



INTO 2009

Tecnología y distribución turística en el siglo XXI

Iñigo García-Aranda Goya
Director de Marketing

amADEUS
Your technology partner

Tendencias e innovación

Últimos 20 años:

- ▶ La tecnología permitía la distribución eficaz de millones de pasajeros
- ▶ Solo a disposición de los profesionales de turismo
- ▶ Lo importante era el número y no la persona

Presente y Futuro:

- ▶ “La humanización de la tecnología”

Viajar se convierte en una experiencia **más intuitiva y receptiva a las necesidades de los viajeros.**



- ▶ **Implicaciones tecnológicas:** Control, comodidad, seguridad y personalización
 - ▶ Identidades personales digitales seguras
 - ▶ Integración de sistemas y la incorporación de innovaciones tecnológicas en todas las etapas del viaje.
 - ▶ Acceso en tiempo real a información geográfica
 - ▶ Tecnologías interactivas

El nuevo concepto del viajero

- ▶ **Un informe de la OMT anuncia que en 2020 habrá 1.561 millones de turistas**
- ▶ **Penetración de Internet:**
 - ▶ El 41% de españoles mayores de 14 años tiene acceso a Internet según el EGM de abril 2007
 - ▶ Más del 20% de las reservas en Amadeus España son online.
- ▶ **Desafío para los proveedores de viajes para atender sus necesidades**
- ▶ **Las tribus viajeras del mañana:**
 - ▶ Mayores activos
 - ▶ Clanes mundiales
 - ▶ Profesionales itinerantes
 - ▶ Ejecutivos internacionales

Las cuatro tribus viajeras del mañana

Mayores activos

¿Quiénes son?

- ▶ Hombres y mujeres >55 años, activos y saludables
- ▶ Jubilados o con trabajos a tiempo parcial y profesionales maduros

¿Por qué viajan?

- ▶ Para disfrutar y relajarse en vacaciones cortas
- ▶ Los que tienen poder adquisitivo suelen viajar 4 ó 5 veces al año porque disponen de tiempo libre (o están jubilados o pueden ausentarse de su trabajo)
- ▶ Quienes ya no trabajan viajan para disfrutar de su tiempo y de la libertad que les brinda su jubilación

¿Cuáles son sus necesidades específicas?

- ▶ Prioridad a la salud, comodidad, precio.

Perfil de viaje

- ▶ Casi siempre viajan en clase Turista
- ▶ Trayectos cortos y largos
- ▶ Información y reserva online (o en agencia de viajes tradicional, según su ubicación geográfica)



Aplicaciones tecnológicas

Visualización dinámica: Podrán realizar visitas virtuales a los aeropuertos antes de salir de viaje

Servicios sanitarios personalizados: Los aeropuertos contarán con centros médicos que proporcionarán asistencia sanitaria y tratamiento basándose en la información biométrica almacenada en los chips de los pasaportes.

amadeus

Your technology partner

Las tribus viajeras del mañana

Clanes mundiales

¿Quiénes son?

- ▶ Inmigrantes que viajan para visitar a la familia

¿Por qué viajan?

- ▶ Para visitar a familiares y amigos, y aprovechar las vacaciones para pasar unos días con ellos y retomar el contacto

¿Cuáles son sus necesidades específicas?

- ▶ Suele importarles el precio
- ▶ Si viajan con niños, dependen del calendario (vacaciones escolares y otras fechas señaladas)
- ▶ Mayor propensión a viajar en grupo



Perfil de viaje

- ▶ Viajan en clase Turista
- ▶ Vuelos de largo recorrido y enlace con trayecto corto hasta destino final
- ▶ Reserva en línea (o en agencia de viajes tradicional, según ubicación geográfica)

Aplicaciones tecnológicas

Foros en Internet: Para facilitar la comunicación entre los integrantes de un grupo para planificar un viaje y, por ejemplo, coordinar el traslado al/del aeropuerto con otros.

Salir de compras, salir de viaje: Los viajes se comprarán y venderán como un artículo de consumo más.

Las tribus viajeras del mañana

Profesionales itinerantes

¿Quiénes son?

- ▶ Ejecutivos y profesionales de ambos sexos
- ▶ Casi siempre jóvenes, entre 20 y 40 años

¿Por qué viajan?

- ▶ Viajes de trabajo frecuentes
- ▶ Muchos son ejecutivos y profesionales que viajan a su lugar de trabajo el lunes y regresan a casa el fin de semana

¿Cuáles son sus necesidades específicas?

- ▶ Les importa el precio
- ▶ Dependencia de horarios
- ▶ Cercanía del aeropuerto
- ▶ Posibilidad de trabajar mientras viajan
- ▶ Flexibilidad

Perfil de viaje

- ▶ Compañías low cost para trayectos cortos o Turista Premium
- ▶ Casi siempre trayectos cortos
- ▶ Vuelos frecuentes
- ▶ Gestión de reservas online



Aplicaciones tecnológicas

Flexibilidad en la planificación del viaje:
Poder embarcar en un vuelo anterior para lo que requieren información actualizada de vuelos.

Conexión permanente:
Poder trabajar o comprar durante todo el viaje.

Las tribus viajeras del mañana

Ejecutivos internacionales

¿Quiénes son?

- ▶ Altos ejecutivos que viajan a/desde mercados Brasil, Rusia, India y China

¿Por qué viajan?

- ▶ Reuniones internacionales de negocios de alto nivel
- ▶ A veces, combinan trabajo y ocio (para llevar acompañante o coincidir con amigos/colegas)

¿Cuáles son sus necesidades específicas?

- ▶ Comodidad y posibilidad de relajarse
- ▶ Posibilidad de trabajar mientras viajan
- ▶ Trato acorde con estatus

Perfil de viaje

- ▶ Primera clase o Business
- ▶ Trayectos cortos y largos
- ▶ Gestión de reservas a cargo de ayudante personal



Aplicaciones tecnológicas

Paquetes personalizados con servicio de máxima calidad: Mediante acuerdos con compañías de jets privados.

Tecnologías implantadas en la ropa y en el equipaje: Mediante chips y dispositivos RFID

Ejemplo de evolución del billete

IBERIA
LINESA AEREAS DE ESPAÑA

RESIDENTE DE CANARIAS

VIAJES NB
IBERHARR
MADRID ES
7820822 12335

IB 008 Y 07 APR 1925 OK YCRC 20K

IB 008 M47 APR 2335 OK YNRL 20K

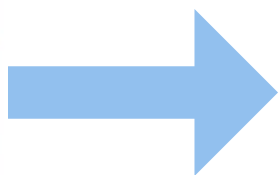
IB MAD149501B LPAL1200E5P26150END

CAWH 24150

ESP 24150

A280174NE 0755

1 075 3968479828 2



IBERIA

193564 193564
FLIGHT COUPON 1 OF 2
RESU. 16MAY05 78493070 ES

IBERIA SERVICIOS IBERIA MADRID ES

ADEKOYA/YINUSA MR (ADT)

MADRID BARAJAS IB 3746 M 07JUN1650 OK07JUN07JUN LAGOS

CHG OF RES RESTRICTED NONREFUND

OPERATED BY
IB 3746 M 07JUN1650

1A/7NS7PZ

MAD IB LOS431.191B MAD431.19NUC862.38END ROEO.75371
7XT1.370V27.23QT8.00YR

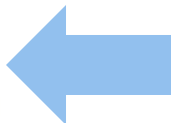
FP-GAS466690233649545

EUR 650.00
MAYOR 30.00YQ
MAYOR 6.45RS
MAYOR 36.60XT
EUR -723.05

20K

1 075 2351925644 0

1 075 2351925644 0
CHECK-IN REQUIRED



IBERIA

BILLETE ELECTRONICO
RECIBO DEL ITINERARIO DE PASAJERO

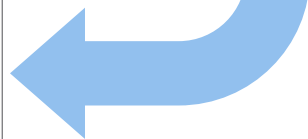
IBERIA.COM
NONE
NONE
IATA : 784 123543
TELEFONO : 902 123 11

FECHA: 21 JUNIO 2095
AGENTE: 12314
NOMBRE: GARCIA SANCHEZ/JOSE

COMPANIA EMISORA : IBERIA
C.I.F : A-28-017648
NUMERO DE BILLETE : EBKT 075 1234567891
FORMA DE IDENTIFICACION : NATIONAL IDENTITY 8213412091A
LOCALIZADOR DE RESERVA: 1A/7NS7PZ

DE /A	VUELO	CL	FECHA SAL	BASE TARIFA	NVA	NVD	BAG ST
MADRID BARAJAS	IB 3244 N		23JUL 1915	NEUNNL			23JUL 23JUL 20K OK
AMSTERDAM							
AMSTERDAM	IB 3249 N		25JUL 1935	NEUNNL			25JUL 25JUL 20K OK
MADRID BARAJAS							
AMSTERDAM							

EL TIEMPO MINIMO DE ACEPTACION DE LOS PASAJEROS AL VUELO PARA TODOS LOS SERVICIOS DE IBERIA PARTIENDO DE AEROPUERTOS ESPAÑOLES ES DE 45 MINUTOS EXCEPTO LOS DEL "FUENTE AEREO" MADRID-BARCELONA.
EN FACTURACION, DEBERA PRESENTAR UN DOCUMENTO DE IDENTIDAD CON FOTOCOPIA Y EL DOCUMENTO USADO COMO REFERENCIA PARA HACER LA RESERVA.



Ejemplos de Innovación en el móvil

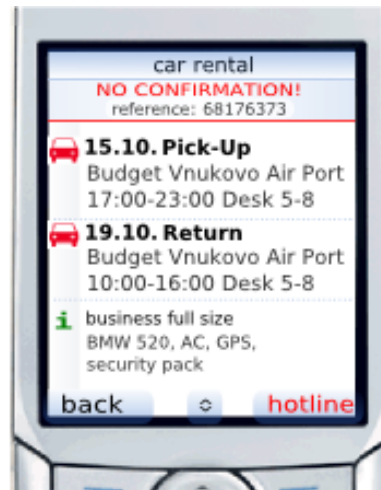
- Información personalizada de un viaje en el móvil



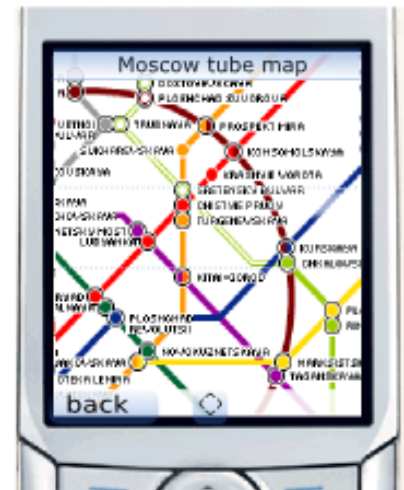
Consulta Itinerario



Detalles del vuelo



Advertencias



Info. del destino

- Modificación aérea** Pueden ser automáticas o medio manuales
- Facturación aérea** El teléfono contiene un código para facturar
- Check-in en el hotel** El teléfono contiene la clave de acceso a la habitación

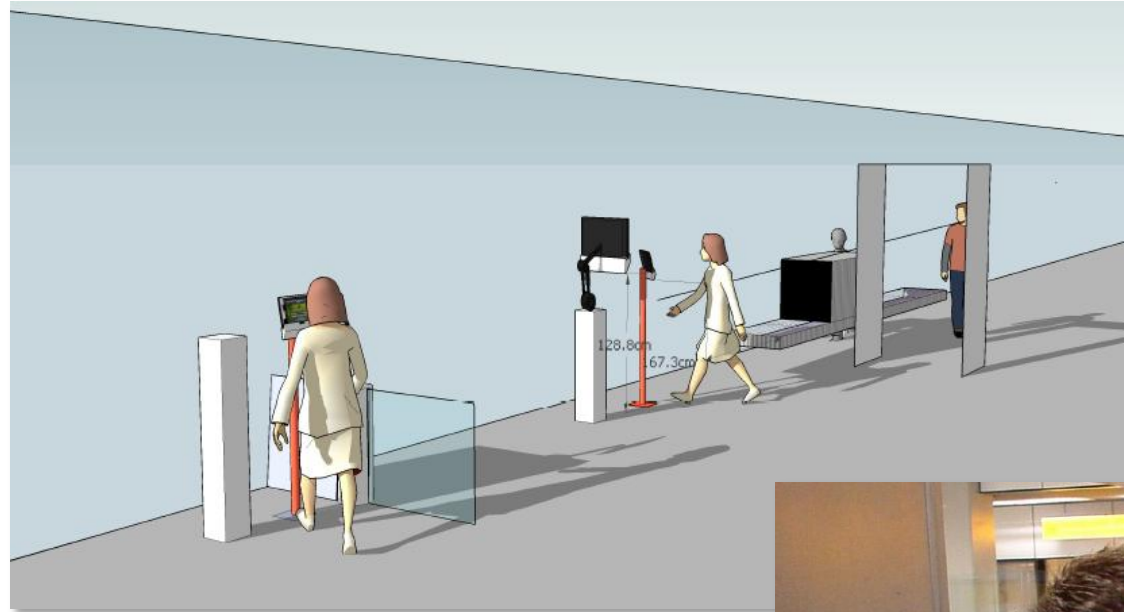
Embarque sin papeles en los aeropuertos

Concepto e-boarding :

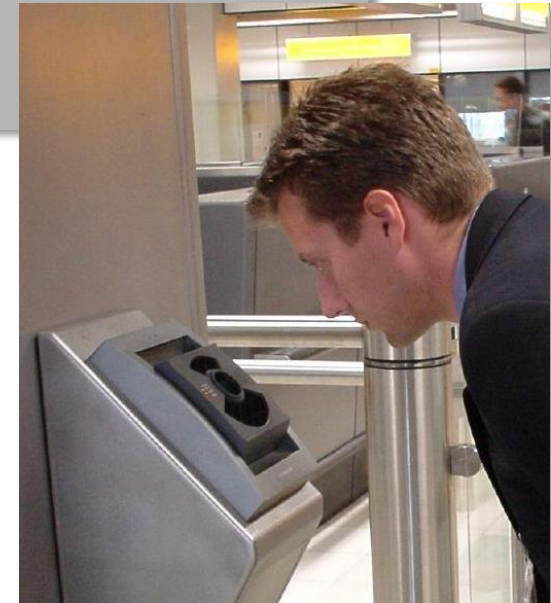
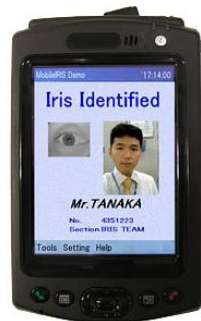
- ▶ Están llegando nuevas tecnologías al móvil para pagos y transporte público) (Near Field Communication)
- ▶ La tarjeta de embarque se carga en un chip RFID en el teléfono



Tecnología del siglo XXI



Identificación del pasajero en la zona de seguridad



aMADEUS
Your technology partner

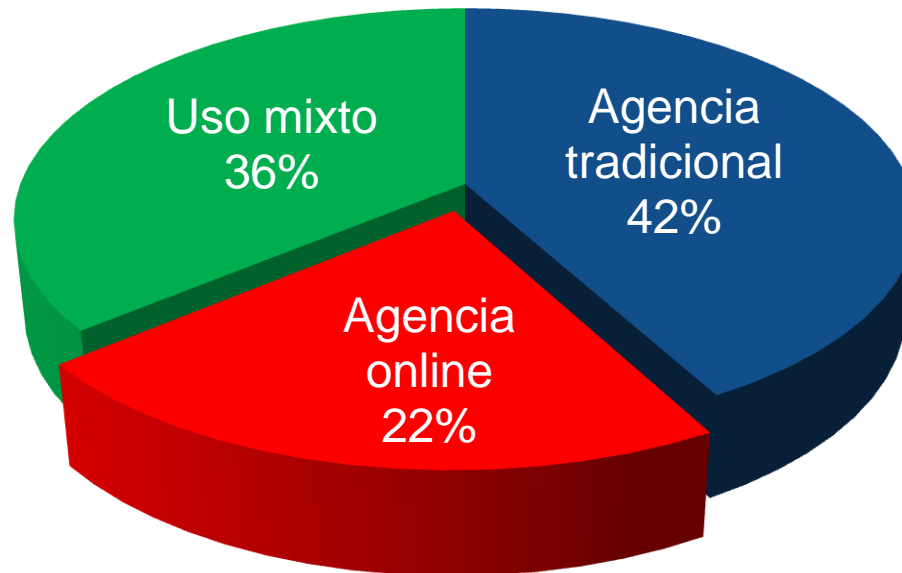
Distribución: Hábitos de compra de los usuarios de las agencias de viajes

Estudio Amadeus | ACAV

- ▶ **Primer estudio estratégico sobre el sector de las agencias de viajes españolas**
 - ▶ *Preferencias y hábitos de consumo del usuario de las agencias de viajes | www.es.amadeus.com*
 - ▶ *Dimensionamiento del sector*
 - ▶ *Análisis de las agencias y comportamiento ante la crisis*
 - ▶ *Claves de futuro*

Usuarios de la agencias

- El 40% de los hogares españoles ha utilizado los servicios de una agencia en los últimos 12 meses



aMaDEUS

Your technology partner