



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

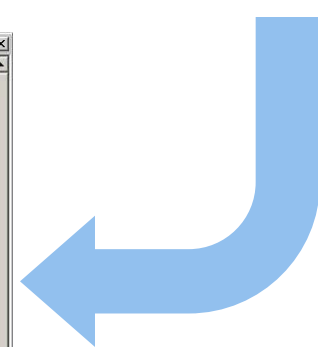
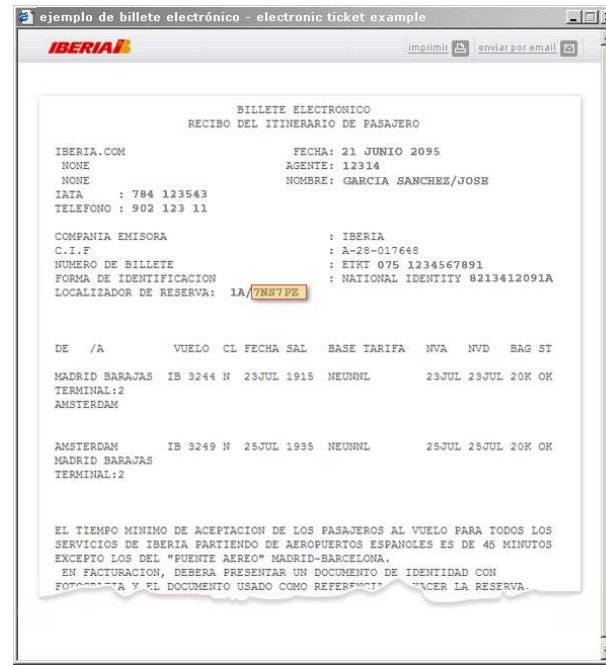
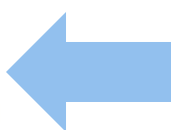


Aplicaciones tecnológicas

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



Ejemplos de Innovación en el móvil

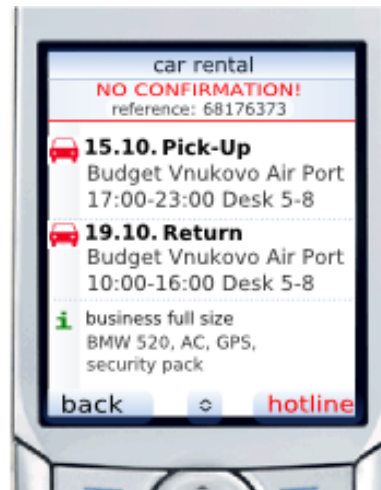
- Información personalizada de un viaje en el móvil



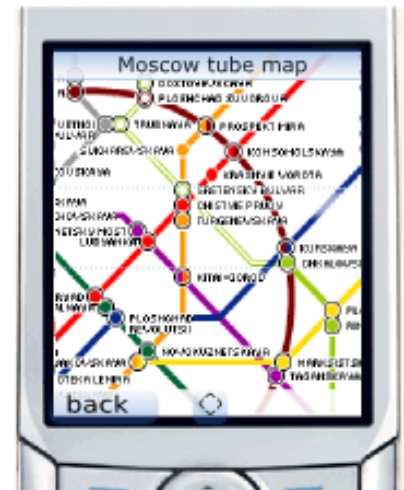
Consulta Itinerario



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

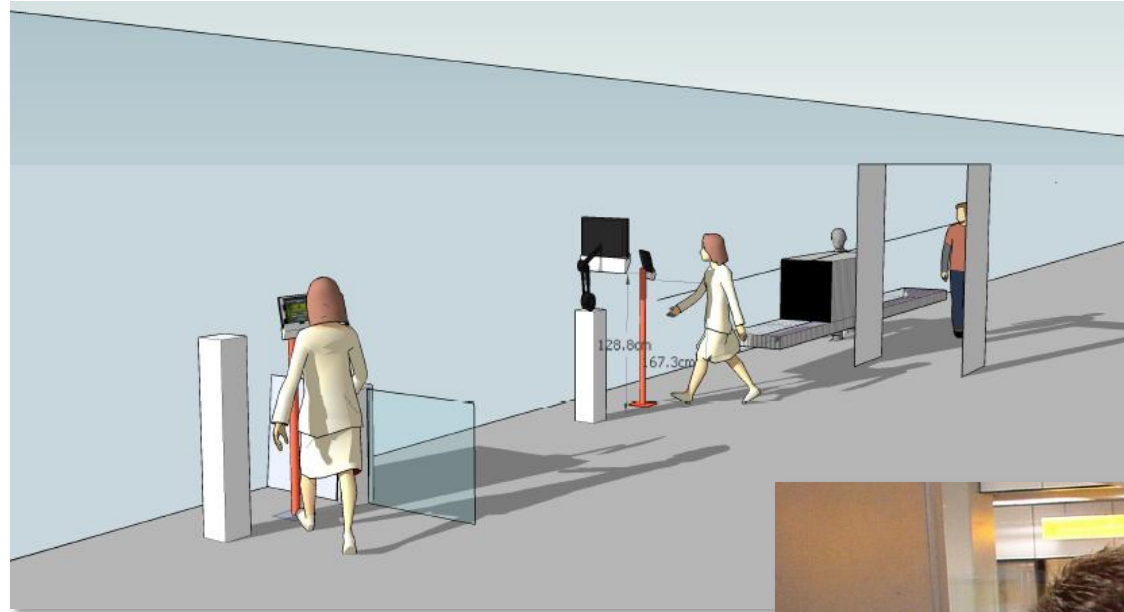
Embarque sin papeles en los aeropuertos

Concepto e-boarding :

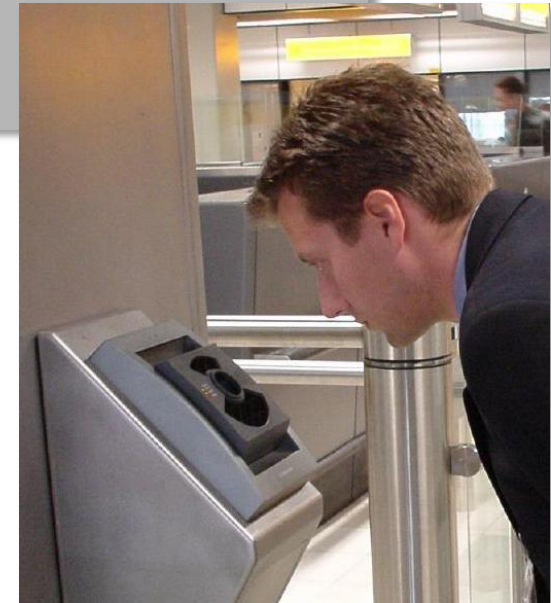
- ▶ Están llegando nuevas tecnologías al móvil para pagos y transporte público) (Near Field Communication)
- ▶ La tarjeta de embarque se carga en un chip RFID en el teléfono



Tecnología del siglo XXI



Identificación del pasajero en la zona de seguridad



aMADEUS
Your technology partner

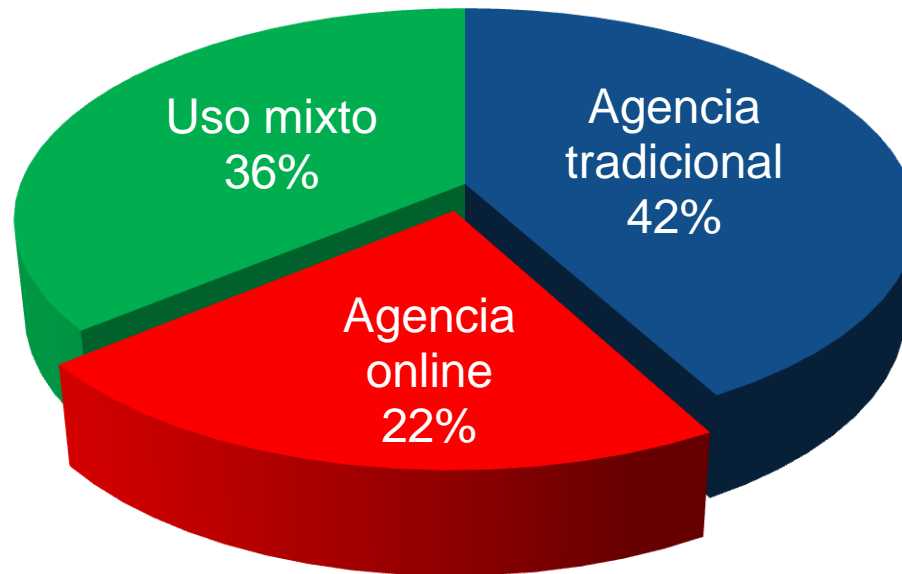
Distribución: Hábitos de compra de los usuarios de las agencias de viajes

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