

Amadeus Internet Engine, la pyme en la red

Amadeus ha desarrollado esta nueva herramienta pensando en las pequeñas agencias de viajes y ofreciéndoles la oportunidad de estar presentes en Internet con su catálogo de productos y servicios, algo fundamental en uno de los sectores que más dinero mueve vía 'online'

Se desprendía de una reciente encuesta, realizada entre agentes de viajes europeos, que la presencia en la red es vista por los profesionales como una de las condiciones que debe tener, no ya la agencia de viajes del futuro, sino la del presente, con independencia de que la mayor parte de su negocio se realice en una oficina física. Si Internet otorga una extraordinaria visibilidad a cualquier tipo de negocio, en el caso del turismo su importancia se ve multiplicada por el hecho de que la venta de viajes se ha convertido en el negocio que más dinero mueve a través de la red. Algo que no solamente afecta a las agencias *online* o a los portales de aerolíneas o cadenas hoteleras, sino que cada vez es más habitual que los clientes que acuden a comprar un viaje a una oficina de calle lo hagan después de haberse informado en su ordenador de las distintas opciones que les ofrece el mercado.

Vender 'online'

Las pequeñas agencias han ido aumentando su interés por ser una de las ventanas que los viajeros pueden abrir para acceder a la oferta de viajes, aunque sólo sea para que sus

clientes habituales encuentren su agencia en Internet. Hasta hace poco tiempo, la posibilidad de que una de estas pequeñas oficinas pudiese ofrecer sus productos a través de la red era algo restringido, pues sólo las grandes compañías podían permitirse el desembolso en tecnología que requería la venta *online*, de manera que la presencia *online* de las pequeñas agencias era meramente testimonial, limitándose a una página en la que los interesados podían encontrar su localización y datos de contacto. Sin embargo, en la actualidad existe una herramienta que permite vender viajes por Internet a todas las pequeñas empresas que quieren dar un valor añadido a su página sin necesidad de tener que realizar la inversión que habitualmente se requiere para poner en marcha este tipo de portales. Se trata de **Amadeus Agency Internet Engine**.

➔ **Amadeus Agency Internet Engine incorpora un interfaz moderno y atractivo, de manera que la navegación se convierta en algo intuitivo y enormemente sencillo, y que esté estructurada de tal modo que el usuario que visita la página de la agencia pueda disponer de toda la información necesaria y formalizar sus reservas en apenas unos segundos.**

La apariencia

Las pantallas de **Amadeus Agency Internet Engine** muestran los datos de contacto de la agencia de viajes y su imagen de marca, que permanecen visibles en un lugar destacado durante todo el tiempo que dure la navegación del cliente por la página. El módulo de reservas aparece en la pantalla, de manera que el usuario, al acceder a ella, se encuentra directamente con los espacios que debe rellenar para realizar la búsqueda y las reservas. También puede realizarse un desarrollo para que la página principal no muestre las de reservas, sino una serie de enlaces que el usuario debería pulsar para acceder a ellas.



➔ **Esta herramienta permite elegir entre cuatro colores diferentes de pantalla.**

Reservar vuelo ¿Necesita hotel? Alquilar coche Utilidades Horarios

Páginas personalizadas

El agente tiene la posibilidad de elegir si quiere que desde su página se puedan reservar vuelos, hoteles y coches o si prefiere que sus clientes sólo puedan acceder a uno o dos de esos tres elementos, ya que se puede programar cualquier combinación de ellos.

Cinco pestañas

La página de AIE cuenta con cinco pestañas, una para cada uno de los diferentes módulos de viajes:

- > Reservas aéreas
- > Reservas de hotel
- > Reservas de coche
- > Utilidades de viaje
- > Horarios de vuelo



Para volar

Desde el módulo aéreo de **Amadeus Agency Internet Engine** se pueden realizar búsquedas de vuelos seleccionando las ciudades de origen y destino, las fechas y horas en que se quiere volar, así como la clase en que desea hacerlo y el número y tipo de pasajero: adulto, niño o bebé que va a viajar, hasta un máximo de cuatro por reserva. En el caso de las ciudades que tienen más de un aeropuerto, se despliega automáticamente un listado con las diferentes opciones.

Sencillez y eficacia

Como el viajero que entra en la página web de la agencia puede necesitar desde un vuelo sencillo con un único trayecto hasta realizar un itinerario complejo, AIE admite reservar vuelos con varias escalas, hasta un total de seis tramos diferentes por reserva. El cliente que visita la página de la agencia puede filtrar su vuelo por escalas o precios desde la primera pantalla de disponibilidad, y en el caso de que prefiriese limitar su búsqueda a determinadas compañías, no tendría más que seleccionar sus líneas aéreas de preferencia (hasta tres) en las casillas destinadas a ello.

Horarios

La pestaña 'Air Info Page' muestra tablas de horarios sin necesidad de hacer una reserva, de manera que el usuario puede consultar los diferentes vuelos existentes para una ruta, para luego buscar las tarifas y reservar desde el módulo aéreo.

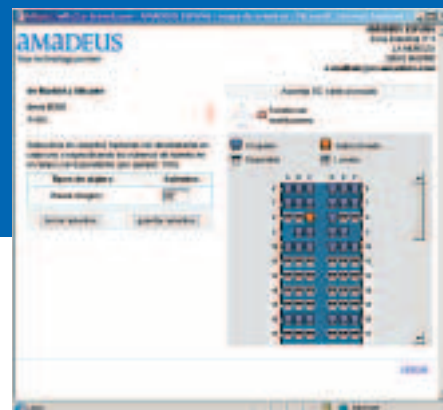
La página de disponibilidad muestra los números de los vuelos, los horarios de salida y llegada, duración estimada del vuelo, modelo de avión, número de escalas, indicador de llegada al día siguiente... Y todo ello mostrando hasta 20 vuelos ordenados en función de la fecha y el horario seleccionado por el cliente. El agente es quien define el rango de tiempo que quiere que aparezca en las ventanas de fechas, que puede ir desde las 24 horas posteriores hasta once meses después.

Una de las ventajas del formato de la página de disponibilidad de AIE es que las idas y vueltas aparecen unas junto a las otras, de manera que el usuario puede ver la mejor opción de ida y de vuelta en un solo vistazo, sin necesidad de mover el cursor hacia abajo. En aquellas aerolíneas que tienen acuerdo para ello con Amadeus (unas 120 en todo el mundo, entre las que están todas las principales aerolíneas de red) se ofrece un mapa interactivo de asientos desde el que el viajero puede seleccionar los suyos.

'Unifares'

Además de las tarifas que aparecen en la pantalla (turista, business y primera), Amadeus Agency Internet Engine incorpora el concepto 'Unifares', por el que recupera las tarifas que tenga cada agencia de viajes.

➔ **De este modo, el usuario que entre en la web de una agencia dispone tanto de las tarifas estándar como de las negociadas y con descuento.**



La herramienta permite al viajero que consulta la página realizar personalmente la elección de asientos en más de 120 líneas aéreas.

Vuelos de ida y vuelta

Para facilitar la consulta y selección del vuelo al clientes, se ha rediseñado la pantalla de disponibilidad de manera que los vuelos de ida quedan en la parte izquierda y los de regreso en la parte derecha de la pantalla, pudiéndose ver unos y otros de un solo vistazo.



Sobre seguro

Para garantizar en todo momento la seguridad, **Amadeus Agency Internet Engine** utiliza encriptación SSL, uno de los protocolos más fiables de seguridad en la transmisión de datos a través de Internet, que se ejecuta cada vez que el cliente introduce información confidencial.

Amadeus Agency Internet Engine **permite realizar reservas** de vuelos y hoteles, alquilar coches e incluso acceder a información complementaria sobre el viaje, como guías de destino, conversores de moneda o mapas de metro

Sobre ruedas

Tremendamente sencillo es también el módulo de alquiler de vehículos que encuentra el usuario que entra en el módulo de coches, desde el que puede reservar un coche para ser recogido en cualquiera de las más de 36.000 localizaciones presentes a través de **Amadeus Agency Internet Engine**. La reserva se puede hacer en función de dos parámetros diferentes: por ciudad (o aeropuerto) o por punto de referencia, de manera que la recogida o la entrega del vehículo se realice en el lugar más próximo al evento o lugar de interés turístico que el cliente desea visitar.

Filtros

Existen diversos filtros dentro del módulo de coches que, de una forma dinámica, permiten al usuario encontrar el vehículo con las características que mejor se adaptan a sus necesidades.

De este modo los vehículos se pueden seleccionar por compañía, clase y modelo, sólo kilómetros ilimitados, cambio (manual o automático), AACC,...

Por su parte, el cliente puede consultar la disponibilidad de cualquiera de las 25 compañías de alquiler de vehículos presentes en el sistema Amadeus, o, por el contrario, realizar la búsqueda en sólo una o dos de ellas.

➔ **Amadeus Agency Internet Engine permite conocer el precio total estimado que tendrá el alquiler del vehículo.**

Los hoteles

Desde el módulo de hoteles de **Amadeus Agency Internet Engine**, el cliente que navega por la página web de una pequeña agencia de viajes puede reservar una habitación en cualquiera de los más de 74.000 hoteles de las 243 cadenas conectadas al sistema Amadeus. El usuario introduce en los espacios destinados a ello el número de personas y las fechas concretas en las que se necesita la habitación antes de realizar la búsqueda, que puede realizarse en función de tres parámetros diferentes: ciudad o aeropuerto,

alojamiento por punto de referencia (cerca de un recinto ferial, estadio, teatro, museo...) o por dirección, en cuyo caso se escribiría una dirección resultando los hoteles más cercanos a ese lugar.

➔ **En aquellos casos en que la agencia de viajes cuente con tarifas corporativas en determinadas cadenas hoteleras, existe la posibilidad de designar como prioritarias esas cadenas, que serán las que el usuario que realice la búsqueda encuentre como opción preferente.**



Los hoteles se ubican en el mapa y se seleccionan en la lista que lo acompaña.

Mapas

Cuando se selecciona un destino, se despliega un mapa en la pantalla de disponibilidad en la que están localizados los hoteles, que se seleccionan directamente en el listado que acompaña al mapa, de manera que la navegación es enormemente intuitiva y sencilla, pues el usuario sólo tiene que ubicar el hotel en el mapa y luego seleccionarlo en el listado anexo.



Esta herramienta facilita al cliente que viaje para asistir a un evento determinado, como un partido de fútbol, elegir el hotel más cercano.

Para elegir bien

Los hoteles pueden seleccionarse por:

- > Ciudad o aeropuerto
- > Dirección
- > Punto de referencia (pudiéndose elegir uno cercano a un recinto ferial, parque temático, estadio de fútbol...)

“Amadeus Agency Internet Engine es muy ágil. Me gusta especialmente que nuestros clientes puedan agregar otros elementos de viaje (como hotel o coche) antes de cerrar la reserva aérea, y que podamos gestionarlo todo de una vez.”

Chari García, Viajes Hispania (Alicante)

Utilidades de viaje

Este módulo muestra enlaces a páginas en las que agente y cliente pueden encontrar información complementaria a los itinerarios y alojamientos, como el acceso a checkmytrip.com para conocer el estado de las reservas, información meteorológica...

Información práctica

- > Checkmytrip.com, que muestra el plan de viaje.
- > Tablas de conversión: donde el viajero podrá transformar millas en kilómetros, yardas en metros...
- > Conversor de todas las monedas de curso legal.
- > Manual de conversación con los conceptos mínimos para desenvolverse en el destino.
- > Prefijos telefónicos mundiales.



Información de destinos

- > Planos del metro de todas las ciudades del mundo
- > Guía de aeropuertos: salas VIP, comunicaciones, restaurantes...
- > Guía de destinos, con información turística de cada uno de ellos
- > Información meteorológica, para que el viajero pueda conocer el tiempo actual y la previsión climatológica en cualquier lugar del mundo.

El mejor buscador de tarifas: Amadeus Master Pricer

Las pequeñas agencias que quieran ir un paso por delante pueden poner a disposición de sus clientes el más avanzado buscador de tarifas

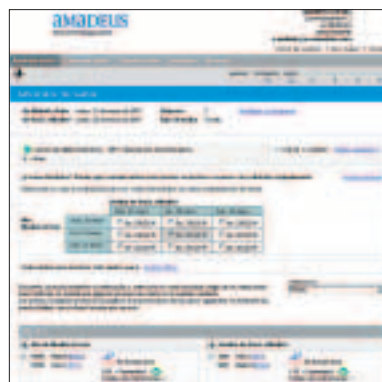
Amadeus Master Pricer es la herramienta de búsqueda de tarifas que equipara las prestaciones de la página web de una pequeña agencia de viajes con las de las principales agencias de viajes *online*.

Esta herramienta ofrece a los usuarios hasta doscientas recomendaciones de vuelos en una sola transacción, incluyendo todas las tarifas y mostrando sólo aquellos para los que exista disponibilidad.

Las pantallas de disponibilidad de **Amadeus Master Pricer** aparecen ordenadas de menor a mayor precio, con las diferentes alternativas de idas y vueltas dentro de la misma tarifa en un único campo visual, facilitando enormemente las búsquedas. Además, existen distintos filtros para que sean los clientes los que puedan ajustar la búsqueda a sus preferencias: línea aérea, escalas, cabina...

Mejores tarifas en fechas alternativas

Otra importante novedad que ofrece **Amadeus Master Pricer** es la búsqueda de las mejores tarifas en fechas alternativas a la elegida por el usuario. Una sencilla opción accesible en cualquier momento desde la pantalla de disponibilidad que enlaza con un



calendario. En él se muestran las tarifas que el cliente puede encontrar en el caso de viajar un día antes o después de las fechas que había seleccionado con anterioridad.

➔ **Facilita hasta 200 recomendaciones de vuelos en una única transacción, incluyendo todas las tarifas y mostrando sólo aquellos vuelos en los que haya plazas disponibles. Además el cliente puede buscar las mejores tarifas en fechas alternativas a la introducida.**



Esta herramienta **ofrece múltiples opciones** para facilitar las gestiones tanto a la agencia como al cliente, al que se le podrá remitir el recibo del itinerario por correo electrónico

Perfiles de cliente

Cuando se realiza una reserva, **Amadeus Agency Internet Engine** ofrece la posibilidad de guardar sus datos personales en un perfil, que en cualquier momento podría ser modificado por el usuario accediendo a un apartado en página principal: 'Mi perfil'. Este perfil incorpora, además de los datos personales, los números de viajero frecuente y las preferencias del usuario en

'Service fee'

Amadeus Agency Internet Engine permite incorporar el *service fee* a los vuelos que se reservan en la página de la agencia. El agente puede elegir entre cobrar por PNR, por pasajero, o por PNR + pasajero.

cuanto a aerolíneas, asiento en los aviones, cadena hotelera, compañías de alquiler de vehículos... Para garantizar la privacidad de su perfil, el usuario tiene la opción de introducir una contraseña.

Reservas sin perfil

A pesar de tener esa posibilidad, los clientes que entren en la página de la agencia no tienen obligación de crear un perfil para realizar una reserva, sino que pueden realizarla directamente. El sistema sólo requerirá los datos básicos del pasajero y de pago para su formalización.

Mis viajes

Los clientes también pueden acceder desde la página principal al apartado 'Mis viajes', que incorpora un listado en el que el usuario puede conocer los detalles de sus futuros vuelos (fechas, horarios, localizadores...) con la ventaja de ser accesible desde cualquier ordenador.

Gestión de PNR

Cuando el viajero selecciona un itinerario aéreo, se crea automáticamente un PNR en el sistema Amadeus con la información mínima necesaria para bloquear esos segmentos mientras se formaliza la reserva. Una vez que ésta se completa, ese PNR se recupera y, en el caso de que ese usuario tenga dado de alta un perfil, vuelca automáticamente toda su información. La agencia de viajes puede elegir a qué oficina se van a encolar las reservas que se hagan en el site en el caso de que tenga más de una oficina física.

A la hora de pagar

Amadeus Agency Internet Engine ofrece al usuario la alternativa de ponerse posteriormente en contacto con la agencia para formalizar su reserva en el caso de que prefiera no introducir los datos de una tarjeta de crédito a través de la red. Por su parte, la agencia puede decidir si obliga al pasajero a realizar la compra mediante tarjeta de crédito o no y, si decide

hacerlo, puede seleccionar las tarjetas que admite. Igualmente, permite enviar el recibo de itinerario por e-mail, algo que tiene cada vez mayor relevancia pues la IATA espera que todos sus billetes sean electrónicos a finales del presente ejercicio. Para los billetes emitidos en papel, la agencia podrá enviar la documentación por mensajero o hacer que el cliente la recoja en sus instalaciones.

➔ No exige tarjeta de crédito para la formalización de una reserva y permite enviar el recibo del itinerario al cliente por correo electrónico.

Tiempos límites de emisión

Amadeus Agency Internet Engine ofrece varias opciones avanzadas relacionadas con la emisión de billetes.

- > **Opción TL:** Permite al agente determinar cuándo desea recibir los avisos para emisión de billete.
- > **Opción OK:** Por el que todas las reservas aparecen con el estado "el billete ya ha sido emitido".
- > **Opción XL** o cancelación automática: Fijación de la fecha de cancelación de una reserva en caso de que no se hubiese emitido el billete con anterioridad.