

**Dossier de Prensa**

Distribución y Contenidos  
Ventas y Comercio Electrónico  
Gestión de Negocio  
Servicios y Consultoría

## Índice

INTRODUCCIÓN .....	1
EL PAPEL DE AMADEUS ESPAÑA EN EL SECTOR TURÍSTICO .....	2
AMADEUS ESPAÑA EN CIFRAS .....	4
CLIENTES .....	6
SOLUCIONES Y SERVICIOS .....	7
HITOS PRINCIPALES .....	13
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	15
AMADEUS ESPAÑA INSTITUCIONAL .....	16
REVISTA SAVIA.....	17
CONTACTOS.....	17

## Introducción



### Amadeus España

Amadeus España es la filial de Amadeus en la península ibérica. Su actividad se centra en el sector del viaje, donde es proveedor tecnológico preferente y líder en distribución de reservas turísticas. La compañía es propiedad al cien por cien de Amadeus IT Group, S.A.

Antes de 2007, Amadeus España era conocida comercialmente como SAVIA Amadeus (Sistemas Automatizados para Agencias de Viaje, S.A.). El nombre de Amadeus España le fue otorgado a principios de 2007, sustituyendo a la marca SAVIA Amadeus, que había estado vigente desde el origen de la compañía.

Amadeus IT Group, S.A. compañía multinacional con sede central en Madrid, es el principal proveedor de tecnología para la industria mundial del viaje y uno de los principales sistemas mundiales de distribución de reservas.

### Historia

SAVIA se creó en 1978 como subdirección de Iberia para la distribución electrónica de sus productos. En 1987, tras la creación de Amadeus por las aerolíneas Iberia, Air France, Lufthansa y SAS, SAVIA, aún como subdirección de Iberia, pasó a distribuir la oferta de Amadeus en España y a desarrollar productos y servicios locales para las agencias de viajes españolas. En 1994 se crea SAVIA S.A. como empresa independiente de Iberia, manteniendo los mismos servicios a sus clientes, quedando participada en un 34% por Amadeus y en un 66% por la aerolínea. A partir de 1998 extendió sus servicios a Portugal. En marzo de 2005 Amadeus compró la participación de Iberia, convirtiéndose en el único accionista. De ahí que más tarde tomase el nombre de Amadeus España.

### Amadeus IT Group

Amadeus es el socio tecnológico preferente para la industria turística. Entre los grupos de clientes de la compañía, destacan proveedores (aerolíneas, hoteles, empresas de alquiler de coches, compañías ferroviarias, líneas de ferry, líneas de crucero, empresas de seguros y touroperadores), distribuidores de productos turísticos (agencias de viajes) y compradores de viajes (empresas y viajeros).

Amadeus cuenta con sedes en Madrid (oficinas centrales y márketing), Niza (desarrollo) y Erding (operaciones, centro de procesamiento de datos) y delegaciones regionales en Miami, Buenos Aires y Bangkok. En lo que a mercados se refiere, a día de hoy Amadeus cuenta con 69 empresas nacionales que se ocupan de las actividades de la compañía en más de 215 mercados.

La compañía es propiedad de WAM Acquisition, cuyos accionistas son BC Partners, Cinven, Air France, Iberia y Lufthansa. En todo el mundo, Amadeus cuenta con cerca de 8.550 empleados de 105 nacionalidades.

## El papel de Amadeus en el sector turístico

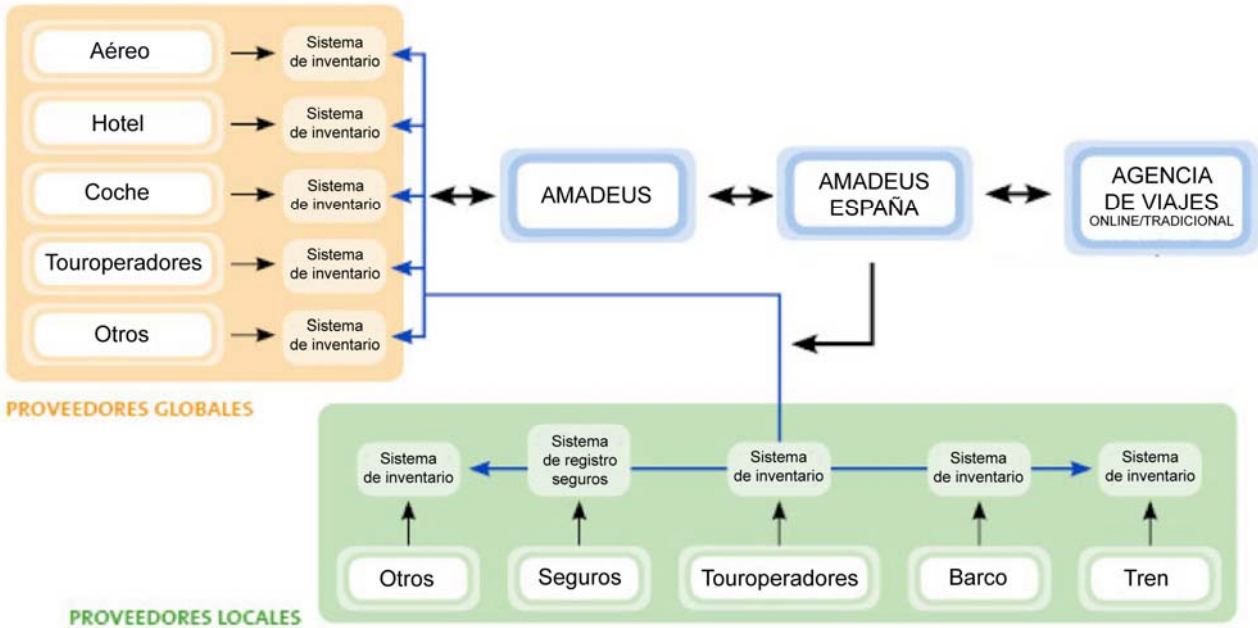
La actividad que desarrolla Amadeus queda definida por su posición y por la relación existente entre los actores clave de la cadena de comercialización y distribución del viaje: el proveedor y el intermediario o agencia de viajes, ya sea negocio tradicional u online. La misión de Amadeus España es proveer a ambos a nivel nacional de la tecnología y la red de comunicaciones necesaria que les permite convertir la información sobre un viaje o servicio turístico en una venta al cliente final. Sigamos de forma sencilla el proceso de distribución:

**El proveedor de servicios turísticos** ofrece el servicio final que va a ser adquirido por el cliente o usuario final, ya sea cliente particular o empresa. Son proveedores las líneas aéreas, compañías de alquiler de coches, touroperadores, hoteles, ferroviarias, aseguradoras, etc. Para distribuir sus productos a través de las agencias de viajes, tradicionales o en Internet, necesitan de una tecnología evolucionada y desarrollada para que éstas puedan acceder a sus sistemas de inventarios y realizar la reserva de una forma automatizada.

**Amadeus**, que opera a nivel mundial, facilita la tecnología de distribución o sistema de reservas a los **proveedores globales**, que ofrecen sus servicios a todas las agencias de viajes del mundo y **Amadeus España** realiza los enlaces con los **proveedores locales**, que no están disponibles en Amadeus, interesados en la distribución de sus productos en el ámbito nacional de agencias de viajes. Algunos de ellos son RENFE, Trasmediterránea o Europea de Seguros.

De forma paralela, **la agencia de viajes, tanto tradicional como online**, también utiliza toda la tecnología comercializada e implantada por Amadeus España para acceder a la oferta de productos y servicios turísticos y realizar las transacciones comerciales con cualquiera de los proveedores conectados al sistema de reservas. El agente ejecuta desde un terminal de Amadeus el proceso completo de la reserva de forma totalmente automatizada (consulta de disponibilidad, tarifas, petición y confirmación de la reserva, emisión de la documentación y transmisión del registro de venta a su sistema de facturación).

**Cliente final:** ya sea individual o empresa, se beneficia de las ventajas que ofrece la tecnología de Amadeus a agencias y proveedores, tanto en la compra tradicional como en la virtual.



En definitiva, Amadeus España desarrolla un papel que es vital para conectar la oferta y la demanda en el mercado español. Una misión que se traduce en el desarrollo, mantenimiento y provisión de un sistema de reservas y de una red global para la gestión electrónica de productos de viaje tanto a las agencias, como a los proveedores, de manera que las agencias disponen de una gran oferta de servicios que son reservados a través de un mismo terminal o PC y los proveedores disponen de una amplia red de agentes de viaje repartidos por toda la geografía.

### La red de comunicaciones

La compañía cuenta con la red privada de comunicaciones más grande y sofisticada para un sector específico que existe en Europa y ha convertido a la industria del turismo en el mayor comprador de tecnología basada en una sola marca. Es una red privada virtual altamente tecnificada cuya estructura permite que un agente de viajes realice una transacción completa de reserva con un proveedor en tiempo real, con máxima fiabilidad de la información y con una confirmación instantánea de la reserva.

Líneas ADSL con back up de RDSI garantizan a la agencia la absoluta estabilidad en las comunicaciones y una capacidad idónea para la circulación de las nuevas generaciones de aplicaciones. Es una de las pocas redes en España con un centro especializado de gestión in-house facilitado por el socio tecnológico en las comunicaciones, Telefónica Data.

A mediados de 2007, se llevó a cabo la migración del núcleo de su red de comunicaciones, pasando de utilizar tecnología ADSL a MPLS. Este salto tecnológico deja preparada a la red de cara a mejoras futuras.

### Sus actividades

- > La adaptación, comercialización e implantación del sistema de reservas Amadeus al mercado español y portugués, así como de sus productos y servicios.
- > El desarrollo y distribución de productos y servicios creados específicamente para el mercado local.
- > Provisión a las agencias de viajes de la infraestructura tecnológica necesaria para la comercialización y distribución de los servicios turísticos de los proveedores
- > Mantenimiento y desarrollo de su red de comunicaciones.
- > Asistencia en materia de formación, consultoría técnica y comercial y atención permanente al cliente.

### Visión

La visión de Amadeus España es ser el proveedor de tecnología de referencia para el sector español de viajes.

A lo largo de su trayectoria, ha demostrado su apuesta por la intermediación como generador de valor en la industria del viaje y contribuye decididamente a mantener y mejorar la competitividad del mercado turístico español.

Una de sus principales aportaciones al sector es la búsqueda constante de la eficiencia en la distribución y en los procesos de trabajo, cuyo objetivo es maximizar los niveles de productividad y minimizar los costes comerciales de proveedores y agencias de viajes.

## Amadeus España en cifras

La actividad de Amadeus España se define principalmente por tres magnitudes:

- > El número de proveedores de servicios turísticos a los que Amadeus España da acceso a las agencias y con los que facilita el proceso completo de reserva. Son tanto proveedores globales, es decir, todos los disponibles en el Sistema Amadeus y que ofrecen sus servicios a agencias de viajes del mundo, como proveedores locales, que distribuyen sus productos en el ámbito nacional de las agencias y están disponibles de forma específica en Amadeus España.

Proveedores disponibles en Amadeus	
Aerolíneas que ofrecen su información de vuelos	718
Aerolíneas que se pueden reservar en Amadeus	478
Aerolíneas que utilizan el Sistema Amadeus como propio interno	144
Compañías de alquiler de coches	25
Oficinas de alquiler de coches	36.000
Hoteles	80.185
Cadenas hoteleras	264
Líneas de crucero	18
Ferry	3
Tren	106
Compañías de seguros de viaje	52 países (87 proveedores)
Tourop operadores	190

Datos a cierre 2008

Proveedores locales disponibles en Amadeus España (además de los disponibles en Amadeus)	
Tren	RENFE (Largo Recorrido, AVE, Regional)
Navieras	Balearia, Fred Olsen, Naviera Armas, Trasmediterránea, Grandi Navi Veloci
Seguros	Europea de Seguros, Coris, Axa Assistance

- > El **número de agencias de viajes y terminales (PCs)** adscritos e integrados a su red de distribución. Al cierre de 2008, Amadeus España contaba con 8.706 agencias de viajes conectadas en España a su red de comunicaciones.
- > El número de **transacciones comerciales (reservas)** que realizan las agencias con los proveedores a través de la red de Amadeus España. En 2008, las agencias generaron a través de ella cerca de 36,1 millones de reservas; en cuanto a reservas aéreas, representa una cuota de mercado cercana al 93% (la reserva aérea es uno de los parámetros de medición de actividad más importante, pues una gran mayoría se realizan a través del GDS).

El número de reservas aéreas efectuadas a través de agencias de viajes online sigue incrementándose de forma paulatina. A cierre de 2008, el peso del segmento online representaba un 22% con respecto al total.

El uso del sistema para las reservas hoteleras y de coches (mediante el que se realizaron 808.966 y 525.172 reservas, respectivamente) continúa madurando, y sus niveles de crecimiento medio, cercanos al 6%, sitúan al mercado español como uno de los principales mercados en utilización de este tipo de servicios tecnológicos.

Actividad	31 diciembre 2008	31 diciembre 2007	Variación
Agencias de viajes	8.706	9.127	-4,8%
<b>Total reservas</b>	<b>36.156.659</b>	<b>38.198.910</b>	<b>-5,3%</b>
Reservas aéreas	34.818.719	36.941.016	-5,7%
Reservas de hotel	808.966	767.442	+5,8 %
Reservas de coche	525.172	491.234	+6,9%



## Clientes

### Agencia de viajes

Son el principal cliente de Amadeus España, en todas sus tipologías. Éstas contratan los servicios de la compañía para acceder a su sistema de reservas y gestionar sus transacciones comerciales, así como para automatizar y optimizar los procedimientos de trabajo. A cierre de 2008, Amadeus España contaba con 8.706 agencias de viajes conectadas a su red de comunicaciones.

#### Por volumen de actividad

- > Pequeñas y medianas
- > Grandes agencias nacionales
- > Multinacionales

#### Por orientación de negocio

- > Viajes de negocios
- > Vacacionales
- > Mixtas
- > Mayoristas

#### Por modalidad de negocio

- > Agencias tradicionales
- > Agencias virtuales (portales de viajes online)
- > Mixtas

### Proveedores de servicios turísticos

Utilizan la tecnología que ofrece Amadeus España para distribuir su oferta.

### Centros de formación (escuelas públicas y privadas de turismo)

Requieren los servicios de la compañía para cubrir sus necesidades de formación en el Sistema Amadeus.

## Soluciones y servicios

Las soluciones o aplicaciones tecnológicas de Amadeus España están orientados a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio de las agencias de viajes. La compañía ofrece tanto equipamiento hardware como software. Sus familias de soluciones se agrupan en distintas categorías atendiendo a su funcionalidad.

Dentro del soporte hardware, Amadeus España dota a sus clientes de los terminales o PCs desde los que realizan sus operaciones. Son equipos de última generación y en constante actualización. Del mismo modo, aporta las impresoras específicas para la emisión de billetes y documentos de viaje.

Las principales familias de productos y soluciones de Amadeus España son:

### Distribución y Contenidos

La mayor oferta de servicios y tarifas de los distintos proveedores de turismo.

- |                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| > Amadeus Air          | > Amadeus Ferry     |
| > Amadeus Hotels       | > Amadeus Cruise    |
| > Amadeus Cars         | > Amadeus Insurance |
| > Amadeus Rail (Renfe) |                     |

### Ventas y Comercio Electrónico

Herramientas diseñadas tanto para aumentar su productividad en la venta a través del canal tradicional, como para poner en marcha o impulsar su negocio en Internet.

#### Ventas

- > Amadeus Selling Platform
- > Amadeus All Fares
- > Amadeus Value Pricer
- > Amadeus Electronic Ticketing
- > Amadeus Car e-Voucher
- > Amadeus e-mail

#### Comercio Electrónico

- > Amadeus Agency Internet Engine
- > Amadeus e-Retail Engine
- > Amadeus e-Travel Management
- > SAP Travel Management with Amadeus
- > Amadeus Web Services
- > Amadeus Master Pricer
- > Amadeus Checkmytrip.com

### Gestión de Negocio

Herramientas para gestionar eficientemente su negocio y ofrecer un servicio con un alto nivel de personalización para sus clientes, tanto corporativos como vacacionales.

#### Mid & Back Office

- > Amadeus Interface Record
- > Amadeus Rail Interface Record (RVR)

#### Gestión de Clientes

- > Amadeus Customer Profile
- > Amadeus Policy Arranger
- > Amadeus Travel Preferences Manager
- > Amadeus PNR

## Servicios y Consultoría

Amadeus provee a su agencia de viajes de una amplia gama de equipamiento tecnológico – ordenadores, impresoras de oficina, etc., red privada de comunicaciones y servicios de red. La formación, tanto presencial como online, y el soporte técnico y funcional a través del servicio de Atención al Cliente completan nuestra oferta de servicios.

### Equipamiento Informático

- > Amadeus PCs
- > Amadeus Office Printer

### Comunicación y Redes

- > Amadeus Communication Network
- > Amadeus Internet 24h
- > Amadeus Remote Control System

### Servicios de formación

- > Amadeus e-Learning
- > Amadeus Training

### Soporte

- > Amadeus Helpdesk

### Consultoría

- > Amadeus Network Consulting
- > Amadeus Solution Services

## Soluciones de distribución de contenidos



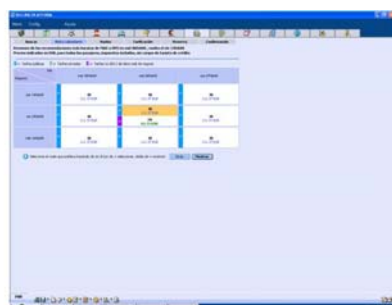
Gestión de la reserva de un crucero con Amadeus Cruise

Permiten a las agencias de viajes disponer de la información en tiempo real de la oferta de viajes de los proveedores y gestionar y realizar las correspondientes reservas.

En este sentido, Amadeus España ofrece herramientas para la reserva de los distintos proveedores: aéreos, de hotel, de alquiler de coche, de tren, ferry, seguros y cruceros.

## Ventas y comercio electrónico

### Ventas



Display de Amadeus All Fares

La compañía ofrece distintas modalidades de interfaz gráfica para realizar la reserva:

**Amadeus Selling Platform** es la interfaz más avanzada y potente, que ofrece al agente de viajes toda la funcionalidad de Amadeus integrada y de una forma muy visual.

Amadeus España proporciona la tecnología necesaria para la emisión de billetes (aéreos, de ferry, RENFE, etc.) y demás documentación relativa a un viaje (póliza, bonos de coche, itinerario completo, etc.).

**Amadeus All Fares** es una solución integrada en Amadeus Selling Platform, que asegura al agente de viajes, de un modo rápido y sencillo, las mejores tarifas aéreas disponibles, buscando en toda la oferta aérea dentro y fuera del sistema Amadeus y proporcionando los resultados de un modo inmediato para que su cliente pueda elegir la mejor opción.

## Comercio electrónico

Dentro de esta área se incluyen las soluciones específicas para el comercio electrónico de viajes, tanto de agencias y portales, como de empresas y proveedores de viajes. Amadeus España facilita toda la tecnología para desarrollar un proyecto de comercio electrónico de principio a fin y para mantenerlo.

**Amadeus Agency Internet Engine** es la solución para las pequeñas y medianas agencias que desean abrir su línea de negocio en Internet, generar nuevos ingresos y dar servicio a sus clientes con una inversión mínima. **Amadeus Web Services** es la solución diseñada para las grandes agencias puramente online o que prevén un importante volumen de actividad. **Amadeus e-Travel Management** es una aplicación dirigida a empresas para que sus empleados gestionen sus propias reservas acordes a sus políticas de viajes y en coordinación con la agencia de viajes concertada. **Amadeus Master Pricer** es la herramienta flexible de búsqueda de tarifas para aquellas agencias que tengan toda o parte de su negocio en Internet.

## Gestión de negocio

### Gestión de clientes

Herramientas que ayudan a las agencias a crear, almacenar y gestionar perfiles de clientes y de grupos de clientes. Esto les permite ajustar los procesos de reserva a las preferencias de sus clientes, fidelizarles y agilizar las gestiones.

Así por ejemplo, mediante Amadeus PNR se registra toda la información del pasajero. **Amadeus Policy Arranger** y **Amadeus Travel Preferences Manager**, aplicables a viajes de negocios, son las herramientas que permiten a las agencias adaptar el proceso de la reserva a las distintas políticas de la empresa y preferencias de sus clientes corporativos.

### Mid & Back Office

Amadeus España ofrece también herramientas de back office que permiten transferir los datos de cada reserva en tiempo real a los sistemas de gestión y contabilidad de la agencia de viajes, mejorando el control y la gestión de costes y ahorrando gastos de tiempo y procesamiento. **Amadeus Interface Record** es la solución más flexible. Amadeus España y Renfe ofrecen el RVR (Registro de Ventas de Renfe) mediante la solución **Amadeus Rail Interface Record**, funcionalidad que permite a las agencias de viajes acceder a un fichero que vuelca toda la información del billete de Renfe en su sistema estadístico y de gestión, beneficiándose de esta automatización de la información.

## Servicios y consultoría

Ligado a sus productos, Amadeus España ofrece un conjunto de servicios orientados a cubrir las necesidades de los clientes en cualquier momento y a optimizar sus procesos de venta. Amadeus España proporciona a la agencia de viajes una amplia gama de equipos informáticos, impresoras, red privada de comunicaciones y servicios de red, que le permiten reducir los costes operativos y mejorar los procesos de trabajo. La formación, tanto presencial como online, el soporte técnico y funcional a través del servicio de Atención al Cliente y la consultoría completan la oferta de servicios de Amadeus España.

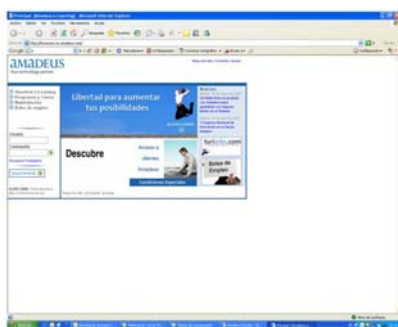
## Equipamiento informático

**Amadeus PCs y Amadeus Office Printer** son el equipamiento de hardware actualizado que Amadeus España pone a disposición del agente de viajes para que obtenga el máximo rendimiento de su trabajo diario. Gracias a la actualización periódica y constante de este equipamiento, la agencia cuenta en todo momento con un alto grado de tecnificación y la optimización de tiempo y recursos, de manera que pueda centrarse en la atención al cliente.

## Comunicación y redes

Amadeus España pone a disposición de las agencias de viajes distintas soluciones orientadas a garantizar la fiabilidad de sus comunicaciones, reduciendo al máximo el coste de las mismas. Las agencias disfrutan de una red privada y exclusiva para ellas, basada en el protocolo de Internet (IP), con la máxima garantía de seguridad y tecnología. El acceso permanente a Internet y la posibilidad de gestionar en remoto los terminales de su red de agencias, completan los servicios de comunicaciones ofrecidos por Amadeus España.

## Servicios de formación



Pantalla con Amadeus e-learning

El servicio de formación **Amadeus Training** merece una especial atención por el volumen de actividad que supone y el grupo de colectivos al que implica. Es fundamental que el usuario de las aplicaciones de Amadeus, real o potencial, tenga una formación especializada en las mismas para su correcta utilización. Dicho conocimiento afecta no sólo a los profesionales o agentes de viajes, sino también a profesionales empleados en empresas proveedoras y estudiantes de turismo (las aplicaciones son herramientas habituales de trabajo en el sector).

El servicio de formación es inherente a las aplicaciones y Amadeus España forma diariamente, de manera presencial, a agentes de viajes repartidos por toda la geografía nacional, así como a estudiantes de turismo a través de convenios. Las seis delegaciones comerciales existentes cuentan asimismo con aulas de formación.

La compañía ofrece paralelamente una plataforma de formación online con el objeto de ampliar y elevar su calidad formativa, aprovechando las oportunidades y facilidades que concede el e-learning. El programa **Amadeus e-learning**, desarrollado en colaboración con Clase Ejecutiva, está accesible de forma interactiva, desde cualquier lugar y en cualquier momento para todos los agentes de viajes, profesionales o estudiantes. Así, se eliminan las barreras de la distancia y el tiempo de inactividad que supone para el agente y ofrece a las escuelas y universidades nuevas vías de colaboración para extender o complementar sus servicios de formación turística.

Este programa online está certificado por Amadeus España y ofrece los contenidos más actualizados sobre las últimas novedades del sistema. Desde que nació, en octubre de 2002, experimenta un éxito sostenido. Importantes universidades como la UNED –Universidad Nacional de Educación a Distancia– o la Universidad de Málaga imparten el estudio del Sistema de Reservas Amadeus en sus titulaciones de Turismo mediante la modalidad e-learning.

### Soporte

**Amadeus Help Desk** es el servicio permanente de atención telefónica al cliente para resolver las dudas que tengan las agencias sobre el funcionamiento del sistema o acerca de cualquier aplicación de Amadeus.

A través de [www.es.amadeus.com](http://www.es.amadeus.com) se puede acceder al servicio **Help Desk online**, un sistema de navegación para que el agente encuentre rápidamente la solución a su consulta -de hecho, el 70% de las dudas se resuelven mediante esta vía-. Ofrece la posibilidad de descargar todos los manuales, así como un buscador para que se plantee el tema sobre el que se desea una respuesta y que la proporciona de forma automática. Durante los seis primeros meses del 2007, recibió una media de 174 consultas diarias.

### Consultoría

Para asesorar al cliente sobre cómo optimizar sus productos y orientarle sobre los continuos cambios que se producen en la industria, así como para ayudarle a sacar el máximo partido a las aplicaciones y a que alcance el máximo nivel de eficiencia en sus tareas, Amadeus España pone a su disposición un servicio de consultoría (**Amadeus Network Consulting**). Asimismo, un servicio técnico permanente de instalación y mantenimiento de todo el equipamiento ofrecido (**Amadeus Solution Services, TOPS**).

Amadeus España se compromete a enviar un técnico a la agencia de viajes en el tiempo más exigente en caso de ser necesario.

## Soluciones de acceso

Son las distintas modalidades técnicas que conectan las agencias de viajes con la red privada de Amadeus España, atendiendo a distintos criterios de seguridad, estabilidad y fiabilidad, niveles de acceso a la oferta, costes o velocidad.

**Amadeus Net Access Standard** es la solución económica de acceso al sistema Amadeus, diseñada para agencias con un nivel de actividad reducido, y para aquellas que buscan conectarse al sistema como complemento a su actividad.

**Amadeus Net Access Premium** es la nueva solución de bajo coste que incorpora todas las novedades desarrolladas por Amadeus. Además de los proveedores de servicios que están dentro del sistema Amadeus, esta versión ofrece a la agencia acceso a nuevo contenido, solo disponible gracias a Amadeus Selling Platform.

**Amadeus Professional** es la solución más completa y avanzada, dirigida a agencias con un gran volumen de actividad, sin límites en el acceso a la oferta de viajes.

## Hitos principales

En los últimos años cabe destacar los siguientes hitos:

### Año 2008

- > Amadeus España establece el fin del billete de papel para la reserva de alquiler de coches
- > En junio desaparece el billete aéreo en papel. Amadeus España ha sido proveedor preferente de tecnología para billeteaje electrónico de la IATA durante todo el programa de actuación
- > Axa Assistance comienza a distribuir sus seguros de viaje a través del sistema Amadeus
- > Logitravel, agencia de viajes online especializada en cruceros y paquetes vacacionales, incorpora la tecnología Amadeus
- > Spanair, Iberia, Air Europa y Air Berlín firman acuerdos que garantizan que todo su contenido, incluidas las tarifas *web*, esté disponible en el sistema Amadeus sin ningún cargo adicional

### Año 2007

- > Las agencias de viajes corporativas ya pueden contratar vuelos con easyJet a través del sistema Amadeus
- > El 95% de los billetes aéreos emitidos a través de Amadeus España es electrónico, siendo el primer país de Europa en penetración del *e-ticket*
- > En julio, la compañía registra una cifra histórica en cuanto a agencias de viajes usuarias del sistema de reservas Amadeus en nuestro país, que alcanzan las 9.215
- > Compañías hoteleras como la cadena Sol Meliá y la central Utell se adhieren al programa Amadeus Best Available Rate (BAR), por el que garantizan paridad de tarifas a través del sistema y sus propios sistemas de reservas

### Año 2006

- > La aerolínea de nueva generación Vueling empieza a distribuir su oferta a través de Amadeus
- > Cerca de 40 cadenas hoteleras, entre ellas Keytel, Accor, AC Hoteles y NH Hoteles, participan en el programa BAR
- > Se encuentra disponible el bono electrónico para la reserva de alquiler de coches con los cuatro principales proveedores del mercado español: National Atesa, Avis, Europcar y Hertz
- > La agencia de viajes online Viajar.com contrata la tecnología de Amadeus como motor de búsqueda y reservas de su portal

### Año 2005

- > La UNED incorpora el estudio del sistema Amadeus en su diplomatura de turismo, con SAVIA Formación Online
- > National ATESA comienza a distribuir su oferta a través de SAVIA Amadeus
- > En marzo, SAVIA Amadeus se integra al cien por cien en Amadeus, tras adquirir ésta el 66% que estaba en manos de Iberia y convertirse en su único accionista
- > Se encuentra disponible el billete electrónico para producto aéreo con proveedores de gran peso, como Air Europa, Air Madrid y puente aéreo
- > La agencia de viajes online Terminal A contrata los servicios tecnológicos de SAVIA Amadeus
- > La compañía firma un acuerdo de distribución con la mayorista hotelera Transhotel, por el que comercializará sus plazas a través del sistema

## Año 2004

- > Nueva versión de la solución de acceso SAVIA Net y renovación en las 2.000 agencias usuarias
- > Las agencias de viajes españolas baten su cifra récord de reservas aéreas mensuales: 3,1 millones realizadas durante el mes de mayo, un hito en la historia del turismo español
- > Air Madrid y Barceló Hotels & Resorts comienzan a distribuir su oferta a través del Sistema Amadeus
- > SAVIA Amadeus pone en marcha una bolsa de empleo para los estudiantes de SAVIA Formación online

## Año 2003

- > Lanzamiento de la nueva revista SAVIA
- > Puesta en marcha del servicio Reembolsos Automáticos que permite a las agencias de viajes reembolsar los billetes aéreos de forma automática e inmediata con el BSP y las líneas aéreas
- > Ya está operativa la función Service Fee para que las agencias de viajes gestionen el nuevo modelo de cobro de cargos por emisión o service fee de forma automática y directa a través de sus terminales Amadeus. SAVIA Amadeus se convierte en el primer y único GDS que ofrece en España esta solución totalmente integrada en el sistema
- > SAVIA Amadeus recibe el Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en la categoría de Mejor Empresa Turística (VIII edición)
- > El GDS lanza con Europea de Seguros la solución Amadeus Seguros para la emisión de pólizas de viajes
- > SAVIA Amadeus alcanza los 30.000.000 de reservas aéreas

## Año 2002

- > Se alcanza la cifra de 20.000 terminales, y comienza el Plan Renove con Unisys
- > Presentación de SAVIA Formación online, un aula virtual para los agentes de viajes, universidades, escuelas de turismo y estudiantes
- > SAVIA Amadeus ofrece acceso a RENFE a las agencias conectadas con SAVIA Net

## Año 2001

- > Comienza la instalación de tecnología ADSL que permite aumentar la velocidad y la capacidad de la red a los clientes de SAVIA Amadeus
- > Puesta en marcha de SAVIA Tours

- . . . . .

## Estructura organizativa

Amadeus España cuenta con una plantilla de 145 empleados. La mayoría desempeña su trabajo desde las oficinas en Madrid, siendo once las personas que están ubicadas en la delegación de Lisboa. La organización por áreas de trabajo y departamentos tiene una estructura muy horizontal.

### Paul de Villiers, director general de Amadeus España



Paul de Villiers ocupa el puesto de director general de la compañía desde junio de 2006.

Es ingeniero industrial por la universidad sudafricana de Stellenbosch. Su andadura profesional la inició en las consultoras Accenture (antes Andersen Consulting) y Alexander Proudfoot y el resto de su trayectoria la ha desarrollado en la matriz Amadeus donde, desde su incorporación en 1992, ocupó diversos cargos de dirección.

De Villiers contribuyó activamente al desarrollo de Amadeus en mercados emergentes en Europa del Este a finales de los 90. En 2000, fue nombrado director de dichos mercados a los que se sumaron Oriente Medio y África.

Tras su éxito como responsable de éstos, en febrero de 2004 asumió la responsabilidad de mercados de Europa Occidental, con un papel destacado en la integración de las filiales de Amadeus en Francia, Alemania y de la propia Amadeus España.

## Amadeus España institucional

Su papel como intermediario en la cadena de distribución tiene una importante faceta social determinada, en gran parte, por un firme compromiso de Amadeus España con el desarrollo del sector turístico español. En este sentido, la compañía mantiene una filosofía y un espíritu de cooperación constante con las empresas, organismos, asociaciones y centros educativos que integran el sector; participa de forma activa en foros, sesiones y eventos; y promueve múltiples encuentros profesionales en pro de la mejora de los productos y su mejor adaptación a las necesidades concretas del mercado.



Anualmente participa en la feria internacional FITUR y en eventos de asociaciones y agrupaciones del sector. Amadeus España, en representación de su matriz Amadeus, está integrado en Exceltur, Alianza para la Excelencia Turística que conforma la unión de los principales grupos y empresas turísticas del país.

La compañía desarrolla actividades sociales con ONGs, tales como Cáritas o Mensajeros de la Paz, a las que dona equipos informáticos para contribuir con la importante labor que ejercen estas asociaciones de cara a la sociedad.

Respecto al ámbito académico, Amadeus España, en su afán por cooperar con las distintas instituciones públicas o privadas de cualquier naturaleza, estudió la posibilidad de que las escuelas de turismo y otras identidades similares prestaran este servicio de formación a profesionales y estudiantes. Actualmente, la compañía tiene firmados convenios con más de 70 escuelas de turismo, dotándolas de la tecnología necesaria para impartir cursos de sistemas de reservas. Para el mantenimiento de la calidad formativa, se escogió la figura del monitor homologado dentro de la escuela, que recibe formación de reciclaje periódicamente. Ofrece modalidades de formación tradicional y de e-learning.

Además, bajo este compromiso con la formación y el empleo en el ámbito profesional del viaje, Amadeus España colabora con Turijobs.com, portal líder especializado en ofertas en turismo y hostelería, para facilitar el acceso al mundo laboral de los demandantes de empleo del sector.

A lo largo de su trayectoria, Amadeus España ha recibido muy diversos premios por sus acciones corporativas y nuevos productos, concedidos por organizaciones y editoriales del sector.

Entre ellos, el Premio Computing 2006 en la categoría "Mejor Proyecto de Comunicaciones" por su servicio de telefonía en IP para las agencias de viajes y el premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en la categoría de Empresa Turística en la VIII edición en diciembre de 2003.

## La revista SAVIA

Amadeus España edita mensualmente una publicación bajo la cabecera SAVIA, con una tirada de 16.000 ejemplares repartidos gratuitamente a los clientes y profesionales del sector turístico. Cuenta con más de 130 números a sus espaldas. Además de sus contenidos tradicionales orientados hacia los profesionales de la industria turística, la revista suma ahora nuevos contenidos y análisis dirigidos hacia públicos relacionados de forma colateral con el mundo de los viajes, tales como los ámbitos financiero, comercial, cultural o institucional.

Para la elaboración de la nueva revista SAVIA mantiene puentes de colaboración con instituciones públicas que son fuentes vitales de información y opinión, tales como la Secretaría General de Turismo, Turespaña o la Organización Mundial de Turismo. Asimismo, organizaciones de carácter privado también plasman en la revista inquietudes y temas de relevancia del sector, fundamentalmente desde la vertiente económica.



Para cualquier información adicional contacte con:

**Grupo Albiión**

Tel: 91 531 23 88

Fax: 91 521 81 87

Sofía García

[sgarcia@grupoalbion.net](mailto:sgarcia@grupoalbion.net)

**Amadeus España**

Tel: 91 329 86 43

Fax: 91 329 86 19

Natalia Huidobro

[nhuidobro@es.amadeus.com](mailto:nhuidobro@es.amadeus.com)

Ana Delgado

[adelgado@es.amadeus.com](mailto:adelgado@es.amadeus.com)