

# 30 YEARS

## Amadeus, treinta años de éxitos

En 1987, cuatro aerolíneas lanzaron Amadeus, un sistema de reservas automatizado que entonces parecía solo un sueño y que, tres décadas después, representa al líder europeo en I+D del sector del turismo y el viaje. Ésta es su apasionante historia.

La España de hace 30 años era un país con únicamente dos canales de televisión, teléfonos móviles reservados a los coches de unos pocos privilegiados y, por supuesto, sin conexión a Internet. En ese contexto, el anuncio de cuatro grandes aerolíneas, Iberia, Air France, Lufthansa y Scandinavian Airlines System (SAS), de crear el sistema de reservas automatizado más grande de Europa, debió sonar a ciencia ficción.

Amadeus nació un 21 de octubre de 1987 y las cuatro aerolíneas que se aliaban para dar luz a ese proyecto acumulaban el 55% de las reservas aéreas de billetes de avión, con 4.500 agencias de viaje conectadas a sus ordenadores. Pero la vocación de Amadeus iba más allá. En tono profético, Curt Ekstrom, primer ejecutivo de aquella nueva empresa, invitaba en un comunicado "a otros transportistas aéreos europeos y a suministradores de servicios turísticos a unirse a la familia Amadeus (...) creando la perspectiva de una verdadera red global a nivel mundial". Más ciencia ficción, en un 1987 lleno de fronteras y ajeno aún a fenómenos como la globalización.

### EVOLUCIÓN E INNOVACIÓN

Tan solo un mes después de su creación, Amadeus celebraba uno de sus primeros consejos, en el que se tomaron algunas decisiones clave, entre ellas la adjudicación del primer soporte informático de la compañía "llave en mano", que supuso una inversión superior a 100 millones de dólares. Habría que esperar aún algunos meses para ver la primera reserva con el sistema Amadeus, que se produjo el 7 de enero de 1992. A partir de ahí, el salto fue exponencial: en 1996 se alcanzan los 300 millones de reservas y en 1998, Amadeus procesaba ya un millón de reservas al día.

Amadeus cogía carrerilla en un mundo que también lo hacía. Desde finales de los 90, hemos asistido a la democratización de Internet, al auge de los teléfonos móviles y a la aparición de una nueva vida en "la nube". En el sector del turismo, los cambios también han sido importantes: los billetes físicos pasaron a ser electrónicos, las *low cost* hicieron su presentación en sociedad y

### AMADEUS EN LA ACTUALIDAD

En 2016, un total de **1.382,5 millones** de pasajeros se embarcaron gracias a la tecnología de Amadeus.

Su sistema de reservas gestiona cerca de **2.600 millones** de transacciones al día.

El Grupo Amadeus emplea a cerca de **15.000 personas** en todo el mundo y en sus oficinas centrales están representadas más de **120 nacionalidades** diferentes.

Además, desde 2004, ha invertido más de **3.500 millones** de euros en I+D.

Dispone de **71 organizaciones** comerciales y **19 centros de I+D** por todo el mundo.

Posee una de las tecnologías más avanzadas del mundo, capaz de procesar más de **39.000 transacciones** por segundo.

la red cambió para siempre la manera de vender viajes, que han pasado a ser experiencias.

Hoy en día, Amadeus opera en **195 países** y procesa más de **39.000 transacciones por segundo**. Permite que 24 pasajeros embarquen cada segundo. En 2016, más del 43% de las reservas aéreas realizadas en agencias de viaje de todo el mundo se hicieron en su sistema global. Además, es una de las siete compañías de origen español incluidas entre las 1.000 empresas que más invierten en I+D en todo el mundo. En el año 1996 estrenó su división de comercio electrónico y en 2000 comenzó a ofrecer servicios tecnológicos para aerolíneas. En 2016, y al hilo de la evolución de Internet, nació **Amadeus Selling Platform Connect**, la primera plataforma profesional alojada íntegramente en la nube. Visto desde 1987, quizá parezca una utopía. Visto desde 2017, es la historia del increíble viaje de unos pioneros.

### UN AÑO DE CELEBRACIONES

Para conmemorar esta efeméride, Amadeus ha elaborado un programa de actividades diversas, que está desarrollando durante este año por todo el mundo. En España, los actos son coordinados por Amadeus España, la filial en el mercado nacional, que ha confeccionado un catálogo de acciones **orientado a clientes**, proveedores, empleados y medios **de comunicación**. Los actos centrales

tendrán lugar en el mes de octubre, fecha oficial de la puesta en marcha de la compañía.

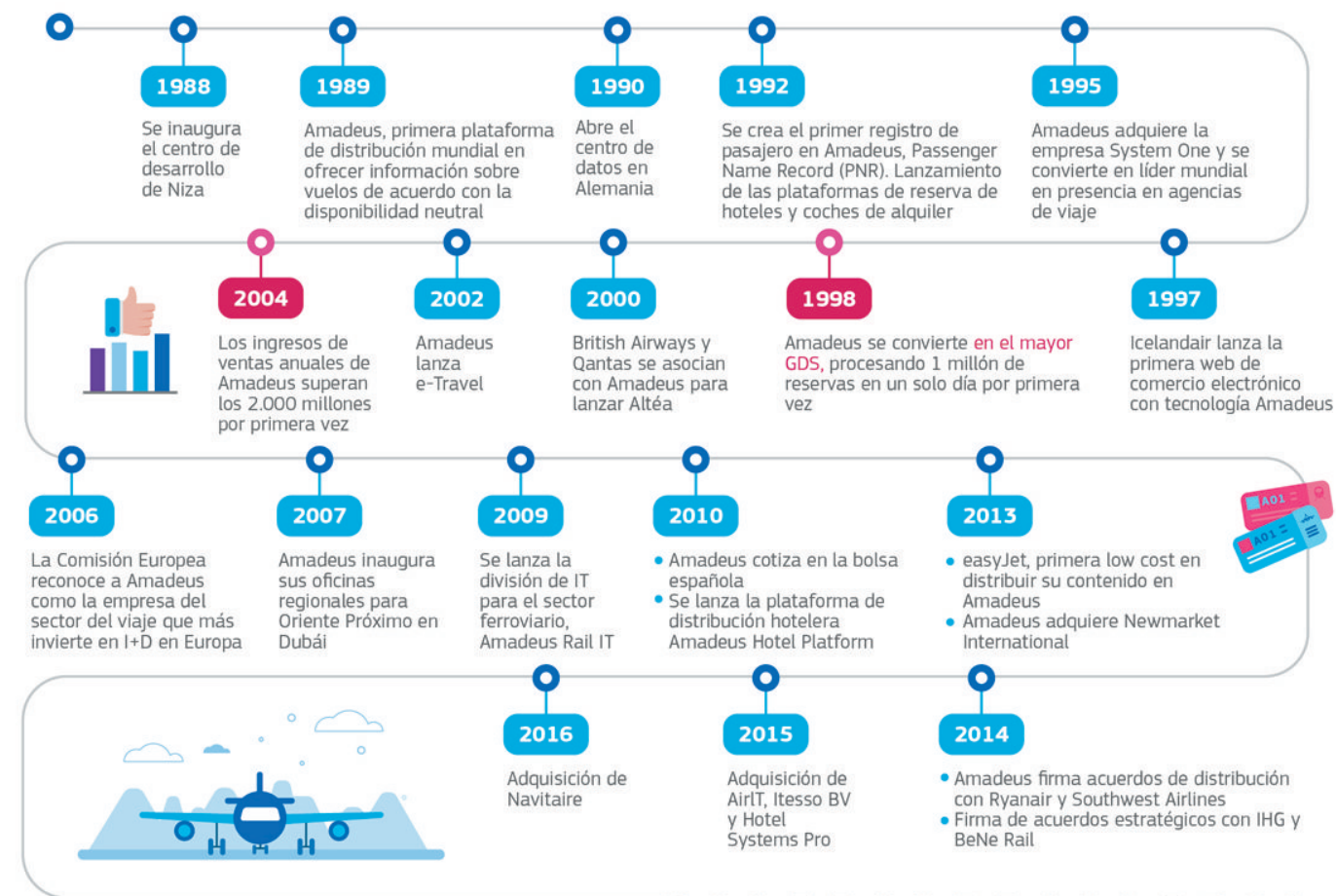
1. Una de las primeras acciones ha sido la **producción de un vídeo** que puede verse en el canal de YouTube de Amadeus España.
2. **Creación de un logotipo conmemorativo**, que se puede ver en todos los elementos de comunicación y *merchandising* elaborados para este aniversario.
3. **Campaña de comunicación** sobre los 30 años de Amadeus en redes sociales con los siguientes *hashtags*: #Amadeus30 y #ThrowbackThursday. Con este último *hashtag*, cada jueves se publica un *tuit* con una foto relacionada con los orígenes de Amadeus o algún hito importante de su historia.

### PROVEEDORES DE VIAJES EN AMADEUS

- Aerolíneas: 709
- Establecimientos hoteleros: 379.000
- Turoperadores: 233
- Empresas de alquiler de vehículos: 43
- Líneas de cruceros y ferrys: 50
- Compañías ferroviarias: 90
- Grupo proveedores de seguros: 18
- Operadores aeroportuarios: 200
- Servicios de asistencia en tierra: 95

## Breve historia de Amadeus

Amadeus es una empresa tecnológica especializada en el sector de los viajes y el turismo, fundada en 1987



**30 AÑOS DE INTRAHISTORIA:** Los empleados de Amadeus hablan de sus primeros días en la empresa y de cómo ha cambiado la industria en las últimas décadas.



**MARIELA LÓPEZ**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Incorporación a Amadeus España: 1-12-1997

*“Trabajaba en una agencia de viaje muy pequeña, y estábamos acostumbrados a llamar al servicio de atención al cliente cuando teníamos dudas. ¡Me hizo muchísima ilusión pasarme al otro lado! En estos 20 años la industria ha dado un vuelco espectacular. Nunca imaginé que iríamos al aeropuerto sin llevar ningún papel que no fuese nuestro DNI... o que podríamos ir de viaje sin pisar una agencia física. Aún recuerdo las impresoras ATB y esas horas interminables rellenando billetes a mano y acabando con las manos rojas del papel de calco. ¿Recordáis el fax y el télex? Mis hijos vieron uno en una película... ¡y les tuve que explicar lo que era!”*



**FRANCISCO SÁNCHEZ**  
**MARKETING**  
Incorporación a Amadeus España: 1-07-1999

*“Venía de trabajar en Iberia, en las oficinas de la calle Velázquez. Me impactaron las instalaciones de Amadeus, que estaban en La Muñoza, donde Iberia tenía sus hangares, simuladores, talleres e incluso se gestionaba el catering de los aviones. La empresa ha cambiado mucho desde entonces, tanto o más que el propio sector. No existía el departamento de Marketing ni la investigación de mercados. Fue una época tremendamente creativa, porque, como casi nada estaba montado, teníamos que hacerlo todo por nuestros propios medios, desde las bases de datos de clientes hasta los sistemas de facturación”*



**PIEDAD CANALES**  
**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
Incorporación a Amadeus España: 1-12-1997

*“Empecé en Amadeus como agente de apoyo a agencias. El ritmo de trabajo era tremendo; cogíamos una media de 70 a 80 llamadas diarias a un ritmo frenético, pero lo más curioso es que no teníamos aplicaciones para registrar o hacer seguimiento de las llamadas. Compaginábamos nuestro trabajo con el de Formación, enseñando a los agentes a utilizar nuestro sistema en las aulas que teníamos en La Muñoza. Eran unos edificios prefabricados en los que hacía un frío helador en invierno y un calor espantoso en verano... ¡nada que ver con las aulas de formación con las que contamos ahora!”*



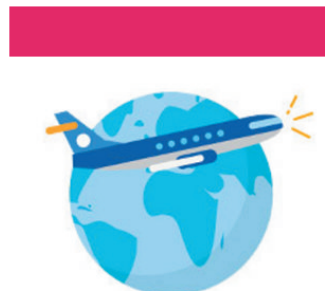
**LAURA MARTÍN**  
**TECNOLOGÍA Y DESARROLLO**  
Incorporación a Amadeus España: 15-1-1996

*“¡Aún no sé cómo podíamos trabajar sin Internet ni correo electrónico! Recuerdo cuando escuché que EEUU estaba testando la impresión de tarjetas de embarque a domicilio. Pensé que llegaría a España, pero nunca imaginé cuánto se iba a transformar el mundo de los viajes... En mi primer FITUR presentamos Protempo, la bisabuela de la actual Amadeus Selling Platform Connect. Muy pocos de nosotros estábamos acostumbrados al ratón del ordenador y tuvimos que practicar en casa... Y también recuerdo cargar ¡manualmente! en el sistema de Iberia los pares de ciudades cuando llegaba la temporada del Imsero...”*



**DE UN VISTAZO**

- 10ª compañía de software del mundo según el ranking Global 2000 de Forbes.
- Más de 4.000 millones de euros invertidos en I+D desde 2004.
- Más de 14.200 empleados en todo el mundo.
- 2.600 millones de transacciones procesadas al día.
- 5 años consecutivos en el índice Dow Jones de sostenibilidad.



**AMADEUS EN EL MUNDO**

- Profesionales de 123 nacionalidades, que se comunican en 56 idiomas.
- Oficinas centrales en Madrid, Niza y Erding.
- Sedes regionales en Miami, Sao Paulo, Bangkok, Singapur y Dubái.
- Más de 70 filiales comerciales que cubren más de 190 mercados.
- 20 centros de I+D por todo el mundo, desde Bangalore a Boston, pasando por Niza.



**DISTRIBUCIÓN IT**

- Amadeus nació como un sistema global de reservas, llamado a conectar a los proveedores con las agencias de viaje y los viajeros en tiempo real.
- Con el tiempo, Amadeus fue diversificando su negocio para focalizarse en servicios IT más allá de las operaciones de reserva y venta de productos turísticos.



**CLIENTES**

- Proveedores de viajes: aerolíneas, trenes, hoteles, turoperadores, compañías de seguros, coches y empresas de transporte marítimo.
- Intermediarios de viaje (online y offline).
- Viajeros (particulares y empresas).



**QUE NADA ESTROPEE UN GRAN VIAJE**

Anulación, asistencia médica, pérdida de equipajes, overbooking... En RACE siempre encontrarás los seguros de viaje con coberturas pensadas para que nada, absolutamente nada, estropee un gran viaje a tus clientes.

Y para ti siempre las mejores comisiones y muchas más ventajas.

Entra en <http://turismo.race.es> y descúbrelo.



Miembro adherido:  
**ceav**  
Confederación Española de Agentes de Viajes