



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?

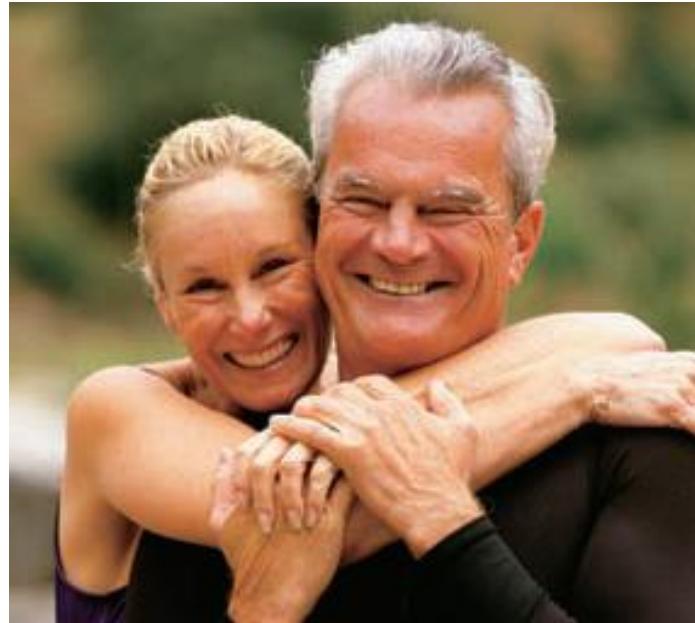
- ▶ Para disfrutar y relajarse en vacaciones cortas
- ▶ Los que tienen poder adquisitivo suelen viajar 4 ó 5 veces al año porque disponen de tiempo libre (o están jubilados o pueden ausentarse de su trabajo)
- ▶ Quienes ya no trabajan viajan para disfrutar de su tiempo y de la libertad que les brinda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

# 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

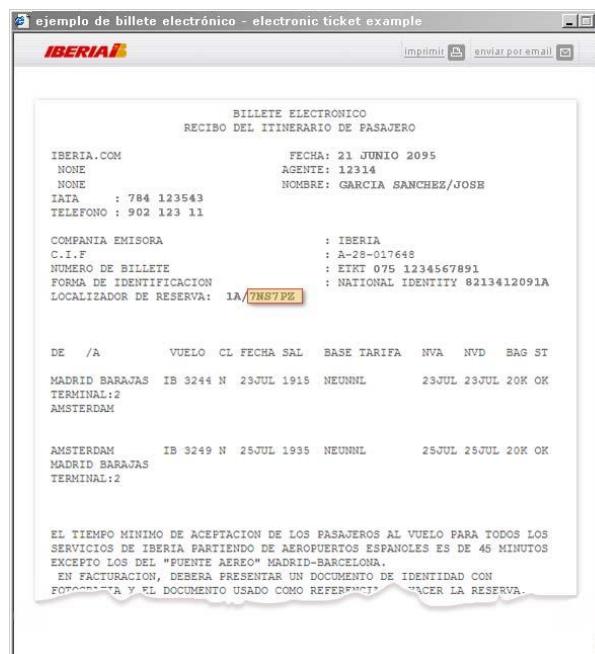
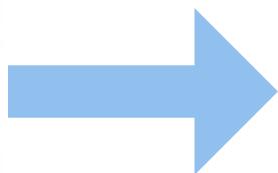


### Aplicaciones tecnológicas

**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



# Ejemplos de Innovación en el móvil

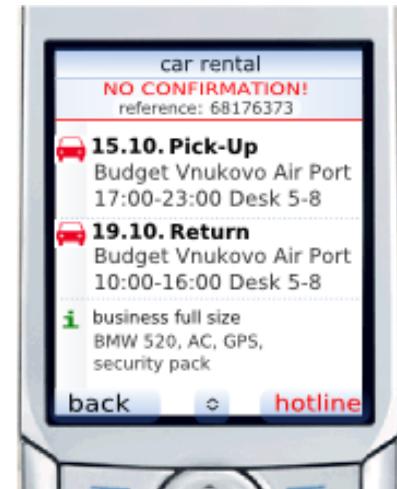
## ► Información personalizada de un viaje en el móvil



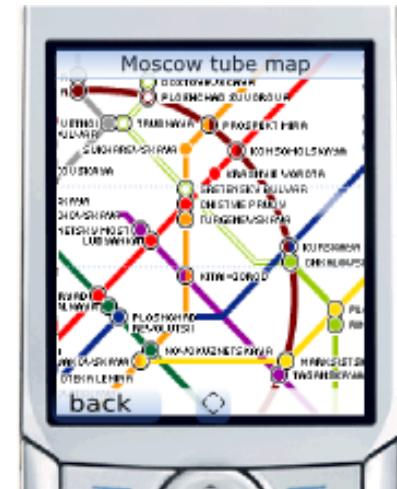
Consulta Itinerario



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

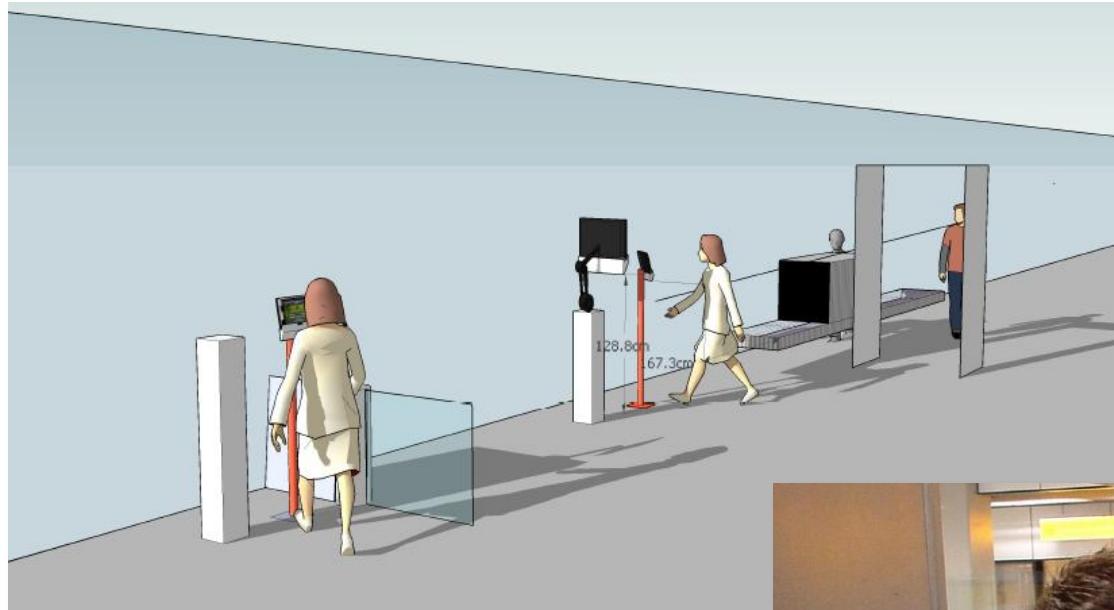
# Embarque sin papeles en los aeropuertos

## Concepto e-boarding :

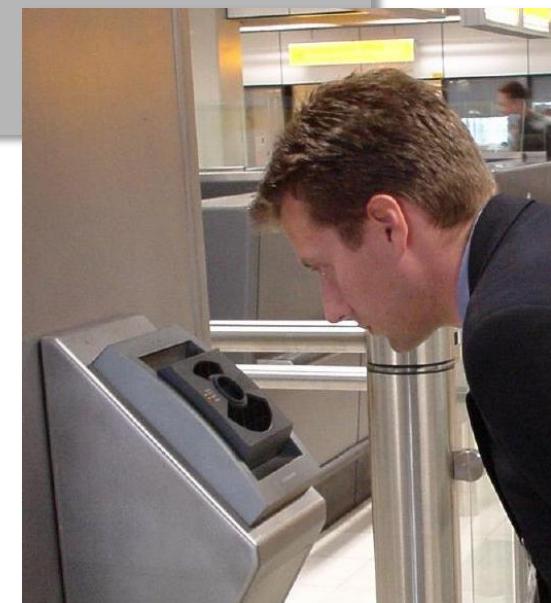
- ▶ Están llegando nuevas tecnologías al móvil para pagos y transporte público) (Near Field Communication)
- ▶ La tarjeta de embarque se carga en un chip RFID en el teléfono



# 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](http://www.es.amadeus.com)*
  - ▶ *Dimensionamiento del sector*
  - ▶ *Ánalisis 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