

Capítulo 06

Innovación



A fin de conectar y desarrollar el ecosistema de los viajes a nivel mundial, Amadeus prioriza la innovación como factor central de nuestro crecimiento, eficiencia y diferenciación. La innovación nos ayuda a cautivar a nuestros clientes, atraer y retener el talento, cumplir con los estándares ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más exigentes y mejorar nuestra reputación.

Nuestro ecosistema de innovación centrado en el viajero fomenta la colaboración interna y externa en ámbitos diversos, lo que nos permite ofrecer soluciones que atienden a las necesidades de los viajeros, además de abordar los retos y oportunidades del sector de los viajes.

Desde 2022, hemos establecido un marco corporativo para supervisar la innovación de forma más holística, promoviendo sinergias y realizando evaluaciones regularmente.

Nos anticipamos al futuro: innovación mediante prospectiva

En 2025, reforzamos nuestro enfoque con respecto a la innovación integrando la prospectiva para anticiparnos a las tendencias y acelerar el impacto. La prospectiva actúa como una brújula: guía las decisiones estratégicas a partir del análisis de las tecnologías emergentes, los cambios de mercado y las transformaciones sociales. A través de la planificación de escenarios y los talleres de prospectiva, exploramos futuros

En 2025, impulsamos la innovación mediante:

- El uso de técnicas de prospectiva para armonizar los esfuerzos de innovación con nuestra estrategia.
- El fortalecimiento de nuestros vínculos con Google y con la empresa global de servicios tecnológicos Tata Consultancy Services (TCS).
- La aceleración de la exploración de ideas a través de Nexwave, nuestro vivero de empresas.
- La prospección de un nuevo enfoque, con una mayor participación del cliente, mediante Futurize, nuestro programa de innovación ascendente en India.

posibles y trazamos itinerarios que nos permiten adelantarnos a las disrupciones.

Este año, nuestros procesos de prospectiva respaldaron proyectos clave, como el uso de IA generativa e IA agéntica para transformar los viajes, alineando nuestras prioridades de innovación con nuestros objetivos a largo plazo.

Ecosistema de innovación



Nuestros objetivos de innovación:

1. **Cautivar al cliente**
2. **Generar nuevo crecimiento**
3. **Impulsar la excelencia operativa**
4. **Desatar el potencial de nuestro equipo humano**
5. **Incrementar nuestra implicación ambiental y social**



Sector de los viajes y ecosistema de emprendimiento

Amadeus Ventures

Amadeus Ventures se fundó en 2014 para identificar y colaborar con *start-ups* situadas en la intersección de los viajes y la tecnología. Desde entonces, el programa ha evolucionado hasta convertirse en una capacidad estratégica que contribuye a los objetivos de crecimiento de Amadeus a través de inversiones selectivas. Además, proporciona a la alta dirección de Amadeus una visión prospectiva periódica sobre el capital riesgo, así como un flujo proactivo de oportunidades de crecimiento y apoyo transaccional para las unidades de negocio.

Los criterios de inversión del programa se centran en la alineación estratégica, las consideraciones financieras y las oportunidades de colaboración estratégica en las que Amadeus puede aportar valor. Las empresas de la cartera no solo reciben financiación, sino también acceso a conocimientos especializados

Amadeus Startup Universe

Creado en 2018, Amadeus Startup Universe da visibilidad a *start-ups* y *scale-ups* en las que vale la pena invertir. Gracias a las nuevas ideas generadas a través de *start-ups*, queremos contribuir al esfuerzo de innovación de nuestro sector y explorar tecnologías emergentes

Impacto medio-bajo



del sector, a las plataformas de Amadeus, a oportunidades de colaboración comercial y a iniciativas de comercialización conjunta con clientes de Amadeus.

Desde la creación de Startup Universe, el equipo de Ventures ha analizado más de 4.000 *start-ups* y ha completado 23 inversiones en Europa, Israel y Estados Unidos, en ámbitos como la IA, los datos y la sostenibilidad. En la actualidad, el programa cuenta con 9 empresas activas en cartera.

 **4.000 *start-ups***

 **23 inversiones**

 **9 empresas activas en cartera**

mediante pruebas sobre el terreno junto con nuestros clientes.

Amadeus Startup Universe incluye actualmente 54 empresas.

Alianzas estratégicas: coinnovación con nuestros socios



En 2025, estrechamos nuestras alianzas con empresas tecnológicas líderes para transformar los viajes a través de la innovación. Estas alianzas combinan nuestro conocimiento del sector con tecnologías de vanguardia para proporcionar beneficios tangibles a clientes de todo el mundo.

Conscientes de que ninguna empresa puede abarcar por sí sola todos los aspectos del itinerario del viajero, recurrimos más que nunca a alianzas estratégicas para resolver retos complejos con mayor rapidez, aumentar la eficiencia operativa y generar nuevas oportunidades de crecimiento.

1. Nuestra plataforma para conectar socios de metabúsqueda con el contenido de las aerolíneas.

2. Servicio de búsqueda de vuelos de Google.

3. Nuestra solución de venta minorista de nueva generación para aerolíneas.

4. El sistema de Google que permite a las aerolíneas y socios crear y gestionar ofertas de vuelos.

Microsoft

Nuestra alianza con Microsoft sigue acelerando la adopción de la nube y la innovación en IA en el sector de los viajes.

En 2025, las inversiones conjuntas impulsaron las iniciativas de IA de Amadeus, con itinerarios del viajero más inteligentes y aumento de la productividad

del equipo. Desde la integración de Cytric Easy — nuestra solución de gestión de viajes corporativos— con Microsoft Teams y Copilot hasta soluciones operativas como Amadeus Advisor —nuestra herramienta de asesoramiento para la venta minorista de viajes—, esta colaboración está efectuando una transformación tangible para nuestros clientes.

Para más información, consulte “Corporaciones / Cytric Easy”, [pág. 30](#), [2](#) “Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios”, [pág. 37](#), [2](#) “Inteligencia de viajes”, [pág. 47](#), [2](#) e “Impulsamos la transformación de las aerolíneas con IA agéntica”, [pág. 36](#). [2](#)

Google

Nuestra colaboración con Google, formalizada a finales de 2024, supone una importante ampliación de nuestra red de alianzas estratégicas. Esta colaboración refuerza nuestra estrategia de nube múltiple y acelera la innovación en IA en el sector de los viajes.

De forma conjunta, estamos migrando componentes clave a Google Cloud, mejorando la precisión de la búsqueda de vuelos mediante la integración de Amadeus MetaConnect¹ con Google Flights,² modernizando la venta minorista para las aerolíneas al combinar Amadeus Nevio³ con el sistema de

gestión de ofertas de Google (QPX)⁴ y explorando la IA generativa para ofrecer experiencias de viaje más personalizadas.

Para más información, consulte “Desarrollamos el ecosistema de nuestros socios”, [pág. 37](#). [2](#)

IBM

Nuestra duradera alianza con IBM combina la tecnología y la experiencia en consultoría de IBM con nuestro profundo conocimiento del sector de los viajes.

Este año, hemos puesto el foco en explorar el potencial de la computación cuántica —especialmente para procesos relacionados con aeropuertos— y en desarrollar las capacidades de IA en el plano empresarial.

Red Hat, una empresa de IBM, sigue siendo un elemento clave en nuestra estrategia de nube múltiple y en la arquitectura de aplicaciones.

Accenture

Nuestra colaboración con Accenture alcanzó nuevos hitos en 2025, ampliándose más allá de la transformación digital de las aerolíneas hacia el ámbito de la publicidad y los medios. También estrechamos nuestra colaboración en proyectos impulsados por IA

para el sector de la hostelería y ampliamos nuestras colaboraciones *go-to-market* tanto en el sector de los viajes como en otros sectores adyacentes. Tras el éxito de la integración de Amadeus Cytric Easy con Microsoft Teams y Copilot, Accenture y Amadeus

recibieron el Red Dot Design Award por la excelencia en el diseño de producto.

Para más información, consulte “Inteligencia de viajes”, [pág. 47](#). [2](#)

Tata Consultancy Services (TCS)

En 2025, reforzamos nuestra colaboración global con TCS y la extendimos a todas las áreas de Amadeus, acelerando la innovación y ampliando capacidades para nuestros clientes.

De forma conjunta, estamos creando nuevos activos vinculados a Amadeus Nevio para mejorar la experiencia de atención al cliente y ayudar a nuestros clientes a ofrecer interacciones más eficientes y personalizadas.

Nexwave, el vivero empresarial de Amadeus

Impacto medio-bajo



Nexwave es un *hub* que incuba apuestas de crecimiento a largo plazo para nuestras líneas de negocio. Nuestra misión es sencilla: identificamos oportunidades con verdadero potencial y las convertimos en soluciones listas para implantarse. Para ello, nos centramos en lo que más importa: el viajero. Al comprender sus necesidades y desafíos, diseñamos innovaciones para que los viajes sean más fluidos, más conectados y más agradables.

Nuestras incubaciones

En 2025, logramos avances en varias incubaciones, entre ellas:

Amadeus Hey! Nuestra solución para interactuar con el viajero ayuda a las empresas de viajes a mantenerse conectadas con sus clientes durante todo el itinerario. Ofrece servicios en tiempo real, como actualizaciones de vuelos, acceso a salas VIP y recomendaciones en el destino. Su adopción se está extendiendo con rapidez en todo el sector: alrededor de 30 clientes ya han firmado (10 de ellos en 2025) y cerca de otros 20 ya están operativos. Este año hemos ampliado Hey! con nuevos casos de uso orientados a aeropuertos.

Amadeus Travel Storefront Una nueva forma de ayudar a los anunciantes de viajes a estimular y guiar a los viajeros, desde la inspiración en redes sociales hasta la decisión de realizar la reserva. Travel Storefront firmó su primer contrato en 2025 y ahora se prepara para escalar. Este año diseñamos el producto mínimo atractivo (MLP, por sus siglas en inglés),⁵ que sienta las bases para acelerar la innovación y el crecimiento futuro.

5. Un producto mínimo atractivo (MLP, por sus siglas en inglés) es una versión inicial de un producto diseñada para ofrecer un nivel de funcionalidad y acabado suficiente como para resultar valiosa y atractiva para los usuarios, superando el enfoque de un producto mínimo viable (MVP, por sus siglas en inglés).

Más allá de estos avances, Nexwave sigue explorando una cartera de incubaciones que se ajustan directamente a las prioridades estratégicas de Amadeus. Actualmente trabajamos en las siguientes soluciones para abordar retos clave del sector:

- Automatizar y enriquecer la gestión de campañas de publicidad digital de viajes para ayudar a las marcas a llegar a los viajeros con mayor eficacia.
- Trazar la distribución hotelera a través de un mercado mayorista para aportar transparencia y eficiencia.
- Impulsar los ingresos compartiendo eventos en tiempo real entre actores del sector de los viajes.
- Reinventar los viajes de negocios para pymes, simplificando y haciendo más inteligentes los desplazamientos corporativos.

En conjunto, estas iniciativas reflejan cómo nuestro compromiso con la innovación genera un impacto tangible.

Metodología de incubación

Nexwave sigue un marco de incubación riguroso, inspirado en la metodología Lean Scaleup, que se centra en el reto de escalar soluciones de forma eficaz en un entorno corporativo. Comenzamos identificando problemas reales para los viajeros y las empresas de viajes; después probamos soluciones rápidamente y las perfeccionamos a partir de los comentarios recabados.

Todas estas decisiones las adopta el Executive Incubation Board (EIB), compuesto por miembros del Comité Ejecutivo de Dirección, lo que confiere peso estratégico y supone un sólido aval para su integración futura. Una vez que una idea demuestra su viabilidad y escalabilidad, aceleramos su crecimiento para incorporarla, finalmente, a la cartera de nuestras líneas de negocio.



Innovación ascendente: empoderamos a los empleados para construir nuestro futuro

Impacto medio-bajo



En Amadeus, creemos que la innovación debe emerger desde todos los niveles de la organización. En este sentido, hemos puesto en marcha distintas iniciativas para fomentar la

creatividad entre nuestros empleados, apoyar la incubación de sus ideas y reconocer sus contribuciones.



Lift, un programa corporativo ascendente

El programa de intraemprendimiento Amadeus Lift es una iniciativa ascendente concebida para identificar oportunidades de crecimiento surgidas directamente de los empleados. A través de campañas anuales dirigidas a toda la compañía, se recopilan ideas, que posteriormente son seleccionadas estratégicamente por el equipo de dirección de las unidades de negocio e incubadas con asesoramiento especializado, metodologías de innovación y financiación específica. Todo ello contribuye a reforzar tanto nuestra cultura de innovación como el compromiso de los empleados.

El programa explora ideas que aprovechan los activos existentes de Amadeus o experimenta con nuevas tecnologías. Lift también integra iniciativas de sostenibilidad que contribuyen a generar un impacto medioambiental o social más positivo para el cliente o para Amadeus.

Desde su lanzamiento en 2022, se han llevado a cabo tres ediciones del programa Lift y se han transferido más de dos tercios de las ideas exploradas a nuestras líneas de negocio para integrarlas en la hoja de ruta de productos de Amadeus.

Estimulamos la creatividad de nuestro equipo

Tal como demuestra nuestro programa de intraemprendimiento Lift, creemos que la innovación también surge de aquellos empleados que quieren contribuir a nuestro éxito futuro. Para estimular este deseo, hemos implementado varias iniciativas que fomentan la cultura de la innovación y la creatividad entre nuestro personal, por ejemplo:

Factorías de ideas. Iniciativas en las que los empleados pueden presentar ideas, comentarlas y participar en talleres para llevarlas a cabo.

Programas de aprendizaje. Programas diseñados para impartir nuevas habilidades y conocimientos sobre temas varios relacionados con la innovación, como el pensamiento de diseño o la metodología *Lean Startup*.

Retos de innovación. Eventos como encuentros de programadores (*hackathons*), donde los empleados trabajan en equipos para resolver problemas del mundo real relacionados con un tema concreto como la sostenibilidad, la experiencia del cliente o el impacto social y crear prototipos funcionales en un tiempo limitado.

En 2025, prestamos especial atención a nuestra sede de Bangalore a través del encuentro de programadores Futurize, que generó más de 380 ideas que alimentaron tanto el canal de Nexwave como el de Lift.

Propiedad intelectual

Propiedad intelectual en 2025: innovación, inclusión e impacto

La propiedad intelectual (PI) sustenta el liderazgo tecnológico de Amadeus, impulsando la innovación, la diversidad y el valor estratégico.

En 2025, reforzamos la innovación abierta, dotamos a los equipos comerciales de herramientas basadas en PI y publicamos avances que generaron impacto para el negocio.

Innovación

La PI garantiza que las ideas fluyan de forma responsable. Desde *software* de código abierto hasta artículos de investigación, compartimos conocimientos al tiempo que protegemos nuestra libertad de operación. La IA y otras tecnologías emergentes se integran en los procesos de PI —como las búsquedas de anterioridades—, lo que nos permite identificar innovaciones originales, protegerlas, reforzar nuestra posición y acelerar la colaboración con nuestros socios.

Inclusividad

La diversidad impulsa la creatividad. Recurrimos a patentes, contribuciones de código abierto y secretos comerciales para proteger la innovación. Al mismo tiempo, promovemos la sostenibilidad y la accesibilidad en nuestras iniciativas. Acciones como nuestros *Inventor Days* y *Patent Walls* ponen en valor el talento en todo el mundo.

Impacto

La PI propicia la colaboración. Al concienciar a los equipos sobre PI y adaptar la estrategia a cada línea de negocio, reforzamos las negociaciones y las alianzas.

De cara al futuro

Amadeus continuará trabajando en iniciativas de código abierto, impulsando la sostenibilidad y poniendo en valor el talento para elevar los estándares de excelencia de la PI en el sector de los viajes.

Cifras clave sobre patentes

188 patentes concedidas en 2025¹

766 patentes concedidas en nuestra cartera² a 31 de diciembre de 2025

60 solicitudes de patente en 2025³

1. Patentes concedidas, incluidas las de los países de validación de cada patente concedida. Los "países de validación" son las jurisdicciones en las que una patente europea concedida surte efecto tras su concesión, siempre que se cumplan los requisitos nacionales. Una patente europea concedida no tiene protección geográfica si no se valida en los países seleccionados.

2. Cualquier año, incluidas las validaciones de patentes europeas.

3. Primera y segunda solicitud; pueden ser múltiples países por familia de inventos.



Investigación

Impacto medio-bajo



La investigación es un factor crucial en la innovación para cualquier empresa. En 2025, hemos centrado nuestros esfuerzos de investigación en los dos ámbitos siguientes:

- Servicio a las líneas de negocio. La investigación de Amadeus apoya a nuestras líneas de negocio aportando componentes modernos para múltiples aplicaciones, como la tecnología *voice-to-voice*, una nueva forma mejorada con IA de interactuar con las personas.
- IA agéntica. Nuestros equipos de investigación prestan apoyo integral al AI Center of Excellence de Amadeus. En 2025, el foco principal se centró en impulsar el desarrollo de sistemas de IA agéntica, abordando retos conocidos como la trazabilidad de decisiones, la velocidad de respuesta, los costes operativos y la consecución de resultados éticos e imparciales.

Para más información, consulte “Generamos nuevas oportunidades de negocio”, pág. 61. [↗](#)

Innovación para mejorar nuestros procesos

En 2025, aplicamos minería de procesos en casi todos los flujos de valor del área financiera de Amadeus con el objetivo de obtener máxima transparencia sobre la forma en que se ejecutan realmente los procesos. Esta visibilidad ayuda a identificar cuellos de botella, ineficiencias y oportunidades de mejora.

Gracias a estos hallazgos, el área financiera puede tomar decisiones basadas en datos, mejorar la ejecución y aportar valor tangible mediante operaciones más eficientes y optimizadas.

