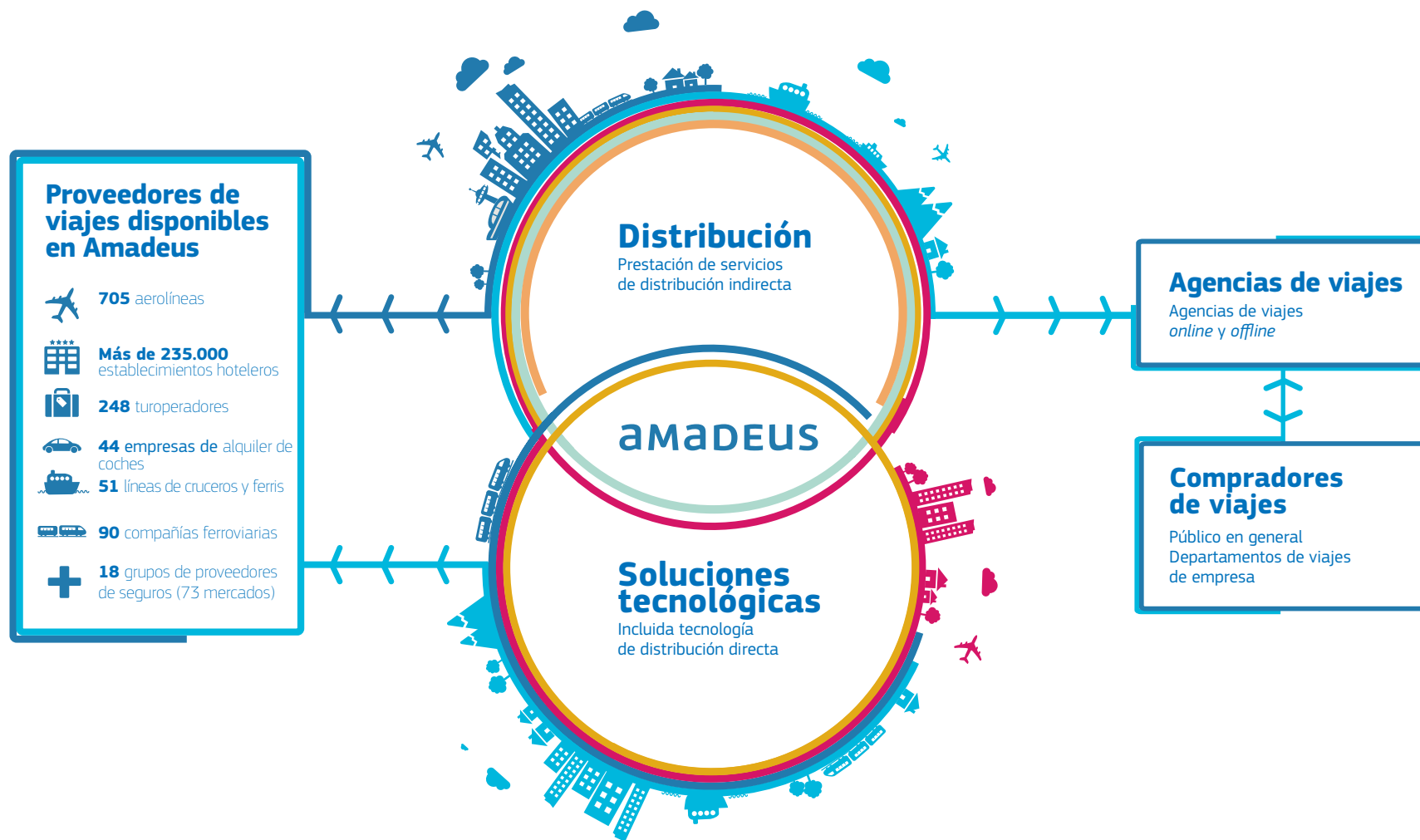
Ayudamos a nuestros clientes a gestionar

Aunque nuestra oferta actual está dirigida sobre todo a las necesidades del mercado de las aerolíneas, estamos extendiéndola gradualmente a otros proveedores de viajes, como aeropuertos, hoteles y compañías ferroviarias.

Estamos ampliando también el alcance de los servicios que prestamos en la actualidad en los segmentos de pagos, inteligencia de viajes y nuevos medios de comunicación.

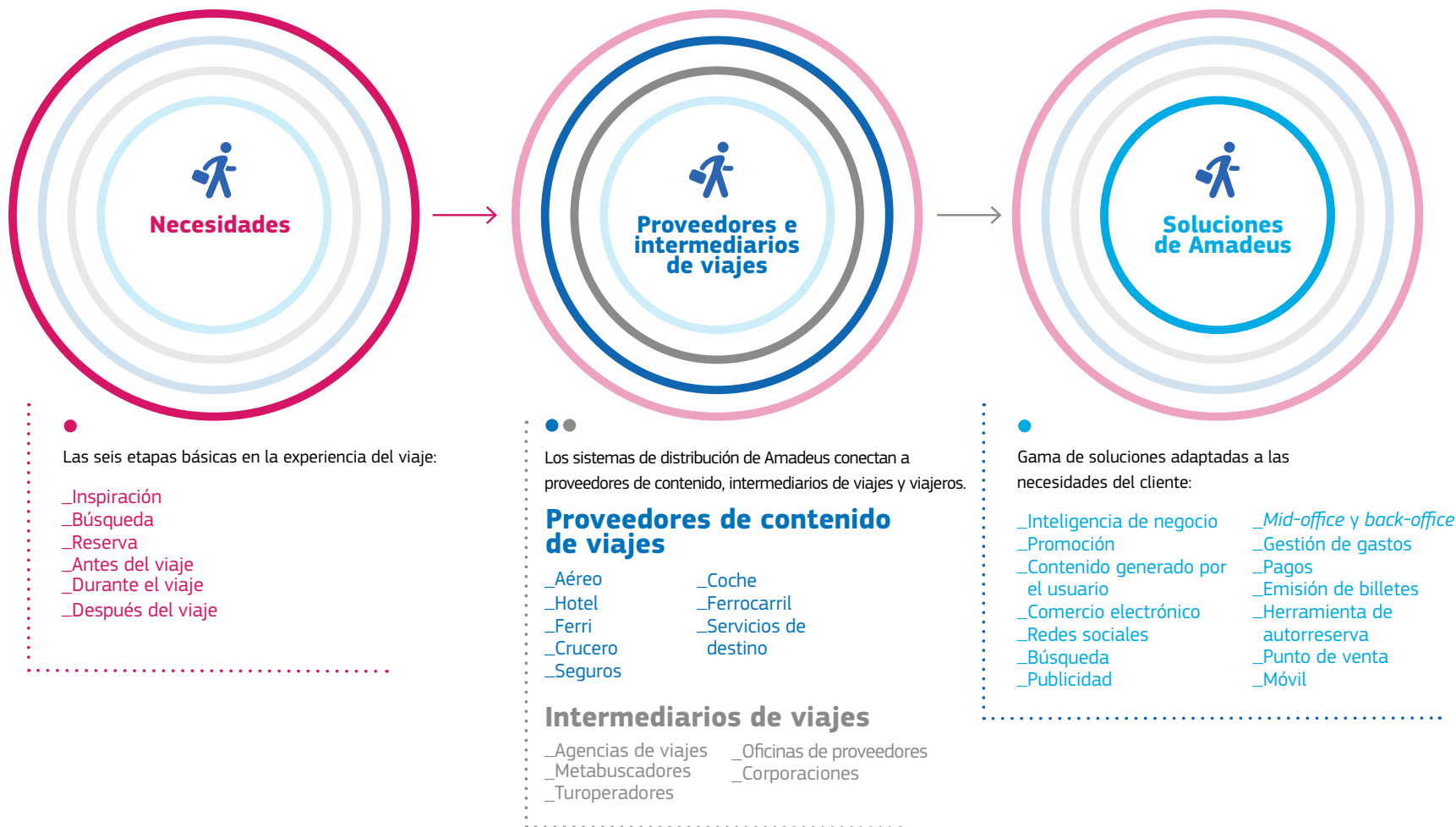
Amadeus trabaja con un modelo empresarial basado en las transacciones y asociado al volumen de viajes a nivel mundial, por lo que presenta una gran flexibilidad y estabilidad.

## Modelo de negocio de Amadeus



## 3.1. Distribución

**Distribución** - las necesidades del viajero, en el centro de nuestro pensamiento



## Introducción a la línea de negocio

Los sistemas de reservas informatizados (CRS) ofrecen una red que conecta a los proveedores de viajes con las agencias de viajes. Los CRS presentan una interfaz integrada con una amplia variedad de opciones, precios e itinerarios disponibles, a través de la cual las empresas y los usuarios finales pueden acceder al contenido de viajes. Además de ofrecer la tecnología CRS, los sistemas mundiales de distribución (GDS), como Amadeus, convierten la amplitud del alcance geográfico en un importante elemento de su propuesta de valor. La amplia gama de contenido de viajes disponible en Amadeus crea un potente efecto de red, atrayendo a un gran número de agencias de viajes y oficinas de ventas de aerolíneas repartidas por todo el mundo.

Amadeus crea valor para los proveedores de viajes ampliando la distribución de sus ventas a países y segmentos de mercado a los que no tendrían fácil acceso a través de otros sistemas.

Al mismo tiempo, Amadeus crea valor para las agencias de viajes reuniendo contenidos relacionados con los viajes procedentes de múltiples proveedores en una pantalla integrada y ofreciendo funciones mejoradas, como aplicaciones avanzadas de búsqueda y reservas, para que puedan acceder de manera eficiente a ese contenido de viajes tan completo y ofrecer a sus clientes una amplia variedad de opciones, precios e itinerarios.

El negocio de distribución engloba también numerosos servicios y soluciones tecnológicas tanto para proveedores como para agencias de viajes. Esto incluye, por ejemplo, nuevas funciones en nuestra plataforma de distribución para aerolíneas, que maximizan los ingresos y permiten vender servicios complementarios, como recargos por equipaje o asiento prioritario, además de facilitar las reservas de otros contenidos, como hoteles, alquiler de coches, trenes o cruceros, soluciones de gestión para políticas de viajes de empresa y buscadores de tarifas para agencias de viajes tradicionales y *online*.



### Total de reservas de Amadeus

(en millones)





## Precio basado en el valor: en función del origen de la reserva

Nuestro modelo de precios para la distribución está basado en unas comisiones por transacción, principalmente por reservas. El precio depende del lugar donde se realice la reserva con relación al mercado principal del proveedor, el tipo de tecnología de acceso a nuestra plataforma y el nivel de funcionalidad del que disfrute el proveedor. El modelo asocia el nivel de nuestras comisiones por transacción al valor generado para el proveedor de viajes. El mayor valor se aporta al facilitar al proveedor de viajes el acceso a clientes a los cuales sería difícil llegar por otros medios o no resultaría rentable.

Nuestros ingresos han demostrado una gran flexibilidad, ya que las comisiones que cobramos a los proveedores de viajes dependen del volumen de reservas de avión de las agencias de viajes, el cual está ligado a su vez a la evolución del tráfico aéreo y relacionado, en último término, con el crecimiento del Producto Interior Bruto.

Nuestro modelo de negocio ayuda también a ganar visibilidad para nuestro negocio de cara al futuro. En torno al 80% de nuestras reservas de avión de agencias de viajes se realizan en el marco de contratos de contenido con las aerolíneas. El plazo de estos contratos varía de tres a cinco años. Además, nuestros contratos con las agencias de viajes internacionales suele ser de tres a diez años.



### LOCAL

- Menor valor
  - Precio más bajo
- Reservas efectuadas en agencias de viajes con sede en el mismo país de la aerolínea



### REGIONAL

- Valor intermedio
  - Precio intermedio
- Nivel intermedio entre mundial y local



### MUNDIAL

- Mayor valor
  - Precio más alto
- Acceso a clientes difíciles de alcanzar (p. ej., otro continente)

## Retos y oportunidades en el negocio de distribución

### Algunas de las principales soluciones\* de nuestro negocio de distribución

Amadeus Selling Platform se utiliza como nuestra principal aplicación de distribución minorista para profesionales de los viajes, proporcionando un acceso único a horarios, disponibilidad y tarifas. Para ayudar de manera óptima a las agencias de viajes, Amadeus está abriendo camino con la oferta del primer catálogo intuitivo de servicios integrado en una interfaz de venta, permitiendo a los profesionales ver y vender fácilmente servicios complementarios junto a la tarifa básica.

Amadeus e-Travel Management es la herramienta de autorreserva *online* para empresas que proporciona a las compañías el control sobre su programa de viajes y ofrece a los viajeros de negocios más opciones para sus viajes, respetando siempre la política de viajes de su empresa. La planificación, reserva y compra de itinerarios de viaje completos resulta así más sencilla. Tanto las empresas como las agencias de viajes pueden integrar todos los elementos de sus programas de viaje a nivel mundial (incluidas políticas de viajes, proveedores preferidos y tarifas negociadas) en un único sitio *web* fácil de usar.

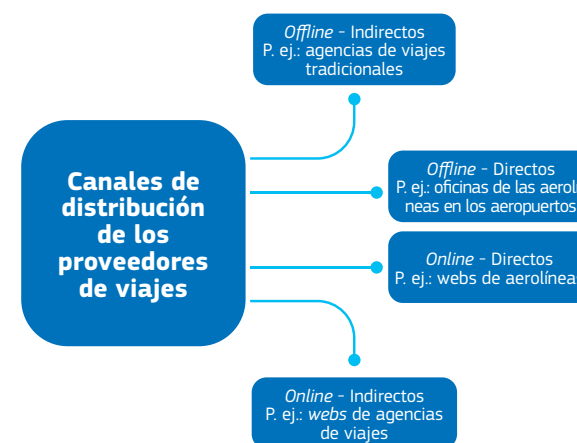
\* Para más información sobre los productos y servicios de Amadeus, visite [www.amadeus.com/taportfolioessentials/](http://www.amadeus.com/taportfolioessentials/)

Estos son algunos de los principales retos y oportunidades a los que se enfrenta Amadeus en el negocio de distribución:

Aumento de la importancia de los canales de distribución directos que conectan al proveedor de viajes directamente con el viajero, sin ningún intermediario facilitador.

Nosotros pensamos que la distribución a través de plataformas GDS sigue siendo el medio más eficiente del que disponen las aerolíneas y otros proveedores de viajes para el acceso y distribución de su contenido de viajes. En aquellos países en los que un proveedor de viajes tiene un reconocimiento de marca reducido (por ejemplo, fuera de su mercado nacional), las plataformas GDS ofrecen un medio económico de acceder al mercado. Además, dado que los billetes e itinerarios de viajes de empresa y de larga distancia, más rentables y de mayor complejidad en la reserva, se canalizan sobre todo a través de agencias de viajes utilizando una plataforma CRS, la distribución indirecta tiende a proporcionar a las aerolíneas unos billetes de mayor rentabilidad que los canales directos. La tendencia a la desintermediación está dominada principalmente en la actualidad por las aerolíneas de bajo coste, que suelen distribuir una gran parte (o la totalidad) de su contenido a través de sus canales directos. Estas aerolíneas suelen adoptar una estrategia de distribución a través de canales indirectos a medida que crecen y maduran, tratando de acceder a segmentos de clientes de mayor rentabilidad.

### Amadeus está presente en los cuatro canales de distribución principales



Crecimiento de mercados emergentes con importantes CRS locales: los CRS locales, principalmente en China, Japón y Rusia, están beneficiándose en estos momentos del elevado crecimiento de los mercados en los que operan. Suelen verse favorecidos también por contratos de exclusividad en la distribución indirecta del contenido doméstico de ciertas compañías aéreas nacionales o, en el caso concreto de China, por la normativa local.



## Hitos en 2014

[\\_A lo largo del año se firmaron o se renovaron contratos de contenido con 35 aerolíneas regulares](#), incluidas aerolíneas líderes como United Airlines. Esto forma parte del actual compromiso de Amadeus de proporcionar a nuestras agencias de viajes usuarias de todo el mundo la gama más completa de tarifas, horarios y disponibilidad.

[\\_Contrato de distribución pionero con Ryanair](#), que llevó una amplia gama de sus tarifas y todos sus servicios complementarios a las agencias de viajes usuarias de Amadeus. Hacia final de año, la aerolínea de bajo coste inició la distribución a través de la innovadora tecnología *light ticketing* de Amadeus, sin recargo para las agencias de viajes usuarias de Amadeus y con las tarifas presentadas disponibles en paridad con el sitio *web* de Ryanair. El contrato incluía las nuevas tarifas Business Plus de Ryanair, que ofrecen a los viajeros de negocios y de empresa un paquete a medida.

[\\_Durante el año se firmaron también contratos de distribución con 15 nuevas aerolíneas híbridas y de bajo coste](#) y, hasta la fecha, 79 aerolíneas de bajo coste se han convertido en socios de distribución de Amadeus. Las reservas de agencias de viajes en aerolíneas de bajo coste aumentaron un 16% interanual durante 2014. Desde su introducción en 2007, la tecnología XML de Amadeus ha permitido a este tipo de aerolíneas beneficiarse del alcance y la rentabilidad que les aporta la distribución a través de agencias de viajes, eliminando la complejidad de los procesos tradicionales de emisión de billetes.

[\\_En septiembre, Germanwings](#) implantó su gama completa de tarifas publicadas y servicios complementarios para todas las agencias de viajes usuarias de Amadeus. Anteriormente,

la filial de Lufthansa vendía una serie limitada de sus tarifas a través de agencias de viajes colaboradoras de Amadeus mediante *full e-ticketing*. Ahora la aerolínea se ha convertido en la primera del mundo en hacer posible la reserva de su gama completa de tarifas publicadas por medio de funciones de *light ticketing*, siendo así la primera en ofrecer tanto *full ticketing* como *light ticketing* a los distribuidores de viajes.

[\\_Las ventas de herramientas de promoción de Amadeus](#) mantuvieron su crecimiento, con 31 nuevas aerolíneas que contrataron la solución Amadeus Airline Ancillary Services durante 2014. Entre ellas se encontraban Etihad Airways, convirtiéndose en la primera aerolínea de los Emiratos Árabes Unidos en desplegar esta solución, y United Airlines, lo que supuso la primera solución NDC-XML\* del sector en el canal de las agencias de viajes en Norteamérica. En la actualidad, un total de 110 aerolíneas tiene contratos para la solución Amadeus Airline Ancillary Services, lo cual permite desplegar servicios complementarios en más de 100 mercados de todo el mundo.

[\\_Como parte de su compromiso de promoción](#), Amadeus anunció una colaboración con Expedia, uno de los mayores sitios *web* de viajes con servicios completos de todo el mundo, para empezar a ofrecer a los clientes tarifas especiales a través de Amadeus Fare Family Solution de aerolíneas seleccionadas, de aquí a mediados de 2015, a las cuales se unirán varias aerolíneas antes de final de año. Esto permite a las aerolíneas participantes ofrecer eficazmente a sus viajeros la

\* NDC: "Nueva Capacidad de Distribución". El programa NDC fue lanzado por la IATA para el desarrollo y la adopción en el mercado de un nuevo estándar de transmisión de datos basado en XML (Estándar NDC) entre las aerolíneas y las agencias de viajes.

posibilidad de elegir la tarifa con las características que más les importan. La promoción y la distribución minorista son esenciales para que las empresas de viajes puedan responder mejor a las necesidades de los viajeros y obtengan ingresos adicionales en un mercado que cambia rápidamente.

[\\_Se celebraron nuevos contratos multianuales](#) con la empresa de viajes *online* líder mundial Orbitz Worldwide, para apoyar sus marcas en Norteamérica, y con TUI Travel, uno de los principales grupos de viajes de ocio del mundo, con actividad en más de 180 países y más de 30 millones de clientes.

[\\_Se suscribió un contrato multianual con Ctrip](#), la principal empresa de viajes china en términos de valor de mercado, para el suministro de todo su contenido aéreo en los puntos de venta fuera de la China continental. Esto incluye inicialmente Hong Kong, Taiwán, Corea y los EE. UU., con futuros planes para acceder a Canadá, Australia, Nueva Zelanda, Japón y Tailandia. Ctrip implantará Amadeus Master Pricer TravelBoard (con función multiproveedor) como su buscador de tarifas bajas, así como Amadeus Mini Rules y Amadeus Ticket Changer, con el objetivo de adoptar otras potentes soluciones de búsqueda *online* de Amadeus en un futuro próximo.

[\\_La tecnología de viajes de empresa](#) siguió siendo una prioridad para Amadeus, que dio grandes pasos en su estrategia de crecimiento para este segmento. Durante el año, Amadeus, a través de un proceso de oferta pública, adquirió i:FAO, el servicio en la nube más utilizado de Europa para la planificación, reserva, gestión y notificación de gastos de viajes de negocios.

## Resultados económicos del negocio de distribución en 2014

Nuestro negocio de distribución siguió creciendo en 2014, impulsado por un incremento de nuestro volumen de reservas, al cual contribuyó un aumento de la cuota de mercado, el crecimiento del sector y una mejora de nuestros precios medios.

### Volumen de reservas de agencias de viajes (AAVV)



#### Reservas de AAVV de Amadeus, cuota de mercado y crecimiento del sector

	2013	2014	Variación
Reservas aéreas de AAVV (cifras en millones)	443,4	466,5	5,2%
Reservas no aéreas de AAVV (cifras en millones)	59,2	59,4	0,3%
<b>Total de reservas de AAVV (cifras en millones)</b>	<b>502,6</b>	<b>525,8</b>	<b>4,6%</b>
Cuota de mercado de Amadeus en reservas aéreas de AAVV	40,1%	40,7%	0,7 p.p.
Crecimiento del sector de reservas aéreas de AAVV	2,0%	3,2%	

Durante 2014, el volumen de reservas aéreas procesadas a través de las agencias de viajes conectadas a Amadeus aumentó un 5,2%. Por su parte, el sector de las reservas aéreas de agencias de viajes creció un 3,2%. Nuestra cuota de mercado siguió creciendo, impulsada principalmente por Norteamérica y Corea del Sur, hasta alcanzar un nivel mundial del 40,7% (un incremento de 0,7 puntos porcentuales respecto al año anterior). Esto son algunos factores importantes que afectaron al sector en 2014:

#### Reservas aéreas de AAVV de Amadeus (cifras en millones)

	2013	2014	Variación
Europa Occidental	187,9	192,5	2,4%
Asia-Pacífico	62,2	70,4	13,2%
Norteamérica	55,3	63,4	14,6%
Oriente Medio y África	57,7	62,0	7,4%
Europa Central, Oriental y del Sur	46,9	45,8	(2,3%)
Latinoamérica	33,5	32,5	(3,0%)
<b>Resultados</b>	<b>443,4</b>	<b>466,5</b>	<b>5,2%</b>

[\\_El descenso del volumen en Latinoamérica](#) debido a los resultados negativos de algunos países importantes de la región.

[\\_La repercusión de la situación geopolítica en Rusia y Ucrania](#), que afectó a la región de Europa Central, Oriental y del Sur.

[\\_Los malos resultados](#) de ciertos países de Oriente Medio y África, motivados principalmente por los desórdenes políticos.

[\\_La región de Asia-Pacífico](#) ha resultado beneficiada por la migración de las agencias de viajes desde Topas, en Corea del Sur, a Amadeus.

[\\_Por último, tanto Europa Occidental como Norteamérica](#) se recuperaron de sus resultados negativos en 2013, presentando un índice de crecimiento moderado del sector.

### 3. Líneas de negocio de Amadeus e hitos en 2014\_Distribución

Con relación a la distribución no aérea, las reservas en 2014 aumentaron un 0,3% hasta los 59,4 millones frente a 59,2 millones en 2013, con crecimiento en las reservas de hotel, alquiler de coches y seguros, y un descenso en las reservas ferroviarias.

#### Ingresos y contribución



##### Ingresos y contribución (cifras en millones de euros)

	2013	2014 (excepto fusiones y adquisiciones)*	Variación*	Total 2014
<b>Ingresos</b>	<b>2.317,8</b>	<b>2.447,7</b>	<b>5,6%</b>	<b>2.455,1</b>
Ingresos por reservas	1.979,0	2.113,5	6,8%	n.a.
Ingresos no procedentes de reservas	338,9	334,2	(1,4%)	n.a.
<b>Contribución</b>	<b>1.035,9</b>	<b>1.080,3</b>	<b>4,3%</b>	<b>1.082,1</b>

\* Excluidas las adquisiciones en 2014 (Newmarket, UFIS e i:FAO) a efectos de comparabilidad.

En 2014, los ingresos totales del negocio de distribución fueron un 5,6% mayores que en 2013:

Ingresos por reservas: incremento del 6,8%, impulsado por una combinación de crecimiento del volumen (aumento del 4,6% en las reservas totales) y una repercusión positiva de los precios (2,1%), debido sobre todo a (i) una composición positiva de las reservas aéreas, al aumentar el peso de las reservas de alta rentabilidad (mundiales y regionales) en nuestro volumen total de reservas aéreas, (ii) una combinación de clientes positiva, (iii) una combinación de productos positiva en los volúmenes no aéreos, al disminuir la contribución de las reservas ferroviarias, con bajas comisiones de reserva por unidad, en el total de volúmenes no aéreos durante el año en comparación con el año

anterior, y (iv) un incremento general de las comisiones de reserva por unidad en nuestros productos no aéreos.

Ingresos no procedentes de reservas: descenso del 1,4% en 2014, debido sobre todo al efecto negativo de la evolución de la provisión de cancelación\*.

\* La provisión de cancelación corresponde al importe estimado de comisiones de reservas que se reembolsarán a las aerolíneas debido a la cancelación de reservas y que se recogen como importe negativo dentro de los ingresos no procedentes de reservas.

La contribución de nuestro negocio de distribución se calcula una vez deducidos de nuestros ingresos aquellos costes de explotación que se pueden atribuir directamente a esta línea de negocio (costes variables, relacionados principalmente con las comisiones e incentivos de distribución, costes de desarrollo de productos y costes comerciales y de marketing).

Los costes de explotación, netos de capitalización, crecieron un 6,7% durante el ejercicio completo. En términos brutos, los costes de explotación en 2014 aumentaron un 6,6% a consecuencia de:

El aumento de nuestro volumen de reservas (crecimiento del 4,6% en las reservas totales de agencias de viajes y aumento del 5,2% en las reservas aéreas).

Crecimiento de nuestro coste de distribución por unidad, debido a (i) un aumento de la contribución al volumen de reservas por parte de países donde trabajamos a través de distribuidores externos, especialmente en la región de Oriente Medio y África, y en la India, donde pagamos comisiones de distribución, y (ii) un mayor promedio de comisiones de incentivos por unidad abonadas a las agencias de viajes, provocado por una combinación del entorno competitivo y el conjunto de las agencias de viajes que originaron nuestras reservas.





Un aumento de nuestro gasto en I+D, incluidas actividades de desarrollo relacionadas con (i) nuevos productos para agencias de viajes, aerolíneas y empresas, destinados a proporcionar aplicaciones sofisticadas de reservas y búsqueda, servicios complementarios, funciones de promoción y distribución minorista, y funcionalidad móvil, y (ii) labores de regionalización para adaptar nuestra cartera de soluciones a las necesidades locales.

Un aumento de nuestra asistencia comercial motivado por la ampliación de nuestra cartera de productos (p. ej., nuevas soluciones para empresas y agencias de viajes de empresa, y dentro de las nuevas líneas de negocio), clientela y alcance geográfico. Se contrajeron también mayores gastos relacionados con impuestos locales y edificios e instalaciones.



“Mi momento más memorable del año no puede ser otro que la conferencia de prensa que celebramos en Colonia, Alemania, junto con el Consejero Delegado de Ryanair, Michael O’Leary. Resumiendo su importante decisión de regresar al GDS de Amadeus, Michael comentó a un periodista: ‘Soy la misma persona que se pasó 10 años diciendo que ni muerto volvería atrás en cuestión de GDS’ y lo calificó como ‘un signo del cambio y la evolución que se está produciendo’. En resumen, ambos estábamos

emocionados y muy agradecidos por tal reconocimiento público por parte de una de las aerolíneas de bajo coste con mayor éxito del mundo y por volver a colaborar con ella.

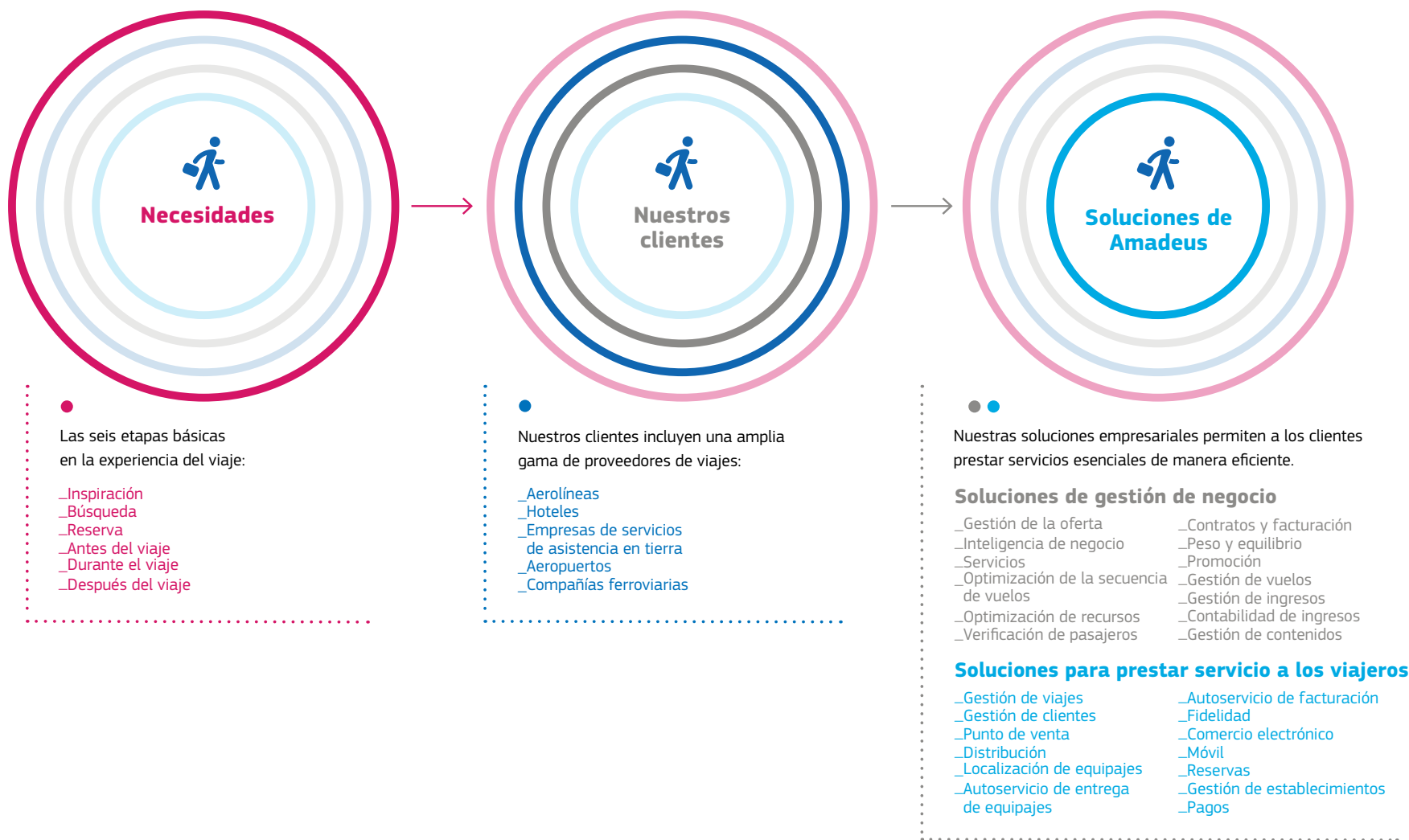
El resto es historia, literalmente. Poco después, Ryanair empezó a usar la tecnología Amadeus Ticketless Access con la incorporación de las mejoras *light ticketing*. Accediendo al sistema de Amadeus a través de una API para aumentar la rentabilidad y la capacidad de promoción, Ryanair disfruta también ahora de un mayor alcance respecto a su cliente prioritario: los viajeros de negocios, que representan ya una cuarta parte de los viajeros de la aerolínea.

A 31 de diciembre de 2014 son cerca de 80 las aerolíneas de bajo coste las que han elegido Amadeus, reconociendo el potencial superior de unas plataformas de distribución modernas, capaces de manejar los servicios complementarios. Las reservas de aerolíneas de bajo coste a través de Amadeus aumentaron un 16% en 2014 y esperamos seguir siendo testigos de este crecimiento durante muchos años”.

**Holger Taubmann,**  
Senior Vice President  
Distribution, Amadeus

## 3.2 Soluciones tecnológicas

Soluciones tecnológicas – las necesidades del viajero, en el centro de nuestro pensamiento



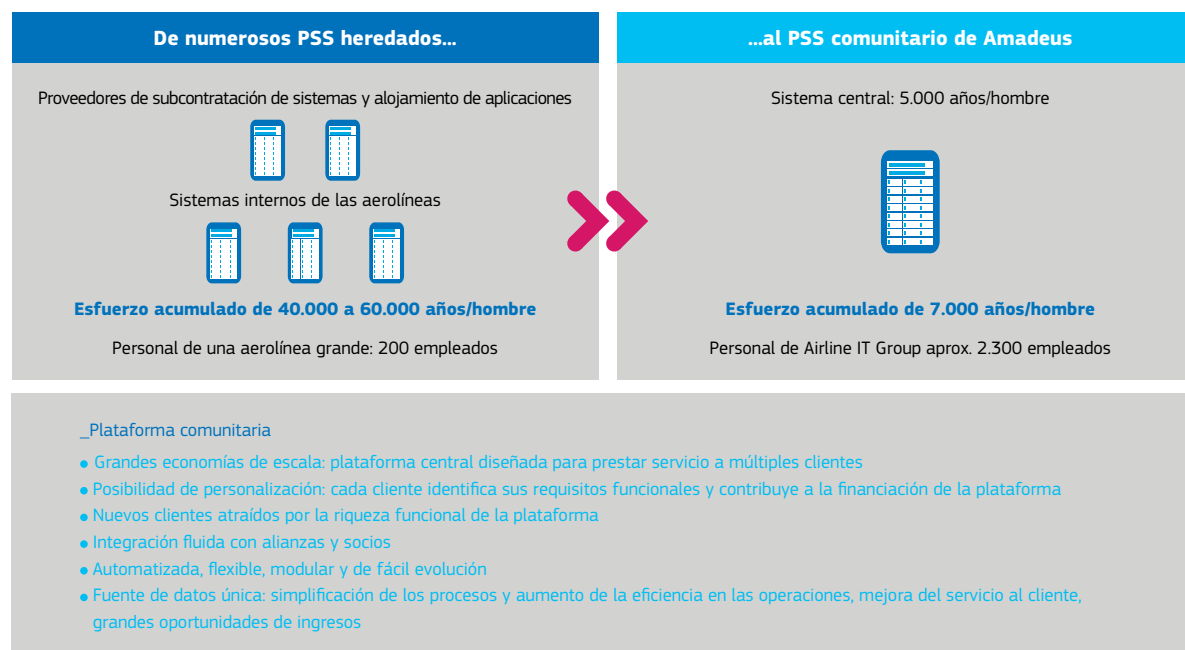
## Introducción a la línea de negocio

### Soluciones tecnológicas para aerolíneas

Amadeus crea soluciones tecnológicas y servicios de vanguardia para responder a los principales requisitos operativos de las aerolíneas en los ámbitos de las reservas y emisión de billetes, gestión de inventario, control de salidas, ventas minoristas y comercio electrónico, promoción, gestión de ingresos y soluciones financieras.

Con 133 aerolíneas que han contratado Amadeus Altéa Reservation y Amadeus Altéa Inventory, Amadeus es líder de mercado en sistemas de gestión de pasajeros (PSS). Contamos con la cartera más amplia de las principales alianzas de aerolíneas mundiales. Amadeus Altéa Suite es utilizado por dos tercios de los miembros de Star Alliance, tres cuartas partes de las compañías de oneworld y más de la mitad de los miembros de SkyTeam. Amadeus Altéa Suite facilita una mayor integración entre aerolíneas asociadas que necesitan compartir información sobre su disponibilidad, tarifas, y clientes y reservas, favoreciendo una experiencia fluida del cliente entre los distintos miembros de la alianza.

La comunidad de Amadeus Altéa incluye aerolíneas de todas partes del mundo y presenta una clientela verdaderamente equilibrada, lo que permite compartir de manera auténtica experiencias más allá de las fronteras regionales. Este concepto de plataforma común implica la actualización continua, no sólo para incorporar los nuevos requisitos del sector, sino



también para atender las necesidades emergentes de un mercado en evolución. Seguimos expandiéndonos e incorporando a nuevos clientes a esta plataforma común exclusiva para beneficiarnos de la integración y gestión sin interrupciones de la experiencia del viaje

completa del cliente. Las líneas aéreas clientes de Amadeus Altéa incluyen todos los tamaños y grados de sofisticación: desde aerolíneas que transportan a 70 millones hasta menos de 1 millón de pasajeros al año, incluidas aerolíneas consolidadas y *start-ups*.

### 3. Líneas de negocio de Amadeus e hitos en 2014\_Soluciones tecnológicas

Los ingresos por transacciones representan el 89% de todos los ingresos del negocio de soluciones tecnológicas (excluidas las adquisiciones en 2014). La mayoría de las transacciones facturadas están asociadas al volumen del tráfico aéreo: por ejemplo, los pasajeros embarcados (PB) de las aerolíneas en el caso de Amadeus Altéa Suite o el registro de nombres de pasajero (PNR) en el caso de nuestras soluciones de comercio electrónico. Al aplicar un modelo de ingresos basado en las transacciones, nuestros beneficios no se asocian directamente a los ingresos de la aerolínea, sino a su volumen de operaciones. Además, al centrar nuestros precios en los pasajeros para nuestra cartera de soluciones tecnológicas modulares, podemos aumentar las comisiones de transacción por unidad cuando nuestros clientes de aerolíneas incorporan módulos o funciones adicionales en su PSS.

Nuestros ingresos no procedentes de transacciones incluyen: (i) ingresos por personalización e implantación, derivados principalmente de servicios de asistencia en la migración de clientes de aerolíneas a nuestras soluciones Amadeus Altéa, y (ii) asesoramiento, integración de sistemas, alojamiento de aplicaciones y formación, así como otros servicios de asistencia al cliente para las aerolíneas.

Nuestro modelo de negocio de soluciones tecnológicas ayuda a proporcionar estabilidad y visibilidad a nuestro negocio de cara al futuro. Con arreglo a los contratos actuales, Amadeus calcula que, de aquí a 2017, el número de pasajeros anuales embarcados procesados por la plataforma Amadeus Altéa rondará los 1.000 millones.

#### **Cartera de soluciones tecnológicas para aerolíneas\***

Nuestro PSS Amadeus Altéa Suite ofrece un conjunto de soluciones de gestión de pasajeros de nueva generación que aborda las funciones de operaciones fundamentales para las aerolíneas: ventas y reservas, gestión de inventario y control de salidas de vuelos.

[\\_Amadeus Altéa Reservation](#) permite a nuestras aerolíneas clientes gestionar todas sus reservas, tarifas y emisión de billetes a través de una única interfaz, compatible con la distribución a través de canales directos e indirectos, tanto *online* como *offline*.

[\\_Amadeus Altéa Inventory](#) permite a las aerolíneas crear y gestionar horarios, número de plazas y tarifas asociadas, por cada vuelo. De esta forma, la aerolínea puede vigilar y controlar la disponibilidad y reasignar pasajeros en tiempo real. Amadeus Altéa Inventory incorpora también una función de mapa de asientos.

[\\_Amadeus Altéa Departure Control \(Altéa DC\)](#) abarca muchos aspectos de la salida de vuelos, como la facturación, emisión de tarjetas de embarque, control de puertas de embarque y otras funciones relacionadas con el embarque de pasajeros, permitiendo también a las aerolíneas gestionar de manera eficiente las incidencias de vuelo. Además, Amadeus Altéa ofrece una función de control de la carga aérea que permite a las aerolíneas evaluar y optimizar el uso del combustible.

Además de Amadeus Altéa Suite, ofrecemos una gama de soluciones tecnológicas para ayudar a las aerolíneas en los procesos fundamentales relacionados con el cliente, como Amadeus Ticketing Platform, Revenue Integrity, Payment Solutions, Revenue Management, Ticket Changer, Airline Ancillary Services, Electronic Miscellaneous Document Server, Passenger Revenue Accounting y Loyalty, entre otras. Cada una de estas soluciones ha sido diseñada para su plena integración en nuestras soluciones Amadeus Altéa, con el fin de aprovechar sus funciones orientadas al cliente, pero se puede usar también de forma independiente con sistemas internos o de otros proveedores.

Además, los sistemas Amadeus Airline Merchandising y Retailing incluyen soluciones destinadas a mejorar la rentabilidad y eficiencia de los procesos de ventas y asistencia de comercio electrónico de las aerolíneas. La solución se puede integrar totalmente, como Amadeus Flex Pricer para tarifas preventa y compra *online* en múltiples divisas, o Amadeus e-Retail, una sofisticada solución de reservas para sitios web y soluciones de servicio de posventa que incluye el canje de premios *online* y el cambio de billetes *online*.

A 31 de diciembre de 2014, 110 aerolíneas clientes utilizaban nuestras soluciones de promoción y venta minorista, incluidas más de 25 de las 50 principales aerolíneas de la IATA (medidas en términos de número total de pasajeros anuales).

\* Para más información sobre los productos y servicios de Amadeus, visite [www.amadeus.com/airlineit](http://www.amadeus.com/airlineit)



## Retos y oportunidades en el negocio de soluciones tecnológicas

Los proveedores de viajes están sufriendo una presión competitiva o de costes y están intentando cada vez más sustituir sus sistemas internos heredados. Mediante la subcontratación de ciertos procesos básicos a proveedores independientes de plataformas tecnológicas estándar de escala adaptable de nueva generación, como Amadeus, los clientes pueden mejorar la calidad y funcionalidad de su oferta de productos y servicios, reduciendo al mismo tiempo sus riesgos y su gasto en desarrollo y mantenimiento continuo.

El mercado de las soluciones tecnológicas está muy fragmentado, con varias empresas centradas en subsectores particulares y que funcionan con distintos modelos empresariales. Los proveedores de soluciones tecnológicas suelen trabajar con uno de los tres modelos empresariales siguientes:

- Modelo de plataforma comunitaria. El socio subcontratado proporciona, gestiona, personaliza y desarrolla de forma continua el sistema tecnológico por medio de una solución estándar compartida por todos los clientes conectados a la plataforma del proveedor de soluciones tecnológicas. La remuneración suele tener lugar por cada transacción.
- Modelo de alojamiento individual de aplicaciones. El socio subcontratado desarrolla y despliega un sistema individual con los clientes y aloja dicho sistema en un centro de datos de un proveedor independiente. La remuneración suele tener lugar por cada transacción o cada licencia.
- Modelo de subcontratación de sistemas. El socio subcontratado administra y gestiona los sistemas del cliente a través de un entorno sencillo de alojamiento de aplicaciones. La personalización y otras mejoras quedan a cargo de los proveedores de viajes. La remuneración suele tener lugar con arreglo a un precio fijo o de coste más honorarios profesionales.

Nosotros consideramos que el modelo de plataforma comunitaria es el modelo empresarial tecnológico más rentable porque:

- Los clientes se benefician de unos costes de desarrollo comunes.
- Su modelo de precios basado en las transacciones permite a los clientes convertir lo que de otro modo sería un coste fijo en un coste variable asociado al volumen de transacciones.
- El desarrollo continuo por parte del proveedor de soluciones tecnológicas garantiza que el cliente disfrute siempre de una solución moderna y de última tecnología, reduciendo los riesgos asociados a los costes fijos de las grandes infraestructuras tecnológicas.
- Amadeus Altéa Suite se ofrece como un modelo de Software como Servicio (SaaS), reduciendo la infraestructura tecnológica y los costes de asistencia para nuestros clientes.
- Según nuestras previsiones, cada vez más proveedores de viajes van a optar por externalizar sus sistemas, decidiendo invertir en sistemas tecnológicos de nueva generación.





## Hitos en 2014

En julio despegaron los primeros vuelos internacionales regulares operados por Southwest Airlines con rumbo al Caribe, lo que representaba también la implantación completa y con éxito de Amadeus Altéa Suite. Esto ocurrió tras el anuncio en mayo de que Southwest había firmado un contrato por Amadeus Altéa Suite para prestar servicio a las operaciones nacionales de la aerolínea en los EE. UU. Southwest y Amadeus trabajarán juntas para el traslado completo de la aerolínea a la plataforma Amadeus Altéa, para sus vuelos tanto nacionales como internacionales en los próximos años.

También a lo largo del año, Thai Airways, SriLankan Airlines, Vistara y Cape Air concluyeron con éxito su migración a Amadeus Altéa.

Las aerolíneas del Grupo Thomas Cook se convirtieron en las primeras aerolíneas en adoptar la serie completa de soluciones Altéa de Amadeus. El acuerdo incorpora la fijación de precios dinámica por los servicios complementarios para apoyar la estrategia de promoción multicanal de las aerolíneas. Cuatro de las aerolíneas del Grupo Thomas Cook, con sede en Alemania, el Reino Unido, Escandinavia y Bélgica, adoptarán la serie Amadeus Altéa como plataforma única para la gestión de reservas, inventario y control de salidas.

A lo largo del año se firmaron también nuevos contratos de Amadeus Altéa con muchas otras aerolíneas líderes, entre otras Japan Airlines y Swiss International Airlines.

South African Airways anunció en septiembre sus planes de migración a Amadeus Revenue Accounting, convirtiéndose así en el primer miembro de Star Alliance en elegir esta solución.

Lufthansa eligió Amadeus para administrar las nuevas páginas web de búsqueda, reservas y modificación de reservas de la aerolínea. Lufthansa.com, que recibe más de 210 millones de visitantes anuales, lanzó un flujo de búsqueda y reservas totalmente renovado que facilitará la experiencia de compra para el viajero, gracias a una mejor navegación y transparencia en la información de precios. El nuevo sitio web ha sido diseñado para mejorar significativamente la capacidad de promoción de la aerolínea tanto en su actividad nacional como internacional.

Hainan Airlines, la mayor aerolínea privada de China, anunció que seguiría gestionando su experiencia de “consulta y reservas” *online* con las soluciones de comercio electrónico de nueva generación de Amadeus, incluyendo Amadeus e-Retail Engine y Amadeus Award Shopper, que permite al viajero canjear sus millas de viajero frecuente a través de Internet y también comprar billetes mediante una combinación de millas y dinero. La aerolínea desplegó también Amadeus e-Personalise, que hace exclusivo el sitio web de Hainan Airlines para cada uno de sus visitantes.



“2014 ha sido un año que ha marcado un cambio de rumbo para Amadeus en la región de Asia-Pacífico. Tras años de colaboración y mucho trabajo por parte de los equipos de Korean Air, TOPAS y Amadeus en Asia-Pacífico y en todo el planeta, alcanzamos

un hito importante al final del tercer trimestre, cuando Korean Air migró a Amadeus Altéa Suite.

El segundo hito se logró al efectuarse el primer registro de nombres de pasajero (PNR) de Amadeus en Corea por medio de TOPAS SellConnect, una versión especial para Corea de Amadeus Selling Platform Connect. Actualmente, TOPAS SellConnect se encuentra desplegado en más de 15.000 agentes de viajes en Corea.

Dado que Corea es uno de los mercados de viajes con mayor crecimiento en Asia, tanto para rutas nacionales como internacionales, la incorporación de las reservas de TOPAS será un gran impulso para nuestra posición global en Asia-Pacífico y en todo el mundo.

El proyecto de Corea ha sido uno de los más complejos jamás emprendidos por Amadeus a nivel mundial, al incluir la migración simultánea de la aerolínea y de todo el mercado de las agencias de viajes, por lo que estamos muy orgullosos de haber alcanzado este hito”.

**Ángel Gallego,**  
*President of Amadeus Asia*



## Resultados económicos de soluciones tecnológicas en 2014

Nuestro negocio de soluciones tecnológicas siguió experimentando un importante crecimiento en 2014. Los ingresos crecieron un 12,9% durante el año, a lo cual contribuyó un aumento de los ingresos de soluciones tecnológicas por transacciones, impulsados por el crecimiento del volumen de pasajeros embarcados (PB) y por una mayor comisión media por unidad, así como los ingresos no procedentes de transacciones. La contribución, por su parte, aumentó un 13,8% hasta los 627 millones de euros.

## Pasajeros embarcados y aerolíneas migradas de Amadeus



### Pasajeros embarcados de Amadeus por región (cifras en millones) y aerolíneas migradas a Altéa

	2013	2014	Variación
Europa Occidental	308,6	318,7	3,3%
Asia-Pacífico	109,2	166,6	52,6%
Norteamérica	-	0,8	n.a
Oriente Medio y África	96,3	100,5	4,4%
Europa Central, Oriental y del Sur	35,1	35,6	1,4%
Latinoamérica	66,6	73,2	10,0%
<b>Total de pasajeros embarcados</b>	<b>615,7</b>	<b>695,4</b>	<b>12,9%</b>
<b>Aerolíneas migradas (a 31 de diciembre)*</b>	<b>112**</b>	<b>124</b>	<b>-</b>

\* Aerolíneas migradas al menos al módulo Amadeus Altéa inventory, además del módulo Reservation de Amadeus.

\*\* Dos aerolíneas que han cesado sus operaciones han sido eliminadas de las cifras de diciembre de 2013.

Durante el ejercicio completo 2014, el número de pasajeros embarcados (PB) alcanzó los 695,4 millones, un 12,9% más que en 2013, gracias a las migraciones a Altéa y el crecimiento orgánico (+3,5%).

A 31 de diciembre de 2014, el 45,8% de nuestros PB totales estuvo generado por aerolíneas de Europa Occidental, con un descenso respecto al mismo periodo de 2013, dado el mayor peso de nuestro volumen de PB en Asia-Pacífico.

El incremento en Asia-Pacífico se ha debido a la contribución de las aerolíneas asiáticas incorporadas a nuestra plataforma, como Singapore Airlines, EVA Airways, Garuda Indonesia, Thai Airways, Asiana Airlines y Korean Air. Esta tendencia hacia Asia-Pacífico continuará,

ya que tenemos programada una serie de migraciones de aerolíneas asiáticas para los próximos años, como All Nippon Airways (negocio de pasajeros internacionales únicamente) y Japan Airlines. De forma similar, nuestra exposición a la región de Norteamérica aumentará con la migración de Southwest Airlines (negocio de pasajeros nacionales) a lo largo de los próximos años. Las migraciones de Southwest (negocio de pasajeros internacionales) y SeaPort Airlines durante el año han empezado a contribuir ya en esta región. Por su parte, las regiones de Oriente Medio, África y Europa Central, Oriental y del Sur han resultado perjudicadas por los desórdenes políticos en algunos países de Oriente Medio y el norte de África, así como por las aerolíneas que han dejado de utilizar la plataforma Amadeus Altéa.

### 3. Líneas de negocio de Amadeus e hitos en 2014\_Soluciones tecnológicas

## Ingresos y contribución



En 2014, los ingresos de soluciones tecnológicas aumentaron un 12,9%. Los ingresos del grupo se vieron favorecidos por el crecimiento de los ingresos tecnológicos por transacciones y no procedentes de transacciones.

### Ingresos por transacciones

#### Ingresos de soluciones tecnológicas por transacciones

Los ingresos de soluciones tecnológicas por transacciones aumentaron un 16,0% en 2014 hasta los 684,7 millones de euros. Este incremento se sustentó en el fuerte crecimiento de las principales líneas de ingresos:

**\_Amadeus Altéa:** importante aumento impulsado por el crecimiento del volumen, tanto en relación con las nuevas migraciones efectuadas durante el año como con la repercusión en el ejercicio completo de las migraciones de 2013, junto con un aumento de la comisión media por unidad de Amadeus Altéa debido a las migraciones a Amadeus Altéa DC durante el año. Se produjo también una contribución positiva de la actividad de venta cruzada con soluciones independientes y de comercio electrónico.

**\_Comercio electrónico:** importante aumento en el volumen de registro de nombres de pasajero (PNR), debido en parte a un incremento del número de clientes. Contribución positiva también de las actividades de ventas incrementales.

**\_Soluciones tecnológicas independientes:** buenos resultados continuados gracias al éxito de diversos productos, como Amadeus Ticket Changer, soluciones de autoservicio, servicios complementarios, servicios web y fidelidad. Al igual

## Ingresos y contribución (cifras en millones de euros)

	2013	2014 (excepto fusiones y adquisiciones)*	Variación*	Total 2014
<b>Ingresos</b>	<b>785,9</b>	<b>887,3</b>	<b>12,9%</b>	<b>962,6</b>
Ingresos por transacciones	694,0	789,3	13,7%	n.a.
Ingresos por transacciones electrónicas	590,5	684,7	16,0%	n.a.
Ingresos por distribución directa	103,5	104,7	1,1%	n.a.
Ingresos no procedentes de transacciones	91,9	98,0	6,7%	n.a.
<b>Contribución</b>	<b>550,7</b>	<b>627,0</b>	<b>13,8%</b>	<b>651,0</b>

\* Excluidas las adquisiciones en 2014 (Newmarket, UFIS e i:FAO) a efectos de comparabilidad.

que en el caso de Amadeus Altéa, el crecimiento se debe a nuestros clientes anteriores, así como a los nuevos clientes incorporados, y a la venta cruzada con otros productos, tal como se ha mencionado anteriormente.

**\_Nuevas líneas de negocio:** aumento de la contribución, si bien aún pequeña, de las nuevas líneas de negocio, como soluciones tecnológicas para aeropuertos y pagos.

Los ingresos medios de soluciones tecnológicas por transacciones por cada PB aumentaron durante el año un 2,7%. Los principales motivos de este incremento son:

**\_Un aumento de la comisión por unidad de Amadeus Altéa** debido a las migraciones al módulo Amadeus Altéa DC.

**\_Los resultados positivos** de la venta cruzada y las ventas incrementales.

**\_El aumento de la contribución de las nuevas iniciativas,** como soluciones tecnológicas para aeropuertos y pagos.

### Distribución directa

Los ingresos de distribución directa aumentaron un 1,1% en 2014 en comparación con 2013. Este aumento se debió sobre todo al crecimiento orgánico de nuestro volumen, contrarrestado parcialmente por la incidencia en el ejercicio completo de la migración de algunos de los usuarios anteriores de nuestro módulo Reservations (principalmente Thai Airways) al módulo Inventory de nuestro Amadeus Altéa Suite en 2013. En esos casos los ingresos se trasladan de distribución directa a ingresos por transacciones electrónicas.

### Ingresos no procedentes de transacciones

Los ingresos no procedentes de las transacciones aumentaron un 6,7% en 2014, sobre todo a causa de unos mayores ingresos por servicios (por ejemplo, asesoramiento y servicios personalizados relacionados con el comercio electrónico). Asimismo, los ingresos asociados a deficiencias de desarrollo e implantaciones siguieron creciendo, debido sobre todo a ingresos aplazados que empezaron a reconocerse después del traslado de la migración del cliente.



La contribución de nuestro negocio de soluciones tecnológicas se calcula una vez deducidos de nuestros ingresos aquellos costes de explotación que se pueden atribuir directamente a esta línea de negocio.

El incremento del 13,8% de la contribución de nuestro negocio de soluciones tecnológicas en 2014 se debió a un aumento del 12,9% de los ingresos y del 10,7% de los costes de explotación netos (a consecuencia del crecimiento de los costes de explotación brutos en un 2,8% y del descenso de las capitalizaciones en un 7,9%).

El crecimiento de los costes de explotación en términos brutos se debió principalmente a:

Un aumento de nuestros costes de desarrollo asociados al desarrollo de productos en nuestra cartera de soluciones tecnológicas para aerolíneas (p. ej., contabilidad de ingresos, gestión de ingresos, promoción y comercio electrónico) y en las nuevas iniciativas de negocio (Aeropuerto, Ferrocarril, Hotel, Pagos), la mayoría de las cuales está sujeta a capitalización.

El crecimiento contenido de los costes comerciales como resultado de la combinación de un aumento de la asistencia comercial en las nuevas líneas de negocio, motivado por la ampliación de la oferta y la intensa actividad comercial emprendida durante el periodo, y la eficiencia de costes conseguida en el negocio de soluciones tecnológicas para aerolíneas.



“Sin duda, los dos momentos más gratificantes para mí en 2014 vinieron de la mano de nuestra colaboración pionera con Southwest Airlines.

En primer lugar, compartimos juntos un momento histórico para ambas compañías: el primer vuelo internacional de Southwest fue también la primera salida de la aerolínea utilizando Amadeus Altéa Suite.

Esto supuso la emocionante culminación de dos años de infatigable colaboración tecnológica y rediseño de sistemas “entre bambalinas” entre nuestros equipos. La implantación de la serie Amadeus Altéa Suite completa había sido un esfuerzo realmente internacional, con equipos trabajando de forma permanente en tres centros estadounidenses, así como en Sídney (Australia), Bangkok (Tailandia), Londres (Reino Unido), Niza (Francia), Erding (Alemania) y Bangalore (India).

En segundo lugar, este hito resultó aún más decisivo por las noticias, poco antes, de que Southwest iba a contratar también nuestra serie Amadeus Altéa Suite completa como futura solución de reservas única de Southwest, tanto para sus reservas nacionales como internacionales.

Estamos orgullosos de trabajar con Southwest Airlines, la mayor aerolínea de los EE. UU. en pasajeros embarcados en vuelos nacionales\*, con más de 100 millones de clientes al año.

El éxito de nuestra colaboración hasta la fecha se debe en gran medida a la cultura complementaria de ambas entidades, con una dedicación incesante a la ejecución y los resultados. Juntos estamos deseando conformar el futuro de los viajes con cada reserva, facturación y despegue”.

**Julia Sattel,**  
Senior Vice President,  
Airline IT, Amadeus

\* Según el cálculo del *O&D Survey* (Estudio de Origen-Destino) del Departamento de Transporte estadounidense en los 12 meses finalizados el 30 de septiembre de 2014 en función de los pasajeros embarcados de origen.

## 3.3 Diversificación en nuevas áreas de negocio

Además de nuestra cartera de soluciones tecnológicas para aerolíneas, estamos ampliando gradualmente nuestra actividad a la oferta de soluciones tecnológicas para otros participantes en el sector de los viajes. A partir de nuestra experiencia única en sistemas fundamentales para aerolíneas, Amadeus se asocia con otros proveedores para desarrollar soluciones de próxima generación para ellos. Nuestra intención es aprovechar nuestra base tecnológica, plataforma tecnológica comunitaria compartida y experiencia en el sector de los viajes para ampliar nuestra cartera con nuevas líneas de negocio:

- \_Soluciones tecnológicas para aeropuertos
- \_Ferrocarriles y viajes por carretera
- \_Hoteles
- \_Inteligencia de viajes
- \_Pagos
- \_Móvil



HOTEL



“Uno de mis momentos más destacados del año fue el hecho de que el Aeropuerto de Londres Gatwick (LGW) se convirtiera en el primero en implantar nuestro A-CDM Portal (Airport-Collaborative Decision Making) en la nube.

Compartiendo los ambiciosos planes de LGW, la plataforma fue desplegada para 300 usuarios de 30 aerolíneas, empresas de servicios de asistencia en tierra y proveedores de servicios aeroportuarios en un plazo de tan sólo ocho semanas, un reto contra reloj enormemente complejo pero emocionante. Resultó muy satisfactorio ver después cómo este despliegue generaba menos retrasos y un aumento de la capacidad.

Fue aún más gratificante oír hablar de la “respuesta enormemente positiva de los usuarios” y escuchar al Director Informático de LGW, Michael Ibbitson, calificar el portal como “una revolución para el sector”. LGW calcula ahora que, en un año, nuestra solución contribuirá a aumentar la capacidad de las pistas de vuelo hasta 55 vuelos cada hora y prestar servicio a 40 millones de pasajeros al año en una sola pista. Por otra parte, siguen existiendo deficiencias de comunicación en el ecosistema aeroportuario: incidencias, información de vuelos, carga de equipajes y pasajeros en tránsito. En nuestra opinión, es necesario un enfoque más colaborativo para una experiencia más fluida en el aeropuerto. Por ello, el portal de LGW representa un hito en nuestro compromiso por mejorar la experiencia del pasajero trabajando en colaboración con los aeropuertos y sus grupos de interés.

Estamos deseando poder anunciar que nuevos aeropuertos han seguido los pasos de Gatwick durante 2015”.

**John Jarrell,**  
Head of Airport IT, Amadeus

## Soluciones tecnológicas para aeropuertos



Amadeus lanzó oficialmente su negocio de soluciones tecnológicas para aeropuertos en 2013, con planes para crear una serie integrada de soluciones para operaciones aeroportuarias. El negocio ha crecido rápidamente: el Aeropuerto de Múnich, el Aeropuerto de Copenhague y MAP Handling fueron los clientes iniciales. Amadeus continúa investigando a fin de crear una cartera completa de soluciones tecnológicas para aeropuertos.

Además de la adquisición de UFIS, la unidad de negocio Airport IT siguió avanzando en sus planes de crecimiento y su estrategia de diversificación en nuevos ámbitos tecnológicos —procesamiento de pasajeros y manipulación de equipajes— con el lanzamiento de dos nuevos productos creados totalmente por Amadeus: Airport Common Use Service y Baggage Reconciliation System (BRS).

### Adquisición de UFIS

Amadeus optó por una estrategia de adquisiciones y en 2014 compró UFIS Airport Solutions. UFIS lleva 20 años siendo líder en el negocio de las soluciones tecnológicas para aeropuertos y, durante todo ese tiempo, la empresa se ha ganado la confianza de grandes aeropuertos de todo el mundo. La mejora e integración de la cartera de UFIS en los componentes ya creados por Amadeus nos permitió poner a punto una cartera completa de soluciones tecnológicas para aeropuertos en un plazo muy breve.

Esta adquisición aceleró la aparición de Amadeus en el escenario de las tecnologías para aeropuertos: UFIS aportó a Amadeus un conjunto complementario de productos y servicios, además de una amplia experiencia en soluciones integradas para operaciones aeroportuarias. Gracias a ello, Amadeus ofrece ahora un servicio tecnológico totalmente gestionado a los operadores aeroportuarios y otros grupos de interés que los acerca a otros integrantes del ecosistema de viajes. La adquisición de UFIS es también un gran paso hacia el objetivo de responder a los numerosos retos y problemas a los que se enfrentan hoy en día las entidades participantes en los aeropuertos, al reunir a dos empresas líderes que comparten la misma ambición de revolucionar el negocio aeroportuario.






### Lanzamiento de Amadeus Airport Common Use Service (ACUS)

Amadeus ACUS se presentó al sector en marzo de 2014 en la mayor feria tecnológica para aeropuertos del mundo: Passenger Terminal Expo en Barcelona. Amadeus ACUS es una plataforma de Software como Servicio (SaaS) en la nube que ayuda a las aerolíneas y empresas de servicios de asistencia en tierra a eliminar las cargas del alojamiento y desarrollo de aplicaciones en el aeropuerto. Amadeus ACUS ofrece un alojamiento centralizado en el centro de datos de Amadeus (“en la nube”), al que se accede a través de Internet.

La computación en la nube representa un cambio fundamental en el modo de suministrar soluciones tecnológicas a los aeropuertos. Al alojar las aplicaciones en la nube, la actualización del *software* se puede realizar a nivel central para luego desplegarse en todos los aeropuertos de la red, eliminando así la necesidad de realizar cambios en cada uno de los aeropuertos. Las aerolíneas han elegido ya la tecnología en la nube para ejecutar muchas aplicaciones esenciales alojadas a nivel central, y el negocio de los aeropuertos puede ganar una enorme eficiencia adoptando un servicio de “uso común” en la nube con ACUS.

El lanzamiento de ACUS, respaldado por la publicación del estudio de Amadeus “Making the case for the cloud in Common Use airport technology” , ha abierto el debate en el mercado sobre cómo la futura tecnología en la nube puede mejorar los resultados comerciales y operativos en el sector del transporte aéreo.

 Para más información, consulte “Estudios”, pág. 69.

## Colaboración con Icelandair: sistema Amadeus Airport Baggage Reconciliation (BRS)

Amadeus, en colaboración con Icelandair y su empresa de servicios de asistencia en tierra, IGS, documentó los requisitos para la solución Amadeus BRS. El producto fue creado íntegramente por Amadeus, pensando en ventajas exclusivas para complementar los servicios ya ofrecidos por Amadeus a las aerolíneas, empresas de servicios de asistencia en tierra y aeropuertos de todo el mundo. Amadeus Airport BRS se lanzó oficialmente en el aeropuerto de Keflavik, en Islandia, en mayo de 2014.

Nuestro objetivo principal era crear un producto exclusivo que no sólo ofreciese a nuestros clientes verdaderas alternativas de conciliación, mejora de las operaciones y reducción de costes, sino que además se pudiera desarrollar rápidamente, de manera que nuestros clientes se beneficiasen de inmediato de las ventajas estratégicas de nuestra solución BRS. Amadeus BRS es la única solución de localización de equipajes realmente integrada, puesto que el equipaje es un módulo agregable a Amadeus Altéa Suite que funciona eficazmente con nuestras aplicaciones de sistema de control de salidas de vuelos (DCS), inventario y planificación de la carga. Otro elemento diferenciador es que Amadeus Airport BRS elimina la dependencia del usuario final de los costosos mensajes de teletipo referentes al equipaje dentro de Amadeus Altéa Suite.

## Servicios de asistencia en tierra


El sector de los servicios de asistencia en tierra siguió demostrando un impresionante crecimiento a lo largo de 2014. Esto se puede explicar por nuestra estrategia de ventas incrementales y la evolución de nuestra cartera, desarrollada para adelantarse y dar respuesta a las necesidades del cliente.


En 2014, Amadeus Altéa Ground Handler Departure Control Suite fue contratado por 19 nuevas empresas de servicios de asistencia en tierra, elevando así la clientela total a 84. Estas empresas cubren una amplia extensión geográfica, que incluye Europa, Asia, América, Oriente Medio y África.

## Operadores aeroportuarios

En lo referente a los aeropuertos, Amadeus ha ganado un espacio en el mercado australiano gracias a un acuerdo con el Aeropuerto de Perth para el uso de ACUS.

Además, por primera vez en el sector de la distribución de viajes, los aeropuertos podrán ofrecer plazas de estacionamiento a través de la red de Amadeus de distribuidores de viajes en Escandinavia. Swedavia, el grupo que posee y administra 10 aeropuertos en toda Suecia, con una gestión de más de 33 millones de pasajeros al año, ha contratado Amadeus Indirect Distribution. Los viajeros podrán reservar su estacionamiento a la vez que adquieren sus billetes de avión.

Por otro lado, Amadeus Sequence Manager  se creó en colaboración con el Aeropuerto Internacional de Múnich. El aeropuerto se ha beneficiado de un orden de vuelos perfeccionado, especialmente en las condiciones adversas del invierno, cuando los aviones necesitan servicios de deshielo. Asimismo, el aeropuerto de Londres Gatwick fue el primero en implantar Amadeus Airport A-CDM Portal, una herramienta en la nube que permite a todos los empleados

 Para más información, consulte "Ventajas ambientales de las soluciones de Amadeus", pág. 87.

de los aeropuertos ver el estado en tiempo real de todos los vuelos, ya sea en el aire o en tierra. La norma paneuropea A-CDM acerca el conjunto del ecosistema del aeropuerto (operadores aeroportuarios, aerolíneas, empresas de servicios de asistencia en tierra y gestión del tráfico aéreo) para una mayor eficiencia y transparencia, compartiendo información precisa en el momento oportuno.

Más recientemente, Innsbruck ha sido el primer aeropuerto en contratar la solución Amadeus Airport Passenger Verification, que facilita unos procesos de control de seguridad más fluidos, y es, también, el primero en desplegar Amadeus ACUS. Además, el aeropuerto está implantando Amadeus BRS.

**“Mantenemos el compromiso de optimizar las operaciones aeroportuarias y la experiencia global del pasajero, y estamos encantados de colaborar con Amadeus para hacerlo realidad. Compartir recursos tecnológicos y utilizar la tecnología en la nube liberará ingresos y espacio físico”.**

**Michael Herrmann,**  
*Director of Airport Operations and Head of Airport IT  
Innsbruck Airport*



## Ferrocarriles y viajes por carretera



Amadeus se ha comprometido a ayudar a las compañías ferroviarias, de autocares y autobuses a conectar con los distribuidores de viajes, empresas y viajeros para atender mejor a sus clientes y gestionar de forma más eficaz sus actividades\*. La línea de negocio de ferrocarril y viajes por carretera de Amadeus está dedicada a atender las necesidades de más de 90 compañías ferroviarias de todo el mundo, investigando al mismo tiempo cómo las empresas de autobuses, autocares y otros proveedores de transportes por carretera pueden sacar partido de nuestra tecnología y experiencia. Por último, proporcionamos contenido de viajes por ferrocarril y carretera a nuestra red mundial de distribuidores de viajes, tanto de negocios como de ocio, agencias de viajes *online* y tradicionales, empresas y las propias compañías ferroviarias.

El sector ferroviario se encuentra en fase de expansión:

—A raíz de la liberalización en Europa, se están ampliando las redes de ferrocarril de alta velocidad.

—Está aumentando la intención de los usuarios de viajar en tren.

—El tren está cobrando importancia ahora que el sector mundial de los viajes está intentando proporcionar al viajero una mayor fluidez en sus desplazamientos. ●

\*Para más información sobre la cartera de Amadeus, visite [www.amadeusrail.net](http://www.amadeusrail.net)

● Para más información, consulte “Amadeus, líder en el espacio de los viajes multimodales”, pág. 26.

**“Apreciamos la voluntad de Amadeus de invertir en el cliente y en innovación y estar además muy próximos a nosotros como cliente suyo”.**

**Thomas Silbersky,**  
*Head of Sales and Marketing SJ Group*

**Amadeus Total Rail** es nuestra serie de soluciones para los viajes por ferrocarril y carretera. Son soluciones para múltiples canales y operadores ferroviarios, y ofrecen funciones de disponibilidad, reservas y emisión de billetes, tanto para distribuidores de viajes (agencias de viajes, agencias de viajes *online* y empresas) como para canales de venta directa de viajes por ferrocarril y carretera. Estos son algunos ejemplos de las soluciones que hemos desarrollado:

—**Amadeus Web Services:** un conjunto de herramientas que permite a las compañías ferroviarias y a las agencias de viajes *online* construir su propia interfaz web, seleccionando los servicios de tren, tarifas e inventario que deseen vender *online*.

—**Amadeus Rail Display:** una solución específica y exclusiva de reservas ferroviarias disponible en Amadeus Selling Platform para nuestra red mundial de distribuidores de viajes. Totalmente integrada en las herramientas y procesos de las agencias de viajes (perfiles, registros de nombres de pasajero, fuentes de *mid-office* y *back-office*) y con una interfaz gráfica fácil de usar, permite reducir a la mitad el tiempo total de reserva. Amadeus Rail Display ha sido reconocido como “mejor integración europea” en los galardones European Rail Congress Awards que “premian y fomentan la excelencia y la innovación en los ferrocarriles europeos”.



### —Amadeus Air–Rail Display

es una solución pionera en el sector que permite la comparación entre avión y tren, y la opción de reservar servicios ferroviarios en la misma pantalla que los vuelos, permitiendo vender el tren como un modo de transporte alternativo en la fase de reserva. Esta solución ha sido adoptada por Trenitalia, Thalys y Eurostar. Air–Rail Display hace realidad la posibilidad de acuerdos entre compañías ferroviarias y líneas aéreas, maximizando así las oportunidades de negocio para ambas.

(Para más información, consulte el caso práctico “Thalys partners with Amadeus to sell Rail on a combined Air–Rail Display” en [www.amadeusrail.net/case-studies](http://www.amadeusrail.net/case-studies)).

**“Amadeus Rail Display ha reducido en más de la mitad nuestros tiempos de reserva. Es una herramienta muy intuitiva y fácil de usar”.**

**Angela Isherwood,**  
*Senior Product Manager*  
*Key Travel*

### BeNe Rail: cliente del lanzamiento de la primera plataforma comunitaria de soluciones tecnológicas ferroviarias

BeNe Rail International es una empresa tecnológica conjunta entre la compañía ferroviaria nacional belga, SNCB/NMBS, y Nederlandse Spoorwegen, de los Países Bajos, constituida con el fin de crear la plataforma de venta y distribución de billetes para servicios de tren internacionales y de alta velocidad.

Con la acuciante necesidad competitiva de alcanzar un nuevo nivel en el servicio al cliente y la distribución, BeNe se ha unido a Amadeus para crear una exclusiva plataforma tecnológica de nueva generación desarrollada por la comunidad, que proporcionará al ferrocarril todos los procesos conectados de principio a fin que este necesita para atender a sus clientes, reducir sus costes y ampliar su negocio.

**“La plataforma comunitaria de soluciones tecnológicas ferroviarias de Amadeus abrirá nuevos horizontes para nosotros en nuestro esfuerzo por reforzar nuestra distribución de múltiples compañías a través de múltiples canales con un contenido ferroviario mejorado, suministrado por nuestras empresas colaboradoras. Nuestros clientes podrán confiar en una única solución ferroviaria muy práctica para responder a todas sus necesidades. Esto nos permitirá poner a punto nuestra oferta de servicios con recursos especializados, lo cual mejorará, a su vez, la satisfacción de los viajeros”.**

**Arnold De Brauer,**  
*Presidente de BeNe Rail International*



### Soluciones tecnológicas de Amadeus para hoteles

Amadeus está creando soluciones de gestión de hoteles de nueva generación que hacen posible la transformación del negocio y la marca de los hoteles. Entregadas a través de un modelo comunitario para el sector hotelero, están basadas en una tecnología abierta y se ofrecen en forma de Software como Servicio (SaaS). Esto permitirá a los hoteleros ser más ágiles a la hora de ofrecer servicios innovadores a los huéspedes, generar nuevos ingresos y responder a los cambios en el mercado. El acceso a los conocimientos compartidos permitirá una respuesta más rápida a las necesidades cada vez más variadas de los huéspedes de los hoteles.

### Sistemas tecnológicos de nueva generación para hoteles de Amadeus

Los sistemas centrales de reservas y de gestión hotelera\* utilizados en el sector son tradicionalmente dos soluciones completamente distintas, escritas en bases de código diferentes y desplegadas como soluciones de unidad central o cliente/servidor.

\* En el contexto del sector hotelero, un sistema central de reservas (CRS) hace posible para los hoteles gestionar el marketing y las ventas, permitiéndoles enviar sus precios y disponibilidad a los canales de ventas que utilizan el CRS. Los sistemas de gestión hotelera son aplicaciones informáticas que sirven para cubrir objetivos básicos en el establecimiento hotelero, como coordinar las funciones operativas de front-office, ventas y planificación (registro de entradas y salidas, facturación a los clientes, etc.).

Las soluciones de nueva generación de Amadeus son aplicaciones en la nube que utilizan el consolidado programa de transacciones Amadeus Altéa, proporcionando a los hoteles una solución de procesamiento muy eficiente. Todas las soluciones están basadas en una única plataforma y comparten datos e información de manera fluida. Esta ventaja fundamental permite a los hoteles gestionar su negocio y optimizar el modo de identificar su distribución. Estamos construyendo todos los sistemas para sacar el máximo partido de las aplicaciones sociales y para móviles, con el fin de optimizar la relación básica con los huéspedes\*\*. Ofreciendo una tecnología abierta, conectamos entre sí sistemas tecnológicos para hoteles a menudo muy variados y creamos un ecosistema que proporciona la mejor experiencia para los huéspedes.

\*\* Para más información sobre los productos y servicios de Amadeus para hoteles, visite [www.amadeus.com/hotels/](http://www.amadeus.com/hotels/)

### El caso de Newmarket: desde grandes cadenas hoteleras, casinos y complejos turísticos hasta establecimientos hoteleros

Amadeus reforzó su concepto y su posición en 2014 con la adquisición de Newmarket, un proveedor líder de soluciones tecnológicas en la nube para el sector hotelero. La incorporación de Newmarket, con sede en Portsmouth, New Hampshire (EE.UU.), aportó a Amadeus un importante equipo de gestión y empleados con talento que están reforzando mucho nuestra especialización y conocimiento del sector. Esto sitúa a Amadeus en una posición única como proveedor de soluciones tecnológicas completas para hoteles. La combinación de la escala mundial, alcance y especialización de Amadeus en los aspectos tecnológicos centrales, con la experiencia de Newmarket en soluciones complementarias para hoteles, constituye una atractiva alternativa con un único proveedor para los hoteles, tanto a nivel de empresa como de establecimiento, en todos los aspectos esenciales de su actividad.

En 2014, Newmarket continuó con su sólida trayectoria ofreciendo soluciones líderes en el sector que permiten a las organizaciones hoteleras mantener su productividad, prosperidad y éxito. A lo largo del año, Newmarket amplió su clientela: desde acuerdos a nivel de empresa con grandes cadenas hoteleras, casinos y complejos turísticos hasta cientos de nuevos establecimientos hoteleros que han optado por las soluciones de Newmarket para impulsar su negocio.

## Intercontinental Hotels Group (IHG)

**“IHG es una empresa guiada por la marca y el usuario. Utilizamos nuestros conocimientos para prever las tendencias y el comportamiento de los usuarios. Contamos además con una larga trayectoria de inversión en las tecnologías necesarias para cumplir la promesa de nuestra marca y establecer una relación más cercana con nuestros huéspedes. La colaboración con Amadeus nos ayudará a seguir haciendo precisamente eso”.**

**Eric Pearson,**  
*CIO de InterContinental Hotels Group*

A principios de 2014, IHG, una de las principales empresas hoteleras del mundo, anunció una relación estratégica en materia de tecnología con Amadeus. IHG cuenta con una gran experiencia en la materia: reconocida por ofrecer las soluciones tecnológicas más innovadoras y eficientes en todas las fases del viaje del cliente (soñar, planificar, reservar, viajar y compartir) para mejorar la experiencia de sus huéspedes, IHG tiene una idea muy clara de cómo deberían ser los sistemas de nueva generación para el sector hotelero.

La fase inicial de la relación estratégica entre IHG y Amadeus se centra en la planificación y el desarrollo. Ello implica determinar el alcance y elaborar un mapa de ruta de posibles tecnologías y soluciones que impulsen la innovación en el sector.

La combinación de los conocimientos únicos y el cuidado de máxima categoría dispensado a los huéspedes con el concepto tecnológico y la infraestructura de Amadeus ofrece el potencial de generar un cambio gradual en las soluciones hoteleras.

Aunque un “modelo comunitario” es un concepto nuevo para el fragmentado sector hotelero, vemos un gran interés y, avanzando en nuestra colaboración con socios como IHG, estamos deseando conformar realmente el futuro de los hoteles.

### Distribución hotelera de Amadeus

A través de nuestro extenso mercado de hoteles, conectamos a algunos de los principales proveedores hoteleros del mundo (cadenas, empresas de representación y consolidadores hoteleros) y a miles de hoteles independientes con nuestra red mundial de agencias de viajes. Además, ofrecemos soluciones promocionales y de marketing de alto valor para proveedores hoteleros, con el fin de hacer llegar la oferta adecuada a la persona adecuada en el momento adecuado\*. Damos acceso a nuestros clientes de reservas a más de 800.000 opciones de compra en 235.000 establecimientos hoteleros distintos a través de aplicaciones de reserva personalizadas, eficientes, efectivas y adaptadas al modo de trabajar de nuestros socios comerciales.

### Amadeus Hotels Plus

Los agentes de reservas de viajes profesionales pueden acceder al amplio contenido de hoteles de Amadeus a través de Amadeus Hotels Plus, lanzada con una nueva imagen en diciembre de 2014. Esta intuitiva solución proporciona a los profesionales de los viajes el acceso a todo un mundo de contenidos de hoteles desde una misma pantalla. Esto supone una enorme ventaja en términos de productividad para las agencias de viajes, siempre tan ocupadas.

\* Para más información sobre los productos y servicios de Amadeus para hoteles, visite [www.amadeus.com/hotels/](http://www.amadeus.com/hotels/)

### Soluciones de promoción y de inteligencia de negocio

Cada año canalizamos miles de millones de euros en ingresos para cientos de socios hoteleros a través de nuestras soluciones. Para facilitar el desarrollo de la actividad, ofrecemos soluciones intuitivas de inteligencia de negocio que permiten a nuestros socios hoteleros realizar un seguimiento de los resultados y las oportunidades de negocio para su empresa en Amadeus.

**“Por lo que he visto en el mercado, me atrevería a decir que es la mejor herramienta para consultar, utilizar y manejar. Si tuviera que resumirlo en dos palabras, diría informativo y fácil de usar”.**

**Nick Thomas,**  
*Sales System Support Team Leader,  
Travelodge United Kingdom*

### Amadeus LinkHotel

Amadeus LinkHotel ofrece a cualquier hotel del mundo la posibilidad de distribuir, comercializar y vender sus habitaciones a un público internacional. A través de Amadeus LinkHotel conectamos establecimientos hoteleros independientes y cadenas pequeñas al sistema mundial de distribución (GDS) y a la comunidad de viajes *online*.

**“Nos hicimos miembros de LinkHotel a principios de año y, para ser sinceros, ¡no podíamos estar más contentos! La migración fue muy fluida, el trabajo con el equipo ha sido excelente y, cuando anunciamos nuestro cambio utilizando los productos de medios GDS de Amadeus, ¡nuestras reservas aumentaron un 10%!”.**

**Diego Buendía,**  
*CIO, InterContinental Hotels Group,  
Hotel Miguel Ángel, Madrid (España)*

## Inteligencia de viajes



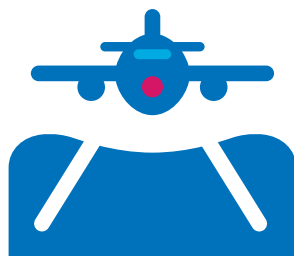
Los datos han constituido siempre un activo fundamental para los proveedores de viajes. Comprender y aprovechar la infinidad de nuevos datos disponibles se ha convertido en el ingrediente más poderoso para la diferenciación frente a la competencia y la personalización. Las nuevas tecnologías y la abundancia de datos digitales generados por medio de los teléfonos móviles, Internet y las redes sociales están creando un nuevo mundo de inteligencia de negocio. Amadeus está reemplazando las laboriosas, rígidas y costosas tecnologías de inteligencia de negocio anteriores por funciones abiertas, flexibles y de escala adaptable que ofrecen nuevas oportunidades para el sector de los viajes.

### Aprovechamiento de las tecnologías de macrodatos

Cada segundo se generan más datos en Internet actualmente de los que había almacenados en todo Internet hace tan sólo 20 años. Esa cantidad masiva de datos se produce por una población mundial de Internet que componen casi 3.000 millones de personas. Los teléfonos móviles, sitios *web*, aplicaciones profesionales y usuarios particulares están creando más de 2,5 *exabytes*\* de datos cada día. Esa cantidad de información digital generada se conoce como "macrodatos". Cada 24 meses se duplica el volumen de datos en todo el mundo. Los macrodatos consisten en el procesamiento de grandes volúmenes de datos casi en tiempo real para generar un valor inmediato.

\* Un exabyte: un exabyte es igual a  $10^{18}$  bytes de información digital. Esto equivale aproximadamente a 21 millones de tabletas con una capacidad de 128 gigabytes.

## Nuestros clientes



Aerolíneas



Agencias de viajes



Empresas

Los macrodatos pueden constituir un fantástico activo para cualquier empresa con el fin de:



Tener un **conocimiento en profundidad** de sus mercados para tomar decisiones eficaces de manera más rápida y precisa.



**Realizar mejores predicciones** para prever las tendencias del mercado y la intención de los clientes en materia de viajes.



Acceder a análisis enriquecidos para ofrecer de forma dinámica una **experiencia de viaje personalizada** durante el ciclo completo del viaje.



## Organizaciones de promoción de destinos

Los macrodatos ofrecen el potencial de transformar significativamente el negocio de los viajes y el conjunto de la experiencia del viaje. Sin embargo, el valor real, lo que de verdad podemos hacer con ellos, sigue estando subestimado en la actualidad en el sector de los viajes. Con 526 millones de reservas de agencias de viajes y 695 millones de pasajeros embarcados en 2014, Amadeus ha estado siempre en el negocio de los macrodatos. Amadeus lanzó la unidad de negocio de inteligencia de viajes para ayudar a nuestros clientes a aprovechar los avances en tecnología y analítica con el fin de transformar los macrodatos en información coherente, útil y aprovechable.



## Aeropuertos

### Un nuevo enfoque de la infraestructura de inteligencia de negocio

Las nuevas tecnologías están permitiendo activar los datos y hacer posibles las funciones de procesamiento, aportando un conocimiento innovador sobre la propia actividad de los clientes, el mercado, los viajeros y más allá, para unas decisiones más rápidas y acertadas.



“Como segunda empresa incorporada a la cartera del fondo Amadeus Venture, hemos seguido de cerca cada paso de Cabify. Ser testigos de su rápido crecimiento y desarrollo ha sido uno de los aspectos más gratificantes y emocionantes de 2014.

Cabify revoluciona de manera innovadora el servicio de alquiler de coches, permitiendo al pasajero reservar vehículos de gama alta con chófer a través de su móvil. Ese tipo de ideas para una *start-up* son justo lo que busca el fondo Amadeus Venture: conformar el futuro de los viajes, al igual que hace Amadeus a mayor escala, por ejemplo, con Amadeus Altéa para las aerolíneas o con nuestras soluciones tecnológicas para aeropuertos.

Y lo más importante es que el concepto de Cabify está en la línea del nuestro: el futuro de los viajes debe ser más personalizado, conectado, sostenible, sencillo y una experiencia “de puerta a puerta” para el viajero en cualquier lugar. El ambiente de motivación y ambición es contagioso en nuevas empresas jóvenes como esta. El equipo ha desplegado ya sus servicios en gran parte de España, así como en muchas ciudades de Latinoamérica, con el objetivo final de conseguir un alcance mundial. La respuesta de los clientes es que el servicio les encanta y, algo también importante, muchos conductores están reconociendo ya su utilidad. Ahora que está aumentando el uso del móvil para reservar todo tipo de servicios, nos sentimos ilusionados y optimistas acerca de las perspectivas de Cabify para conformar el futuro de los viajes en 2015 y más allá”.

**Alex Luzárraga**  
Vice President  
Corporate Strategy, Amadeus

### 3. Líneas de negocio de Amadeus e hitos en 2014\_Diversificación en nuevas líneas de negocio

#### Cartera de inteligencia de viajes de Amadeus

Entender al viajero actual es fundamental. El sector se está moviendo más allá de la tradicional segmentación ocio/negocios hacia un marketing personalizado para una vista única del cliente. La identificación, venta y servicio sólo pueden tener lugar con un buen conocimiento del cliente, obtenido a partir de múltiples fuentes existentes a nivel empresarial, sectorial y mundial. Explotando esas múltiples fuentes de datos, las empresas de viajes se encontrarán en condiciones de predecir mejor las intenciones en materia de viajes y personalizar su oferta en función de la información contextual.

Con la inteligencia de viajes de Amadeus, el viajero ocupa el centro del ecosistema. Aprovechando los datos generados por Amadeus, por el cliente (tratados como privados) y por el sector, podemos ayudar a los participantes en el sector de los viajes a conocer mejor al viajero actual con el fin de promocionar y personalizar de manera más inteligente sus productos, determinar su estrategia y aumentar la eficacia de sus operaciones.

Nuestro personal de ventas regional y nuestro modelo de actividad de inteligencia de negocio reflejan las necesidades de los clientes, mientras que nuestros ingenieros de datos prestan servicios y asesoramiento personalizados.

#### El ciclo de vida de los viajes



#### Una nueva generación de soluciones, productos y servicios de inteligencia de negocio suministrados en forma de Software como Servicio







## Pagos

### Protección de datos

La protección de datos es un elemento fundamental que debemos tener en cuenta a la hora de suministrar cualquier solución de inteligencia de negocio. Amadeus se esfuerza por mejorar continuamente la calidad de sus datos y garantizar el cumplimiento de las normas externas, así como la normativa sobre privacidad de los datos. Con objeto de cumplir los requisitos, Amadeus ha establecido una serie de procesos y controles empresariales para gestionar los datos conforme a dichas normas.

### El reto de los pagos

Los viajes y el turismo constituyen uno de los mayores segmentos industriales de todo el mundo, con una contribución total estimada al Producto Interior Bruto (PIB) de 7,2 billones de \$, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), lo que equivale al 9,6% de todo el PIB mundial. El procesamiento de los pagos garantiza la gestión eficiente y segura de esos billones de dólares.

El procesamiento de los pagos está experimentando una transformación: lo que antes era un coste necesario para desarrollar la actividad se ha visto alterado por el crecimiento del comercio electrónico y la aparición de nuevos participantes en el sector. El procesamiento de pagos se está convirtiendo rápidamente en un generador de nuevos ingresos. Al acceder las empresas a nuevos mercados, tienen que permitir a los clientes de esos mercados pagar por sus productos. Ello entraña una enorme complejidad: no se puede vender en un país sin estar conectado a un banco que acepte las formas de pago más frecuentes en él. A esto hay que añadir el auge de los métodos de pago alternativos, por no mencionar otros tipos de "pseudodivisas", como los vales o tarjetas de regalo.

La conexión a cada banco, empresa de pagos alternativos de nueva creación o "criptodivisa" tiene un coste. El reto para las empresas de viajes consiste en decidir si merece la pena dedicar valiosos recursos tecnológicos a crear una API (*Application Programming Interface*) en un nuevo proveedor de pagos o si sería mejor destinarlos a una actualización tecnológica de su actividad central.

### Amadeus en los pagos

- \_Un equipo de expertos especializados en pagos
- \_Procesamiento de pagos de viajes desde 1992
- \_Pagos autorizados en 200 países
- \_Conectamos a las empresas de viajes con cerca de 300 bancos receptores de todo el mundo

En 2012, Amadeus creó la unidad de negocio especializada Travel Payments, pues creemos que nuestro conocimiento de los procesos y la tecnología de viajes aporta un valor único al procesamiento de los pagos en el sector de los viajes. Amadeus desarrolló e implantó los sistemas tecnológicos esenciales con los que necesita interactuar el procesamiento de pagos. Esto nos sitúa en una posición única para mejorar muchos servicios de pago e integrarlos en el proceso de reserva de viajes, incluida la información adicional relativa al viaje. El equipo de especialistas en tecnología de pagos de viajes de Amadeus se ha incorporado a nosotros desde el sector de los pagos, aprovechando el conocimiento desarrollado por Amadeus en materia de pagos específicos de viajes gracias a su actividad de procesamiento de pagos para este sector desde 1992.







#### **Cartera de Pagos de Viajes de Amadeus**

Amadeus ha construido una cartera completa de productos de pago de viajes destinada a ayudar a las empresas de viajes con todos sus requisitos de procesamiento de pagos. La Cartera de Pagos de Viajes permite a las empresas de viajes llevar a cabo todos los procesos que necesitan para recibir pagos de viajeros de todo el mundo y efectuar pagos “de empresa a empresa” a sus proveedores.

Para suministrar esta cartera de productos, Amadeus combina su propia tecnología de pagos con las de nuestros socios, que ofrecen una gama de soluciones que van desde los servicios de pago hasta la gestión del fraude y el cambio de divisas. Todas estas funcionalidades propias y facilitadas por nuestros socios se reúnen en una única arquitectura técnica creada, construida y alojada por Amadeus, llamada [Amadeus Payment Platform](#).

#### **Hitos en 2014**

2014 fue un año de cambio para Amadeus Travel Payments:

[\\_En junio, anunciamos una nueva e importante colaboración con Cybersource](#) para ofrecer un control de gestión del fraude integrado en el proceso de reserva. Gracias en parte a este acuerdo, así como al fuerte crecimiento junto con nuestro actual socio, Retail Decisions, durante el año el número de transacciones procesadas mediante la solución Amadeus Fraud Management se triplicó, al contratar nuevas aerolíneas este servicio, que les ofrece una protección adicional contra el fraude en las tarjetas de crédito.

[\\_Se integraron en Amadeus Payment Platform \(APP\) las tarjetas de débito y crédito de UnionPay](#), la mayor red de tarjetas del mundo, con 2.300 millones de tarjetas

en circulación, tras un acuerdo alcanzado con UnionPay International, filial de China UnionPay. Los proveedores de viajes de Amadeus, incluidas aerolíneas y agencias de viajes *online* de todo el mundo, ofrecen ahora las tarjetas UnionPay como opción de pago a través de Internet en más de 92 países donde se acepta este sistema. Esta novedad facilita a muchos viajeros chinos sus viajes al extranjero, debido a que el 80% de los turistas chinos internacionales en 2013 pagaron su viaje a través de la red de UnionPay.

[\\_Ampliando aún más la capacidad de los clientes de viajes de Amadeus](#) para aceptar nuevas formas de pago de los viajeros en un mayor número de países y divisas, se suscribió un acuerdo mundial para integrar en Amadeus Payment Platform (APP) los amplios servicios de pago de WorldPay, líder mundial en procesamiento de pagos, gestión de riesgos y pagos alternativos.



En los últimos años hemos sido testigos del auge de la tecnología. La revolución móvil está afectando al modo en que las empresas del sector de los viajes prestan servicio a sus clientes.

Garantizar que los viajeros dispongan de la información adecuada en el momento adecuado es primordial ante el aumento de sus necesidades y expectativas de servicios personalizados durante el viaje. Los viajeros esperan también que su experiencia resulte sencilla y fluida entre los distintos dispositivos, manteniéndose conectados a lo largo de todo su viaje.

Amadeus está sumándose a la revolución móvil mediante soluciones de tipo móvil que responden a las necesidades de nuestros clientes actuales y futuros. Llevamos más de una década colaborando con importantes proveedores del mundo de la tecnología y hemos creado diversos productos independientes con objeto de ofrecer a nuestros clientes unas soluciones móviles líderes en diversos segmentos y a través de diferentes canales móviles.

Sabemos que el móvil está aquí para quedarse. Y en Amadeus tenemos el compromiso de ayudar a nuestros clientes a prestar un mejor servicio a sus propios clientes a largo de todo el viaje. Estamos ofreciendo soluciones móviles que enriquecen el ecosistema de viajes y seguimos realizando inversiones en la tecnología móvil que conforman el futuro de los viajes.

### **Cartera Móvil de Amadeus**

En la actualidad, nuestros clientes de *e-Retail* de soluciones tecnológicas para aerolíneas pueden integrar eficazmente

sus actuales servicios *online* con Amadeus Mobile Solutions para garantizar la coherencia y precisión entre sus soluciones *online* y móviles. Pueden mantenerse en contacto con los viajeros desde cualquier lugar con avisos apropiados en tiempo real y a través de servicios tales como reservas, facturación, modificación voluntaria de reservas y servicios complementarios. Esta solución incluye un diseño que adapta el modo de presentación de la información a una amplia gama de dispositivos: desde un reloj inteligente hasta un móvil inteligente o una tableta.

Nuestros clientes de distribución pueden elegir entre distintas soluciones móviles según su modelo de negocio y sus necesidades. Por ejemplo, la aplicación **Amadeus e-Travel Management Mobile**, lanzada en 2012 pensando en las empresas, permite a los viajeros de empresa realizar nuevas reservas aéreas, ferroviarias y de hotel a través de sus dispositivos móviles, garantizando la eficiencia y continuidad de servicio para los viajeros. Esta aplicación permite también a los responsables de autorizar esos viajes emitir su autorización fácilmente desde su dispositivo móvil.

Los gestores de viajes y agentes de viajes pueden evaluar los riesgos y comunicarse eficazmente con sus viajeros gracias a la aplicación móvil **Amadeus Mobile Messenger**, que permite la gestión rápida y eficiente de incidentes desde una única herramienta y con toda la información que necesitan los profesionales de los viajes para identificar, analizar y ayudar sin demora a sus viajeros.

Existen también diversas soluciones regionales para nuestras agencias de viajes clientes en Europa, África y Oriente Medio.



En 2014 presentamos **Amadeus Personal Disruption Companion**, la primera solución móvil del sector para gestionar las incidencias de vuelo mediante opciones personalizadas y de reubicación inteligente, dando el control al viajero para que este pueda gestionar mejor los vuelos con retraso y cancelados. Esta solución de marca blanca fue presentada por primera vez en la Cumbre de la Innovación en los Viajes de PhoCusWright, quedando en segundo lugar en los premios a Empresas Consolidadas.