



# 03

## Visión general del negocio de Amadeus



## 3.1 Distribución

### Visión general del negocio

En el sector de los viajes y el turismo, las plataformas GDS conectan a un gran número de proveedores de productos y servicios de viaje con numerosas agencias de viaje a través de las cuales empresas y consumidores pueden adquirir dichos productos de viaje. En este sentido, Amadeus genera valor en la cadena de distribución de viajes, tanto para los proveedores como para las agencias:

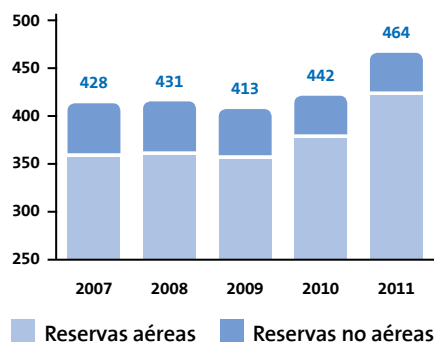
- Amadeus genera valor para los proveedores de viajes al ampliar el alcance de su red de distribución a países y segmentos de mercado en los que no podrían operar a través de otros canales de distribución.
- Al mismo tiempo, Amadeus genera valor para las agencias de viaje mediante la incorporación del inventario de múltiples proveedores de viaje a una plataforma integrada y mediante la oferta de avanzadas prestaciones, como sofisticados motores de búsqueda y reserva, lo que les permite acceder de un modo eficaz a este vasto inventario y ofrecer a sus clientes una amplia variedad de alternativas, precios e itinerarios disponibles.

La compañía aplica un doble modelo de negocio en el que (i) el éxito a la hora de atraer y retener a las agencias de viaje clientes y (ii) la amplitud de la oferta de proveedores de viajes da lugar a un círculo virtuoso: cuanto más completo es nuestro contenido, mayor es nuestro atractivo para las agencias y, cuanto mayor es el número de agencias usuarias, mayor es nuestro atractivo para los proveedores a la hora de ofrecerles un alcance mundial mejorado.

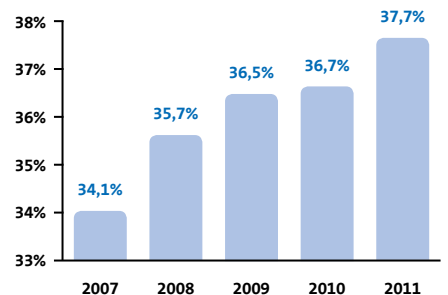
Amadeus opera principalmente siguiendo un modelo de tarificación por transacción; es decir, que cobra una comisión por reserva al proveedor de viaje por las reservas procesadas a través de su plataforma. Aunque estas reservas las inician y formalizan las agencias de viaje, la comisión es abonada por el proveedor del viaje.

Amadeus es el principal GDS de la industria mundial del viaje y el turismo, con una cuota de mercado estimada del 37,7% en 2011<sup>2</sup>. Amadeus es el primer distribuidor de viajes en Europa occidental, centro, este y sur de Europa, así como en regiones emergentes de rápido crecimiento como Oriente Medio y África o la región Asia-Pacífico.

Reservas totales (en millones)



Cuota de mercado mundial



<sup>2</sup> Información basada en las reservas aéreas realizadas por agencias de viaje a través de los GDS internacionales, según nuestras propias estimaciones.

## Evolución financiera en 2011

El año 2011 fue un ejercicio complicado para el sector, que registró una ralentización del volumen de tráfico aéreo y de las reservas realizadas a través del canal de las agencias de viaje respecto a 2010. No obstante, a pesar de los elevados niveles de incertidumbre y de las dificultades que plantea el entorno macroeconómico y financiero en todo el mundo, Amadeus consiguió unos sólidos resultados en su negocio de distribución. Este buen rendimiento pone de manifiesto la resistencia de nuestro modelo de negocio basado en el procesamiento de transacciones, que, junto con el aumento de nuestra cuota de mercado, se tradujo en un crecimiento del 5,2% de los ingresos en base comparable<sup>2</sup>. La contribución de esta línea de negocio al grupo también aumentó un 2,6%, lo que supone un margen de un 45,7% sobre los ingresos. Asimismo, seguimos realizando importantes inversiones en proyectos de I+D, como parte de nuestro compromiso de conseguir que siga progresando el negocio a pesar de las difíciles condiciones macroeconómicas.

## Distribución. Principales datos operativos y financieros

Cifras en millones de euros	2010	2011	% Variación
<b>Principales indicadores de negocio</b>			
<b>Crecimiento en la industria de GDS</b>	<b>7,9%</b>	<b>2,2%</b>	
<b>Cuota de mercado en reservas aéreas a través de agencias de viaje</b>	<b>36,7%</b>	<b>37,7%</b>	<b>1,0 p.p.</b>
Reservas aéreas a través de agencias de viaje (millones)	382	402	5,2%
Reservas no aéreas (millones)	59	61	3,7%
<b>Reservas totales (millones)</b>	<b>442</b>	<b>464</b>	<b>5,0%</b>
<b>Resultados</b>			
<b>Ingresos ordinarios</b>	<b>1.992</b>	<b>2.079</b>	<b>4,4%</b>
<b>Ingresos en base comparable<sup>(1)</sup></b>	<b>1.977</b>	<b>2.079</b>	<b>5,2%</b>
Costes de explotación	(1.103)	(1.174)	6,3%
Capitalizaciones directas	38	45	18,6%
<b>Costes operativos netos</b>	<b>(1.066)</b>	<b>(1.129)</b>	<b>5,9%</b>
<b>Contribución</b>	<b>926</b>	<b>950</b>	<b>2,6%</b>
Como % de ingresos	46,5%	45,7%	(0,8 p.p.)

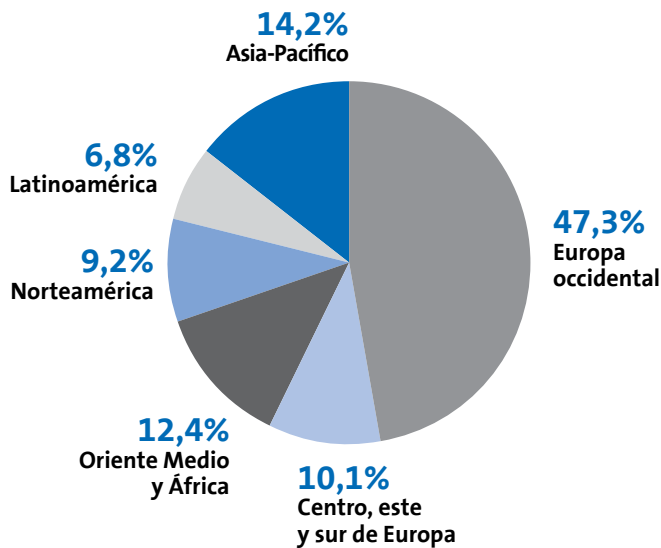
(1) Cifras de 2010 ajustadas para excluir los efectos de la venta de Vacation.com realizada en 2010.

### Evolución de los principales indicadores de negocio

En el negocio de distribución, el volumen de reservas aéreas procesadas a través de las agencias de viaje conectadas a Amadeus se incrementó un 5,2% en 2011, hasta alcanzar los 402,4 millones. Este crecimiento, principal motor de nuestro negocio de distribución, fue el resultado del efecto combinado de un crecimiento del 2,2% en el sector de los GDS y de un aumento de 1,0 puntos porcentuales en nuestra cuota de mercado, que se traduce en una cuota de mercado mundial del 37,7% en 2011.

El crecimiento de la industria de los GDS experimentó una ralentización durante 2011 con respecto a 2010, puesto que la buena evolución en regiones como Latinoamérica o centro, este y sur de Europa fue parcialmente compensada por una lenta recuperación en Norteamérica, la desaceleración de Oriente Medio —debido a la inestabilidad política en algunos países— y el incremento de la tendencia de desintermediación en algunos países asiáticos por el éxito de algunas aerolíneas de bajo coste. Además, la base de comparación fue mayor debido a la fuerte recuperación experimentada en 2010.

### Distribución geográfica de las reservas aéreas a través de agencias de viaje procesadas por Amadeus durante 2011



La ralentización observada en la industria de los GDS tuvo un menor impacto en los volúmenes de Amadeus dada su menor exposición a EE.UU. y el mejor comportamiento relativo de algunos de sus mercados clave de Asia-Pacífico y Latinoamérica. Como consecuencia de ello, estas dos regiones siguen ganando peso en la composición de nuestras reservas procesadas, lo que refleja nuestro compromiso de crecer en los mercados emergentes. Las reservas procedentes de Europa occidental representan actualmente un 47,3% del total, un descenso con respecto al 47,9% de 2010 y al 49,0% de 2009.

Dentro de la distribución no aérea, nuestras reservas aumentaron un 3,7% (hasta los 61,4 millones) con respecto a 2010, debido al aumento de las reservas hoteleras y de los alquileres de coches. Por otra parte, las reservas de tren disminuyeron ligeramente.

## Ingresos

Nuestros ingresos en base comparable procedentes del negocio de distribución aumentaron un 5,2%, impulsados por el crecimiento en nuestras dos áreas de actividad: Los ingresos procedentes de reservas aumentaron un 4,7% y los ingresos<sup>4</sup> no procedentes de reservas crecieron un 7,7%:

► **Los ingresos procedentes de reservas** aumentaron un 4,7% impulsados por el crecimiento de un 5,0% en las reservas totales. Los ingresos unitarios por reserva se mantuvieron en niveles similares a los de 2010, a pesar del efecto negativo de la depreciación del dólar estadounidense.

► **Los ingresos no procedentes de reservas** registraron un incremento del 7,7% principalmente debido a los mayores ingresos por la venta de datos y publicidad y a la expansión de TravelTainment. También registramos mayores ganancias en 2011 procedentes de algunos de nuestros instrumentos de cobertura. Según los estados financieros, los ingresos no procedentes de reservas crecieron un 2,4% a pesar del impacto negativo de la venta Vacation.com (unos ingresos de 14,9 millones de euros en 2010).

## Contribución

La contribución de nuestro negocio de distribución se calcula después de deducir de los ingresos aquellos costes de explotación directamente imputables al negocio (costes variables, fundamentalmente relacionados con comisiones de distribución e incentivos y costes de desarrollo de productos, marketing y comerciales atribuibles directamente a cada línea de negocio).

La contribución de nuestro negocio de distribución alcanzó los 950,4 millones de euros en 2011, lo que supone un aumento del 2,6% frente a 2010. Esto representa un margen de contribución de un 45,7% de los ingresos, ligeramente inferior al 46,5% de margen registrado en 2010.

Nuestros costes de explotación aumentaron un 6,3% en 2011. Este aumento se debió principalmente a (i) la inversión I+D en nuevos productos y aplicaciones para las agencias de viaje, aerolíneas y empresas; en la adaptación de soluciones para abordar las necesidades específicas de nuestros clientes estadounidenses y asiáticos; la inversión en distribución de hoteles y trenes, y el acuerdo de distribución con Topas; (ii) un aumento en los incentivos pagados a las agencias de viaje, como resultado de la situación competitiva y el perfil mixto de las agencias de viaje que generan nuestras reservas; y (iii) a los mayores gastos comerciales relacionados

principalmente con el impacto durante el periodo de determinadas iniciativas comerciales emprendidas durante 2010. Todo lo anterior se vio parcialmente compensado por ciertas iniciativas en materia de control de costes, así como por el impacto favorable de la depreciación del dólar en nuestra base de costes.

## Productos y servicios

Como plataforma GDS, Amadeus atiende las necesidades de ventas y distribución de los proveedores de viajes (principalmente aerolíneas), y hace posible que las agencias de viaje puedan acceder a un amplio inventario de contenido de viajes, con avanzadas prestaciones y soluciones de gestión para sus procesos de negocio estratégicos.

En las páginas siguientes se describe nuestra propuesta comercial para ambos grupos de clientes, y se incluye una perspectiva general de algunas de las soluciones clave de nuestra cartera.

Cifras en millones de euros	2010	2011	% Variación
<b>Distribución - Ingresos</b>			
Ingresos por reservas	1.689	1.769	4,7%
Ingresos no procedentes de reservas	303	311	2,4%
<b>Ingresos ordinarios</b>	<b>1.992</b>	<b>2.079</b>	<b>4,4%</b>
Ingresos por reservas	1.689	1.769	4,7%
Ingresos no procedentes de reservas en base comparable	288	311	7,7%
<b>Ingresos en base comparable<sup>(1)</sup></b>	<b>1.977</b>	<b>2.079</b>	<b>5,2%</b>
<b>Ingreso medio por reserva (aérea y no aérea)<sup>(2)</sup> (euros)</b>	<b>3,82</b>	<b>3,81</b>	<b>(0,3%)</b>

(1) Cifras de 2010 ajustadas para excluir los efectos de la venta de Vacation.com realizada en 2010.

(2) Representa los ingresos por reservas divididos entre el número total de reservas aéreas y no aéreas.

<sup>4</sup> Los ingresos no procedentes de reservas incluyen (i) comisiones aplicadas a agencias de viaje en concepto de provisión de servicios y productos tecnológicos tales como aplicaciones de *front, mid* y *back-office*, herramientas de reservas *online* para empresas e interfaces de consulta y comparación de precios; (ii) venta de productos de datos y publicidad; e (iii) ingresos procedentes de algunas de nuestras filiales, incluido TravelTainment, y otras fuentes de ingresos no procedentes de reservas.

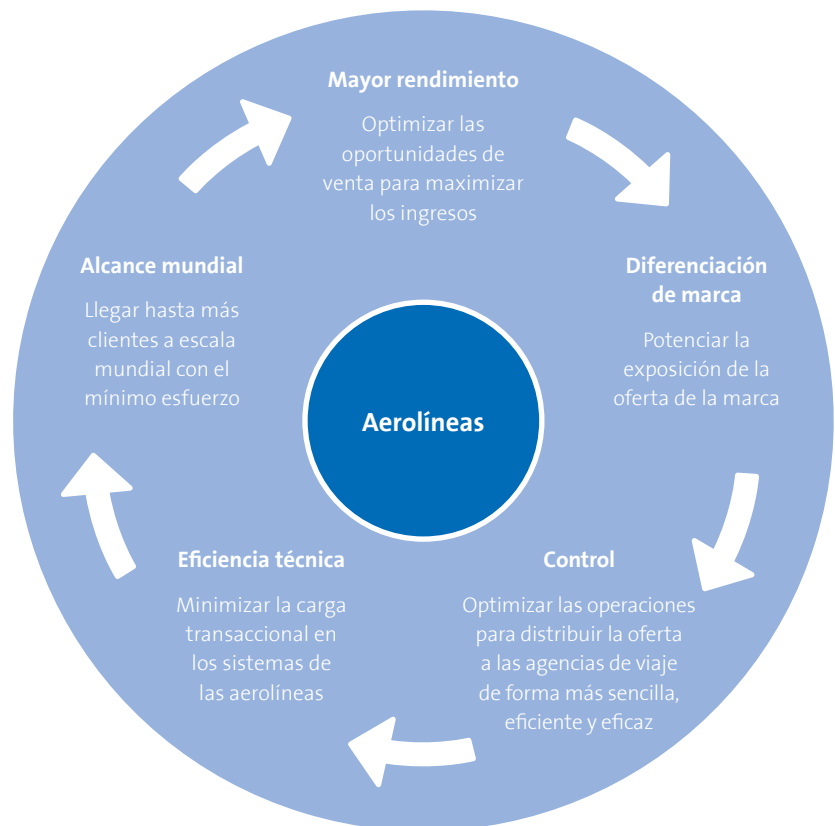


## Aerolíneas

### Beneficios para el negocio del cliente

La plataforma de distribución de Amadeus hace posible que las aerolíneas puedan beneficiarse de un alcance mundial, ventas de valor añadido y diferenciación de marca, así como de un mayor control y plazos de comercialización más reducidos. Nuestra avanzada cartera de distribución ofrece las fortalezas tradicionales de los GDS combinadas con el marketing focalizado y las técnicas de diferenciación de marca que ofrecen los canales directos.

### Cómo Amadeus beneficia a las aerolíneas



## Perspectiva general de la cartera de productos de distribución para líneas aéreas

Disponibilidad y horarios	Nuestras soluciones para consulta de <b>disponibilidad y horarios</b> (Availability y Schedules) ofrecen a las aerolíneas la seguridad de que sus productos estarán disponibles y se mostrarán con precisión en la pantalla de los agentes de viaje.
Tarifas	Las soluciones de <b>tarifas</b> (Fares) están diseñadas para que las aerolíneas puedan facilitar la tarifa más apropiada a cada agente.
Clientes	La cartera de soluciones de <b>clientes</b> (Customer) permiten a las aerolíneas garantizar que sus clientes más importantes reciben un servicio diferenciado, además de evitar errores o usos inadecuados de la información.
Reservas	Las soluciones de <b>reservas</b> (Booking) se utilizan para informar a los agentes de viaje acerca de las políticas de reservas de las aerolíneas y les permite reservar el inventario de las aerolíneas y solicitar servicios relacionados de forma sencilla y eficiente. Además, permite a las aerolíneas atender los servicios relacionados con las reservas de las agencias y realizar controles de calidad.
Tramitación	La cartera de soluciones de <b>tramitación</b> (Fulfilment) facilitan la emisión automática de billetes y la tramitación (incluido el cobro de comisiones) a las agencias de viaje.
Optimización de ingresos	Las soluciones de <b>optimización de ingresos</b> (Revenue Maximisation) están diseñadas para impulsar las ventas y desarrollar las capacidades de marketing focalizado de las aerolíneas.
Integridad de reservas	La cartera de <b>integridad de reservas</b> (Booking Integrity) facilita un mayor control de las ventas realizadas por agencias de viaje.
Comercialización	La cartera de <b>comercialización</b> (Merchandising) ayuda a las aerolíneas a aumentar el impacto de su marca y mejorar las posibilidades de ventas incrementales respecto a su oferta básica de productos.
Inteligencia de negocio	La cartera de <b>inteligencia de negocio</b> (Business Intelligence) ayuda a tomar decisiones informadas sobre ventas, marketing, planificación de red, programación, precios y gestión del rendimiento con el objetivo de optimizar los ingresos e identificar posibles áreas de reducción de costes.



## 1. Disponibilidad y horarios

Ofrece visibilidad inmediata, con más de 91.000 agencias de viaje.

**Facilita la gestión y la distribución de la información sobre disponibilidad y horarios de las aerolíneas a las agencias de viaje.**

### Standard schedule and availability

El sistema Amadeus pone información detallada de vuelos a disposición de más de 91.000 agencias de viaje de todo el mundo, con lo que les proporciona acceso a la información y a las funciones necesarias para presupuestar y vender plazas, emitir documentos e informar de las ventas a las aerolíneas.

### Access update (dynamic schedules, daily schedule update y numeric availability)

Ofrece a las agencias de viaje información sobre horarios y disponibilidad en tiempo real a través de las ventanas principales neutrales de Amadeus, y permite cargar directamente en el sistema la información de horarios de vuelos cada día.

### Direct access

Ofrece a las agencias de viaje información sobre horarios y disponibilidad en tiempo real, que obtiene directamente del sistema de inventario de la aerolínea, así como confirmación inmediata de las reservas a través de las pantallas de acceso directo secundarias.

### Ventajas para el cliente



#### Reducción de los plazos de comercialización

Proporciona información sobre disponibilidad y horarios en tiempo real a las agencias de viaje, permitiéndoles reservar vuelos con plena seguridad



#### Mejora de la imagen de marca

Distribuye instantáneamente información sobre disponibilidad y horarios a las pantallas de más de 91.000 agencias de viaje



#### Mejora del servicio al cliente

Garantiza la correcta visibilidad de los productos de las aerolíneas en las pantallas de las agencias de viaje, dando acceso a información precisa sobre horarios y disponibilidad

## 2. Tarifas

Disponibilidad de las tarifas más apropiadas en las agencias de viaje adecuadas.

**Facilita la gestión y la distribución de la información sobre tarifas e información relacionada a las agencias de viaje.**

### Fare data loading

Permite la distribución y visualización por las agencias de viaje de tarifas públicas e información relacionada; dicha información se carga directamente desde el registro de tarifas preferente de las aerolíneas.

### Web fare access in meta pricer

Permite a las aerolíneas facilitar acceso a su contenido a los metabuscadores sin incurrir en los costes relacionados.

### FareXpert filing platform

Permite a las aerolíneas cargar y actualizar todas las tarifas no públicas en el sistema Amadeus para que estén disponibles para consulta, tarificación y emisión de billetes por parte de las agencias de viaje seleccionadas.

#### Ventajas para el cliente



#### Reducción de los plazos de comercialización

Permite la disponibilidad inmediata de tarifas confidenciales en determinados puntos de venta de agencias de viaje



#### Mejora del servicio al cliente

Ofrece a las agencias de viaje y consolidadores seleccionados funciones de tarificación y emisión compatibles con cualquier modelo de incentivos y de manera sincronizada con el sistema de contabilización de ingresos de las aerolíneas



#### Optimización de los costes de distribución

Reducción de los costes transaccionales generados por los metabuscadores



#### Mayor productividad

Facilita el registro de tarifas mediante una interfaz gráfica de usuario que reduce hasta un 80% del tiempo requerido para procesar entradas de datos crípticas y que minimiza las necesidades de formación gracias a un proceso de registro de tarifas guiado

### 3. Clientes

Mejor servicio al cliente.

**Da soporte a iniciativas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y facilita la gestión de los clientes más rentables por parte de las agencias de viaje.**

#### Viajeros frecuentes

Permite a las agencias de viaje utilizar la información sobre los clientes a la hora de efectuar reservas, lo que ofrece a las aerolíneas la posibilidad de realizar un seguimiento de los registros de nombres de pasajeros (PNR) de viajeros frecuentes o identificar las peticiones de dichos viajeros en tiempo real.

#### Ventajas para el cliente



##### Mejora del servicio al cliente

Permite mejorar los servicios prestados a los viajeros que vuelan con asiduidad, identificando sus peticiones y actuando de acuerdo con las mismas. Además, mejora el servicio a las agencias de viaje permitiéndoles gestionar las reservas de estos viajeros frecuentes de forma más rápida, profesional y segura



##### Optimización de los costes de distribución

Evita los errores y el uso inadecuado de información de los clientes mediante la validación en tiempo real y la transmisión automática de los datos sobre viajeros frecuentes a todos los socios de la aerolínea



## 4. Reservas

Ventas sencillas y eficaces a través de más de 91.000 agencias de viaje.

**Facilita el suministro de información y las labores de venta y de servicio al cliente de las agencias de viaje, así como la gestión de registros de nombres de pasajeros (PNR) y sus controles de calidad.**

### Standard access

Proporciona prestaciones de reserva normalizadas conforme al marco AIRIMP de la IATA (acuerdo universal en relación con el uso de estándares de comunicación para la gestión de mensajes sobre reservas de pasajeros entre líneas aéreas).

### Interactive Sell (anteriormente Access Sell)

Permite a las agencias de viaje efectuar ventas en tiempo real utilizando un proceso interactivo que envía una petición al sistema de la aerolínea cada vez que un agente realiza una petición.

### Interactive Seat Map y Advance Seat Reservation

Ofrecen a las agencias de viaje información en tiempo real para asignar asientos en los vuelos y les permite solicitar asientos concretos en tiempo real y recibir la confirmación inmediata del sistema de la aerolínea.

### Automatic special service request (SSR) handling

Ayuda a la aerolínea a gestionar de manera automática las peticiones de servicio especiales en el sistema Amadeus utilizando un completo conjunto de reglas de negocio definidas.

### Auxiliary services

Facilita la solicitud de los servicios no aéreos de valor añadido que ofrecen las aerolíneas. Ej.: servicio de taxi, limusinas, etc.

### Negotiated space

Permite a las aerolíneas definir un espacio bloqueado y asignarlo a las agencias de viaje preferentes, manteniendo una completa sincronización con su inventario.

### PNR claim

Permite a las agencias de viaje recuperar los PNR inicialmente creados en el sistema y hacerse con su control para la tramitación de billetes u otros servicios relacionados con la gestión de los PNR.

### PNR synchro

Este producto de sincronización ofrece a las aerolíneas que aún no utilizan el sistema Altéa la posibilidad de sincronizar los PNR creados en Amadeus y de actualizarlos posteriormente en su sistema. Gracias a esta función, la información de los PNR se mantiene sincronizada entre el sistema Amadeus y el propio sistema de la aerolínea.

### Operational flight information

Permite a las agencias de viaje acceder a información detallada sobre vuelos antes y después de su salida. Esta información incluye la puerta de embarque y la hora de despegue, la hora de llegada estimada, y las horas reales de aterrizaje y de llegada final.

### System servicing

Permite atender las reservas realizadas por agencias de viaje y efectuar los controles de calidad mediante la conexión de terminales al sistema Amadeus.

### Amadeus Group Passenger Name Record

Permite a los agentes gestionar grupos de hasta 99 pasajeros en un único registro de reserva con una gran flexibilidad.

Las reservas de grupo se gestionan de un modo más eficaz gracias a funciones de asignación de asientos en grupo y a la gestión individual de los nombres de pasajeros.



#### Ventajas para el cliente



##### Mejora del servicio al cliente

Agiliza las ventas en tiempo real y permite a las agencias de viaje proporcionar niveles superiores de servicio a los clientes de las aerolíneas



##### Mayor productividad

Presta los servicios necesarios para la distribución a través de agencias de viaje, incluido el servicio de PNR, peticiones de reservas posteriores a la fecha límite y verificaciones de disponibilidad y tarifas



##### Optimización de costes de distribución

Reduce la cantidad de mensajes que una aerolínea debe procesar de forma manual o automática, elimina las reservas improductivas y ahorra tiempo y costes al compartir la responsabilidad del seguimiento del PNR directamente con los agentes de viaje

## 5. Tramitación

Facilita la automatización de la emisión de billetes y la tramitación.

**Facilita a los agentes de viaje los procesos de billeteaje y de emisión de documentación relevante, así como el cobro de comisiones.**

### Ticketing

Permite a las agencias de viaje de todo el mundo emitir billetes electrónicos, así como el acceso inmediato a la información de billetes y tarifas para los sistemas de contabilización de ingresos de las aerolíneas. Además, es compatible con el estándar de mensajería electrónica EMD para la tramitación de diversas comisiones, como los servicios complementarios.

### Card acceptance

Permite a las aerolíneas determinar la aceptación de tarjetas de crédito y procesar las autorizaciones de las principales tarjetas de débito y de crédito internacionales.

### Airline service fees

Facilita el procesamiento, la recopilación y los informes de las comisiones de tarjetas de crédito de las aerolíneas por parte de las agencias de viaje. Estas comisiones se integran completamente en el flujo de reservas de las agencias y se aplican automáticamente en el momento de efectuar la consulta de precios y la emisión de billetes.

### Ventajas para el cliente



#### Mayores ingresos

Permite cobrar las comisiones por tarjeta de crédito a través del canal de agencias de viaje de Amadeus de forma completamente automatizada



#### Mejora del servicio al cliente

Fomenta la transparencia permitiendo a los usuarios finales visualizar el precio total asociado a sus billetes, así como el desglose de cargos o comisiones en cualquier paso del proceso de reserva



#### Costes de distribución optimizados

Reduce el fraude gracias a la emisión de billetes electrónicos y mejora el flujo de caja de la aerolínea aumentando la seguridad y la velocidad del envío de información sobre billetes a su sistema de contabilidad



#### Mayor productividad

Realiza un seguimiento de la evolución de los cobros con información en tiempo real acerca de los billetes, las tarifas, los clientes y los canales de venta

## 6. Optimización de ingresos

Inteligencia de ventas y mayores ingresos para las aerolíneas.

**Facilita las decisiones de distribución conforme a las políticas de gestión de ingresos y a los segmentos de clientes y mercados.**

### Carrier preferred display management

Permite condicionar los hábitos de venta de las agencias usuarias de Amadeus mediante la creación y la gestión de información sobre disponibilidad definida por las aerolíneas conforme a sus necesidades de negocio y a los objetivos de los distintos segmentos de clientes y mercados.

### Availability management

Permite a las aerolíneas diferenciar su oferta en función de los segmentos de clientes y mercados. A través de la aplicación de controles de gestión de los ingresos, las aerolíneas pueden ofrecer información sobre disponibilidad a medida para cada punto de venta.

### Dynamic availability

Funciona de manera conjunta con los sistemas internos de las aerolíneas para reflejar sus recomendaciones en los canales gestionados por Amadeus.

Esto les permite responder a las peticiones de disponibilidad de los agentes en tiempo real y personalizar su oferta en función del valor de la reserva, teniendo en cuenta la información sobre origen y destino, así como la segmentación de clientes y mercados.

### Availability calculator

Ofrece a las aerolíneas la posibilidad de obtener información sobre disponibilidad procesada de manera automática y directa desde el sistema Amadeus gracias a un algoritmo de cálculo proporcionado por la propia aerolínea, reduciendo el volumen de transacciones de consulta.

### Journey data

Permite a las aerolíneas recibir información en tiempo real sobre el resto del viaje de un pasajero y tomar decisiones más relevantes en cuanto a qué propuestas ofrecerle o a cómo actuar ante una petición de reserva.

### Married segment control

Enlaces que permiten a la aerolínea conectar diversos segmentos de vuelos en una única unidad en el proceso de reserva y con posterioridad, durante toda la existencia del registro de reserva.

### Ventajas para el cliente



#### Mayores ingresos

Mejora la rentabilidad de las ventas en toda la red de la aerolínea y garantiza que las previsiones de rendimiento se traduzcan en ingresos percibidos. Además, consigue que las agencias de viaje reserven las conexiones de vuelos de preferencia de la aerolínea.



#### Optimización de costes de distribución

Permite un control más eficaz de las ventas de las agencias de viajes para evitar comportamientos abusivos, y garantiza que éstas realicen las ventas de acuerdo a los principios de las aerolíneas.



#### Mejora de la imagen de marca

Se centra en la oferta de las aerolíneas segmentando por consumidores y mercados, y personaliza dicha oferta según el valor del cliente y según quién realiza la venta.



## 7. Integridad de reservas

Mayor control de las ventas realizadas a través de agencias de viaje.

**Facilita el cumplimiento de las políticas de ventas de las aerolíneas por parte de las agencias de viaje.**

### Automates ticketing limits

Permite la confirmación avanzada y en tiempo real de los vuelos para garantizar que los productos se vendan cumpliendo estrictamente con sus términos y condiciones, de manera que no pueda realizarse la venta de inventario no acordado.

### Pricing override management

La aerolínea puede restringir o prohibir el uso de funciones de prioridad de precios a las agencias de viaje usuarias de Amadeus al presupuestar itinerarios.

### Image Passenger Name Record (PNR)

Permite a la aerolínea acceder a una imagen completa de los PNR creados por una agencia, más allá de la información incluida en los mensajes de PNR definidos por la IATA.

### Name change controller

Permite a la aerolínea controlar la capacidad de las agencias de realizar cambios de nombre en los vuelos mediante la definición de reglas directamente en el sistema Amadeus.

### Passive segment notification

Permite a la aerolínea recibir una notificación cada vez que un agente de viaje inserta un segmento pasivo de sus vuelos en un PNR de Amadeus, lo que permite identificar con mayor facilidad cómo y quién ha atendido al cliente.

### Ventajas para el cliente



#### Mejora del servicio al cliente

Fomenta la transparencia en materia de políticas y precios para los pasajeros



#### Optimización de los costes de distribución

Protege los ingresos mediante un mayor control de las ventas realizadas por las agencias de viaje

## 8. Comercialización

Mayor impacto de marca y mayores posibilidades de ventas incrementales para las aerolíneas.

**Facilita la comunicación de los productos de las aerolíneas y mejora la capacidad para promocionar las ofertas especiales a las agencias de la manera más relevante y con el mayor impacto visual.**

### Flight features

Facilita a las aerolíneas la comunicación sobre productos a las agencias y a los viajeros a través de las mismas de la forma más relevante y con el mayor impacto visual. Permite captar la atención de los agentes de viaje, pues destaca los servicios de valor añadido que hacen que una aerolínea pueda diferenciarse del resto.

### Banners

Proporciona a la línea aérea los medios necesarios para desplegar campañas promocionales de gran atractivo visual en tiempo real a agencias de viaje seleccionadas con el objetivo de comunicar ofertas de productos, posicionamiento promociones especiales, nuevos servicios u otro tipo de información.

### Airline ancillary services

Ofrece a las aerolíneas la posibilidad de distribuir (reservar, presupuestar y pagar) servicios complementarios en todos los canales de distribución conforme a los estándares del sector.

### Ventajas para el cliente



#### Mejora del servicio al cliente

Proporciona información adicional acerca de productos y servicios y ofrece información sobre promociones en tiempo real a escala internacional o de forma selectiva a las agencias de viaje o en base a las preferencias de la aerolínea



#### Mejora de la imagen de marca

Comunica información promocional en el momento preciso a los consumidores apropiados de forma rentable



#### Mayores ingresos

Genera nuevos y mayores ingresos por ventas ofreciendo una amplia gama de servicios de pago

## 9. Inteligencia de negocio

Un fundamento sólido para la toma de decisiones informadas.

**Ofrece información valiosa sobre ventas y mercados como base para la toma de decisiones y para el análisis de la rentabilidad de los distintos canales de venta.**

### Market Information Data Tapes (MIDT)

Facilita la identificación de oportunidades de negocio y patrones de tráfico, demanda y tamaño de mercado gracias a la disponibilidad de información detallada sobre reservas.

### Amadeus Total Demand by airconomy

Solución concebida para ofrecer a las aerolíneas una visión integral y precisa de la demanda de mercado en cualquier ruta. Total Demand incluye información de mercado sobre las reservas realizadas en operadores de bajo coste y en los portales y centros de atención telefónica de las aerolíneas.

### Ticket data

Proporciona acceso rápido y automatizado a una completa información sobre la venta de billetes.

### City pair data

Ofrece a las aerolíneas información relevante para controlar la actividad de reservas en pares de ciudades concretos.

### Billing information

Proporciona las bases para el análisis de la distribución de las aerolíneas a través del canal de agencias de viaje, e incluye información detallada de facturación de todas las reservas efectuadas en vuelos de la compañía, así como de los servicios de distribución que se han facturado o recibido notas de crédito.

### Ventajas para el cliente



#### Reducción de los plazos de comercialización

Determina cómo y dónde destinar los gastos de comercialización



#### Optimización de los costes de distribución

Identifica las diferentes áreas de gastos de distribución con datos sobre comisiones de cancelación, segmentos pasivos y en listas de espera, agencias de viaje con prácticas abusivas o fuentes de reservas improductivas



#### Mayor productividad

Ayuda a las aerolíneas a identificar las agencias más productivas y realiza un seguimiento del modo en que éstas reservan sus servicios y los de sus competidores

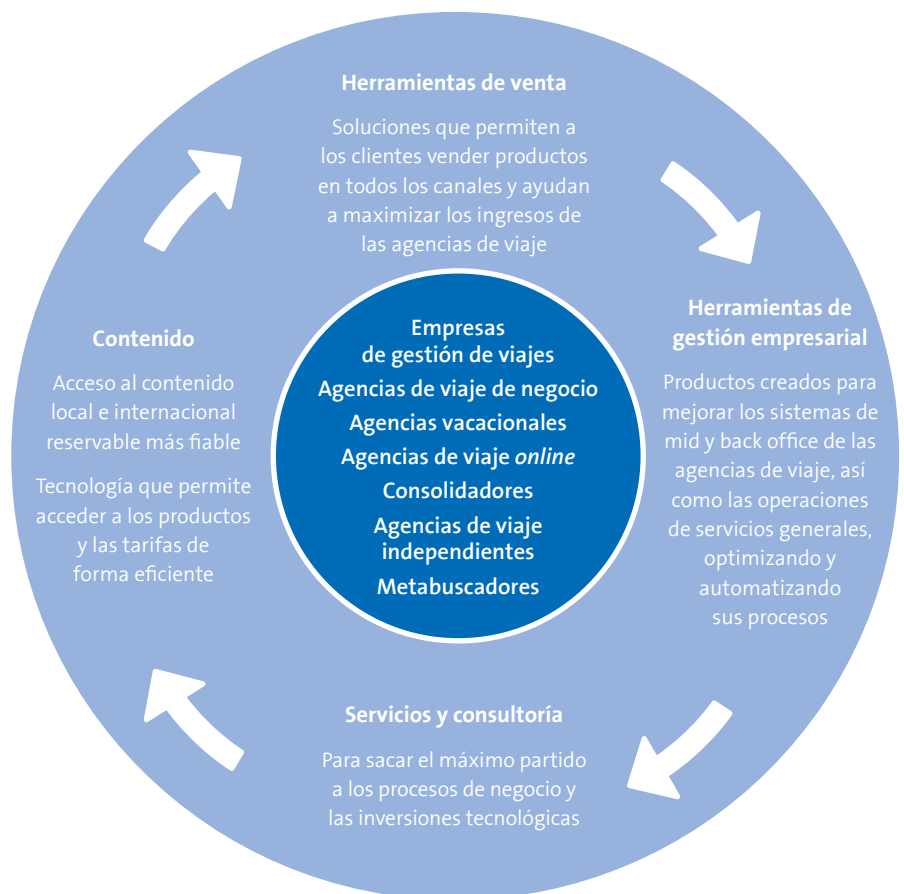
## Agencias de viaje

### Beneficios para el negocio del cliente

Amadeus ha desarrollado una completa gama de productos y servicios diseñados para mejorar todas y cada una de las áreas de negocio de las agencias de viaje.

Dado que no todos nuestros clientes son iguales, la compañía cuenta con productos específicos para segmentos concretos de agencias de viaje según sus prioridades y necesidades de negocio.

### Cartera de productos y servicios de Amadeus para agencias de viaje



### Perspectiva general de la cartera de productos de distribución para agencias de viaje

Necesidades de la agencia de viaje	Oferta principal	Productos y servicios de valor añadido
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Optimizar procesos multicanal</li><li>&gt; Elevar la productividad</li><li>&gt; Personalizar los procesos de negocio</li><li>&gt; Reforzar la gestión de ingresos</li><li>&gt; Excelencia operativa</li><li>&gt; Acceso único al mejor contenido</li><li>&gt; Soluciones multicanal</li><li>&gt; Servicios de asistencia fiables</li><li>&gt; Ofrecer un servicio excelente y mejorar la eficiencia</li><li>&gt; Soporte integral para la inversión tecnológica de la agencia de viaje</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Selling Platform</li><li>&gt; e-Power</li><li>&gt; e-Travel Management</li><li>&gt; Web Services</li><li>&gt; Soluciones de compra</li><li>&gt; Agency Manager</li><li>&gt; Offers</li><li>&gt; Open Profile Suite</li><li>&gt; Ticket Changer</li><li>&gt; Servicios de consultoría</li><li>&gt; Contenido: producto aéreo, hotel, tren, alquiler de coches, seguro de viaje y ferry</li><li>&gt; e-Support y Helpdesk</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Service Fee Manager</li><li>&gt; Reserva y tramitación</li><li>&gt; Documentos</li><li>&gt; Check My Trip</li><li>&gt; All Fares Plus</li><li>&gt; Mini Rules</li><li>&gt; Fare Filing</li><li>&gt; Air Preferences</li><li>&gt; Travel Agency Preferences Manager</li><li>&gt; Formación a medida</li><li>&gt; Cryptic Magic</li></ul>



## Amadeus Selling Platform

**Amadeus Selling Platform es una solución con escalabilidad real que, en su versión más sencilla, resulta apropiada para las agencias de viaje de menor tamaño; sin embargo, también es lo suficientemente potente como para admitir ampliaciones y personalizaciones que le permitan adaptarse a las demandas de los clientes multinacionales más exigentes. La solución permite a las multinacionales integrar totalmente sus propios paquetes para obtener una solución personalizada.**

### Características principales

Amadeus Selling Platform ha sido desarrollada con tecnología de última generación capaz de ofrecer las funciones más sofisticadas:

#### Doble uso al combinar interfaz gráfica y lenguaje críptico

› La interfaz gráfica de usuario completamente integrada y la ventana de lenguaje críptico hacen de Amadeus Selling Platform la plataforma ideal para todos los usuarios independientemente de cuál sea su grado de experiencia. Asimismo, les permite elegir la modalidad en la que desean trabajar. La plataforma ofrece a los profesionales un acceso rápido e integrado a la totalidad de contenidos de viajes y tarifas desde una única ventana.

#### Servicios complementarios

› Una mejor paridad con la oferta *online* de las aerolíneas refuerza los contenidos agregados y el valor de los servicios de asesoramiento.

#### Amadeus All Fares Plus

› Permite acceder, explorar y vender la más amplia gama de tarifas aéreas agregadas, ahorrando tiempo y prestando un servicio óptimo: los mejores precios con asesoramiento profesional.

› Esta solución *web* ofrece nuevas funciones disponibles de forma instantánea en la *web*, sin necesidad de instalación o actualización.

#### Ticket changer

› Permite automatizar los cálculos necesarios para la reemisión de billetes y almacenar los resultados en formatos apropiados para la emisión de documentos de viaje.

#### Travel preference manager

› Identificación automática de las preferencias de los clientes.

#### Multi-content desktop

› Toda la oferta de hoteles y las aplicaciones de terceros están integradas en una única herramienta de reserva profesional.

#### Hotels Plus y Cars Plus

› Son dos interfaces intuitivas de uso profesional que aportan los beneficios de las aplicaciones *web* a las ventas de las agencias de viaje: resultan fáciles de usar y agilizan las reservas con el fin de mejorar la eficacia y el valor añadido de la oferta al cliente.

#### Hotel Multisource

› Integra toda la oferta de los consolidadores no procedente de los GDS, incluidas funciones como tarifas de prepagado y comisiones garantizadas.

### Speedmode

- Permite a los agentes de viaje experimentados trabajar con mayor rapidez.

### Electronic Miscellaneous Documents

- Amadeus Selling Platform permite a las agencias de viaje emitir documentos electrónicos para servicios independientes.
- El estándar EMD facilita la venta de servicios complementarios que no están necesariamente ligados a un segmento de vuelos pero que pueden ser emitidos en relación con el billete a modo de referencia. Amadeus EMD está completamente integrada con los flujos estándares de registros de nombres de pasajeros, incluidos Amadeus Ticket Changer y procesos de impresión de documentos, lo que supone un verdadero ahorro de costes.

### Amadeus Profiles Plus

- La forma más rápida de realizar una reserva, sin perder de vista las preferencias de los clientes de las agencias de viaje.
- Gestiona todo tipo de perfiles (viajeros, compañías, agencias y viajes en grupo) y accede de forma unificada a perfiles de viajeros de negocios y vacacionales. Asimismo, la información sobre preferencias de los viajeros puede utilizarse para las reservas no aéreas: coches, hoteles y trenes.
- Búsqueda fácil y rápida de perfiles gracias a la tecnología de los motores de búsqueda *online*. La nueva pantalla integrada combina información sobre los viajeros, el proveedor y la agencia de viaje para una visualización mucho más clara. Facilita la transferencia de datos a los registros de nombres de pasajeros (PNR).

### Ventajas para el cliente



#### Mejora de las capacidades de venta: acceso único a todas las tarifas y al contenido más amplio posible

- Acceso a un completo contenido de reservas aéreas y no aéreas de un modo totalmente integrado
- Acceso a los mismos servicios complementarios que se ofrecen en los portales de las aerolíneas



#### Procesos más ágiles para contener los costes

- Amadeus Selling Platform cuenta con múltiples herramientas diseñadas para agilizar el proceso de reserva e impulsar la productividad
- La integración de herramientas que mejoran la eficiencia permite agilizar las ventas
- Integración inmediata desde los sistemas de *front-office* hasta los de *back-office*
- Reservas más rápidas y sencillas gracias a las interfaces Hotels Plus y Cars Plus



#### Atención mejorada y servicios personalizados

- Amplia oferta y alta flexibilidad para clientes corporativos que evitan problemas en la planificación de sus viajes
- Capacidad para respetar las políticas de los clientes en materia de proveedores preferentes
- Procesos automatizados para una gestión sencilla de los perfiles, políticas y preferencias de los clientes
- Posibilidad de crear fácilmente perfiles de cliente y de almacenar su historial de compras y sus preferencias



## Amadeus Selling Platform Connect

**Amadeus Selling Platform Connect representa la última generación de plataformas de venta para profesionales del sector del viaje. Esta solución proporciona a las agencias una aplicación *web* multifunción que ofrece las prestaciones básicas necesarias para realizar las principales tareas de reserva. Amadeus Selling Platform Connect es una potente plataforma *web* que requiere una formación mínima, no necesita instalación y se puede adaptar a las necesidades específicas de las agencias de viaje.**

Selling Platform Connect es una plataforma altamente eficiente diseñada en torno a la agencia de viaje, que proporciona acceso a las mejores ofertas a escala mundial, regional y local. Esta plataforma ofrece un alto grado de personalización y se puede adaptar a necesidades específicas. Asimismo, dado que se trata de una plataforma *web*, es posible acceder a ella desde cualquier lugar a cualquier hora del día.

### Características principales

#### Personalizable

› Permite personalizar el escritorio como desee el cliente y determinar el contenido exacto que necesita. Permite configurar el funcionamiento de su plataforma (activar o desactivar funciones, cambiar la configuración predeterminada, integrar widgets útiles) o trabajar directamente con Amadeus para desarrollar una personalización específica. Permite integrar la oferta de terceros que desee las agencias usuarias directamente en su flujo de reservas.

#### No requiere instalación

› Amadeus Selling Platform Connect no es sólo una nueva interfaz gráfica completamente rediseñada, sino que cuenta también con herramientas de gran capacidad necesarias para los profesionales de los viajes, y es completamente accesible a través de la red.

› Acceso a la plataforma a cualquier hora y desde cualquier dispositivo simplemente utilizando las claves de identificación. No es necesario realizar largas y costosas instalaciones o despliegues tradicionales. Además permite instalar nuevas funciones aún más rápido y acceder a ellas instantáneamente desde Internet.

#### Flujo de trabajo intuitivo

› Los componentes de reservas aéreas y hoteles, alquiler de coches y perfiles han sido rediseñados a fin de facilitar el mismo flujo de trabajo intuitivo. Selling Platform Connect incluye muchas funciones que mejoran la productividad, como estimaciones de pasajeros para el segmento aéreo, auto cumplimentación de entradas, visualizaciones progresivas para obtener resultados de forma más rápida y opciones de filtrado que se ajustan instantáneamente al tipo de pantalla.

#### Booking File

› El elemento central de la nueva Amadeus Selling Platform Connect es una interfaz rediseñada que incluye nuevas barras de búsqueda y menús con una navegación centrada en el concepto *Booking File*. Este concepto ofrece un único archivo para toda la información que una agencia de viaje necesita almacenar a la hora de organizar un viaje.

› Las agencias de viaje pueden acceder fácilmente a los componentes del viaje desde el panel *Go To* y utilizar *Your check list* para recordar los pasos clave para diseñar el itinerario de un cliente.



### Cryptic Magic

- > Cryptic Magic es una función exclusiva que permite introducir órdenes crípticas y visualizar resultados con una gran calidad gráfica. Esta función permite mantener la velocidad y controlar el flujo de trabajo al tiempo que mejora la calidad de la visualización gracias a la potente interfaz gráfica de Amadeus Selling Platform Connect.
- > Cryptic Magic supone una verdadera mejora de la productividad y ofrece un equilibrio óptimo entre la velocidad de entradas crípticas y el contenido de calidad de la página. Además, contribuye a reducir los costes considerablemente.

### Integrated Partners

- > Además de los portales externos que se pueden incorporar a Amadeus Selling Platform Connect a través de la función de «enlaces externos», también es posible integrar completamente a proveedores específicos gracias al entorno Integrated Partners. Asimismo, Integrated Partners permite reservar productos que no proceden de GDS utilizando el mismo flujo de trabajo e integrarlos en Booking File y en el *back office*.

### Productivity Suite

- > Además de las revolucionarias funciones y del ahorro de tiempo que ofrece Amadeus Selling Platform Connect, se pueden añadir más opciones para aumentar la productividad y la calidad.
  - > **File finishing:** facilita la finalización de los archivos de reservas en base a unas reglas predeterminadas.
  - > **Agent assistant:** evolución de *smart keys*, flujos de trabajo predefinidos para facilitar una realización de tareas más eficiente.
  - > **Controles de calidad en Booking File:** garantiza el cumplimiento de las normas e incorpora advertencias, señales de alerta y verificaciones que se activan mediante acciones predefinidas.
  - > **Plantillas de Booking file:** facilitan la creación de un modelo de estos ficheros de reserva mediante la cumplimentación previa de datos específicos.

## Las soluciones de compra de Amadeus

### Amadeus Master Pricer

**Amadeus Master Pricer es la familia de soluciones de compra líder de Amadeus que permite a las agencias de viaje generar mayores ingresos y beneficiarse de tecnología de última generación.**

Se trata de la más revolucionaria y completa solución de búsqueda de tarifas reducidas y de comercialización para agencias de viaje *online* y para los portales de las agencias de viaje tradicionales. Como socio tecnológico, hemos asumido el compromiso de que nuestras agencias de viaje clientes estén a la vanguardia tecnológica del sector y equipadas con los productos *online* más innovadores.

Basada en tecnología de última generación, la cartera Amadeus Master Pricer está especialmente diseñada para responder a las necesidades de los distintos perfiles de consumidores finales y está compuesta de los siguientes productos específicos para agencias de viaje *online*:

#### Ventajas para el cliente



##### Mayor crecimiento del negocio

- › Proporciona un mejor servicio a los clientes proponiendo una serie de alternativas pertinentes
- › Soluciones de viaje competitivas que encuentran las tarifas más bajas para los clientes que basan sus decisiones en el precio
- › Permite a los clientes corporativos controlar los costes de sus viajes



##### Mayor productividad

- › Prestaciones específicas como encriptación, búsqueda de PNR y gestión de contextos
- › Herramienta de compra eficiente y fiable con una gran capacidad de reserva y precisión en los precios
- › Capacidad para gestionar itinerarios complejos con hasta seis pares distintos de ciudades



##### Atención mejorada y servicios personalizados satisfacción del cliente

- › Capacidad para encontrar soluciones de viaje acordes con los perfiles y preferencias de sus clientes (gracias a opciones más flexibles que permiten satisfacer las expectativas de los clientes) y las políticas de viajes de empresa

#### Amadeus Master Pricer Travelboard

- › Específicamente diseñado para los viajeros más ahorradores que buscan las tarifas más bajas.

#### Amadeus Master Pricer Calendar

- › Responde de manera específica a las necesidades de los viajeros que son flexibles en fechas para obtener las opciones más económicas.

#### Master Pricer Special Offer

- › Permite a las agencias de viaje diferenciarse más allá del precio para captar a los clientes más interesados por la diversidad de alternativas. Los clientes podrán reservar el contenido más atractivo o el más rentable, permitiendo mejorar considerablemente la eficacia de las campañas de marketing.

#### Master Pricer Agent Fare Families

- › Permite a las agencias de viaje ofrecer una experiencia de compra más satisfactoria a sus clientes y dirigirlos al contenido más rentable mediante el uso de categorías de tarifas definidas por ellas.

## Amadeus Extreme Search

**Amadeus Extreme Search es una exclusiva solución inspiracional para agencias de viaje *online* que revoluciona la forma en que los clientes buscan viajes en la red.**

Amadeus Extreme Search proporciona opciones intuitivas y eficientes en las que los usuarios pueden explorar y definir su viaje según sus necesidades vacacionales. Esta solución capta la atención de los viajeros desde el mismo momento en que inician el proceso de compra, antes de que el usuario haya elegido su destino. Gracias a unos parámetros flexibles y a criterios de búsqueda abierta, Amadeus Extreme Search muestra instantáneamente las mejores ofertas (correspondientes a un año natural) de entre cientos de aerolíneas; los resultados de búsqueda pueden visualizarse utilizando mapas interactivos.

Amadeus Extreme Search se basa en plataforma de procesamiento de datos masivo (Massive Computation Platform) que procesa un gran volumen de precios para itinerarios y fechas definidos por el viajero. Esta plataforma es capaz de computar miles de millones de combinaciones por lotes y almacenarlas en una memoria intermedia llamada Massive Search Platform. Amadeus Extreme Search busca los resultados de forma transaccional, lo que permite obtener resultados de forma casi instantánea.



## Amadeus Offers

**Amadeus Offers es una solución integral de gestión de la demanda que abarca desde la gestión de propuestas de viajes en la fase previa a la reserva hasta servicios alternativos de organización de viajes tras el despegue.**

La gestión de tareas anteriores a la reserva generalmente abarca la mitad de las actividades diarias de una agencia de viaje. Sin embargo, hasta la fecha, no existían soluciones apropiadas para agilizar esta compleja y esencial fase del proceso.

Amadeus Offers es una solución imprescindible, innovadora y multicanal que permite gestionar tareas previas a la reserva, proporcionando y almacenando un listado de ofertas o presupuestos de viaje guardados en una única ubicación, con la posibilidad de intercambiar información sobre las propuestas de viaje con los viajeros a través del correo electrónico.

Asimismo, la información almacenada ofrece la posibilidad de generar informes y análisis, así como análisis de mercado sobre tendencias y comportamientos durante la fase anterior a la reserva, lo que supone una valiosa fuente de información para optimizar la gestión de operaciones.

### Características principales

#### Proceso automatizado y totalmente integrado

- › A través del flujo de reservas y los métodos de fijación de precios, las propuestas de itinerario se almacenan en el propio Total Travel Record (es decir, PNR), las ofertas se pueden volver a cargar para garantizar que la información esté actualizada y pueden convertirse en reservas en una sola transacción.

#### Offer Notice

- › Offer Notice es un correo electrónico personalizable y preformateado que incluye información, precios y un resumen de las condiciones de tarifas para vuelos y hoteles, permitiendo una comunicación rápida y eficiente.
- › Offer Notice simplifica la labor de seguimiento, ahorrando una valiosa cantidad de tiempo y mejorando la calidad del servicio prestado.

#### Inteligencia de negocio e informes

- › Puesto que todas las propuestas de itinerarios son almacenadas, esta información permite generar informes para análisis de inteligencia de negocio sobre tendencias y comportamientos durante la fase previa a la reserva.

## Ventajas para el cliente



### Mayor productividad e ingresos

- > Reemplaza los tediosos procesos de resolución de problemas ahorrando tiempo y dinero
- > Facilita el seguimiento proactivo proponiendo servicios adicionales basados en la información almacenada sobre sus viajes
- > Gestiona los problemas que surgen durante un viaje con alternativas accesibles en cualquier momento



### Mayores niveles de satisfacción y retención de clientes

- > Los canales de comunicación transparentes y eficientes proporcionan al cliente una experiencia de viaje más fluida y apropiada
- > Permite a las agencias de viaje demostrar el valor aportado al cliente, comparando el precio de los productos reservados con el precio inicial de la oferta



### Gestión de operaciones optimizada

- > Los productos se adaptan a las necesidades del viajero realizando una comparación de la información sobre reservas confirmadas con las ofertas
- > Gestión sincronizada de las peticiones de los clientes
- > Mayor capacidad negociadora frente a los proveedores utilizando los análisis de mercado obtenidos de la comparación de ofertas

## 3.2 Soluciones tecnológicas

### Visión general del negocio

Nuestro negocio de soluciones tecnológicas se refiere (i) al desarrollo y suministro de tecnología y (ii) a la prestación de servicios de consultoría, integración de sistemas a medida y migración de sistemas, alojamiento de aplicaciones, formación y otros servicios para proveedores de viajes.

Nuestra actual oferta de productos está dirigida principalmente al segmento de sistemas de gestión de pasajeros (PSS) dentro del sector de tecnología para aerolíneas, e incluye determinados procesos como, por ejemplo, centralización de reservas, gestión de inventario, control de salidas y comercio electrónico, al tiempo que ofrece tecnologías de distribución directa. También estamos ampliando nuestra oferta tecnológica para aerolíneas e intentando incrementar nuestra cuota de mercado de soluciones tecnológicas dirigidas a otros mercados diferentes del aéreo, incluidos el hotelero, ferroviario y aeroportuario.

Históricamente, los proveedores de viajes han desarrollado sus sistemas tecnológicos centrales internamente; sin embargo, dada la creciente complejidad del entorno operativo y de la presión tanto competitiva como de costes, la tendencia a sustituir los sistemas propios, poco flexibles, es cada vez mayor. Mediante la migración a los sistemas tecnológicos externos de un proveedor de plataformas escalables y de última generación como Amadeus, nuestros clientes pueden mejorar la calidad y las prestaciones de su oferta de productos y servicios, a la vez que incrementar su capacidad para hacer frente a los cambiantes retos del mercado; todo ello mientras reducen los costes de desarrollo y de mantenimiento de sus propios sistemas y convierten los costes fijos asociados a ellos en costes variables.





## Amadeus Altéa Suite

El principal servicio de este negocio es Amadeus Altéa Suite, una plataforma de gestión de pasajeros de nueva generación diseñada para las principales funciones operativas de las aerolíneas: gestión de ventas y reservas, gestión de inventario y gestión del control de salidas.

- Altéa Reservation permite a nuestras aerolíneas clientes gestionar sus reservas, tarifas y emisión de billetes mediante una única interfaz, y es compatible con la distribución por canales directos e indirectos, tanto en transacciones tradicionales como por Internet. Lanzamos nuestra primera oferta tecnológica para aerolíneas, conocida como System User, en 1991 y, en la actualidad, trabajamos en la conversión gradual de System User a los otros sistemas de gestión de pasajeros (PSS) que integra Altéa.
- Altéa Inventory permite a las aerolíneas crear y gestionar sus horarios, plazas y tarifas de manera individual para cada vuelo. Esto les permite supervisar y controlar la disponibilidad, y reasignar a los pasajeros en tiempo real. Altéa Inventory también incorpora una función de asignación de asientos. Desde la introducción de Altéa en el año 2000 con British Airways y Qantas, hemos efectuado satisfactoriamente la migración de 100 aerolíneas. Una aerolínea que utilice nuestro módulo Altéa Inventory deberá haber implantado previamente nuestro módulo Altéa Reservation.
- Altéa Departure Control cubre numerosos aspectos relacionados con la salida de los vuelos, como facturación, emisión de tarjetas de embarque, control de acceso y otras funciones relativas al embarque de pasajeros, a la vez que permite a las aerolíneas gestionar las incidencias y otras situaciones relacionadas con los vuelos de un modo eficaz. Asimismo, Altéa Departure Control ofrece funciones de control de carga de los aviones, lo que permite a las aerolíneas evaluar y racionalizar el uso del combustible. A 31 de diciembre de 2011, 42 aerolíneas utilizaban nuestro módulo Altéa Departure Control. Una aerolínea que utilice Altéa Departure Control deberá haber implantado también nuestros módulos Altéa Reservation y Altéa Inventory.

### Altéa Reservation

Perfil del pasajero

Disponibilidad

Reservas

Tarificación

Emisión de billetes

### Altéa Inventory

Control del inventario

Gestión de horarios

Reubicación

Asignación de asientos

### Altéa Departure Control

Facturación

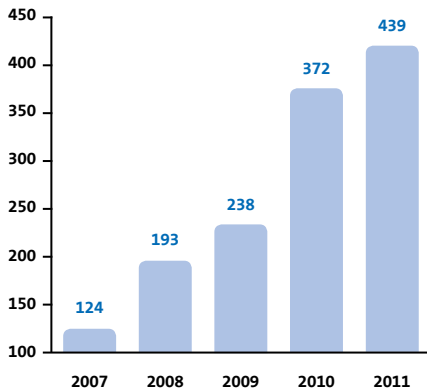
Emisión de tarjetas de embarque

Gestión del equipaje

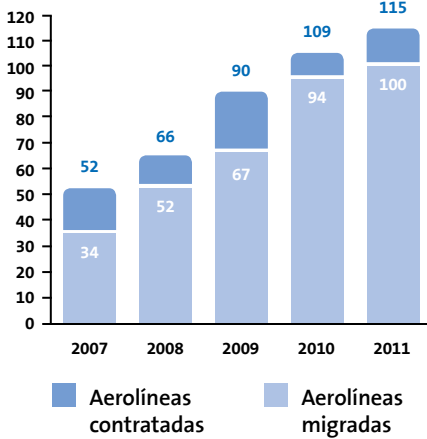
Embarque

Control de carga y equilibrado

**Pasajeros embarcados**



**Aerolíneas contratadas y migradas**



Altéa se completa con nuestra oferta de productos de comercio electrónico.

> **Amadeus e-Commerce** integra un conjunto de soluciones concebidas para mejorar la rentabilidad y la eficacia de los procesos de comercio electrónico y atención al cliente de las aerolíneas. El módulo incluye soluciones que pueden integrarse completamente, como Amadeus Flex Pricer, para consulta de tarifas previa a la venta y compras *online* multidivisa, o Amadeus e-Retail, una sofisticada solución de reservas para los portales de aerolíneas y e-Service, para los servicios postventa, incluido el canje de puntos de programas de fidelización y cambios de billetes *online*. A 31 de diciembre de 2011, más de 100 aerolíneas utilizaban las soluciones Altéa e-Commerce (en funcionamiento en más de 280 portales), incluidas más de 25 de las 50 principales aerolíneas de la IATA (por volumen anual de pasajeros). Altéa e-Commerce está disponible en 28 idiomas.

A diferencia de los sistemas informáticos convencionales de las aerolíneas, que combinan diversas tecnologías, la plataforma Altéa está basada en una infraestructura técnica y aplicaciones comunes. Con Altéa, las aerolíneas centralizan todas sus operaciones en una única plataforma comunitaria que les ofrece la máxima eficiencia operativa y les permite compartir información con las compañías integradas en la misma alianza aérea o con socios de código compartido.

Altéa proporciona un alto grado de flexibilidad a través de productos estandarizados y modulares que las aerolíneas pueden elegir en función de sus necesidades concretas. Las soluciones Altéa están disponibles en una plataforma comunitaria en la que todas nuestras aerolíneas clientes comparten las aplicaciones en un único sistema alojado por Amadeus. Consideramos que este enfoque, distinto del de otros proveedores de sistemas de gestión de pasajeros, nos permite poner a disposición de los usuarios, de forma simultánea y a bajo coste, las actualizaciones y mejoras que realizamos en la plataforma, incorporando así los nuevos estándares del sector o adaptándonos a las cambiantes necesidades de un mercado dinámico y en rápida evolución. Además, esta orientación facilita la conexión de nuevos usuarios y la incorporación de nuevas funciones a un coste limitado, lo que nos permite obtener un apalancamiento operativo significativo al tiempo que expandimos el negocio. El desarrollo de Altéa se basó en los cinco siguientes principios:

- **Un único origen de datos:** eliminación de duplicados e incoherencias haciendo que los componentes compartan una única versión de los datos clave.
- **El cliente como prioridad:** los procesos centrales se orientan a la generación de valor para el cliente; captación y disponibilidad de toda la información de clientes e itinerarios.
- **Automatización y flexibilidad:** los principales procesos de negocio están basados en reglas de negocio; las interfaces gráficas de usuario y los flujos de trabajo personalizados permiten un servicio eficaz y coherente.
- **Plataforma comunitaria:** ventajas derivadas de las aportaciones realizadas por una comunidad formada por las principales aerolíneas del mundo; integración sin fisuras con alianzas de aerolíneas y socios.
- **Adaptación a los cambios:** arquitectura modular basada en tecnología de sistemas abiertos de última generación; solución con amplias capacidades de configuración, diseñada tomando en consideración los más recientes conceptos de negocio, como el autoservicio o el valor del cliente.

Los sistemas de gestión de pasajeros (PSS) de las aerolíneas son plataformas estratégicas extremadamente complejas. Para migrar y poner en funcionamiento dichos sistemas, se requiere un alto nivel de competencias y experiencia. Desde el lanzamiento de nuestra cartera Altéa, hemos adquirido y desarrollado las herramientas, metodologías y experiencia necesarias para garantizar la migración eficaz y sin fisuras de nuestros clientes de Altéa PSS, así como la transferencia de su información crítica, y propiciando una migración progresiva y sin interrupciones que pudiera afectar a sus sistemas. Amadeus pone especial interés en garantizar una implantación de mínimo riesgo y, para ello, aplica un proceso de migración rigurosamente planificado y asegura la protección de las operaciones estratégicas de negocio durante todo el proceso de implantación.



## Soluciones tecnológicas independientes para aerolíneas

Además del paquete Altéa, ofrecemos una amplia gama de soluciones tecnológicas independientes que brindan apoyo a las aerolíneas en diversos procesos estratégicos con clientes, entre las que se incluyen:

- **Ticketing Platform:** una sofisticada herramienta de emisión de billetes que permite a las aerolíneas emitir todo tipo de documentos de tráfico en papel o en formato electrónico, mantener una base de datos de billetes, generar informes de ventas y transacciones, efectuar ventas cruzadas de productos adicionales (coches, hoteles y seguros) y realizar informes contables de ingresos con un alto grado de personalización.
- **Revenue Integrity:** una herramienta de gestión de ingresos diseñada para ayudar a las aerolíneas a optimizar su capacidad mediante la reducción de las reservas no ejecutadas y las cancelaciones, y a eliminar los costes de distribución asociados a las reservas improductivas. Además, esta herramienta permite una mejor aplicación de las condiciones tarifarias y evita la pérdida de ingresos relacionada con actividades fraudulentas. Las aerolíneas se benefician de estas ventajas en todo momento desde el periodo previo a la venta hasta las fases posteriores al viaje.
- **Amadeus Payment:** una herramienta que facilita a las aerolíneas el acceso al complejo y fragmentado sector del pago. Amadeus Payment permite gestionar las transacciones de pago correspondientes a las ventas a través de todos los canales en nombre de una determinada aerolínea comercial con una amplia gama de métodos

de pago internacionales y locales. Esta solución protege los ingresos a través de sofisticadas herramientas de verificación, como 3-D Secure para pagos a través de páginas *web* y un completo módulo de prevención de fraudes. El procesamiento de pagos está completamente integrado en el flujo de venta de la aerolínea, así como en todos sus sistemas, permitiendo una mejor captura de archivos, lo que se traduce en la capacidad de obtener estadísticas muy detalladas.

- **Altéa Revenue Management:** esta solución combina innovadoras técnicas de predicción de demanda con una perfecta integración en Altéa para garantizar la máxima rentabilidad de los ingresos en toda la red de la aerolínea. Altéa Revenue Management optimiza la red de las aerolíneas mediante la combinación de las técnicas tradicionales de gestión de ingresos de aerolíneas y las predicciones de demanda sobre la «disposición a pagar» de los consumidores en mercados en los que se han eliminado las barreras tarifarias. Esto permite a las aerolíneas revertir directamente el efecto de «espiral bajista» que afecta cada vez más a los mercados en todo el mundo. Además, existen varios productos complementarios que ayudan a aumentar la rentabilidad, como Yield Generation —que calcula los rendimientos a partir de información de productos como Revenue Accounting/Fares—, Altéa Group Negotiator —que ayuda a los analistas a realizar presupuestos para grupos— y Altéa Revenue Availability with Active Valuation —que ayuda a optimizar los ingresos mediante una segmentación de clientes más precisa—.



► **Amadeus Ticket Changer (ATC):** ATC fue lanzada en 2006 con el objetivo de simplificar el proceso de reemisión de billetes. ATC combina el avanzado motor Amadeus Fares and Pricing con unas potentes funciones de emisión de billetes en múltiples canales. Desde su lanzamiento, ATC ha evolucionado para adaptarse a las cambiantes necesidades de las aerolíneas en el área de atención al cliente. Actualmente, cuenta con una completa cartera de productos y funciones conocida como Amadeus Ticket Changer Suite. Actualmente, la solución ATC —que se inspira en las normas de las categorías 31 y 33 del sistema de ATPCO que regulan las condiciones de reemisión y reembolso de las aerolíneas— es utilizada por cerca de 60 clientes, entre los que se encuentran importantes aerolíneas de todas las regiones del mundo. Esta solución se compone de ATC Reissue, ATC Refund, ATC Upgrade, ATC Disruption y ATC Shopper.

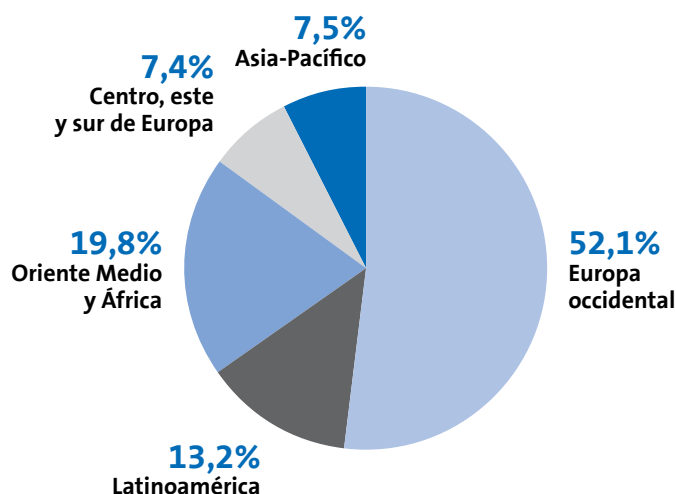
► **Amadeus Airline Ancillary Services:** esta solución integral permite a las aerolíneas crear una oferta de servicios complementarios altamente rentable y proporcionar inmejorables niveles de atención al cliente. Amadeus Airline Ancillary Services está completamente integrada con todas las soluciones de Amadeus Airline IT, incluida la solución Amadeus e-Commerce. Además, cumple totalmente con los estándares del sector, por lo que puede ser distribuida a través de otras aerolíneas y GDS participantes.



► **Amadeus Electronic Miscellaneous Document Server (EMS):** esta solución electrónica permite a las aerolíneas emitir, almacenar, gestionar y distribuir el estándar de mensajería electrónica EMD (Electronic Miscellaneous Documents). La tecnología EMD es el documento electrónico estándar del sector utilizado para realizar un seguimiento de la venta y el uso de comisiones por servicios actualmente recogidos en MCO en papel o virtuales, tales como servicios complementarios. La solución Amadeus EMS está completamente integrada en la plataforma Amadeus Altéa Suite, incluidos los módulos Altéa Reservation, Inventory y Departure Control systems.

Cada una de nuestras soluciones tecnológicas independientes ha sido diseñada para poder integrarse completamente en nuestras soluciones Altéa, con el objetivo de aprovechar sus funciones orientadas al cliente. No obstante, estas soluciones también pueden ser utilizadas de forma independiente con otros sistemas internos o externos.

Pasajeros embarcados en 2011 por regiones



## Resultados financieros de 2011

Durante el año 2011, los ingresos en base comparable de nuestro negocio de soluciones tecnológicas aumentaron un 7,8%<sup>5</sup> respecto a 2010, alcanzando los 632,6 millones de euros. La contribución también aumentó considerablemente durante el periodo, en un 11,3%, para alcanzar los 455,9 millones de euros. Esto supone un margen de contribución de un 72,6%, un importante aumento frente al 68,1% registrado en 2010.

Este incremento de los ingresos y la contribución fue impulsado principalmente por el aumento del 17,4% en los ingresos transaccionales procedentes de soluciones tecnológicas, dado que nuestras principales líneas de negocio siguen creciendo. En relación con Altéa, nos beneficiamos principalmente del impacto positivo de las migraciones que tuvieron lugar en 2010. Las líneas de negocio de comercio electrónico y soluciones tecnológicas independientes también registraron un sólido crecimiento.

En lo referente a la actividad comercial, 2011 también resultó ser un ejercicio exitoso. Seguimos incorporando nuevas compañías al grupo de clientes que han contratado Altéa; así, durante el año se firmaron once nuevos contratos que contribuyeron a aumentar la visibilidad del negocio. En base a estos contratos, Amadeus estima que el número de pasajeros embarcados será superior a 735 millones en 2014<sup>6</sup>, lo que supone un aumento de más de un 67% con respecto a los 439 millones de pasajeros embarcados procesados en nuestra plataforma Altéa durante 2011.

## Soluciones tecnológicas. Principales datos operativos y financieros

Cifras en millones de euros	2010	2011	% Variación
<b>Principales indicadores de negocio</b>			
Pasajeros embarcados (millones)	372	439	17,9%
Aerolíneas migradas (a 31 de diciembre)	94	100	
<b>Resultados</b>			
<b>Ingresos</b>	<b>601</b>	<b>628</b>	<b>4,4%</b>
<b>Ingresos en base comparable<sup>(1)</sup></b>	<b>587</b>	<b>633</b>	<b>7,8%</b>
Costes de explotación	(272)	(264)	(3,0%)
Capitalizaciones directas	80	92	14,5%
<b>Costes operativos netos</b>	<b>(192)</b>	<b>(172)</b>	<b>(10,3%)</b>
<b>Contribución</b>	<b>410</b>	<b>456</b>	<b>11,3%</b>
<b>Como porcentaje de ingresos</b>	<b>68,1%</b>	<b>72,6%</b>	<b>4,5 p.p.</b>

(1) Cifras ajustadas para excluir (i) el impacto de la venta de Hospitality Group en 2010 y (ii) el impacto del cambio en el tratamiento de ciertas reservas dentro del negocio de soluciones tecnológicas (reservas de distribución directa), en virtud del cual los ingresos procedentes de estas reservas se presentan netos de determinados costes.

<sup>5</sup> La comparabilidad de los ingresos en 2011 se vio afectada por (i) la venta de Hospitality Group en 2010; y (ii) el cambio en el tratamiento de ciertas reservas realizadas dentro de grupos de aerolíneas, que impactó negativamente el crecimiento de los ingresos de distribución directa durante el primer trimestre de 2011.

<sup>6</sup> Pasajeros anuales estimados para 2014 calculados aplicando las proyecciones regionales de crecimiento de tráfico aéreo de la IATA a la última cifra anual de pasajeros disponible, basada en fuentes públicas o en información interna (en caso de estar en nuestra plataforma).



Por último, seguimos invirtiendo considerablemente con vistas a las migraciones de aerolíneas a Altéa que se producirán en 2012 y en años sucesivos, y con el objetivo de reforzar nuestra posición de liderazgo tecnológico y nuestra ventaja competitiva; continuamos ampliando nuestra cartera de productos y explorando nuevas oportunidades de ingresos en el sector de viajes.

### **Evolución de los principales indicadores de negocio**

El número total de pasajeros embarcados en 2011 aumentó hasta los 439,1 millones (17,9% más que en 2010), a pesar de la pérdida del tráfico de Mejjicana, que dejó de operar en agosto de 2010. Excluyendo el impacto de las migraciones, el número total de pasajeros embarcados aumentó un 7,3%, por encima del crecimiento del tráfico, dada la favorable diversidad de nuestra base de clientes. A 31 de diciembre de 2011, el 52,1% de nuestros pasajeros embarcados fueron generados por aerolíneas de Europa occidental, mientras que el resto se generó en regiones con altas tasas de crecimiento. Latinoamérica fue la única región en la que nuestra base de pasajeros embarcados no creció, debido a la anteriormente mencionada quiebra de Mejjicana.

Durante 2011, 11 aerolíneas migraron a los módulos Altéa Reservation e Inventory, y también se realizaron 21 migraciones al módulo Altéa Departure Control. A 31 de diciembre de 2011, 115 aerolíneas habían contratado nuestro producto Altéa, de las cuales 100 ya lo habían implantado. Entre ellas, un total de 42 ya utilizan la plataforma Altéa Suite en su totalidad, mientras que las 58 restantes utilizan los módulos Altéa Reservation e Inventory.





## Ingresos

Los ingresos en base comparable de nuestro negocio de soluciones tecnológicas aumentaron un 7,8% en 2011, impulsados por el sólido crecimiento de los ingresos transaccionales procedentes de soluciones tecnológicas que fue contrarrestado, en cierta medida, por los descensos en la distribución directa.

## Ingresos transaccionales procedentes de soluciones tecnológicas

Tal y como ilustra la tabla, los ingresos transaccionales procedentes de soluciones tecnológicas aumentaron un 17,4% en 2011, desde los 366,6 millones de euros hasta los 430,3 millones de euros. Este incremento estuvo respaldado por el fuerte crecimiento registrado en todas las principales líneas de ingresos:

- Altéa: considerable incremento de los volúmenes de pasajeros embarcados.
- e-Commerce: importante aumento en el volumen de registros de nombres pasajeros (PNR) durante el año gracias al crecimiento orgánico y a las nuevas implantaciones.
- Soluciones tecnológicas independientes: el crecimiento en esta línea de ingresos fue impulsado por (i) el elevado crecimiento orgánico en productos como la solución Automatic Ticket Changer, (ii) las comisiones adicionales procedentes de la implantación de nuevas aplicaciones y funciones accesorias a los módulos Inventory y Departure Control de Altéa, como la calculadora Availability o Self Service check-in, y (iii) nuevas migraciones de clientes.

Nuestros ingresos transaccionales de soluciones tecnológicas por pasajero embarcado fueron de 0,98 euros, en línea con 2010.

Cifras en millones de euros	2010	2011	% Variación
<b>Ingresos del negocio de soluciones tecnológicas</b>			
Ingresos transaccionales de TI	367	430	17,4%
Ingresos por distribución directa	165	134	(18,7%)
Ingresos transaccionales	531	564	6,2%
Ingresos no transaccionales	70	64	(9,0%)
<b>Ingresos</b>	<b>601</b>	<b>628</b>	<b>4,4%</b>
<b>Ingresos en base comparable<sup>(1)</sup></b>			
Ingresos transaccionales de TI	367	430	17,4%
Ingresos de distribución directa en base comparable <sup>(1)</sup>	165	138	(15,9%)
Ingresos transaccionales en base comparable <sup>(1)</sup>	531	569	7,1%
Ingresos no transaccionales en base comparable <sup>(1)</sup>	56	64	14,8%
<b>Ingresos en base comparable<sup>(1)</sup></b>	<b>569</b>	<b>633</b>	<b>7,8%</b>
<b>Ingresos transaccionales de TI por Pasajero embarcado<sup>(2)</sup> (euros)</b>	<b>0,98</b>	<b>0,98</b>	<b>0,0%</b>

(1) Cifras ajustadas para excluir (i) el importe de la venta de Hospitality Group en 2010 y (ii) el impacto del cambio en el tratamiento de ciertas reservas dentro del negocio de soluciones tecnológicas (reservas de distribución directa), en virtud del cual los ingresos procedentes de estas reservas se presentan netos de determinados costes.

(2) Representa los ingresos transaccionales de TI divididos entre el número total de Pasajeros embarcados.

### Distribución directa

Los ingresos en base comparable procedentes de la distribución directa cayeron un 15,9% en 2011. Este descenso fue provocado por la caída de las reservas como resultado del efecto en el conjunto del año de las migraciones a Altéa (al menos, al módulo Altéa Inventory) de los actuales usuarios del módulo Altéa Reservation (principalmente, Air France-KLM y LOT). Una vez que han migrado al módulo Altéa Inventory, a estos clientes se les aplica una comisión por Pasajero Embarcado y los ingresos se computan en el apartado de ingresos transaccionales de soluciones tecnológicas, en lugar de en distribución directa.

### Ingresos no transaccionales

Nuestros ingresos no transaccionales descendieron de 70,2 millones de euros en 2010 hasta 63,9 millones de euros en 2011, fruto de la caída de los ingresos asociados al sistema de gestión hotelera Property Management System (PMS) como resultado de la venta de nuestra participación en Hospitality Group en septiembre de 2010. Excluyendo el efecto de Hospitality Group, los ingresos no transaccionales habrían mostrado un crecimiento.

### Contribución

La contribución de nuestro negocio de soluciones tecnológicas se calcula después de deducir de los ingresos aquellos costes de explotación que pueden imputarse directamente a esta área de negocio (costes variables, incluidos ciertas comisiones de distribución, y costes de desarrollo de productos, marketing y comerciales atribuibles directamente a cada línea de negocio).

La contribución de este negocio en 2011 ascendió a 455,9 millones de euros, lo que supone un incremento de un 11,3% frente a 2010. Asimismo, también se produjo una importante ampliación del margen, desde el 68,1% registrado en 2010, hasta el 72,6% de 2011.

El aumento del 11,3% en la contribución de nuestro negocio de soluciones tecnológicas en 2011 se debió al incremento de los ingresos y al importante descenso de los costes de explotación, así como a las mayores capitalizaciones. Esta caída de los costes de explotación fue el resultado de diversos factores. Los principales factores que contribuyeron al ahorro de

costes fueron la adopción de medidas de control de costes, el impacto favorable de las diferencias de cambio y algunos hechos puntuales como la reducción de los costes variables debido al cambio de tratamiento de algunas reservas, y la venta del grupo Hospitality en 2010. Estos efectos fueron parcialmente compensados por un incremento de nuestra inversión en I+D asociada a las próximas migraciones a los módulos Altéa Inventory y Altéa Departure Control, así como otras implantaciones de productos (dentro de las áreas de comercio electrónico y soluciones tecnológicas independientes, así como en servicios complementarios) y a nuevos proyectos de ampliación de la cartera de productos (principalmente relacionados con Revenue Management y Revenue Accounting). También seguimos trabajando en el desarrollo de productos, añadiendo nuevas funciones como códigos compartidos, experiencia del viajero, control de disponibilidad, etc. Por último, también se produjo un incremento de los costes comerciales en relación con la gestión de cuentas y con la asistencia local.



### Productos y Servicios

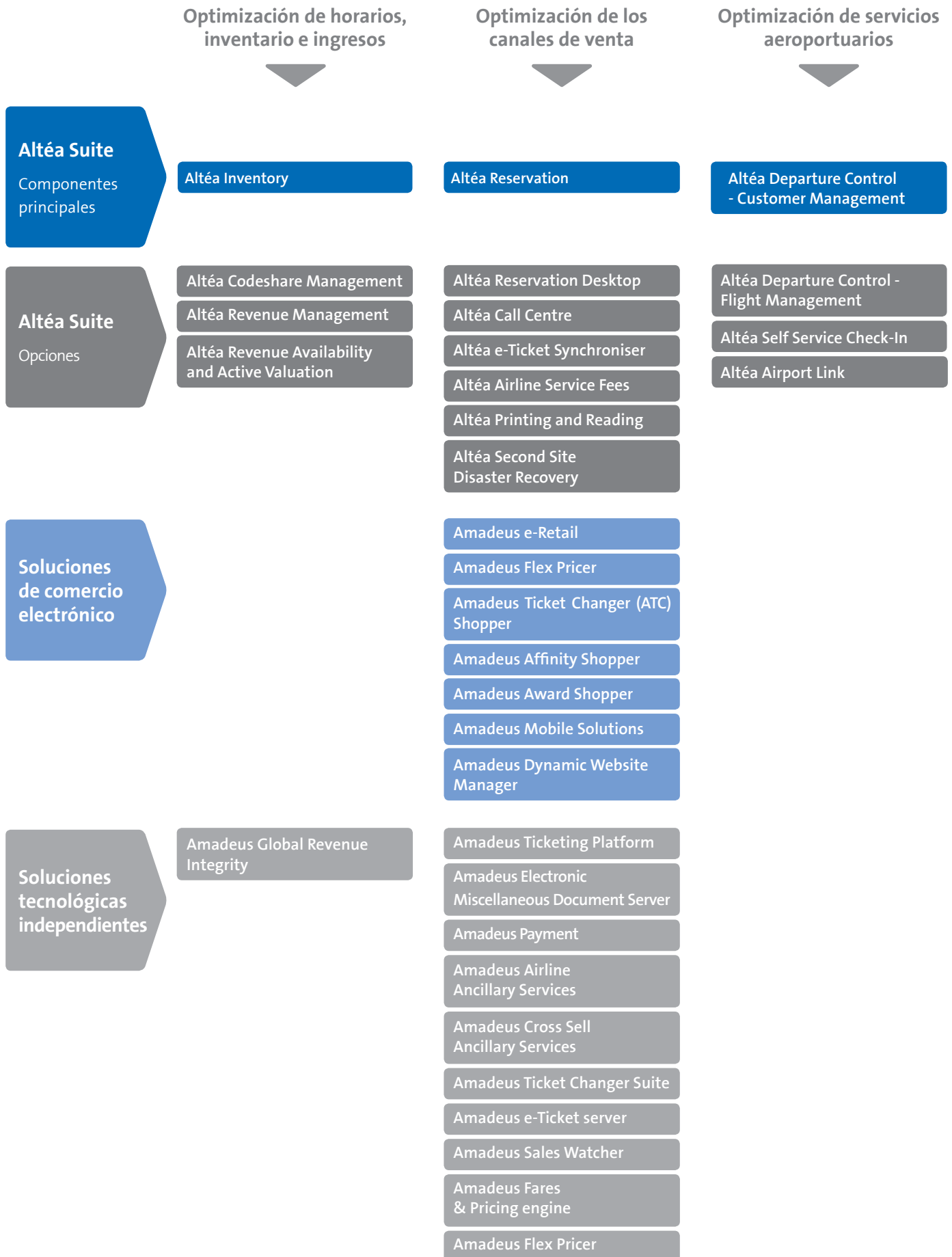
Consideramos que, a través de nuestra cartera de innovadoras soluciones tecnológicas, podemos ayudar a las aerolíneas a ofrecer servicios diferenciados y a asegurarse una ventaja competitiva, no sólo a corto plazo, mediante la obtención inmediata de ahorros de costes y más ingresos, sino también a largo plazo, mejorando la agilidad de respuesta al mercado y adaptándonos rápidamente a su modelo de negocio.

En las páginas siguientes se describe el valor que nuestra tecnología de última generación puede aportar a las aerolíneas, así como la perspectiva general de una selección de productos de nuestra cartera.

### Beneficios para el negocio de soluciones tecnológicas

El sistema de gestión de pasajeros de una aerolínea es tan importante como sus aviones. Permite simplificar los procesos, reducir las estructuras de costes, garantizar un servicio al cliente diferenciado y coherente, facilitar alianzas sin fisuras y agilizar la toma de decisiones. Las aerolíneas que realicen la migración a las soluciones de gestión de pasajeros de nueva generación podrán transformar drásticamente su negocio, en lugar de simplemente realizar cambios graduales. Y, lo que es más: podrán hacerlo a un coste mínimo a la vez que se benefician de una ventaja competitiva que marcará la diferencia para sus clientes y accionistas.





Altéa Suite

Soluciones de comercio electrónico

Soluciones tecnológicas independientes

## Altéa Inventory

Una nueva generación de soluciones de gestión de inventario que optimiza la rentabilidad y automatiza los horarios, la asignación de asientos y la reubicación de pasajeros.

### Características principales

#### Gestión de horarios

- › Publicación y recepción automática de la programación de horarios
- › Lógica de pares de mercados para la configuración de vuelos
- › Publicación de horarios automatizada y personalizada

#### Control de inventario

- › Disponibilidad total de origen y destino
- › La disponibilidad se calcula con arreglo a los precios según demanda y la rentabilidad basada en el mercado
- › Compatible con todas las técnicas de gestión de ingresos
- › Control de inventario hasta el punto de venta
- › Interacción en tiempo real con sistemas de Revenue Management y Departure Control

#### Gestión de asientos

- › Mapa único de asientos desde las reservas hasta el control de salidas
- › Reglas de asignación automática de asientos en función del valor del cliente
- › Mapa de asientos gráfico

#### Gestión de listas de espera

- › Acceso personalizado a las listas de espera para clientes
- › Aprobación automática de listas de espera según el valor del cliente

#### Reubicación de pasajeros

- › Sistema de reubicación de pasajeros íntegramente automatizado según el itinerario completo y el valor del cliente

**Altéa Inventory se puede adaptar a todas las necesidades de las aerolíneas; además, existen varias prestaciones opcionales para abordar ciertos requisitos del negocio.**

### Opciones principales

**Altéa Automated Schedule y Re-accommodation**

**Altéa Point of Sale Inventory Control**

**Altéa Revenue Inventory Control**

**Altéa Customer Value**

**Real-Time Interface**

## Ventajas para el cliente



### Mayor rendimiento

- › Maximiza la rentabilidad de toda la red de la aerolínea utilizando las más avanzadas técnicas de gestión de ingresos



### Reducción del tiempo de lanzamiento de productos al mercado

- › Permite a las aerolíneas responder inmediatamente a las acciones de los competidores, modificar las políticas comerciales de forma dinámica (asignación de asientos, horarios) utilizando reglas basadas en el mercado, y ahorrar varios días o semanas, dependiendo de los procesos de la aerolínea



### Satisfacción del cliente

- › Aplica las preferencias del cliente de manera sistemática y da prioridad a los clientes de gran valor (preferencia en lista de espera, reubicación), aumentando los ingresos procedentes de clientes habituales



### Mayor productividad

- › Ahorra tiempo a los profesionales encargados de gestionar horarios, asientos y reubicaciones, así como a los controladores aéreos, reduciendo el tiempo de procesamiento hasta en un 30%



### Modelo tecnológico eficiente

- › Las aerolíneas adoptan un modelo de costes variables para TI y se benefician del desarrollo de infraestructuras y comunidades compartidas, reduciendo el coste total de propiedad



## Altéa Suite

### Soluciones de comercio electrónico

### Soluciones tecnológicas independientes

## Altéa Reservation

Una nueva generación de soluciones de reservas que ofrece un servicio integral a través de todos los canales y socios.

### Características principales

#### Gestión de reservas

- > Visualización preferida por la aerolínea por defecto
- > Exclusivas prestaciones de automatización para crear reservas
- > Actualización automática del registro de nombres de pasajeros con perfil de clientes
- > La oferta de hoteles, alquiler de coches, seguros de viaje y productos ferroviarios, así como la integración del registro de nombres de pasajeros, que proporciona Amadeus facilita las ventas cruzadas
- > Acceso en tiempo real al archivo del registro de nombres de pasajeros para facilitar el servicio
- > Gestión de reservas y procesos específicos de aerolíneas (viajeros frecuentes, gestión de personal, viajes para grupos y actividades no comerciales)

#### Tarifas y precios

- > Las bases de datos de tarifas más actualizadas
- > Excelentes algoritmos para calcular los precios

#### Emisión de billetes

- > Excelente capacidad de emisión de billetes electrónicos, incluida una rápida habilitación de itinerarios compartidos

#### Ventas a través de canales directos

- > Fácil integración de soluciones tanto en canales de venta electrónica como tradicionales

#### Distribución a través de canales de venta indirectos

- > Exclusiva distribución a través de agencias de viaje y aerolíneas usuarias de Amadeus, compartiendo el mismo registro de nombres de pasajeros y el mejor acceso a la oferta
- > Distribución a través de otros GDS así como de otros canales de venta de las aerolíneas

#### Alimentación de datos para el PNR

- > Envío diario de un lote de datos al registro de nombres de pasajeros

### Opciones principales

Altéa Reservation Desktop

Altéa Airline Service Fees

Altéa Credit Card Acceptance

Altéa Real-Time Data Feeds

Customer Value

Altéa Data Nexus

Notification



## Ventajas para el cliente



### Mayor productividad

- › Reduce el tiempo que dedican los agentes de venta de una aerolínea a completar el proceso de reserva gracias a la utilización de procesos automatizados, que reducen hasta un 30% el tiempo de reserva



### Mayores ingresos

- › Incrementa las ventas entre aerolíneas de una misma alianza aérea a través de una pantalla de operadores preferentes. Además, aumenta los ingresos mediante la optimización de la distribución de tipos de venta en los puntos de venta



### Mayor satisfacción del cliente

- › Aplica sistemáticamente las preferencias del cliente en todos los canales de venta y socios durante el proceso de reserva, agilizando la prestación de servicios



### Mayores ingresos a través de iniciativas relacionadas con la gestión de clientes

- › Captura toda la información del viaje en PNR mejorados y los utiliza de forma dinámica para poner en marcha acciones más eficaces de gestión de clientes (CRM)



### Modelo tecnológico eficiente

- › Las aerolíneas adoptan un modelo de costes variables para TI y se benefician del desarrollo de infraestructuras y comunidades compartidas, reduciendo el coste total de propiedad







## Altéa Departure Control – Customer Management

Una solución de control de salidas de última generación que mejora la experiencia del cliente en el aeropuerto mediante un servicio de atención diferenciado.

### Características principales

#### Valor del cliente

- > Permite ofrecer un servicio diferenciado de atención al cliente
- > Se adapta a cada aerolínea utilizando las reglas del negocio

#### Facturación

- > Permite identificar clientes de forma sencilla
- > Facturación inteligente
- > Validación automática de billetes y controles normativos durante la facturación
- > Búsqueda de disponibilidad de vuelos anteriores

#### Apoyo para autoservicio

- > Totalmente habilitado para el autoservicio, con avanzadas prestaciones

#### Gestión de clientes

- > Automatización total de actividades
- > Registro y cambios de clasificación proactivos
- > Asignación automática y optimizada de asientos según las preferencias del cliente
- > Se utiliza el mismo mapa de asientos para la asignación previa de asientos y las salidas

#### Gestión de equipaje

- > Cumplimiento automático de las políticas de equipaje para aerolíneas
- > Cálculo más sencillo de los cargos por equipaje

#### Gestión de incidencias

- > Potente herramienta de ayuda en la toma de decisiones
- > El proceso comienza tan pronto como se actualiza la información sobre el vuelo
- > Transferencia de pasajeros automática o guiada
- > La prioridad se asigna según el valor del cliente

#### Gestión del embarque

- > Seguimiento de los clientes
- > Control centralizado de las salidas de vuelos
- > Sistema de alertas dinámico integrado

#### Gestión de servicios en tierra

- > Gestión de los clientes de las aerolíneas usuarias y actualización de los registros de clientes en la misma aplicación gráfica

Disponibilidad de un conjunto de opciones funcionales adicionales que permiten a las aerolíneas personalizar la solución para abordar sus necesidades específicas.

### Opciones principales

[Altéa Check-in Desktop](#)

[Altéa Self Service Check-in](#)

[Altéa Automated Passenger Transfer](#)

[Altéa Passenger Watchlist](#)

[y Altéa Ticket Blacklist](#)

[Altéa Airport Link](#)

[Altéa Customer Value](#)

## Ventajas para el cliente



### Mayor productividad

- › Ahorra tiempo al personal de servicio al cliente en el aeropuerto en el momento de la facturación, embarque y gestión de pasajeros afectados por incidencias en los vuelos. Además, automatiza las tareas de *back office* y las adapta a múltiples aerolíneas sin necesidad de cambiar sistemas



### Mayores ingresos

- › Asegura el cobro de todas las comisiones por exceso de equipaje y garantiza que cualquier asiento liberado en el aeropuerto quede inmediatamente disponible para su venta. Asimismo, aumenta los ingresos por viajeros frecuentes



### Mayor satisfacción del cliente

- › Agiliza las tareas de facturación, permite a las aerolíneas aplicar las preferencias de asiento de los clientes de forma sistemática, facilita los procesos de recuperación de servicios y otorga prioridad a los clientes de mayor valor



### Reducción de costes

- › Reduce el coste de las penalizaciones por requisitos normativos, así como el coste derivado de los retrasos de vuelos gracias a la rápida detección de problemas con pasajeros que podrían afectar a la salida puntual del vuelo



### Modelo tecnológico eficiente

- › Las aerolíneas adoptan un modelo de costes variables para TI y se benefician del desarrollo de infraestructuras y comunidades compartidas, reduciendo el coste total de propiedad
- › Las aerolíneas se benefician de la sólida integración en Altéa Departure Control – Customer Management con Altéa Reservation, Altéa Inventory y Altéa Departure Control – Flight Management



## Altéa Departure Control – Flight Management

Plataforma de control de carga de última generación que garantiza una gestión eficaz de las salidas de vuelos y optimiza el proceso de carga y equilibrado.

### Características principales

#### Plan de actividad de vuelo flexible

- › Plan de actividad de vuelo flexible, personalizable para cada vuelo y tipo de avión, entre otros
- › Inicio automático de las actividades programadas

#### Seguimiento de la salida del vuelo

- › Interfaz gráfica de usuario que permite la supervisión de varios vuelos en la misma pantalla
- › Alertas automáticas para las actividades que requieren atención

#### Distribución y equilibrado de la carga

- › Asignación detallada del peso de los pasajeros, mejorando la gestión de la capacidad y la nivelación de la aeronave (compensadores o *trims*)
- › Distribución automática y optimizada de la carga del avión
- › Interfaz gráfica de usuario que facilita la provisión de servicios de tierra
- › Aplicación de las preferencias y procesos operativos de las aerolíneas en el entorno de servicios de tierra

#### Potentes herramientas de gestión de personal

- › Potentes herramientas para la gestión de turnos, control de la vigencia de las licencias de los controladores de carga, certificación de productos peligrosos, etc.

#### Gestión de servicios de tierra

- › Las aerolíneas o las empresas de servicios de asistencia en tierra pueden prestar servicio a cualquier compañía aérea (usuaria o no de Altéa)
- › Una única interfaz de usuario para gestionar todos los vuelos de todas las aerolíneas usuarias

Existen varias opciones funcionales adicionales que permiten a la aerolínea personalizar las soluciones a fin de abordar sus necesidades de negocio específicas.

### Opciones principales

Transmisión automática a las bases de datos de la aerolínea de los planes de salidas y otros datos relacionados

## Ventajas para el cliente



### Mayor productividad

- › Aumento drástico de la productividad de los controladores de carga a través de la automatización del seguimiento de salidas de vuelos y las reglas de negocio



### Reducción de costes

- › Centraliza los puntos de control de carga de las aerolíneas y reduce el coste de combustible gracias a la mejora de la capacidad de gestión y la optimización del centrado del peso en las aeronaves (compensadores o *trims*)



### Mayores ingresos

- › Aumenta la capacidad de carga para el transporte de mercancías gracias a la optimización del peso y su centrado



### Mayor fiabilidad

- › Reduce el coste atribuible a retrasos por cambios de última hora o inesperados en la carga, así como a otros factores. Además, agiliza la salida de vuelos y aumenta la velocidad de rotación



## Amadeus e-Retail



El motor integrado de reservas por Internet para aerolíneas más utilizado del mundo. Ofrece la más amplia gama de servicios de viaje a los usuarios clientes.

### Características principales

#### Búsqueda de vuelos

- > Potente capacidad de búsqueda de vuelos y fácil manejo
- > Potente búsqueda por pares de ciudades

#### Tarifas y precios

- > Excelentes funciones de consulta de precios y tarifas, incluidas las búsquedas de tarifas reducidas y un entorno mejorado para ofertas especiales

#### Emisión de billetes y pagos

- > Billetaje electrónico totalmente integrado con la validación de tarjetas de crédito

#### Notificación de reservas

- > Notificación automática de confirmación de reservas por correo electrónico para cada reserva, que incluye la tarifa total así como las condiciones de la misma

#### Venta cruzada

- > Posibilidad de distribución y venta cruzada de una creciente cantidad de productos adicionales, como alquiler de coches, hoteles, seguros de viajes, etc.

#### Interfaz totalmente personalizable

- > Cientos de configuraciones personalizables entre las que elegir para adaptar completamente el diseño y la estructura de la interfaz

#### Informes sobre las ventas electrónicas

- > Mejora del funcionamiento en línea, con el apoyo de un experimentado equipo de consultores en materia de negocios electrónicos, e integración con cualquier tipo de plataforma web de análisis

#### Una solución de carácter global

- > Disponible en 28 idiomas
- > Cálculo de tarifas en todas las principales divisas

### Ventajas para el cliente



#### Mayor fidelización de clientes

- > Eficaz servicio de reserva *online* (24 horas/7 días de la semana) mediante el establecimiento de una relación directa con el cliente al tiempo que se promueve la imagen de marca y la oferta de la aerolínea



#### Reducción de costes

- > Reduce los costes de distribución impulsando el cambio del canal tradicional al *online* y del indirecto al directo



#### Mayores ingresos

- > Aumenta la cuota de mercado en el segmento *online* y, por lo tanto, permite a las aerolíneas generar un mayor número de reservas



#### Modelo tecnológico eficiente

- > Las aerolíneas adoptan un modelo de costes variables para TI y se benefician del desarrollo de infraestructuras y comunidades compartidas
- > Además, permite a las aerolíneas gestionar su portal de forma rentable en varios mercados

## Amadeus Flex Pricer

Potente interfaz de búsqueda *online* que permite realizar una completa y sencilla búsqueda de tarifas por familias de productos. De este modo, las aerolíneas pueden aumentar la fidelidad de sus clientes y elevar la rentabilidad de forma considerable.

### Características principales

#### Agrupación avanzada de tarifas

- › Agrupación flexible de tarifas por familias de productos
- › Hasta seis propuestas de grupos de tarifas personalizables en cada búsqueda

#### Avanzada tecnología de búsqueda que muestra los resultados en forma de calendario

- › Capacidad para ofrecer instantáneamente hasta 200 opciones de disponibilidad o tarifas por cada petición, con una variación de hasta 15 días respecto a la fecha preferida y en un formato asequible

- › Máxima precisión de tarifas tanto en vuelos nacionales como internacionales, incluidos vuelos de código compartido y de itinerario compartido

#### Interfaz gráfica totalmente personalizable

- › Cientos de configuraciones personalizables entre las que elegir para adaptar completamente el diseño y la estructura de la interfaz

#### Una solución de carácter global

- › Disponible en 28 idiomas
- › Cálculo de tarifas en todas las principales divisas

Altéa Suite

Soluciones de comercio electrónico

Soluciones tecnológicas independientes

### Ventajas para el cliente



#### Mayor rentabilidad

- › Optimiza la rentabilidad por reserva online ofreciendo no sólo la tarifa más económica, sino también la posibilidad de elegir fechas y precios con unas claras condiciones tarifarias



#### Mayores ingresos

- › Aumenta las ventas a través del canal online de las aerolíneas y la cuota de mercado



#### Mayor satisfacción del cliente

- › Aumenta considerablemente la fidelidad de los clientes a través de la prestación de servicios de manera eficaz y con variedad de alternativas



#### Modelo tecnológico eficaz

- › Las aerolíneas adoptan un modelo de costes variables para TI y se benefician del desarrollo de infraestructuras y comunidades compartidas
- › Además, permite a las aerolíneas gestionar las herramientas de solución de compras de forma rentable en varios mercados

## Amadeus Mobile Solutions



Estas soluciones permiten a las aerolíneas acelerar el cambio a las tecnologías móviles.

### Características principales

#### Reserva

- › Facilidad de reserva desde dispositivos móviles

#### Servicio de registro de nombres de pasajeros

- › Capacidad de modificar la información o cambiar las preferencias de la reserva
- › Gestión de las incidencias relativas a los horarios de forma muy sencilla

- › Posibilidad de comprar servicios complementarios de las aerolíneas directamente a través de dispositivos móviles

#### Información

- › Información en tiempo real sobre el estado del vuelo
- › Información sobre la aerolínea

#### Facturación y tarjetas de embarque

- › Integración total con los módulos móviles de Altéa para realizar la facturación y emitir las tarjetas de embarque desde el teléfono móvil

#### Portal dinámico

- › Portal personalizado que contiene información y promociones relevantes dependiendo del cliente, el momento y la ubicación

### Ventajas para el cliente



#### Mayor satisfacción y fidelidad del cliente

- › Los pasajeros tienen acceso permanente durante su viaje a información relevante en tiempo real
- › Facturación rápida y sencilla
- › Ofertas flexibles y personalizadas para cada cliente: el servicio adecuado en el momento preciso



#### Reducción de costes

- › Mayor grado de automatización de la gestión de reubicación de pasajeros afectados por incidencias
- › Reducción de la necesidad de servicios de centralita, de la presencia en el aeropuerto (personal o equipos) y del tiempo invertido por el personal de conexión de vuelos en facilitar información básica
- › Gestión dinámica y sencilla del portal móvil (contenidos, campañas, etc.). El portal puede ser gestionado por los mismos equipos comerciales en lugar de programadores especializados



#### Mayor rentabilidad

- › Nuevas oportunidades de venta: reservas de última hora, servicios complementarios
- › Mayores ingresos por pasajero
- › Procesos más rápidos de cambio de horario y gestión de incidencias para liberar personal de ventas y asientos para ventas adicionales
- › Mayor exposición y visibilidad de productos

## Amadeus Airline Ancillary Services

Una exclusiva solución integrada que permite a las aerolíneas aplicar su estrategia de servicios complementarios y que contribuye a mejorar la rentabilidad de sus negocios.

### Características principales

#### Exhaustividad

- › Exclusiva solución integrada que abarca ventas, provisión de servicios y seguimiento y generación de informes sobre ingresos a través de todos los canales de venta
- › Disponible en todos los puntos de contacto con el cliente final desde la compra del vuelo hasta la llegada
- › Integración total con todos los procesos de las aerolíneas (planificación, ventas, contabilidad, operaciones en aeropuerto, etc.)

#### Uniformidad

- › Control y administración centralizados que garantizan la uniformidad de las políticas en todos los puntos de contacto
- › Sincronización entre todas las líneas de negocio
- › Cumplimiento de los estándares del sector

#### Flexibilidad

- › Permite gestionar todos los tipos de servicios relacionados, o no, con vuelos
- › Permite realizar ventas en cualquier momento
- › Múltiples mecanismos de registro de comisiones
- › Capacidad para adaptar la oferta a cada canal de venta
- › Capacidad tanto para cumplir con los estándares del sector como para desarrollar un enfoque personalizado

#### Simplicidad

- › Permite añadir fácilmente nuevos servicios complementarios en todos los canales
- › Elevados niveles de automatización
- › Integración total con los sistemas de fidelización y de gestión de relaciones con clientes de las aerolíneas
- › Las aerolíneas pueden controlar y mantener su propia oferta de acuerdo con sus reglas de negocio

Altéa Suite

Soluciones de comercio electrónico

Soluciones tecnológicas independientes

### Ventajas para el cliente



#### Mayor eficiencia

- › Altos niveles de automatización que evitan la necesidad de procesamiento manual de datos



#### Mayor satisfacción del cliente

- › Provisión de servicios uniformes e integrales, incluso en caso de incidencias con los vuelos
- › Reconocimiento automático de pasajeros del programa de fidelización
- › Una única solución que funciona en todas las aerolíneas asociadas



#### Reducción de costes

- › Una única solución válida para múltiples canales
- › Integración simplificada de sistemas



#### Mayor rentabilidad

- › Solución multicanal capaz de detectar cualquier oportunidad de venta
- › Visibilidad total del estado del pago en el aeropuerto lo que permite controlar posibles exenciones
- › Seguimiento sistemático de los ingresos lo que permite tomar decisiones informadas sobre la oferta, los precios y la previsión de servicios
- › Cancelación automática de servicios reservados cuando el pago no se recibe a tiempo



## Amadeus Electronic Miscellaneous Documents Server



Esta solución permite a las aerolíneas emitir, almacenar, gestionar y distribuir comunicaciones electrónicas EMD (Electronic Miscellaneous Documents). El estándar EMD mejora los servicios relacionados con la emisión de billetes y facilita la distribución de una amplia gama de productos que ayudan a las aerolíneas a personalizar los viajes.

### Características principales

#### Una solución optimizada desde la fase de preparación hasta después de la emisión

- › Almacenamiento de los registros EMD y gestión de la base de datos
- › Validación de la emisión de documentos electrónicos de la aerolínea, cumplimiento y verificaciones de seguridad
- › Servicio de gestión posterior a la emisión (cambio, devolución o cancelación)

#### Totalmente integrada con Amadeus Altéa Reservation

- › Integrada con Amadeus Airline Ancillary Services para proporcionar prestaciones de compra y tarificación automática de precios
- › Integrada con Amadeus Ticket Changer, donde el valor residual, el saldo reembolsable y las tarifas de penalización son emitidas en el estándar EMD

#### Apoyo a sistemas DCS

- › Envío de una copia de un documento electrónico al sistema DCS
- › Conexión al sistema de contabilización de ingresos para la provisión de datos

### Ventajas para el cliente



#### Reducción de costes

- › Elimina la necesidad de realizar costosos procesos excepcionales
- › Permite realizar ventas a través de todos los canales
- › Integración simplificada de los sistemas



#### Mayor rentabilidad

- › Permite generar corrientes de ingresos adicionales
- › Solución multicanal que permite a las aerolíneas detectar cualquier oportunidad de venta
- › Permite ofrecer servicios de itinerarios compartidos
- › Proporciona visibilidad del estado del pago en el aeropuerto y permite, por lo tanto, controlar las posibles exenciones
- › Permite un seguimiento sistemático de los ingresos



#### Mayor eficiencia

- › Los altos niveles de automatización evitan la necesidad de procesar datos de forma manual y permite el autoservicio



#### Mayor satisfacción del cliente

- › Elimina la necesidad de documentos en papel y las colas de espera en los aeropuertos para recoger bonos de compensación
- › Aumenta la flexibilidad y la velocidad

## Amadeus Global Revenue Integrity

Esta solución permite a las aerolíneas minimizar la pérdida de ingresos detectando y eliminando reservas no productivas de cualquier procedencia o en cualquier fase, desde la compra del producto hasta una vez realizado el viaje.

Altéa Suite

Soluciones de comercio electrónico

Soluciones tecnológicas independientes

### Características principales

#### Integridad de reservas

- > Apoyo al proceso de confirmación para convertir las reservas en ventas
- > Refuerza las políticas de las aerolíneas, desde la reserva hasta el vuelo

#### Integridad de billetes

- > Realiza auditorías de tarifas, impuestos y comisiones en billetes electrónicos
- > Garantiza el cumplimiento de las normas sobre tarifas y emisión de billetes

#### Integridad de pasajeros

- > Permite verificar, con fines de seguridad, que los pasajeros cumplen los requisitos para viajar
- > Permite evitar el fraude con tarjetas de crédito

#### Integridad de agencias de viaje

- > Minimiza el riesgo para agencias de viaje
- > Garantiza que las agencias de viaje cumplen los requisitos de reserva

### Ventajas para el cliente



#### Mayores ingresos

- > Permite a las aerolíneas cancelar reservas improductivas y aprovechar ese espacio para su venta
- > Aumenta la probabilidad de que las reservas se cumplan dentro de plazo
- > Garantiza un mejor cumplimiento del cobro de comisiones por cambio de billete



#### Reduce la pérdida de ingresos y mejora la gestión de fraudes

- > Garantiza el cumplimiento de los límites horarios de reserva de billetes
- > Ayuda a asegurar el cumplimiento de las condiciones tarifarias
- > Aumenta el control de las ventas de la aerolínea en mercados no BSP o que presentan riesgo



#### Reduce las reclamaciones y las penalizaciones (ADM)

- > Reduce las reclamaciones a las agencias de viaje relativas a ingresos perdidos por pasajeros no presentados o al cálculo incorrecto de tarifas e impuestos por parte de los agentes



#### Mayor control de las políticas

- > Permite a las aerolíneas administrar de forma autónoma las reglas del negocio
- > Permite acciones automatizadas y personalizables para cada reserva identificada



#### Reducción de costes

- > Reduce el nivel de procesamiento manual
- > Facilita el procesamiento de datos a la hora de contabilizar los ingresos



#### Mayor satisfacción del cliente

- > Mejora la experiencia de facturación