

Capítulo 03

Soluciones tecnológicas para la industria aérea



Soluciones tecnológicas para la industria aérea

En un entorno marcado por la incertidumbre macroeconómica, la volatilidad de los precios del combustible, la evolución de las expectativas de los viajeros y unas exigencias regulatorias y de sostenibilidad cada vez mayores, las aerolíneas se enfrentan al reto de replantear y reforzar sus modelos operativos.

Para competir y crecer, tratan de encontrar nuevas fuentes de ingresos, al tiempo que impulsan reducciones estructurales de costes. Entre otras medidas se contempla modernizar la venta minorista —transformando de manera efectiva cómo se planifican, tarifican, distribuyen y ofrecen los viajes—, simplificar los pagos y optimizar las operaciones, al tiempo

que se mejora la experiencia del viajero en cada punto de contacto.

Amadeus es un socio de confianza que ayuda a las aerolíneas de todos los tamaños y modelos de negocio a alcanzar sus objetivos gracias a una cartera de soluciones completa e integrada, que reúne capacidades, servicios, socios y tecnologías.

Nuestras soluciones para aerolíneas están diseñadas para la IA y combinan los beneficios ya probados del aprendizaje automático con nuevas capacidades de IA generativa y agéntica en ámbitos como las reservas, la atención al cliente y la gestión de ingresos.



GRI 2-6

Evolución de los pasajeros embarcados

En 2025, los pasajeros embarcados de Amadeus aumentaron un 3,8 %, impulsados por la continua expansión del tráfico aéreo mundial. Las regiones de mayor crecimiento fueron Europa central, oriental y meridional (+7,6 %), Asia-Pacífico (+6,9 %) y Oriente Medio y África (+6,8 %). Norteamérica se

vio afectada por el comportamiento más moderado de algunos de nuestros clientes en la región, así como por la desaceleración del crecimiento del tráfico aéreo nacional en EE. UU. El crecimiento de los pasajeros embarcados se aceleró trimestre a trimestre en la mayoría de las regiones.

Pasajeros embarcados de Amadeus por región (millones)	Todo el ejercicio 2025	% del total 2025	Todo el ejercicio 2024	% del total 2024	Variación
Europa occidental	712,2	31,7 %	690,6	31,9 %	3,1 %
Asia-Pacífico	712,2	31,7 %	666,2	30,8 %	6,9 %
Norteamérica	360,6	16,0 %	374,8	17,3 %	(3,8 %)
Oriente Medio y África	216,7	9,6 %	202,8	9,4 %	6,8 %
Europa central, oriental y meridional	126,5	5,6 %	117,6	5,4 %	7,6 %
Latinoamérica	120,4	5,4 %	114,0	5,3 %	5,6 %
Total	2.248,6	100 %	2.166,1	100 %	3,8 %

Hacemos realidad la venta minorista de aerolíneas, a gran escala



Impacto medio-bajo



En 2025, varias aerolíneas aceleraron su transformación hacia una venta minorista más centrada en el viajero con Amadeus. Air France–KLM se asoció con Amadeus para impulsar una nueva era de venta minorista apoyada en Amadeus Nevio, nuestra solución nativa de IA diseñada para transformar la experiencia del viajero.

Air France–KLM sustituirá estándares tradicionales como los billetes, los registros de nombres de pasajeros (PNR) y los documentos electrónicos mixtos (EMD, por sus siglas en inglés) por un sistema flexible de gestión de pedidos, que ofrecerá un registro de viaje único y unificado para cada reserva.

Con esta alianza, Air France–KLM refuerza su posición de cara al futuro, habilitando ofertas personalizadas y una prestación de servicios más ágil que mejora la experiencia del pasajero.

GRI 2-6

“Nuestro paso a la venta minorista de aerolíneas moderna es un pilar clave de nuestra estrategia comercial. Al aprovechar el potencial de los sistemas de venta minorista de nueva generación, seguiremos mejorando la experiencia del cliente. Gracias a esta alianza con Amadeus, nuestros clientes podrán hacer un seguimiento de todo su viaje en un Pedido único y accesible, recibir ofertas más personalizadas que reflejen sus distintas necesidades y realizar más gestiones en autoservicio. Estoy convencido de que podremos materializar esta visión en los próximos años en estrecha colaboración con Amadeus, un socio tecnológico de confianza desde hace mucho tiempo”.

● **Angus Clarke**
Former Executive Vice President and Chief Commercial Officer, Air France–KLM Group

Una nueva era de viajes totalmente conectados: Finnair y Saudia empiezan a procesar Pedidos

El estándar ONE Order de la IATA se convirtió en una realidad en 2025, cuando dos aerolíneas líderes comenzaron a procesar Pedidos en producción con tecnología de Amadeus.

El paso de PNR, EMD y billetes electrónicos tradicionales a Pedidos unificados abre la puerta a numerosas ventajas para los pasajeros: una mejor experiencia de compra con opciones para combinar diferentes vuelos, con diferentes aerolíneas y para diferentes

pasajeros en un mismo Pedido, y la posibilidad de que los grupos dividan fácilmente la cuenta.

Los Pedidos unificados facilitan una recuperación del servicio más ágil: las aerolíneas pueden proponer automáticamente nuevas opciones de alojamiento, alquiler de coches y otros servicios, y actualizar el Pedido si se producen alteraciones de los servicios. Junto con los avances en la gestión de la entrega, esto significa que, ahora, un pase único del viaje puede sustituir a los múltiples correos electrónicos de confirmación que reciben los pasajeros.

En mayo, Finnair se convirtió en la primera aerolínea del mundo en crear Pedidos de forma nativa conforme a las especificaciones de la IATA.

“Crear el primer Pedido nativo de una aerolínea fue un hito importante para Finnair y, al introducir Ofertas y Pedidos, estamos sentando las bases para el futuro de la venta minorista en el sector aéreo. Con estos desarrollos tecnológicos, queremos que los viajes de nuestros clientes sean aún más fluidos y estén totalmente conectados. Este es solo el primer paso, pero uno muy relevante, y estoy deseando ver qué nos depara el futuro”.

● **Tiina Vesterinen**
Former Vice President Digital Customer and Revenue, Finnair

En julio, Saudia también empezó a trabajar con Pedidos utilizando nuestras capacidades inteligentes de interconexión para traducir los registros tradicionales de su actual sistema Amadeus Altéa® Passenger Service System

(PSS) en registros de Pedido únicos dentro del nuevo entorno Amadeus Nevio de Saudia. El cambio sienta las bases para ofertas flexibles, precios a medida y una prestación de servicios totalmente digital.

“Saudia mantiene el compromiso de ofrecer una experiencia de máximo nivel al pasajero, y la innovación tecnológica es crucial para este objetivo. Al adoptar Pedidos únicos podemos comprender mejor a nuestros clientes: lo que nos han comprado a nosotros y a nuestros socios a lo largo de todo el viaje. Los Pedidos son la base para una experiencia de viaje más conectada”.

● **Arved von zur Muehlen**
Chief Commercial Officer, Saudia



Finnair y Amadeus: los primeros paquetes de servicios complementarios del sector

En septiembre, Finnair lideró otro hito de venta minorista en el sector al poner a disposición “paquetes combinados de servicios complementarios”. Desarrollados con tecnología de Amadeus, los pasajeros de Finnair ya pueden comprar, en Finnair.com, servicios complementarios paquetizados y a mejor precio, por ejemplo, la selección del asiento y el acceso a internet.

Los paquetes combinados de servicios complementarios, que han sido posibles gracias a la transición de la aerolínea a Pedidos, representan la primera vez que los estándares modernos de venta minorista de la IATA se utilizan para paquetizar distintos servicios. La aerolínea trabaja ahora en la creación de una amplia gama de paquetes combinados de servicios complementarios con su catálogo de productos de Amadeus Nevio, que incluye opciones de comidas, servicios prioritarios, franquicia de equipaje y acceso a salas de espera.

“Estamos muy entusiasmados por ser los primeros en el sector en dar este paso concreto e introducir el primer paquete combinado de servicios complementarios para nuestros clientes. En el futuro, la paquetización dinámica de productos dará a los clientes más control y más opciones. Para una aerolínea, esto supone mayor capacidad para personalizar ofertas y mejorar la experiencia de compra del cliente”.

● **Antti Kleemola**
Chief Digital Officer, Finnair

En diciembre, Finnair activó el flujo completo de venta minorista basado en Ofertas y Pedidos con Amadeus Nevio. Ahora, todas las búsquedas y reservas de vuelos en los puntos de contacto digitales de Finnair (sitio web y aplicación móvil) se ejecutan sobre Amadeus Nevio.

Impulsamos la transformación de las aerolíneas con IA agéntica

Nuestro proceso de adopción de IA comenzó con la investigación operativa, el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo, transformando funciones esenciales como la búsqueda y planificación de vuelos, la gestión de recursos aeroportuarios, la gestión de alteraciones de los servicios de los pasajeros y los sistemas de gestión de ingresos. La IA agéntica —agentes de IA con capacidad de razonamiento y cierto grado de autonomía— encierra un gran potencial para las aerolíneas y está revolucionando la eficiencia operativa en el sector de los viajes. Estos agentes pueden automatizar tareas complejas, ampliar la capacidad del personal especializado y adaptarse a entornos cambiantes, lo que promete ser un importante salto de productividad.

Nuestro trabajo con los clientes a lo largo del año pone de relieve este potencial.

Asistente para viajeros

Se trata de una capa impulsada por IA agéntica que permite a las aerolíneas gestionar y controlar conversaciones modernas basadas en IA. Puede integrarse en todos los puntos de contacto B2C para guiar y asistir a los viajeros a lo largo de sus

interacciones con la aerolínea, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de las políticas. En 2025, se lograron avances significativos a través de distintas pruebas piloto, entre las cuales destacan los agentes autónomos de IA por voz, con tecnología de Microsoft, que son capaces de completar cambios de reservas de vuelos mediante llamadas a los centros de atención telefónica de las aerolíneas.

Asistentes para profesionales de las aerolíneas

Se trata de una iniciativa de IA agéntica que incorpora una capa de orquestación inteligente a las soluciones para aerolíneas. Aborda la actual fragmentación de la información y la rigidez de los flujos de trabajo mediante formas de trabajo nativas de IA. Gracias a una inteligencia transversal y a flujos de trabajo dinámicos y adaptados al contexto, los equipos de las aerolíneas trabajan con mayor rapidez, toman mejores decisiones y pueden centrarse en tareas de mayor valor para mejorar el desempeño comercial. En 2025, identificamos los casos de uso de mayor impacto, con especial énfasis inicialmente en el catálogo de productos de Amadeus Altéa Revenue Management y Amadeus Nevio.

Impulsamos el crecimiento de las aerolíneas mediante la transformación digital

En 2025, nuestro equipo de Airline Solutions siguió apoyando a una amplia variedad de clientes para transformar cada aspecto de sus procesos comerciales y operativos, y varias aerolíneas nuevas eligieron a Amadeus como su socio de transformación.

La aerolínea pakistaní AirSial seleccionó Altéa Departure Control - Customer Management para mejorar la experiencia tanto de los pasajeros como de sus agentes en el aeropuerto. El acuerdo es el primer contrato de Altéa en Pakistán y sienta una sólida base para que Amadeus siga ampliando su presencia en un mercado aeronáutico clave.

“En este momento, estamos centrados en reforzar la conectividad regional para la población de Pakistán, tanto dentro del país como fuera de él. Nuestra relación con Amadeus constituye el último paso en este camino: desplegar soluciones de vanguardia para reducir el estrés, adaptarnos a las necesidades individuales y mejorar la eficiencia para todos”.

● **Fazal Jilani**
Presidente, AirSial

Del mismo modo, la aerolínea vietnamita Sun PhuQuoc Airways, que iniciará su actividad próximamente, eligió un amplio número de soluciones tecnológicas de Amadeus para impulsar su venta minorista, sus operaciones y la experiencia del pasajero con el paquete completo de Altéa. La incorporación de Amadeus SkyWORKS permite que la nueva aerolínea aproveche la IA para planificar de forma inteligente horarios de vuelo óptimos.

En Europa, Bulgaria Air renovó y amplió el uso de nuestras soluciones tecnológicas y migrará a Amadeus Reference Experience, una interfaz moderna, ágil y configurable que ofrecerá a los viajeros un conjunto de capacidades de autoservicio, como gestionar sus reservas de vuelo —incluida la autofacturación y los cambios de reserva— de forma autónoma desde cualquier dispositivo: teléfono inteligente, tableta u ordenador.

En abril, la aerolínea griega de servicio completo AEGEAN anunció que integrará un conjunto de soluciones comerciales de vanguardia en el marco de una importante renovación y ampliación de contrato.

“A medida que AEGEAN sigue ampliando sus capacidades digitales, el refuerzo de nuestra colaboración con Amadeus marca un importante avance para seguir fortaleciendo nuestras operaciones y mejorar la experiencia de viaje. Apoyándonos en soluciones avanzadas de venta minorista y pagos, aspiramos a ofrecer a nuestros pasajeros servicios personalizados e integrados, desde la reserva hasta la finalización del viaje. Esta alianza refleja nuestro compromiso continuo con la innovación y con la mejora de la experiencia del cliente”.

● **Michalis Kouveliotis**
Deputy CEO, AEGEAN

“En Jazeera, trabajamos para redefinir la experiencia del pasajero mediante la innovación digital. La adopción de Amadeus SRM Flex es un paso transformador en este proceso, que nos permite responder con mayor rapidez a los cambios del mercado, optimizar nuestra red con precisión y generar más valor”.

● **Paul Carroll**
Chief Commercial Officer,
Jazeera Airways

Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios



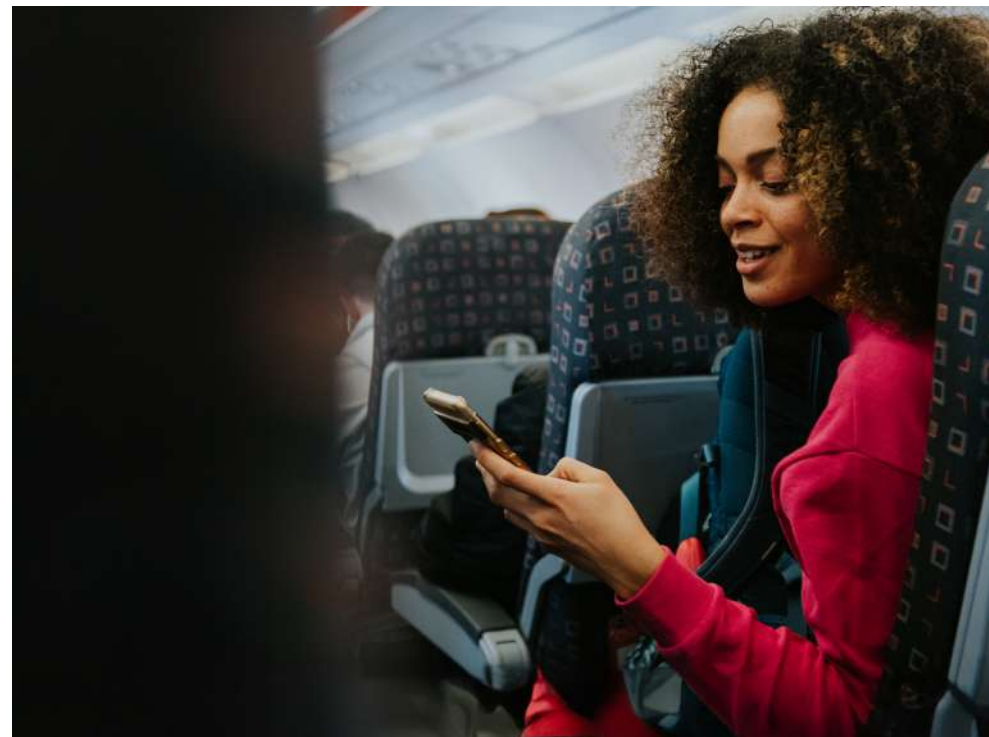
Mejoramos la forma en que las aerolíneas gestionan los ingresos para aumentar la rentabilidad

A lo largo del año, Amadeus alcanzó acuerdos con dos grandes aerolíneas de bajo coste —la india IndiGo y la kuwaití Jazeera Airways— para la adopción de Amadeus Segment Revenue Management Flex (SRM Flex), nuestro sistema de gestión de ingresos en la nube que permite a las aerolíneas responder a la dinámica del mercado y ajustar los precios casi en tiempo real.

Nuestra tecnología abierta y modular permite conectarnos con una amplia variedad de socios.

Como parte de nuestra estrategia de nube múltiple, en 2025 establecimos una alianza con Google. Los equipos de ingeniería de Amadeus trabajarán con las capacidades de IA de Google, incluidas Vertex AI —que da acceso a una amplia selección de modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM, por sus siglas en inglés)— y la plataforma de IA agéntica de Google, Agentspace.

La integración de Amadeus Nevio y Amadeus MetaConnect con Google Flights y con el sistema de gestión de ofertas de Google (QPX) mejora la precisión de las búsquedas de vuelos y refuerza la presencia en el mercado de las aerolíneas que



forman parte de nuestra cartera de clientes. Esto permite que sus precios y ofertas más recientes se muestren de forma precisa en Google Flights.

Renovamos nuestra alianza estratégica a nivel mundial con Microsoft, gracias a la cual Amadeus sigue apoyándose en la plataforma en la nube Microsoft Azure, al tiempo que mantenemos distintas colaboraciones para llevar productos innovadores al mercado. Con el respaldo de Microsoft, ya hemos migrado el 100 % de nuestras aplicaciones a la nube pública. En junio publicamos *Transforming Operational Efficiency in the Travel Industry with AI and Agentic Flows*, un informe conjunto que analiza cómo la IA agéntica está transformando las operaciones en todo el sector de los viajes.

La tecnología de reasignación de reservas impulsada por IA de Volantio, que se integra en Navitaire, permite incrementar los ingresos hasta un 5 % en vuelos de alta demanda, gracias al uso de IA para identificar vuelos con mayor demanda y ofrecer automáticamente incentivos a pasajeros flexibles para trasladarlos a opciones con menor demanda.

A lo largo del año, nuestra colaboración con BAGTAG ayudó a Icelandair a reducir en un 35 % los costes de gestión del equipaje de sus tripulaciones gracias a la adopción de etiquetas electrónicas para el equipaje, integradas de forma nativa en su aplicación móvil y en el sistema Altéa Departure Control System (DCS).

La cartera de Navitaire para aerolíneas



Impacto medio-bajo




Navitaire, una empresa de Amadeus, apoya a las aerolíneas de bajo coste e híbridas con un paquete completo de soluciones tecnológicas adaptadas a sus necesidades. Su plataforma New Skies® ha sido, durante los últimos 20 años, un catalizador clave de la venta minorista basada en datos que ha facilitado una innovación ágil en el comercio digital de las aerolíneas.


La oferta tecnológica de nueva generación de Navitaire, Navitaire Stratos, impulsada por IA, se apoya en las fortalezas de New Skies para lograr que las aerolíneas de bajo coste e híbridas maximicen las oportunidades que ofrece la transformación de la venta minorista. Además, Navitaire Stratos ayuda a estas aerolíneas a simplificar su infraestructura tecnológica aprovechando los últimos avances en IA y en tecnología flexible y nativa en la nube.


Los pasajeros se beneficiarán de ofertas más relevantes y de una prestación de servicios más eficiente (basada en el nuevo

registro de Pedido único). Navitaire Stratos también facilita una mejor conexión entre aerolíneas de bajo coste y aerolíneas de servicio completo, haciendo más sencilla la colaboración entre compañías.

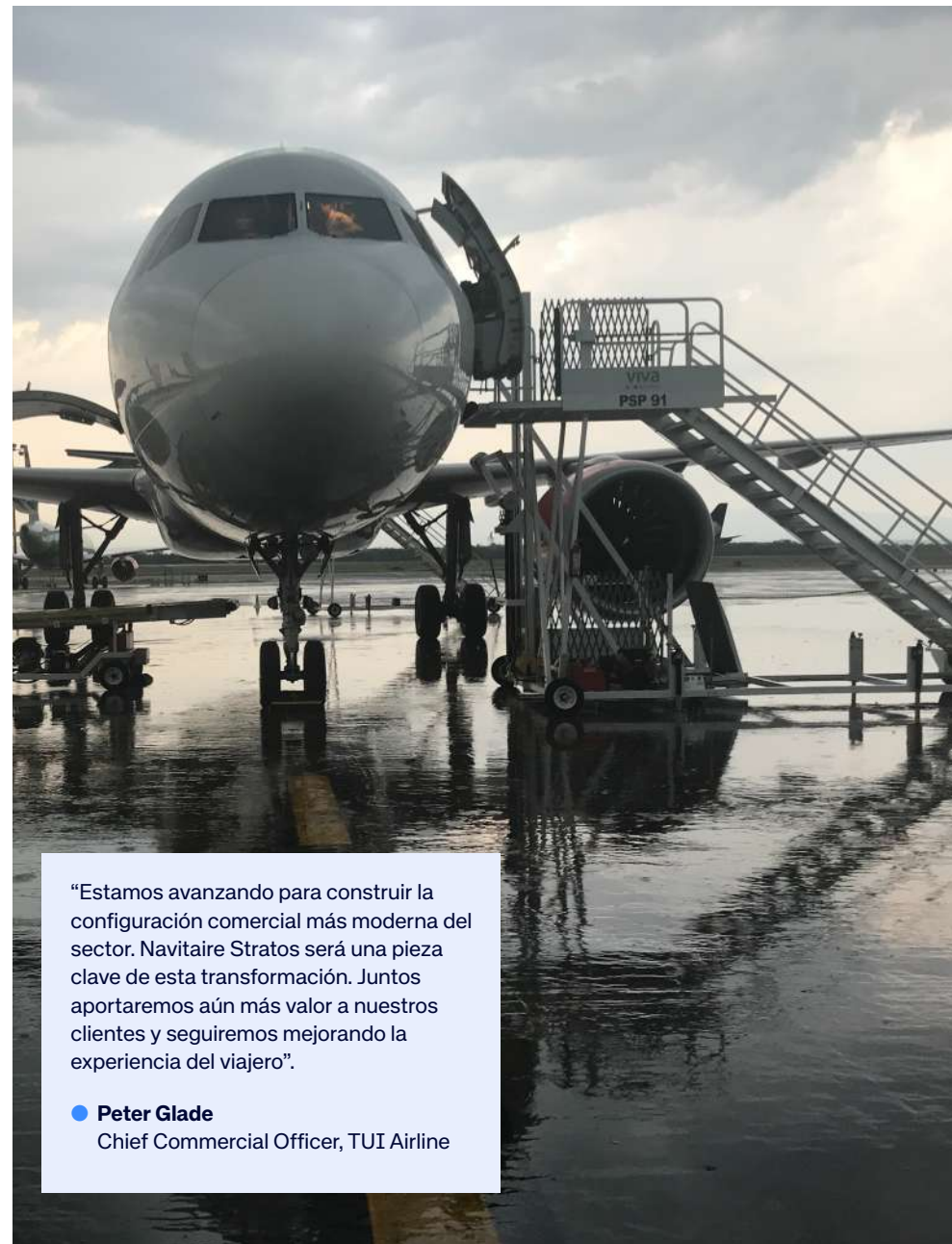
Algunos de los beneficios son:

 La posibilidad de combinar y reservar cualquier combinación de vuelos de aerolíneas de bajo coste y de servicio completo en un único Pedido, con procesos compartidos —como el equipaje y la recuperación del servicio— gestionados entre varias aerolíneas.

 La introducción del concepto de “carrito de compra”, que permite guardar las búsquedas de vuelos y recuperarlas más adelante cuando el pasajero esté listo para confirmar la reserva.

 Autoservicio digital que permite al pasajero modificar o cancelar sus planes de viaje de forma autónoma en el sitio web de la aerolínea.

A finales de 2025, TUI Airline acordó trabajar con Navitaire para desarrollar e implantar Stratos, la solución de nueva generación de Navitaire, y se convirtió en su cliente de lanzamiento. Navitaire colabora con TUI Airline desde hace más de dos décadas y este paso supone una evolución natural para mejorar la eficiencia de la aerolínea e impulsar los ingresos.



“Estamos avanzando para construir la configuración comercial más moderna del sector. Navitaire Stratos será una pieza clave de esta transformación. Juntos aportaremos aún más valor a nuestros clientes y seguiremos mejorando la experiencia del viajero”.

● **Peter Glade**
Chief Commercial Officer, TUI Airline

Apoyamos el crecimiento mediante la transformación digital

Ryanair renovó su alianza de largo recorrido para una amplia gama de soluciones tecnológicas de Navitaire, que incluyen New Skies, Digital Platform, GoNow Day-of-Departure y soluciones de Travel Commerce para la venta de servicios complementarios. El acuerdo se enmarca en una colaboración de 25 años y garantiza que Ryanair disponga de las capacidades integrales que necesita para mantenerse a la vanguardia de la venta minorista digital y atender a los 200 millones de pasajeros a los que presta servicio cada año.

“Las soluciones tecnológicas avanzadas de Navitaire han sido fundamentales para que hayamos logrado un crecimiento sostenido de dos dígitos y una mayor rentabilidad. Sus soluciones, escalables y probadas, nos han permitido construir una amplia red de socios, servicios complementarios ‘premium’ y experiencias de cliente personalizadas”.

● **John Hurley**
Chief Technology Officer, Ryanair

La aerolínea kuwaití Jazeera Airways completó su migración a la plataforma minorista New Skies apenas 100 días después de las pruebas iniciales.

Aeroitalia renovó la solución New Skies y amplió su acuerdo con Navitaire para incluir nuevos módulos de tarificación, fidelización, contabilidad de ingresos y tarificación dinámica.

A lo largo del año, Navitaire también presentó Navigate®, que permite a los agentes de las aerolíneas —que suelen atender en mostradores de facturación o en puertas de embarque— utilizar un dispositivo móvil conectado a una red segura para ayudar a los viajeros. Navigate permite que los agentes asistan a los viajeros allí donde estén, con menores tiempos de espera y un viaje más fluido.

“Navigate confiere a nuestros agentes la libertad de realizar la facturación de los pasajeros sin estar en un puesto fijo, lo que reduce los tiempos de espera, mejora la eficiencia en los puntos de contacto clave y, en conjunto, redundando en una mejor experiencia aeroportuaria”.

● **Amanda Grafton**
Technical Team Lead, Ground Operations Airline Technology, TUI Group

Impulsamos la transformación de las aerolíneas gracias a nuestra experiencia en los viajes y la tecnología

Impacto medio-bajo



En un sector en continua transformación y en el que las aerolíneas deben afrontar retos en la experiencia del cliente, la transformación digital, los ingresos y los costes, estamos viendo una demanda cada vez mayor de servicios profesionales especializados. En este sentido, hasta la fecha, más de 230 aerolíneas han recurrido a Amadeus para la prestación de estos servicios.

Nuestros servicios profesionales integrales incluyen formación a medida, asistencia funcional, desarrollo personalizado, pruebas e integración, así como ciberseguridad. Gracias a nuestros servicios, que abarcan toda la experiencia del viajero, las aerolíneas pueden vender de manera eficaz, atender a los viajeros de forma fluida y ofrecer experiencias de viaje excepcionales.

En 2025, un proyecto de servicios de gran alcance con Philippine Airlines (PAL) llevó a los equipos de Amadeus a rediseñar los canales digitales de la aerolínea, incluidos el sitio web, la aplicación móvil, el SEO y la implementación de Amadeus Loyalty. Esta transformación convirtió los canales en línea de Philippine Airlines en herramientas más flexibles, personalizadas y fáciles de usar para los viajeros. El proyecto aportó importantes mejoras en los resultados de PAL:

+40 % en la satisfacción del cliente y NPS

+3,8 % en ingresos por reservas



“Para mí, esta alianza no solo ha sido un proyecto tecnológico: ha supuesto una transformación integral que ha modernizado nuestra presencia digital al tiempo que mejoraba la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el crecimiento de los ingresos”.

● **Ria Vidal**
Chief Information Officer, Philippine Airlines

Operaciones de aeropuertos y aerolíneas de Amadeus



Impacto medio-bajo



La aviación se enfrenta a un reto a largo plazo: la demanda de transporte aéreo sigue creciendo de forma sostenida, pero la capacidad física de los aeropuertos no se expande al ritmo necesario. Por ejemplo, las previsiones de EUROCONTROL¹ apuntan a que, de aquí a 2050, hasta un 12 % de la demanda de pasajeros no podrá ser atendida por los aeropuertos europeos debido a las limitaciones de capacidad. Esta presión sobre la capacidad es un reto global y sigue obligando al sector a operar de forma más eficiente, maximizando la infraestructura aeroportuaria para atender a más pasajeros y vuelos.

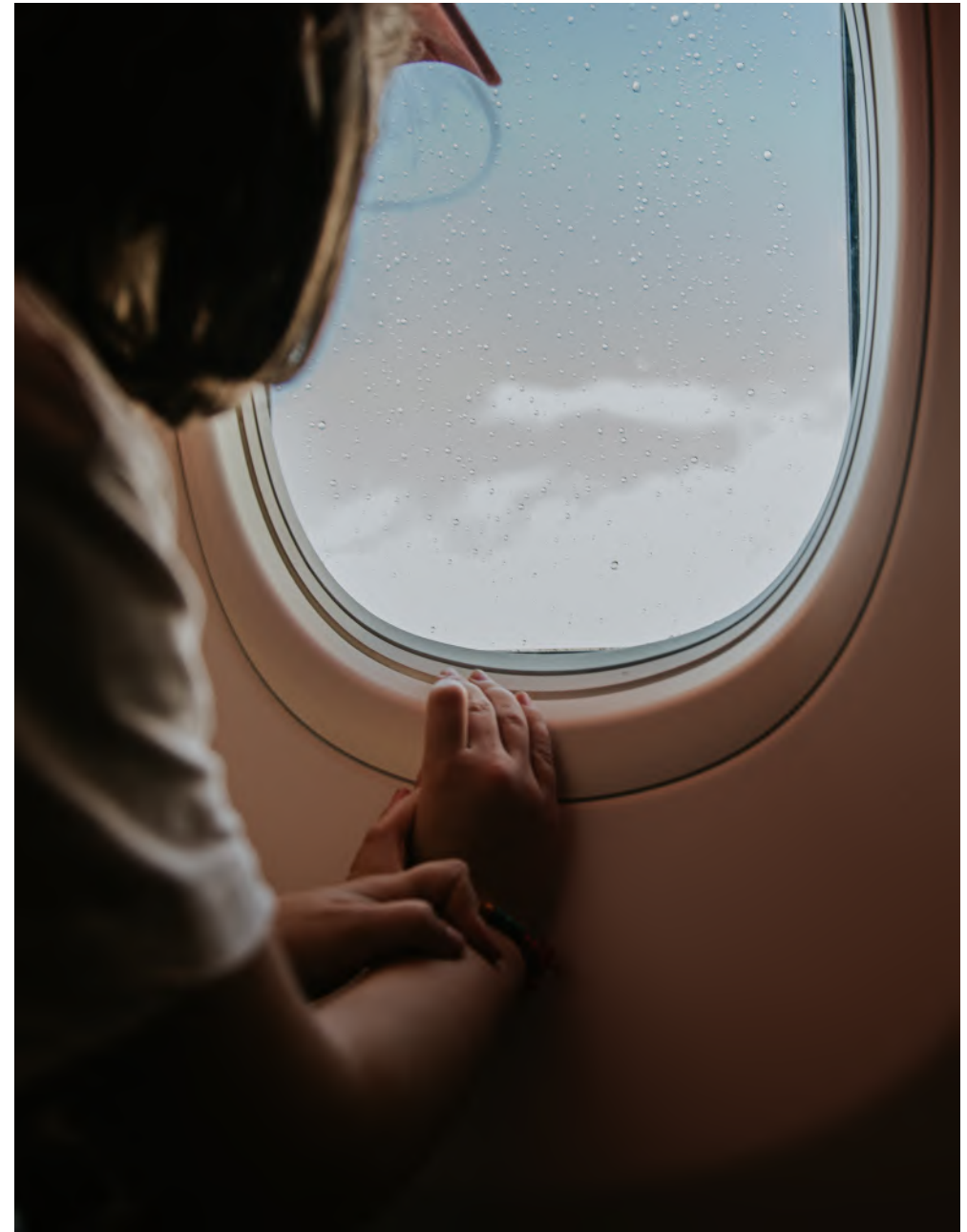
Además de abordar este reto a gran escala, el sector trabaja para avanzar en varios objetivos relacionados:

- **Experiencia de los pasajeros.** Las aerolíneas y los aeropuertos tratan de brindar una experiencia mejor a los pasajeros que diferencie a sus organizaciones.
- **Aumento de los ingresos.** Las aerolíneas y los aeropuertos operan en un mercado del transporte aéreo muy competitivo y buscan aumentar los ingresos mediante la venta y prestación de nuevos servicios complementarios.
- **Reducción de costes.** Los distintos grupos de interés en el sector de la aviación tratan de reducir los costes operativos, por ejemplo, acortando los tiempos de escala de las aeronaves.

Amadeus presta servicio a los aeropuertos, aerolíneas, servicios de asistencia en tierra y autoridades fronterizas para que puedan colaborar mejor y ofrecer procesos aeroportuarios y operativos compartidos más eficaces, así como una mejor experiencia para el pasajero. Amadeus se encuentra en una posición privilegiada para facilitar que estos cuatro grupos de clientes trabajen de forma conjunta y ofrezcan una experiencia de viaje integrada.

Apoyamos a nuestros clientes con una cartera integrada de *hardware*, *software* y servicios que conecta de forma segura el ecosistema de la aviación. En conjunto, estas capacidades hacen posible una experiencia fluida y personalizada para el pasajero, operaciones aeroportuarias optimizadas y la resolución automatizada de incidencias a lo largo de todo el viaje.

1. ACI Europe (noviembre de 2025). "Airports call for mind shift on capacity and performance management, demanding urgent revision of European airport slots rules".



Impulsamos viajes fluidos

Nuestra cartera de soluciones integradas ofrece todas las capacidades que las aerolíneas, los aeropuertos, los servicios de asistencia en tierra y las autoridades fronterizas necesitan para crear una experiencia biométrica automatizada, interoperable y de autoservicio en todos los puntos de contacto del aeropuerto y del viaje.

Durante 2025, completamos la integración de Vision-Box² en Amadeus y alineamos plenamente los equipos, la tecnología y nuestra estrategia comercial. Asimismo, reforzamos la cartera con la adquisición de la solución HERMES de WCC, que mejora los controles de pasajeros mediante sofisticados análisis de datos de viaje en tiempo real y complementa nuestra oferta para el sector gubernamental de todo el mundo.

La identidad digital es otra pieza clave para hacer realidad los viajes integrados. Nos asociamos con Lufthansa para probar con éxito la Cartera de Identidad Digital de la UE³ en diversos casos de uso del viaje, como la facturación en línea y el servicio *tap-to-fly*, en el que los pasajeros validan de forma segura su identidad acercando el teléfono móvil a los distintos puntos de contacto del aeropuerto, como la facturación, la entrega de equipaje y el embarque. Estas pruebas, efectuadas en el marco del proyecto piloto a gran escala del Consorcio de la Cartera de Identidad Digital de la UE y utilizando nuestra solución Travel Ready como puerta de acceso al viaje, demuestran cómo las carteras de identidad digital transformarán la experiencia del viajero a medida que los Estados miembros de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) las introduzcan el próximo año.

2. En 2024, Amadeus completó la adquisición de Vision-Box, empresa especializada en soluciones biométricas para aeropuertos, aerolíneas y controles fronterizos.

GRI 2-6

Modernizamos los puntos de contacto del viaje con autoservicio y biometría

La preparación operativa de los aeropuertos es esencial para ofrecer una experiencia de viaje integrada. Durante 2025, trabajamos con un número cada vez mayor de aeropuertos y Gobiernos para modernizar el proceso de facturación, entrega de equipaje, control de inmigración y embarque, aplicando biometría para resolver retos complejos y eliminar fricciones en el itinerario del viajero.

“Sabemos que los pasajeros quieren que su experiencia de salida del aeropuerto sea lo más sencilla posible, por lo que estas mejoras de automatización les permiten disfrutar de un trayecto más fluido. Esto ofrece tanto a nuestras aerolíneas asociadas como a los viajeros la flexibilidad que necesitan para garantizar un viaje ágil y eficiente para todos. La experiencia del pasajero es primordial y, con las nuevas tecnologías automatizadas, podemos atender a más pasajeros con un nivel de servicio superior, impulsando el crecimiento de nuestro aeropuerto”.

● **Scott Woodward**
Chief Operating Officer, aeropuerto de Perth

3. La Cartera de Identidad Digital de la UE se basa en el estándar Digital Travel Credential (DTC) de la OACI, que permitirá contar con pasaportes digitales interoperables en los 193 Estados miembros de la organización. En 2025, Amadeus reforzó su colaboración con la OACI, incorporándose al grupo de trabajo encargado de elaborar el estándar DTC y contribuyendo a la iniciativa “Ningún país se queda atrás” con sus conocimientos, recursos técnicos y experiencia en el sector.

Australia

El aeropuerto de Perth puso en marcha el primer proceso de salida biométrico totalmente automatizado de Australia, desde la facturación hasta el embarque. El aeropuerto incorporó además cerca de 100 nuevos terminales de facturación y sustituyó casi 40 mostradores tradicionales por puestos automatizados de entrega de equipaje de Amadeus.

El nuevo acuerdo plurianual con el Departamento de Interior amplía el programa Departure SmartGates a 10 aeropuertos internacionales australianos, aprovechando la tecnología biométrica.

Reino Unido

La Terminal 2 del aeropuerto de Manchester estrenó un proceso único de llegadas y salidas que utiliza biometría para que los pasajeros nacionales e internacionales compartan las mismas salas comunes de llegadas y salidas.

En el marco de una relación de 10 años, proporcionamos a London Heathrow tecnología para la autofacturación, la entrega de equipaje y el embarque; en 2025, el aeropuerto registró niveles récord de uso de sus 240 terminales de autoservicio y sus 260 puntos de entrega automática de equipaje.

Indonesia

Los viajeros en Indonesia se convirtieron en los primeros del mundo en experimentar nuestros Seamless Corridors a gran escala, una solución que utiliza biometría para verificar la identidad del viajero sobre la marcha a medida que avanza por el pasillo.⁴ Estos pasillos multiplican por diez la capacidad de procesamiento de pasajeros en comparación con las *e-gates* tradicionales.

4. Los pasillos biométricos permiten —en beneficio tanto de los Gobiernos como del sector de los viajes— eliminar las barreras físicas en los controles de inmigración, las salas VIP y, en el futuro, también en el embarque, sin necesidad de que los pasajeros se detengan a mostrar documentos.



Aunque inicialmente fue pionera en el sector de la aviación, la combinación de biometría y tecnología de identidad digital promete transformar cada etapa del viaje para el pasajero al facilitarle la información personal y validar su identidad de forma rápida, sencilla y mediante autoservicio.

Esto volvió a quedar patente en 2025, cuando MSC Cruises instaló nuestra tecnología de viajes integrados en su nueva terminal de cruceros de PortMiami, donde un escaneo facial del pasajero se coteja con su pasaporte. A partir de ese momento, los viajeros pueden embarcar y desembarcar del barco simplemente mostrando su rostro ante una *e-gate*. Gracias a esta tecnología, MSC ha logrado reducir los tiempos de embarque en un 50 %.

El uso de la biometría en el sector marítimo constituye un hito importante para Amadeus, ya que demuestra la aplicabilidad de la cartera de soluciones de viajes integrados más allá del aeropuerto.

“Tras cinco años de colaboración con Amadeus, hemos creado un sistema con capacidad de escalado global. Ahora estamos analizando de forma proactiva en qué otros lugares del mundo podemos aplicar este nuevo planteamiento para que MSC Cruises se mantenga a la vanguardia y ofrezca a sus huéspedes la experiencia más avanzada del sector”.

● **Luca Pronzati**
Chief Digital and Technology Officer,
MSC Cruises

Operaciones conectadas y optimizadas en la aviación y los equipajes

Por lo general, los datos operativos de las aerolíneas y los aeropuertos han estado fragmentados en sistemas aislados y han sido difíciles de compartir, con el consiguiente impacto en la eficiencia operativa.

Amadeus está abordando este reto mediante la creación de una plataforma de intercambio abierta para ayudar a aerolíneas, aeropuertos y servicios de asistencia en tierra a optimizar sus operaciones. Amadeus Airport Management Suite (AMS) ofrece una visión operativa consolidada, capacidades proactivas de toma de decisiones y soluciones avanzadas basadas en IA. Estos datos —y la información que generan— pueden ponerse a disposición de otros grupos de interés para mejorar la experiencia del viajero y optimizar las operaciones.

Durante 2025, lanzamos un agente de IA que permite a los usuarios no técnicos formular preguntas sobre datos operativos utilizando lenguaje natural. Este agente de IA actúa con intención, razona sobre los problemas, toma decisiones y aprende de la experiencia. Esto representa la siguiente evolución en la tecnología de operaciones aeroportuarias y de aerolíneas: un asistente de IA que comprende la intención que hay detrás de las instrucciones y aporta información contextual y práctica. Por ejemplo, si el responsable de operaciones aeroportuarias quiere conocer la demanda prevista de pasajeros con una semana de antelación para evaluar la probabilidad de un problema de capacidad, o si los equipos operativos quieren saber cuánto tiempo tardan los pasajeros de cada aerolínea en atravesar la terminal, el agente no solo identificará valores atípicos, sino que también explicará por qué se producen. Incluso puede

sugerir medidas concretas —p. ej., activar dos quioscos adicionales en una determinada zona de la terminal— para que los equipos operativos puedan resolver los problemas con rapidez y mantener el buen funcionamiento de las operaciones.

Durante 2025, alcanzamos también un hito con el primer despliegue en el continente americano de Airport Management Suite, nuestra solución basada en la nube, para el Aeropuerto Internacional de Denver.

La gestión actual del equipaje dista de ser óptima, ya que depende de múltiples sistemas, numerosos puntos potenciales de fallo y mensajes Type B —una mensajería heredada de tipo teletipo, lenta, fragmentada y poco adecuada para operaciones en tiempo real—, que ya han quedado obsoletos. Amadeus trabaja para transformar progresivamente la gestión del equipaje con nuestro Baggage Reconciliation System (BRS) y Altéa Departure Control – Flight Management, en colaboración con Qatar Aviation Services.

De forma similar al estándar ONE Order de la IATA —que ofrece una visión única del pedido del pasajero para todos los proveedores de servicios implicados—, estamos trabajando para establecer un registro único, abierto e integral que permita gestionar el equipaje del pasajero a lo largo de todo el itinerario, eliminando la necesidad de los mensajes Type B.

De cara al futuro, existe un potencial muy significativo para agilizar los procesos de manipulación de equipajes. La implantación de una cadena de custodia segura permitiría soluciones innovadoras, como hacer posible que el pasajero y su equipaje viajen por separado, facilitando el envío del equipaje directamente a domicilios y hoteles, como si se tratara de paquetería.



Nos preparamos para una nueva era en la prestación de servicios en los aeropuertos

Las aerolíneas están transformándose para convertirse en minoristas orientados al viajero mediante la adopción de una nueva generación de estándares y tecnología para Ofertas, Pedidos y Entrega.

Los sistemas de entrega se sitúan en el centro de las operaciones de una aerolínea, conectados con sistemas comerciales como la gestión de Ofertas y Pedidos, así como con los puntos de contacto aeroportuarios, para coordinar la prestación de servicios. Los sistemas Delivery Management de Amadeus, desarrollados junto con nuestros clientes, supervisan el estado de los distintos elementos incluidos en el pedido del pasajero —p. ej., asientos, servicios complementarios y acceso a salas VIP—, algo esencial para aumentar el rendimiento y mejorar la experiencia global del cliente.

Durante 2025, nuestro grupo de trabajo Delivery Management Champions siguió reuniendo a directores operativos de aerolíneas, servicios de asistencia en tierra y aeropuertos para colaborar en el diseño óptimo de nuevas tecnologías y procesos de gestión de la entrega.

Voz del Cliente

En 2025, más de 1.500 contactos de aerolíneas y más de 200 contactos de aeropuertos y servicios de asistencia en tierra participaron en nuestra encuesta anual sobre relación. En el caso de las aerolíneas, nuestro *Net Promoter Score* (NPS) se situó en +24, lo que supone un descenso de 5 puntos. Las relaciones sólidas con nuestro equipo humano siguen siendo el principal factor de satisfacción, y los clientes siguen valorando positivamente la amplitud de nuestro ecosistema innovador de soluciones. En el caso de los aeropuertos y los servicios de asistencia en tierra, nuestro NPS se sitúa en +27, lo que refleja un descenso de 16 puntos. Aunque sus comentarios siguen poniendo de relieve la solidez de nuestras relaciones, nuestro objetivo común —en aerolíneas, aeropuertos y servicios de asistencia en tierra— es seguir trabajando en iniciativas de mejora teniendo en cuenta el *feedback* de los clientes.

	2024	2025
NPS para aerolíneas	+29	+24
NPS para aeropuertos y servicios de asistencia en tierra	+43	+27

Aspectos destacados de las soluciones tecnológicas para la industria aérea en 2025

Nueve aerolíneas del Grupo Lufthansa tienen previsto adoptar las soluciones modulares nativas de IA de Amadeus Nevio para venta minorista personalizada y la gestión de Pedidos y Entrega, como parte de la extensión de nuestro acuerdo. Tanto TUI como Volotea han elegido Navitaire Stratos.

Hemos firmado un acuerdo de intenciones con Pan American World Airways (Pan Am) para colaborar en el regreso de la emblemática aerolínea al servicio regular. La tecnología de Amadeus constituirá la columna vertebral de las capacidades esenciales de la aerolínea para pasajeros y operaciones, como la gestión de reservas e inventario, además de la distribución de contenido tanto tradicional como NDC.

Amadeus continuó ampliando la gama de soluciones adoptadas por sus clientes: Thai Airways amplió su alianza estratégica con Amadeus al implementar tres soluciones tecnológicas punteras: Air Dynamic Pricing, solución basada en IA, Amadeus Altéa NDC y Amadeus Anytime Merchandising.

Jeju Air eligió Navitaire Edge Shopping Service, una solución diseñada para ofrecer a las aerolíneas un mayor control sobre la proporción de consultas con respecto a reservas y mejorar los tiempos de respuesta.



La Dirección General de Inmigración de Indonesia se convirtió en la primera autoridad mundial en desplegar corredores biométricos a gran escala. **Gracias a los Seamless Corridors de Amadeus, los pasajeros que cumplan los requisitos en Yakarta y Surabaya pueden cruzar fronteras sin detenerse o mostrar la documentación,** ya que una IA de reconocimiento facial valida su identidad sobre la marcha.

En Filipinas, Amadeus ha firmado un acuerdo para la implantación de tecnología biométrica en los controles de inmigración con el operador del Aeropuerto Internacional de Manila.

El Aeropuerto de Melbourne se convertirá en el primero en implantar las nuevas unidades Amadeus Seamless Bag Drop S7 Air y S7 Hybrid. El aeropuerto de Narita, en Japón, ha ampliado el uso de puntos de entrega automática de equipaje con nuevos terminales de autofacturación

Avinor ha contratado los servicios de Amadeus Competency Center, integrado en el paquete de servicios profesionales de Amadeus, un modelo especializado de prestación de servicios que proporcionará al operador aeroportuario un equipo dedicado de expertos funcionales y técnicos, una gobernanza conjunta para establecer prioridades claras y un marco comercial flexible.

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de las Naciones Unidas y Amadeus han suscrito un memorando de entendimiento para fortalecer la capacidad de los Estados miembros al objeto de implementar tecnologías digitales avanzadas que mejoren la eficiencia, seguridad y sostenibilidad de los sistemas internacionales de transporte aéreo. Pondremos a disposición nuestra experiencia en la tecnología de los viajes, la identidad digital, la biometría y la gestión de datos.