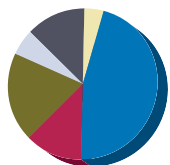


# agenttravel.es

La revista para el profesional del turismo

## ¿Cómo se muestra de cara al próximo año?



Muy optimista	4%	Pesimista	18%
Optimista	43%	Muy pesimista	5%
Indiferente	12%	NS/NC	18%

## Los agentes encaran con optimismo el próximo año

El 37% de las minoristas sondeadas este mes por AGENTTRAVEL ha calificado 2010 de "bueno", frente a un 14% que reconoce que ha registrado "peores resultados" que en 2009. El aéreo, costas e islas han sido los productos que mejor han funcionado, en opinión de la mayoría. De cara al próximo año, un 47% de las agencias se muestra "optimista" y un 4% "muy optimista", y confían en que se registre una recuperación de la actividad. [p. 8]

## [SUMARIO]

- Iberocruceros se coloca como la segunda compañía de cruceros de España [p. 21]
- Las agencias catalanas prevén facturar un 3% más este año [p. 22]
- Europa de Seguros insiste en la importancia de fidelizar al cliente en época de crisis [p. 22]
- Las juntas de accionistas de Iberia y British Airways aprueban su fusión [p. 24]

## Las agencias, pendientes del precio del AVE a Valencia

Este 19 de diciembre, un AVE unirá por primera vez Madrid y Valencia con viajeros a bordo. Será un recorrido aproximado de sólo hora y media. El éxito del servicio parece asegurado a tenor de las reservas realizadas en los primeros días que se ha pue-

to los billetes a la venta. Las agencias valencianas y las madrileñas quieren participar de ese éxito, pero saben que depende de la tarifa que ofrezca Renfe a minoristas y turoperadores para comercializar paquetes atractivos para el cliente. [p. 4 y 16-17]



## El móvil entra con fuerza en el negocio turístico

En poco más de una década, el móvil ha revolucionado las comunicaciones. Ahora esa revolución está llegando al negocio turístico. Aerolíneas, hoteles, oficinas de tu-

rismo y también agencias de viajes están explotando las posibilidades de esta tecnología para ofrecer un servicio más cómodo y económico a sus clientes. [p. 18-20]

## [ENTREVISTA]

### Miguel Sierra

Director general de Luabay



## “En 2012 esperamos alcanzar los doce establecimientos”

La joven cadena hotelera de Orizonia Corporación, Luabay, se encuentra en pleno proceso de expansión. Constituida hace dos años, este mes de diciembre ya gestiona seis establecimientos y en dos años espera alcanzar los 12 alojamientos. Así lo adelanta su director general, Miguel Sierra, que detalla la apuesta por los mercados donde está presente Orizonia y por los contratos de gestión o alquiler. [p. 6-7]

## Matilde Torres defiende la unidad para que no se ignore a la agencia de viajes

“A la agencia de viajes se nos ignora por no tener una voz única”. Es una de las razones de la vicepresidenta de FEAUV, Matilde Torres, para justificar la unidad asociativa que “va tomando cuerpo”. [p. 4]

**Guías de viaje Travel Time**

[Disfruta de tu viaje con la mejor información]

CHINA

travel

ESTADOS UNIDOS

travel

PERÚ

travel

guiasdeviaje@edicionesjaguar.com • tel.: 91 474 11 40

ediciones jaguar

# El teléfono móvil revoluciona el turismo

*El turismo ha sido uno de los sectores más afectados y que más ha cambiado gracias a las nuevas tecnologías. Ahora los dispositivos de telefonía móvil están revolucionando la industria cambiando de forma radical, la comercialización y la promoción turística.*



Diferentes compañías del sector turístico han apostado por la telefonía móvil.

Reservar una habitación de hotel, obtener la tarjeta de embarque, facturar el equipaje, obtener completa información de un destino o alquilar un coche, son solo algunas de las cosas que ya se pueden hacer a través de un smartphone. Desde hace algún tiempo el teléfono móvil se está convirtiendo en una herramienta clave en el sector turístico. Su portabilidad, su uso generalizado y el abaratamiento de sus tarifas son sus bazas para revolucionar el sector.

El informe de Amadeus "El viajero experto" revela que casi un tercio de los participantes de la encuesta considera que los dispositivos móviles tendrán un mayor impacto sobre la forma en que la próxima generación buscará y reservará viajes que las redes sociales, los comentarios de los usuarios, los vídeos compartido o las herramientas de visualización. De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones, las líneas de telefonía móvil superaban en número al 50% de la población mundial en 2008. Además, un informe publicado en marzo de 2009, PhoCusWright bautiza a la telefonía móvil como "la próxima plataforma de los viajes" y Samsung, la multinacional de electrónica, prevé que el mercado de los teléfonos inteli-

gentes, que fusionan llamadas de voz con correo electrónico y acceso a Internet, pasará de 170 millones de terminales en 2009 a 500 millones en 2012.

Una de las ferias más importantes del sector, la Bolsa Internacional de

Turismo de Berlín, también ha sido consciente de la importancia de esta tecnología para el sector y por este motivo durante la pasada edición acogió, por primera vez, un apartado especializado sobre Internet en los móviles tanto para clientes como para las empresas.

### LAS AGENCIAS Y EL MÓVIL

Son varias las compañías del sector turístico que han desarrollado nuevos campos de comercialización a través de la telefonía móvil. Una de ellas es Almeida Viajes, que se ha convertido en la primera agencia de viajes en el ámbito nacional en crear y desarrollar una aplicación pionera de reservas online para el iPhone, lo que permite a los usuarios organizar su próximo viaje desde cualquier lugar en el que disponga de cobertura. La aplicación presenta un listado de ofertas con todos los detalles, imagen y la posibilidad de hacer una reserva al instante. Además, cuenta con el cazaofertas, un sistema a través del cual, el cliente in-

## ¿Por qué apostaron por esta tecnología?

Con la llegada del smartphone, muchas compañías turísticas se han visto obligadas a desarrollar su propia aplicación para los dispositivos de telefonía móvil. El éxito del smartphone se debe al amplio abanico de aplicaciones multimedia, que permiten al

usuario hacer casi de todo desde su teléfono: desde reservar un billete hasta subir las videos de sus viajes. Inmaculada Almeida, decidió apostar por esta tecnología porque "es una vía más de comunicación con nuestros cliente". "Diariamente cualquier persona le dedica mucho tiempo al móvil, es el único dispositivo que siempre está con nosotros e incluso lo llevamos a nuestro lado cuando vamos a dormir", declara.



Best Western desarrolló esta tecnología por "el fuerte aumento del número de viajeros que quiere estar conectados en todo momento a través de sus teléfonos móviles". Dorothy Dowling, vicepresidente Senior de Marketing y Ventas de Best Western Internacio-

nal declara que "Best Western to Go" nos permite dar un servicio aún más completo, especialmente a aquellos clientes que toman decisiones durante sus viajes".

El director de Distribución y Comercio Electrónico de Sol Meliá, David Wright, explica que "hemos querido abrir el acceso a reservas vía móvil a las diferentes plataformas del mercado para que nuestros clientes puedan encontrarlos fácilmente".

introduce fácilmente introduce fácilmente sus preferencias de viajes y el sistema le envía por correo electrónico solo las ofertas que coinciden con sus gustos.

La nueva aplicación que está operativa desde el pasado mes de abril, "ha tenido muy buena aceptación entre nuestros clientes", según declaró a AGENTTRAVEL, Inmaculada Almeida, directora general de la compañía. Además, aclaró que han tenido "5.385 descargas en España, 681 en Portugal y 326 en México, en este último país solo lleva operativo desde finales de septiembre. La principal razón de la buena aceptación es que se trata de "una aplicación muy sencilla de utilizar e intuitiva".

### La aplicación es muy sencilla de utilizar e intuitiva.

**I. Almeida (Almeida Viajes)**

Además, la directiva explicó que "los clientes han consultado mucho las ofertas, han reservado directamente a través de la propia aplicación o bien la han utilizado para consultas y después han reservado en nuestras agencias ya que los clientes pueden geolocalizar la agencia Almeida Viajes más cercana a su posición y contactar fácilmente con ella.

Actualmente la compañía está terminando de desarrollar la aplicación para otros sistemas como el Android y el Windows Phone 7 "para que esté disponible en otros dispositivos móviles". Además, la agencia tiene previsto lanzar otros desarrollos como un geolocalizador de vehículos disponibles en alquiler, dependiendo de donde se encuentre el usuario, y un novedoso sistema que de una oferta global de servicios turísticos a los clientes.

La agencia online Atrapalo.com, es otra de las minoristas que ha apostado por los smartphone y recientemente ha lanzado la primera aplicación social de restaurantes para iPhone. Esta primera fase de la solución permite crear y compartir la lista de restaurantes favoritos que escoja el usuario, además de incorporar un buscador por nombre o distancia en el mapa.

La compañía Carlson Wagonlit Travel también ofrece a sus clientes pro-

ductos y servicios claves en las plataformas de SMS y smartphone. De esta forma, los viajeros podrán recibir itinerarios concisos y fáciles de leer de CWT a través de la plataforma de SMS de conTgo y la aplicación Premium Mobile Travel Assistant de WorldMate para BlackBerry e iPhone; esta aplicación estará disponible también para la plataforma Android.

### ABRIR UNA HABITACIÓN

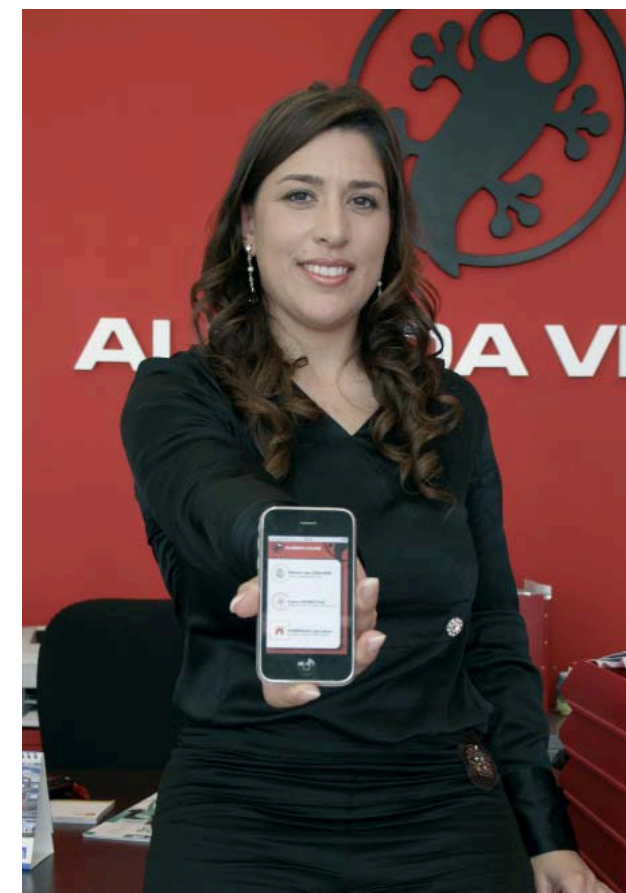
El desarrollo tecnológico de los teléfonos móviles ha provocado un incremento de las prestaciones a través de los terminales. Reservar una habitación, ver vídeos de los establecimientos o comprobar cual es el hotel más cercano a la ubicación del cliente son algunas de las servicios que se pueden realizar con los smartphone. Pero a través de los dispositivos móviles también se podrá abrir las habitaciones de los hoteles, sustituyendo a las tradicionales tarjetas electrónicas.

Dos establecimientos pertenecientes a la cadena Holiday Inn han comenzado a utilizar los teléfonos iPhone, Android y BlackBerry como llaves de habitación, lo que significa que los huéspedes ya no necesitarán pasar por la recepción al llegar al hotel. Con el nuevo sistema, que estará en pruebas hasta finales de diciembre, los clientes de los hoteles podrán reservar sus habitaciones online. Un mensaje de texto será enviado a su teléfono el día de la reserva incluyendo el número de habitación y un enlace para desbloquear la puerta.

La cadena hotelera Best Western ha creado una innovadora aplicación gratuita para los teléfonos móviles del modelo iPhone denominada "Best Western to Go". Dicha aplicación, en inglés, además de buscar información y realizar reservas, también permite personalizar el viaje, estar en contacto con familiares y amigos o volcar el contenido en Facebook.

La compañía también tiene previsto desarrollar este tipo de aplicaciones para el resto de plataformas de teléfo-

### Best Western to Go permite personalizar el viaje y volcar el contenido en Facebook

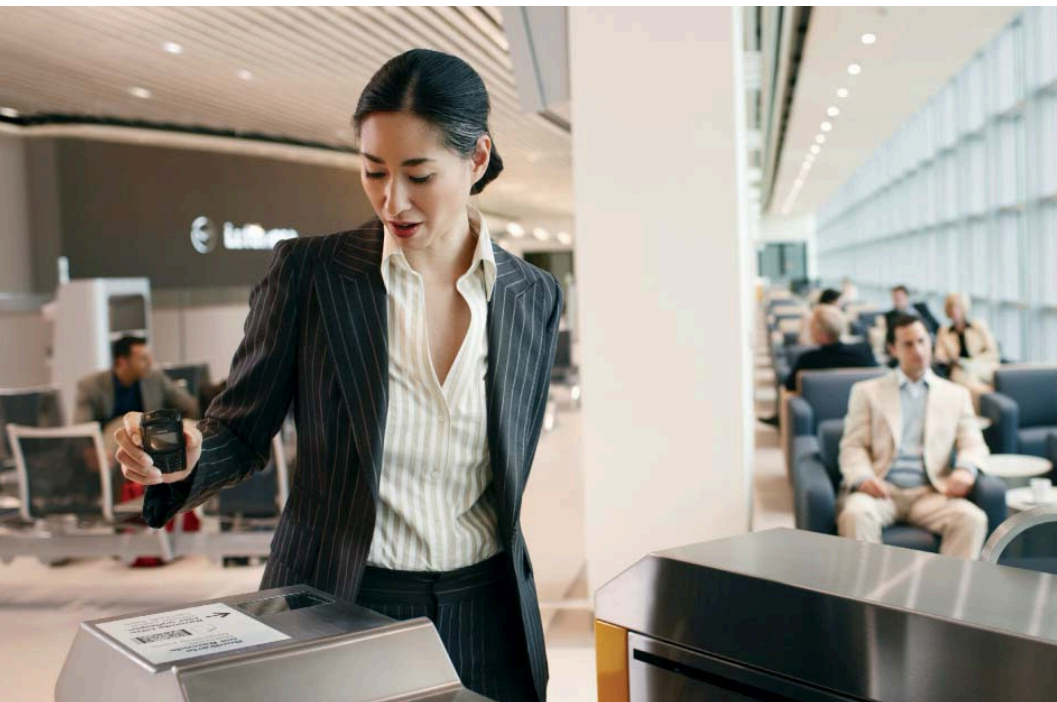


Inmaculada Almeida.

nos móviles más importante, como BlackBerry y Android.

Sol Meliá, que a comienzos de año lanzó la primera plataforma de reservas para teléfonos móviles, ha presentado recientemente su nueva aplicación para iPhone, BlackBerry y Android. Con este sistema, disponible en inglés y español, se podrá reservar habitaciones en cualquiera de los más de 300 hoteles de Sol Meliá en el mundo. Además, los usuarios pueden localizar establecimientos próximos a su ubicación, gracias al uso del GPS, y acceder a su cuenta





Utilizar el móvil como tarjeta de embarque es una realidad en muchos aeropuertos.

del programa de fidelidad. Hay otras cadenas hoteleras que han apostado por esta nueva tecnología como NH Hoteles o Accor.

## TARJETA DE EMBARQUE

Los billetes de avión figuran entre los productos más adquiridos a través de la red. El transporte aéreo es uno de los sectores donde Internet está más implantado, y por este motivo no podía permanecer al margen del incremento del uso del teléfono móvil en el sector turístico. Primero fue la consulta de vuelos, después la reserva de billetes y por último el uso del teléfono móvil como tarjeta de embarque.

La compañía Iberia implantó la tarjeta de embarque a través del teléfono móvil en septiembre de 2009 en los aeropuertos de Madrid y Barcelona. En noviembre estrenó esta aplicación en el aeropuerto de Londres-Heathrow que ya ofrece en 18 destinos de su red, entre ellos Madrid-Barajas, Bilbao, París, Ámsterdam, Dusseldorf, Estocolmo o Ginebra.

Diariamente más de 20.000 clientes

de la aerolínea realizan el auto check-in online, y más de 1.500 realizan el embarque por móvil. La compañía, presidida por Antonio Vázquez, pretende incorporar dicho servicio al resto de aeropuertos en donde opera, a medida que instalen los equipos necesarios para leer los códigos enviados al teléfono.

En septiembre, Air France y KLM lanzaron sus nuevos sitios web para móvil así como sus respectivas aplicaciones gratuitas para iPhones. Como principal novedad los nuevos sitios webs, disponibles en seis idiomas, permiten por primera vez en el mundo, modificar él mismo la reserva en caso de imprevisto y reorganizar un nuevo viaje en sólo unos clicks, si el billete permite modificaciones sin costes.

Desde el pasado 1 de septiembre, los pasajeros de Brussels Airlines, pueden utilizar la conexión a Internet de su móvil para facturar a casi cualquier destino operado Brussels Airlines. Lufthansa también ha incorporado la tarjeta de embarque en los aeropuertos de Madrid, Barcelona y Bilbao y el sistema,

que está operativo en más de 45 destinos europeos así como en todos los destinos de Lufthansa en Canadá. Otras compañías que ofrecen esta tecnología son Continental Airlines, Brithir Airways y American Airlines.

## PROMOCIÓN TURÍSTICA

El móvil se ha convertido en una herramienta importante para la promoción turística. Gracias a él, el viajero puede tener en la palma de su mano una guía turística completamente actualizada. Por este motivo las oficinas de turismo también ha apostado por esta tecnología.

Turespaña presentó en marzo una aplicación para el iPhone que brinda información sobre diez de los principales destinos turísticos de España, se llama ISpain.

Castilla-La Mancha ha lanzado la aplicación 'Turismo CLM' que permite disponer en el móvil de la información de los recursos turísticos, comentarios, fotografías y sugerencias realizadas por otros viajeros.

La Oficina de Turismo de Lisboa ha desarrollado una completa guía, totalmente gratuita, que se puede descargar a través del teléfono móvil Smartphone. Con esta aplicación, el turista podrá pasear por la ciudad y obtener al momento, las imágenes e informaciones que necesite sobre monumento concreto, tiendas, ofertas de ocio nocturno o servicios.

Xacobeo 2010 lanzó una aplicación para móviles basada en la técnica de la "realidad aumentada" que permitirá a todos aquellos que estén dados de alta en la página web del Xacobeo disponer de toda la información relacionada con la cita sobre una imagen captada en tiempo real desde la cámara de los dispositivos.

## RENT A CAR

Alquilar un coche a través del teléfono móvil ya es posible gracias a las aplicaciones que han lanzado diversas compañías de rent a car como Avis que acaba de presentar su primera aplicación compatible con iPhone, iPodTouch o iPad, a través de la cual el usuario podrá reservar un coche de alquiler en cualquiera de las 5.000 oficinas, a lo largo de 114 países, que dispone la compañía.