

Capítulo 02

Distribución aérea



Distribución aérea

El negocio de distribución aérea de Amadeus opera un amplio mercado para la industria de los viajes que conecta a proveedores de viajes, como las aerolíneas, con agencias de viajes y otros vendedores para facilitar las ventas indirectas.

Los proveedores de viajes —como aerolíneas, hoteles, operadores de alquiler de coches, ferrocarriles, compañías de cruceros, aseguradoras, empresas de traslados y otros— ponen sus ofertas a disposición del mercado a través de Amadeus Travel Platform. Al mismo tiempo, existe una gama cada vez más diversa de distribuidores de viajes que acceden a este amplio contenido de viajes.

Entre los suscriptores de Amadeus Travel Platform se incluyen los distribuidores de viajes —tanto corporativos como de ocio—, empresas de viajes en línea, metabuscadores, turoperadores, corporaciones y, cada vez más, aerolíneas y otros proveedores que buscan vender más elementos del viaje.

El mercado de la intermediación de viajes está en expansión. Los nuevos actores —desde bancos hasta *superapps* y empresas de IA— quieren vender viajes, y todos comparten una necesidad: poder acceder al contenido y a las opciones de servicio disponibles para ofrecer al viajero la oferta adecuada.

La distribución indirecta es especialmente popular entre los viajeros y las corporaciones que desean comparar fácilmente las opciones del mercado, disfrutar de servicios integrales y contar con asesoramiento especializado.



Para los proveedores, la distribución indirecta aporta alcance, mayor rentabilidad y oportunidades de atención al cliente, lo que ayuda a las empresas de viajes a posicionar sus ofertas de forma eficiente ante una audiencia global de viajeros y compradores de viajes.

El acceso a una red global de distribuidores de viajes mejora las operaciones comerciales y apoya al viajero en cada etapa del viaje, desde la inspiración hasta la prestación del servicio, pasando por la gestión de las interrupciones.

El contenido de viajes de Amadeus Travel Platform se obtiene a través de diversas tecnologías, como NDC,¹ EDIFACT,² API³ y otras, para adaptarse a la mayor variedad posible de necesidades.

Con una única plataforma, garantizamos la máxima variedad de opciones para los viajeros, altos niveles de productividad para los distribuidores de viajes y la capacidad de los proveedores de maximizar su estrategia de venta minorista conforme al estándar tecnológico de su elección, a través de más de 60.000 distribuidores de viajes en más de 190 mercados en todo el mundo.

Nuestra plataforma está basada en tecnología abierta, es modular y fácilmente personalizable y no depende de un modelo de negocio específico. Esto significa que nuestros clientes pueden adaptar la forma en que trabajan con Amadeus mediante una conectividad sencilla y abierta.

1. La Nueva Capacidad de Distribución (NDC, por sus siglas en inglés) es un estándar que moderniza la forma en que las aerolíneas distribuyen ofertas y servicios a los distribuidores de viajes, lo que proporciona mayor riqueza de contenido y permite una venta minorista más flexible.

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus

En 2025, las reservas de Amadeus crecieron un 2,8 %, impulsadas por nuestras continuas ganancias comerciales en todas las regiones. Asia-Pacífico fue nuestra región de mayor crecimiento (+12,1 % con respecto al año anterior). En el cuarto trimestre de 2025, las reservas de Amadeus aumentaron un 3,3 %, gracias al crecimiento del tráfico aéreo y a

nuestras continuas ganancias comerciales. La evolución de nuestras reservas en Norteamérica se vio afectada negativamente por el aumento de las cancelaciones de vuelos en EE. UU., lo que redujo la demanda de viajes durante varias semanas; en cambio, Asia-Pacífico (+12,2 %) y Europa occidental (+4,4 %) registraron un sólido crecimiento en el trimestre.

Reservas aéreas de agencias de viajes de Amadeus por región (millones)

	Todo el ejercicio 2025	% del total 2025	Todo el ejercicio 2024	% del total 2024	Variación
Europa occidental	129,7	26,8 %	128,3	27,2 %	1,1 %
Norteamérica	120,0	24,8 %	118,6	25,2 %	1,2 %
Asia-Pacífico	114,7	23,7 %	102,3	21,7 %	12,1 %
Oriente Medio y África	55,1	11,4 %	56,7	12,0 %	(2,8 %)
Europa central, oriental y meridional	38,8	8,0 %	38,2	8,1 %	1,7 %
Latinoamérica	26,1	5,4 %	27,0	5,7 %	(3,4 %)
Total	484,5	100 %	471,2	100 %	2,8 %

2. El Intercambio Electrónico de Datos para la Administración, Comercio y Transporte (EDIFACT, por sus siglas en inglés) es un estándar heredado de mensajería ampliamente utilizado en la distribución aérea para tarifas, disponibilidad y transacciones de reserva.

3. Una interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) es un conjunto normalizado de reglas y protocolos que permite a distintos sistemas de *software* comunicarse e intercambiar datos o funcionalidades de forma segura y controlada.

Contenido de servicios aéreos



Impacto medio-bajo



En 2025, varias aerolíneas siguieron avanzando en sus estrategias de venta minorista para impulsar los ingresos mediante ofertas más personalizadas y diferenciadas. En algunos casos, esto va acompañado de estrategias de canal que dan lugar a una fragmentación del contenido. Superar esta fragmentación añade complejidad y costes para los distribuidores de viajes.

Amadeus Travel Platform es un antídoto frente a estos retos. En 2025, avanzamos en nuestros esfuerzos por reunir una fuente única y completa de contenido aéreo. Seguimos avanzando en la adquisición de contenido NDC, en la aceleración de la incorporación de contenido procedente de aerolíneas de bajo coste y en la inclusión, a través de nuestro concepto de *marketplace*, de contenido totalmente nuevo de punto a punto y de interlínea virtual⁴ procedente de nuestros socios.

4. Un acuerdo interlínea (*interlining*) es un acuerdo comercial entre aerolíneas que permite a varias compañías vender y operar conjuntamente un mismo viaje, de modo que los pasajeros pueden volar con distintas aerolíneas en un único itinerario, con coordinación en la emisión de billetes y la gestión del equipaje.

Logramos que NDC funcione para todos los actores

NDC, el estándar técnico de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), está propiciando una transformación del comercio minorista digital para la venta de viajes indirectos.⁵

Uno de los obstáculos que desde hace mucho tiempo dificultan una adopción más amplia de NDC ha sido la eficiencia de búsqueda. Cuando las aerolíneas exponen su inventario a través de API, sus sistemas reciben un enorme volumen de solicitudes y muchas de ellas no se traducen en reservas.

Para resolver este reto, lanzamos Amadeus Advanced Airline Profile, que utiliza aprendizaje automático para que las aerolíneas puedan centrarse únicamente en oportunidades con alta intención de compra. De este modo, se reducen las consultas con respecto a las reservas y el uso de la infraestructura tecnológica.

Este producto se implantó inicialmente en Air France–KLM y la aerolínea observó una reducción del 74 % en las solicitudes de compra no productivas. El producto estará disponible de forma predeterminada para todos los clientes —aerolíneas y distribuidores de viajes— dentro de Amadeus Travel Platform, con una implantación gradual que ya está en marcha.

5. Por ejemplo, el estándar permite realizar un intercambio de datos bidireccional más detallado, presentar las ofertas de forma más visual y personalizar los distintos casos de uso.

“Tras la implementación de Amadeus Advanced Airline Profile en Amadeus Travel Platform, la solución ha bloqueado con éxito más del 70 % del tráfico irrelevante hacia nuestro sistema. Esto nos ha permitido centrarnos en las solicitudes de compra NDC más relevantes, lo que se ha traducido en una mayor conversión y una menor presión sobre el sistema. Esto significa que logramos un rendimiento más preciso, consultas más significativas para los distribuidores de viajes y una experiencia más fluida para nuestros viajeros”.

● **Maxime Boussard**
NDC Program Director,
Air France–KLM

Amadeus garantiza la interoperabilidad, la eficiencia y la plena integración de las soluciones NDC que ofrecemos tanto a aerolíneas como a distribuidores de viajes, acelerando así su adopción.

En 2025, Icelandair empezó a acceder a estas sinergias mediante un acuerdo con Amadeus para ofrecer toda su gama de contenido, incluidos NDC y sus tarifas web. La aerolínea también eligió a Amadeus como proveedor de su API NDC a través de nuestra solución Altéa® NDC.

Amadeus cuenta con las capacidades para ayudar a las aerolíneas a gestionar y mantener API NDC complejas. En la actualidad, 50 de nuestros 200 clientes de soluciones tecnológicas para aerolíneas han elegido a Amadeus para gestionar sus API NDC.

“Este último acuerdo con Amadeus, un socio con el que mantenemos una larga relación comercial, nos ayudará a crear ofertas dinámicas y personalizadas, simplificar nuestros procesos de negocio y poner a disposición de los distribuidores de viajes de todo el mundo nuestra cartera completa de contenido. De este modo, podremos ofrecerles más posibilidades de reserva y opciones para mejorar la experiencia del cliente y proporcionar experiencias de viaje fluidas y agradables”.

● **Rakel Óttarsdóttir**
Chief Digital and Transformation
Officer, Icelandair

Durante el año, Emirates comenzó a distribuir su contenido NDC con Amadeus y, en la actualidad, está disponible en 86 países. IndiGo empezó a poner a disposición contenido obtenido a través de NDC para una primera serie de distribuidores de viajes de Amadeus en puntos de venta seleccionados de las regiones EMEA y Asia-Pacífico. Hoy, la aerolínea está operativa en 51 mercados.

“Amadeus ha desarrollado una integración profunda en el ecosistema de los distribuidores de viajes a nivel mundial y, gracias a ello, IndiGo podrá aprovechar las visiones de NDC y One Order de la IATA, brindando una experiencia de viaje excepcional a nuestros clientes”.

● **Pieter Elbers**
CEO, IndiGo

Según el índice ARM (*Airline Retailing Maturity*) de la IATA, las aerolíneas utilizan múltiples versiones de la norma NDC, lo que está ralentizando su adopción.

En 2025, Amadeus se centró en normalizar el estándar para agilizar la integración y la prestación de servicios de contenido NDC. En concreto, aplicamos IA para realizar un análisis de brechas de las API NDC de las aerolíneas, lo que ha reducido el tiempo necesario para integrar y normalizar el contenido NDC de distintas aerolíneas.

En 2022, solo cuatro aerolíneas operaban con contenido obtenido a través de NDC en Amadeus Travel Platform; desde entonces, la cifra ha crecido hasta 35 aerolíneas a finales de 2025, incluidas grandes compañías como American Airlines, Air France–KLM, Qatar Airways y Singapore Airlines. El contenido NDC de estas 35 aerolíneas lo consumen ahora 50.000 distribuidores de viajes en 168 mercados de todo el mundo.

Algunos de los acuerdos de contenido NDC que firmamos en 2025 incluyen: Bulgaria Air, Drukair, LATAM Airlines, Riyadh Air y SCAT Airlines. A continuación se enumeran algunos de los acuerdos de contenido que firmamos a lo largo del año:

- Renovamos y ampliamos un acuerdo plurianual con LATAM Airlines para poner a disposición de los distribuidores de viajes de Amadeus tanto su contenido a través de NDC como de EDIFACT, lo que supone una mejora significativa de la experiencia de viaje en todo el continente americano.
- La nueva aerolínea Riyadh Air suscribió un acuerdo de distribución global con Amadeus para poner sus ofertas a disposición de 190 mercados de todo el mundo a través de Amadeus Travel Platform. El acuerdo incluye acceso al futuro contenido NDC de la aerolínea, lo que le permitirá personalizar y desplegar su estrategia minorista centrada en el viajero.
- La mayor aerolínea de Kazajistán, SCAT Airlines, renovó y reforzó su alianza con Amadeus. La aerolínea seguirá proporcionando a los distribuidores de viajes conectados con Amadeus en más de 190 países un acceso fiable a toda su gama de ofertas, lo que garantizará operaciones más fluidas para los agentes de viajes y mejorará la prestación de servicios a los viajeros.
- Firmamos un acuerdo de contenido completo con Bulgaria Air, que garantiza que toda la gama de tarifas y ofertas de servicios complementarios de la aerolínea esté disponible para los distribuidores de viajes de Amadeus.
- Asimismo, gracias a un acuerdo de distribución global con Drukair, compañía aérea de bandera de Bután, los suscriptores de Amadeus podrán ofrecer su oferta de vuelos y conectar destinos internacionales con la región del Himalaya.

Esta creciente gama de contenido NDC de aerolíneas y capacidades de prestación de servicios cada vez más sofisticadas es plenamente accesible desde Amadeus Travel Platform y ha contribuido a un mayor interés por parte de los distribuidores de viajes, especialmente de empresas de gestión de viajes corporativos y sus agentes.

Por ejemplo, una importante ampliación de nuestro acuerdo con Perk hizo que la plataforma de gestión de viajes de negocios y gastos eligiera a Amadeus como su socio NDC, con ofertas NDC de 25 aerolíneas ya reservables a través de Perk.

“Con una mentalidad orientada a las soluciones, Amadeus ha demostrado ser un socio muy sólido para que en Perk podamos seguir ampliando nuestras operaciones globales. Juntos, estamos construyendo un ecosistema de viajes más inteligente y conectado, impulsado por la automatización y diseñado para simplificar y crear una mejor experiencia de viaje integral, de principio a fin. Gracias a esta alianza, hemos ampliado nuestras capacidades NDC a 25 aerolíneas”.

● **Kristina Geier**
Vice President Supplier Partnerships,
Perk

Las aerolíneas de bajo coste aceleran la distribución indirecta

Una de las tendencias más destacadas de 2025 ha sido la aceleración del número de aerolíneas de bajo coste que incorporan la distribución indirecta a sus estrategias comerciales.

La distribución indirecta ayuda a las aerolíneas de bajo coste a acceder a segmentos de clientes de mayor rendimiento, como los viajeros de negocios, al tiempo que impulsa la demanda en rutas y mercados internacionales donde la marca y la presencia de comercio electrónico de la aerolínea están menos desarrolladas.

En 2025, aerolíneas como Breeze Airways, Flyadeal, Frontier Airlines, JetSMART y Viva eligieron Amadeus Travel Platform para distribuir su contenido a fin de ampliar su alcance y mejorar la rentabilidad con una estructura de costes eficiente.

En 2025, industrializamos nuestro proceso de implementación de NDC para aerolíneas de Navitaire,⁶ haciéndolo más rápido y sencillo para conectar sus API NDC a nuestra plataforma. Nuestra última oferta de TI para aerolíneas de bajo coste e híbridas, Navitaire Stratos, proporciona una solución tecnológica y una plataforma de venta minorista que puede interoperar de forma integrada con NDC y con los canales indirectos, lo que simplifica aún más la distribución para este segmento del sector.

6. Navitaire es una empresa de Amadeus que proporciona a las aerolíneas soluciones tecnológicas para reservas, comercio de viajes, ventas complementarias y gestión de ingresos, con una clara orientación hacia las aerolíneas de bajo coste e híbridas.

Distribuidores de viajes

Impacto medio-bajo



Los viajeros esperan una experiencia fluida e integrada desde el momento en que empiezan a planificar su viaje hasta que regresan a casa.

Para los distribuidores de viajes —que se enfrentan a una disrupción digital y a la presión sobre los márgenes—, la respuesta pasa por diferenciarse mediante ofertas personalizadas, relevantes y diversificadas, junto con una mayor interacción con el viajero y un servicio de alta calidad. Del mismo modo que las aerolíneas están adoptando una nueva generación de tecnología de venta minorista basada en Ofertas y Pedidos⁷ para estar más centradas en el viajero, se está comenzando a producir una transformación similar en los distribuidores de viajes (venta minorista moderna de viajes).

En colaboración con nuestros clientes del ámbito de la distribución de viajes y con el resto del sector, ya hemos logrado dar varios pasos hacia la venta minorista moderna de viajes.

En primer lugar, empezamos a incorporar una gama más amplia de contenido a través de alianzas con otros intermediarios y plataformas, como demuestra nuestra colaboración con el gran grupo de plataformas de viajes en línea Etraveli Group, que nos permite poner a disposición de nuestros suscriptores un catálogo con mayor riqueza de contenido de servicios aéreos, incluidos itinerarios y opciones tarifarias que pueden no estar disponibles a través de canales tradicionales.

También presentamos Smart PNR,⁸ el primer paso hacia un registro de reserva multifuente que gestionará todo tipo de contenido a través de cualquier fuente o tecnología. Al igual que el estándar ONE Order⁹ de la IATA, se trata de una nueva estructura de datos que va más allá de la lógica tarifaria tradicional, de modo que el contenido anterior pueda combinarse con propuestas centradas en el cliente.

Durante 2025, apostamos por la IA generativa y, junto con nuestros clientes, realizamos varias pruebas piloto de agentes de IA orientados a la productividad para apoyar a los distribuidores de viajes a lo largo de todo el flujo de trabajo. Estas iniciativas se centraron en dos áreas clave y estarán listas para su puesta en producción a comienzos de 2026:

1. Agentes integrados en Selling Platform

Connect, la interfaz web de nuestra plataforma, para ayudar a los agentes de viajes en el punto de venta:

- **Experto en tarifas aéreas.** Ahora, los agentes de viajes pueden responder al instante a preguntas sobre compras aéreas conversando con un asistente de IA. La IA se ha entrenado con reglas tarifarias de aerolíneas procedentes de una amplia variedad de fuentes, lo que permite ofrecer resultados muy relevantes.

- **Guía de PNR.** Este agente de IA ayuda a los distribuidores de viajes a responder rápidamente a preguntas relacionadas con una reserva, actuando como guía del Registro de Nombres de Pasajero (PNR).

- **Smart Flows.** Los Smart Flows impulsados por IA aumentan la productividad de los agentes al transformar la creación y modificación de flujos de trabajo de automatización complejos en un proceso intuitivo y sencillo.

2. Otros agentes de productividad:

- **Asistente de supervisión de bandeja de entrada.** A través de la integración con el CRM, este agente de IA revisa automáticamente los correos electrónicos entrantes e identifica su intención. Detecta la información que falta, activa solicitudes de búsqueda y genera hasta tres alternativas de oferta de viaje basadas en la solicitud original, las políticas de viaje aplicables y el perfil del viajero. A continuación, se crea automáticamente un borrador de respuesta, que el agente de viajes revisa y valida antes de enviarlo al viajero.

Nuestros equipos también incorporaron IA generativa en Amadeus Discover, nuestro motor de recomendación de experiencias de viaje. Ahora, los distribuidores de viajes reciben opciones de experiencias sumamente personalizadas en función de criterios como el propósito del viaje, el tipo de viajero y los intereses del viajero. La aplicación de IA ahorra tiempo a los agentes humanos, al tiempo que incrementa las oportunidades de venta adicional de actividades.

En un contexto en que los distribuidores de viajes buscan desarrollar relaciones valiosas y rentables con los viajeros, la interacción durante el viaje es esencial. En junio, el grupo africano de viajes Tourvest implantó Amadeus Hey!¹⁰ para clientes corporativos que utilizan su plataforma Travelit con el fin de proporcionar actualizaciones de vuelos, cambios de puerta, recordatorios para realizar el embarque y previsiones meteorológicas, así como para presentar ofertas dirigidas de servicios como salas de espera en el aeropuerto, traslados y actividades.

Para satisfacer las necesidades del viajero, los distribuidores de viajes deben estar bien posicionados para vender y prestar servicios a lo largo de todo el viaje, de principio a fin. Amadeus ha dado pasos importantes para posibilitar estos viajes

integrales y fluidos mediante varias integraciones de movilidad relevantes y desarrollos de producto.

En enero, colaboramos con el proveedor de alquiler de coches K10 Mobility y con la plataforma de movilidad digital Eccocar para transformar la experiencia de alquiler de coches de los viajeros. Esta colaboración introduce un proceso de autoservicio totalmente digitalizado, que permite a los viajeros acceder a los coches de alquiler sin pasar por el mostrador y sin necesidad de usar llaves físicas. Ahora, los distribuidores de viajes pueden reservar contenido de K10 Mobility y ofrecer a sus clientes una experiencia de alquiler de coches completamente digital y sin llave.

También incorporamos más proveedores a Amadeus Transfers, que permite a los distribuidores de viajes ofrecer opciones integrales de transporte terrestre a viajeros de todo el mundo. En noviembre, incorporamos la amplia red de soluciones de traslados al aeropuerto de SmartRyde, que permite a los distribuidores de viajes de todo el mundo ofrecer transporte terrestre integrado como parte de sus itinerarios.

7. Ofertas y Pedidos es un enfoque de venta minorista que permite a las aerolíneas paquetizar, vender y gestionar viajes como un único Pedido, en lugar de como billetes y registros separados.

8. *Smart Passenger Name Record* (PNR) es una base que garantiza que los distribuidores de viajes puedan gestionar su negocio con un registro de datos moderno que no esté limitado por los sistemas anteriores específicos de cada aerolínea, y será clave para ofrecer ofertas personalizadas y atractivas que cubran todo el itinerario y satisfagan las necesidades del viajero hiperconectado actual.

9. ONE Order de la IATA se centra en la gestión de pedidos en el *back-end*, y permite a las aerolíneas gestionar reservas y servicios mediante un único Pedido en lugar de múltiples registros heredados.

10. Amadeus Hey! es nuestra solución integral para interactuar con el viajero que analiza información del viajero y del itinerario a fin de recomendar servicios oportunos y relevantes en cada etapa del viaje (p. ej., notificaciones de vuelo, traslados al aeropuerto, visitas y actividades).

Air Europa se convirtió en la primera aerolínea en implementar Amadeus Value Cars en su sitio web, ofreciendo a sus pasajeros la oportunidad de reservar una amplia gama de coches de alquiler en 191 mercados de todo el mundo.

En 2025, muchos distribuidores de viajes eligieron Amadeus Travel Platform y nuestra gama de soluciones tecnológicas para ayudarles a operar de forma más eficiente y ofrecer una experiencia mejor a los viajeros. Entre los ejemplos figuran acuerdos con UOB Travel, una empresa de gestión de viajes (TMC) y filial de United Overseas Bank; Corporate Information Travel (CIT), una empresa de gestión de viajes con sede en Malasia; Via Philippines, una plataforma de viajes B2B; y Arrive Agencies, una de las mayores redes de agentes de viajes de Escandinavia.

Agencias de viajes en línea

Las agencias de viajes en línea (OTA, por sus siglas en inglés) siguen poniendo el foco en captar tráfico de forma rentable, ofrecer capacidades de búsqueda integrales y, cada vez más, desplegar herramientas de IA y trabajar con empresas de IA.

A medida que los asistentes de IA van adquiriendo más relevancia en las fases de inspiración y planificación de la experiencia del viajero, es importante que las OTA estén presentes para realizar funciones esenciales, como la búsqueda y compra, la reserva, el pago y, especialmente, la prestación de servicios, ámbito en el que destacan. Las OTA han consolidado altos niveles de confianza, algo que los viajeros continúan valorando. En la práctica, las empresas especializadas en IA ya han alcanzado acuerdos con las OTA, tendiendo puentes entre la planificación mediante IA y la ejecución por parte de las OTA.

Y, por supuesto, las OTA también pueden beneficiarse de la integración de capacidades de IA en su propia experiencia de cliente. En 2025, exploramos una capacidad de búsqueda conversacional para OTA que utiliza IA generativa combinada con el extenso contenido de Amadeus para ofrecer resultados altamente personalizados basados en la interacción con el viajero a través de lenguaje natural.

En 2025, también realizamos una inversión estratégica en Acai Travel a través de nuestro programa de capital riesgo corporativo, Amadeus Ventures. Acai Travel está transformando las operaciones de OTA, TMC, aerolíneas y hoteles mediante un conjunto dinámico de aplicaciones impulsadas por IA generativa. Esto se suma a las capacidades de IA generativa de Amadeus y ayuda a las OTA y TMC a reducir los tiempos de gestión, capacitar a una plantilla joven sin formación especializada en GDS¹¹ y recortar costes con automatizaciones integrales entre sistemas.

Además de la IA, seguimos invirtiendo en varias áreas estratégicas de soluciones que permiten a las OTA estar bien posicionadas para captar y convertir más viajeros de forma eficiente. Entre ellas se incluyen:

- **Búsquedas**
- **NDC**
- **Automatización y digitalización**
- **Pagos**
- **Datos y análisis**

11. Los sistemas mundiales de distribución (GDS, por sus siglas en inglés) son plataformas de reserva de viajes que tradicionalmente requieren formación especializada para su uso.

Nuestras inversiones nos han ayudado a firmar varios nuevos acuerdos con OTA, como es el caso de ixigo, una de las OTA más populares de la India, y Lastminute.com, que ha ampliado su acuerdo para incluir contenido NDC y Outpayce B2B Wallet.

La tecnología de Amadeus también fue fundamental para que Southwest Airlines se decidiera a ampliar su distribución a través de Expedia. Además, seguimos desarrollando nuestra alianza con Trip.com, la mayor OTA de Asia, que encadenó otro año de buenos resultados.

“Como uno de nuestros principales proveedores tecnológicos, mantenemos una sólida alianza con Amadeus, que nos ayuda a ofrecer una experiencia fluida con el cliente. Por ejemplo, el 95 % de los cambios de billetes de avión se gestionan ahora con autoservicio a través de nuestra aplicación Trip.com y, en segundo plano, se encarga de ello la solución Amadeus Ticket Changer. Del mismo modo, las notificaciones de actualización de vuelos de Amadeus reducen de forma muy notoria la ansiedad y las molestias para nuestros usuarios”.

● **Kirk Wong**
Regional Airline Director, Oceania,
Southeast Asia, ISC and Middle East,
Trip.com

Corporaciones / Amadeus Cytric

La Asociación Mundial de Viajes de Negocios (GBTA, por sus siglas en inglés)¹² prevé que los viajes de negocios sigan creciendo año tras año: se estima que el gasto global en 2025 habría alcanzado un récord de 1,57 billones de dólares, y se prevé que supere los 2 billones en 2029. En parte, este crecimiento está impulsado por el trabajo remoto e híbrido, que exige un mayor volumen de viajes de negocios nacionales y regionales.

En este contexto, las corporaciones están cada vez más centradas en maximizar el retorno de sus programas de viajes corporativos, y el conjunto del sector de los viajes de negocios trata de conseguir una mayor eficiencia. Amadeus trabaja para transformar los viajes de negocios integrando la gestión de viajes y gastos en las aplicaciones y flujos de trabajo cotidianos (como Microsoft Teams). De este modo se logra una experiencia fluida, intuitiva y colaborativa, y se aprovecha la automatización impulsada por la IA y los ecosistemas conectados para ofrecer mejoras medibles en la productividad y la eficiencia de costes.

Cytric Easy permite a los viajeros de negocios:

- Reducir el tiempo dedicado a planificar el viaje al buscar, comparar y reservar un hotel, un vuelo o un coche de alquiler, además de colaborar con otros compañeros, sin salir en ningún momento de su herramienta de trabajo diaria.
- Aumentar el valor de cada viaje con funciones como “Close Collaborators”, que ofrece sugerencias para conectar con compañeros profesionales en el centro/oficina del destino que visita el viajero, o “Share my Transfer”, que permite compartir un taxi con otros compañeros.

La IA está transformando los viajes corporativos y, en 2025, Cytric Easy se situó a la vanguardia tecnológica con el lanzamiento, en todos los mercados globales, de su asistente interactivo basado en IA generativa. El asistente está diseñado para ayudar a los viajeros corporativos en aspectos clave del viaje y alinear sus preferencias con las políticas de sus empleadores.

Cytric Easy AI Assistant permite buscar vuelos y hoteles desde un chat de Microsoft Teams, mostrando opciones personalizadas. Con un estilo natural y cercano, ya sea mediante teclado o reconocimiento de voz, el bot conversacional pedirá aclaraciones y hará sugerencias para proponer las opciones de alojamiento o del itinerario del viaje más apropiadas.

A medida que se amplíen sus funcionalidades, Cytric Easy AI Assistant incorporará respuestas basadas en las políticas corporativas de viajes y gastos, mostrará opciones de búsqueda de coches y trenes, permitirá realizar reservas directas de vuelos, hoteles, coches y trenes, y podrá cancelar y modificar reservas.

Cytric Easy AI Assistant sugerirá de forma proactiva reservas complementarias para completar el viaje; por ejemplo, si se reserva un vuelo a Londres, ofrecerá opciones de hotel en Londres para esas fechas. Asimismo, para reforzar la colaboración, notificará a los empleados cuando sea posible coordinar traslados.

En Amadeus creemos que los gestores de viajes corporativos deben tener libertad para trabajar con la TMC de su elección. Por eso, las

soluciones Cytric están disponibles para todas las TMC por igual, sin estar vinculadas a una única TMC.

Esta convicción se materializa en nuestro programa Prime Partner,¹³ que lanzamos en octubre. A través de este programa, las corporaciones tienen la libertad de asociarse con las TMC de su confianza y beneficiarse de un servicio global coherente, orientación especializada y acceso anticipado a las últimas innovaciones.

“Nos complace esta ampliación de la alianza y la posibilidad de ofrecer soluciones innovadoras como Cytric Easy a través de nuestra plataforma abierta. Esta integración nos permite llegar a los viajeros allí donde estén para facilitar reservas rápidas y sencillas, al tiempo que fomentamos opciones dentro del programa que reducen los costes para nuestros clientes”.

● **Thane Jackson**
Senior Vice President Supplier Management and Delivery, BCD Travel

12. GBTA (2025). *Business Travel Index Outlook*.

13. Entre los socios de Prime Partner destacan Arrive Agencies, BCD Travel, DER BUSINESS Travel, Lufthansa City Center, Nautalia Empresas, Travel Support y Viajes El Corte Inglés Empresas.

Voz del Cliente

Nuestro programa Voz del Cliente monitoriza las experiencias de los clientes en todas las etapas de su relación con Amadeus. La finalidad principal del programa es convertir el *feedback* en información útil que todos los equipos de Amadeus puedan utilizar para mejorar las experiencias con los clientes. Esto nos ayuda a revisar continuamente nuestra forma de hacer las cosas y centrarnos en aquellos aspectos que son prioritarios para nuestros clientes.

Nuestra medida principal de fidelización del cliente es el *Net Promoter Score* (NPS), para el que fijamos objetivos a principio de año.

Nos aseguramos de que la opinión del cliente se traduzca en medidas concretas y una comunidad de expertos en la experiencia del cliente, distribuidos por todo el mundo, se encarga de compartir los resultados e impulsar acciones en cada equipo y región. Animamos a los clientes a participar activamente en el diseño de nuestros planes de acción y les mantenemos informados sobre los avances.

En 2025, más de 14.000 clientes participaron en nuestra encuesta anual sobre relación y aportaron valiosas perspectivas sobre cómo seguimos avanzando conjuntamente en el ámbito de los viajes. Entre los distribuidores de viajes, alcanzamos un NPS de +58, lo que supone un incremento de 1 punto con respecto al año anterior. Este resultado refleja las sólidas relaciones que nuestro equipo humano construye cada día, la calidad y usabilidad de nuestras soluciones y nuestro compromiso con la innovación constante. Entre las corporaciones, nuestro NPS se situó en +21, lo que supone un descenso de 7 puntos. Aun así,

el equipo humano de Amadeus sigue siendo el factor que más impulsa las valoraciones positivas, y los encuestados continúan reconociendo el valor significativo que nuestros productos aportan a su negocio.

En ambos segmentos —distribuidores de viajes y corporaciones—, seguimos centrados en impulsar iniciativas de mejora, teniendo en cuenta las aportaciones de los clientes.

	2024	2025
NPS de distribuidores de viajes	+57	+58
NPS de corporaciones	+28	+21



Aspectos destacados en el área de la distribución aérea en 2025

En el cuarto trimestre, firmamos 18 nuevos contratos o renovaciones de acuerdos de distribución con aerolíneas, lo que elevó el total a 61 en 2025. A finales de diciembre, **Amadeus había firmado más de 75 acuerdos de distribución NDC con aerolíneas, incluida TAP Air Portugal.**

Amadeus firmó un acuerdo estratégico con Direct Travel para proporcionar a la empresa de gestión de viajes un acceso fluido al transporte aéreo, hotelero y terrestre, complementado con flujos de trabajo integrales y optimizados a través de Amadeus Travel Platform.

Amadeus puso Advanced Airline Profile a disposición de los usuarios dentro de Amadeus Travel Platform. Advanced Airline Profile reduce significativamente el tráfico improductivo y hace que las aerolíneas vean una proporción de consultas con respecto a reservas significativamente menor en sus sistemas. Entre sus clientes figuran Air France–KLM y la agencia de viajes en línea Lastminute.com.



Hemos enriquecido la oferta de contenido en Amadeus Travel Platform, por un lado, con contenido en el segmento de bajo coste de West Air China, con sede en China, y de Transavia, la aerolínea de bajo coste del Grupo Air France–KLM; y, por otro lado, con contenido ferroviario de Trenitalia France, de Brightline, operador ferroviario privado de transporte de pasajeros con sede en Florida, y de iryo, la primera compañía privada española de alta velocidad.

El distribuidor de viajes latinoamericano L'alianXa Travel Network (LTN) firmó un nuevo acuerdo de distribución con Amadeus para impulsar su expansión en Latinoamérica, EE. UU. y Canadá.

La empresa de gestión de viajes global BCD Travel contrató los servicios profesionales de Amadeus para modernizar su plataforma de gestión de perfiles, que utiliza para almacenar y mantener datos de viajeros y empresas.

Seguimos ampliando nuestra base de clientes corporativos en los mercados europeos con nuevas contrataciones de Cytric Easy (p. ej., Deutsche Telekom).