

# Disrupção da Distribuição e Novas Capacidades de Distribuição (NDC)

## Decifrando a complexidade

### NDC: Uma parte da nossa estratégia de conteúdo global

Companhias aéreas de baixo custo, agências de reservas de hotéis, canais diretos de distribuição de companhias aéreas, programas eficazes de viagens corporativas e empresas de gestão de viagens, tiveram que assumir há muito tempo - e continuarão a fazê-lo - a realidade de obter conteúdo (tarifas, classes de tarifas, preços, comodidades etc.) em vários canais. Nesse sentido, o NDC é uma evolução de conteúdo, não uma revolução. O conteúdo obtido por meio dos padrões NDC naturalmente fará parte da estratégia geral de conteúdo da BCD.

A estratégia de conteúdo da BCD é baseada na agregação, processamento e distribuição de uma ampla variedade de conteúdo de viagens de qualidade. Nosso objetivo é maximizar a qualidade do conteúdo, das tarifas e da experiência de reserva do viajante; Ao mesmo tempo, ajudamos os clientes a entender os desafios atuais de entrega de conteúdo e trabalhar com eles para mitigar o impacto desses desafios.

Na base de nossa estratégia de conteúdo: sistemas principais que entregam o conteúdo certo, no momento certo, para as pessoas certas e alimentam os dados dessas transações de conteúdo nos processos e plataformas downline, nossos programas contam com os clientes para oferecer serviço, suporte e duty of care.

### A disrupção da distribuição é

- A** Uma fonte de confusão e preocupação para as partes interessadas nos programas de viagens
- B** Um caminho que leva a mal-entendidos
- C** Todas as anteriores

Se você está interessado no programa de viagens gerenciadas de sua empresa, independentemente da resposta que escolher – embora nós pessoalmente votemos em (C) – nós o convidamos a ler este relatório. Ajudaremos você a desvendar a complexidade de obter as passagens aéreas (e conteúdo auxiliar, serviços auxiliares, rastreamento de viajantes, armazenamento de dados e análises) de que seus viajantes e programa dependem - e compartilhar o que a BCD Travel está fazendo para ajudar nossos clientes a superarem esses desafios.

### O que são Novas Capacidades de Distribuição?

É um conjunto de novos padrões técnicos de comunicação para a distribuição de tarifas e serviços aéreos. Lançado pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA), os NDCs darão às companhias aéreas maior flexibilidade para diferenciar e vender seus produtos por meio de intermediários terceirizados (como sistemas de distribuição global, agregadores e empresas de gerenciamento de viagens) ou diretamente aos consumidores.

## O surgimento de acordos de canal privado

Algumas companhias aéreas impõem sobretaxas de GDS como parte de sua própria estratégia de negócios para recuperar custos e motivar os GDSs a desenvolverem NDCs mais rapidamente. As companhias aéreas afirmam que o canal GDS é agora uma opção para distribuição mais cara que seus próprios canais diretos e os novos canais indiretos.

Um contrato de canal privado é um acordo entre a BCD e a companhia aérea que especifica qual conteúdo podemos acessar. Como parte do acordo, também nos comprometemos a trabalhar com a companhia aérea e nosso provedor de tecnologia escolhido (um GDS, agregador ou outros) na conectividade NDC. Esses acordos permitem que nossos clientes evitem pagar sobretaxas para acessar o conteúdo da companhia aérea, que de outra forma seria restrito, e continuar a fazer reservas pela BCD como o canal de escolha mais eficiente. Eles também garantem que nossos clientes continuem a ter serviços abrangentes, armazenamento de dados, rastreamento de viajantes, análise de dados e gerenciamento completo do programa.

Já assinamos acordos de canal com a British Airways, Iberia e Qantas em todo o mundo e com Air France/KLM nos principais mercados. Também estamos trabalhando em estreita colaboração com outras companhias aéreas para garantir que quaisquer novos acordos garantam o acesso ao conteúdo e protejam nossos clientes de sobretaxas futuras.

Acreditamos que a introdução de sobretaxas GDS penaliza injustamente os clientes corporativos, que muitas vezes fornecem às companhias aéreas um maior número médio de "percurso" num único bilhete, bilhetes de maior valor, viajantes mais fiéis e que se repetem com frequência.

## A disrupção da distribuição é novidade?

Mudanças na distribuição não são um fenômeno novo.



**Melhora a experiência do viajante** com uma variedade de opções de reserva em um só lugar, eliminando a necessidade de pesquisar em vários sites para determinar as melhores opções.



Permite que as empresas de gestão de viagens e tecnologia **integrem facilmente fornecedores** de maneira consistente e comparável.



Possibilita que os clientes **comprem "complementos"**, como embarque antecipado, assentos preferenciais, refeições especiais e qualquer outra coisa que contribua para economia de viagem, produtividade ou diversão.

Dito isto, não há dúvida de que a disrupção está se acelerando e assumindo muitas formas. Mais recentemente, vimos o surgimento de "negócios exclusivos" entre companhias aéreas e sistemas de distribuição global (GDS). Acreditamos que esta medida é contrária aos interesses do setor e do viajante. Se cada vez mais provedores adotarem esse modelo, a indústria se verá em busca do próximo "conteúdo que falta", aumentando os custos para todos.

## Nossa abordagem estratégica

Enfatizamos os benefícios para o cliente. Sempre fornecemos conteúdo de várias maneiras, alavancando relacionamentos com nossos parceiros de tecnologia. Estamos empenhados em continuar a fornecer conteúdo relevante para os programas de nossos clientes, seja conteúdo GDS, NDC ou LCC. Nossa abordagem para NDCs se concentra nos seguintes princípios:

### Investimos em tecnologia

Estamos investindo pesadamente em nossas próprias tecnologias para cumprir a promessa NDC. O TripSource®, nossa plataforma digital de experiência do viajante, integra reservas de fontes GDS e não GDS. Também lançamos novas tecnologias para agentes que permitem que eles visualizem, reservem e atendam reservas de maneira eficaz em todos os canais. Esta nova tecnologia permite-nos gerir uma maior diversidade de canais de reserva. Por fim, nos comprometemos a trabalhar em estreita colaboração com os GDSs para lançar seus novos recursos NDC assim que estiverem disponíveis.

### Investimos em operações

À medida que os NDCs mudam tecnicamente, nossos processos também precisam se adaptar. Já revisamos minuciosamente os recursos necessários para fornecer NDC por meio de nossos canais de agentes usando o GDS e canais de agentes de agregadores de terceiros usando o GDS. Atualmente, estamos redesenhando nossos processos, em colaboração com nossos fornecedores, para antecipar essas mudanças.

## Companhias aéreas desenvolvem novos canais de distribuição para...

- Obter maior controle sobre sua estratégia de distribuição para possibilitar ofertas diferenciadas e reduzir a dependência de distribuidores terceirizados.
- Gerar novas receitas a partir de ofertas expandidas, incluindo produtos e serviços auxiliares, para diferenciar e comercializar além do simples preço baseado em texto.
- Economizar movendo e recuperando custos de distribuição aplicando sobretaxas GDS e aproveitando as negociações comerciais com empresas de distribuição.
- Aumentar a fidelidade do viajante, permitindo conhecer as preferências dos compradores e oferecendo-lhes ofertas personalizadas.

### Focamos no aspecto econômico

À medida que novas tecnologias e modelos de distribuição tomam forma, eles afetam a economia básica da cadeia de distribuição, exigindo que as TMCs invistam em tecnologia e aumentem os custos dos serviços. Nosso objetivo é oferecer aos clientes opções de distribuição flexíveis com o menor custo possível. No entanto, nem todos os modelos de distribuição, incluindo NDC, custam a mesma coisa. Estamos empenhados em trabalhar com nossos clientes para que possam avaliar os benefícios desses novos modelos de distribuição e seus custos.

### Promovemos a nossa indústria

Fazemos parte do Conselho Executivo de Gestão de Viagens Globais da IATA NDC e participamos regularmente de eventos do setor como especialistas no assunto. Participamos ativamente no teste de casos de uso do NDC com o GDS. É importante para nós participar das discussões sobre o futuro da distribuição e o NDC.

### Educamos nossos parceiros

Como grande parte da transformação do NDC será realizada por meio de nossos parceiros de tecnologia (por exemplo, GDSs, agregadores e ferramentas de reserva on-line), estamos gastando muito tempo com esses fornecedores para influenciar suas estratégias. Nosso objetivo: garantir que as necessidades de conteúdo e funcionalidade de nossos clientes corporativos sejam atendidas. Para nós, o NDC não é um projeto "acabado". Dado seu escopo, complexidade e evolução contínua, lançaremos novas funcionalidades em fases, garantindo a entrega dos benefícios do NDC aos nossos clientes de forma estruturada e priorizada.



## O status do IATA NDC

A base dos NDCs são os padrões técnicos que a IATA e suas companhias aéreas membros começaram a aplicar em 2012. Hoje, dez anos depois, vimos várias revisões dos padrões técnicos de comunicação do IATA NDC. A escalabilidade desses padrões (por exemplo, a capacidade de lidar com o volume de transações de forma confiável) é geralmente aceita para qualquer versão dos padrões superior a 17.2.

Em 2018, 21 das quase 300 companhias aéreas da IATA se comprometeram a fazer parte do IATA NDC Leaderboard, que se compromete a entregar 20% de suas reservas indiretas por meio do NDC até o final de 2020. Embora a pandemia de coronavírus tenha diminuído o progresso, esperamos que a atividade NDC impulsionada por companhias aéreas prolifere nos próximos dois anos.

À medida que o interesse aumenta, as soluções iniciais baseadas em GDS que permitem "comprar e reservar" via NDC juntamente com a funcionalidade GDS tradicional começarão a ser lançadas este ano. No entanto, nem todas as cerca de 300 companhias aéreas da IATA adotarão o NDC da mesma forma e ao mesmo tempo, adicionando outro grau de complexidade à expectativa de que as TMCs possam integrar um mundo de NDC, conteúdo não-NDC e GDSs tradicionais - para não mencionar hotéis, carros e trens - em uma única tela.

## O GDS pode atender às necessidades futuras de distribuição aérea?

Sustentamos que a escala e a funcionalidade exigidas pelo setor aéreo e provedores de serviços globais, como TMCs, significam que as soluções NDC em todo o sistema são mais bem fornecidas por meio de empresas GDS. Para isso será necessário continuar investindo e evoluindo o sistema.

É importante observar que, mesmo quando os GDSs implementam soluções NDC, isso não garante que as companhias aéreas distribuam todo o conteúdo por meio desse canal no futuro. Algumas companhias aéreas optaram por se afastar dos tradicionais "acordos de conteúdo completo" de GDS (acordos que garantiam paridade com outros canais). Isso indica a clara intenção de controlar quem recebe o quê no futuro.

Já vimos a remoção de certas tarifas baixas dos canais GDS tradicionais com algumas companhias aéreas com sede na Europa. Reconhecemos que as atuais estratégias de negócios das companhias aéreas podem significar que o conteúdo do GDS não seja restabelecido. Porém, também acreditamos fortemente que os GDSs desempenham um papel vital ao possibilitar comparações de preços transparentes, um pilar de qualquer programa corporativo. Portanto, estamos pressionando todos os players, incluindo a IATA e as companhias aéreas que adotam o NDC, para que a comparação de preços melhore, não dilua.



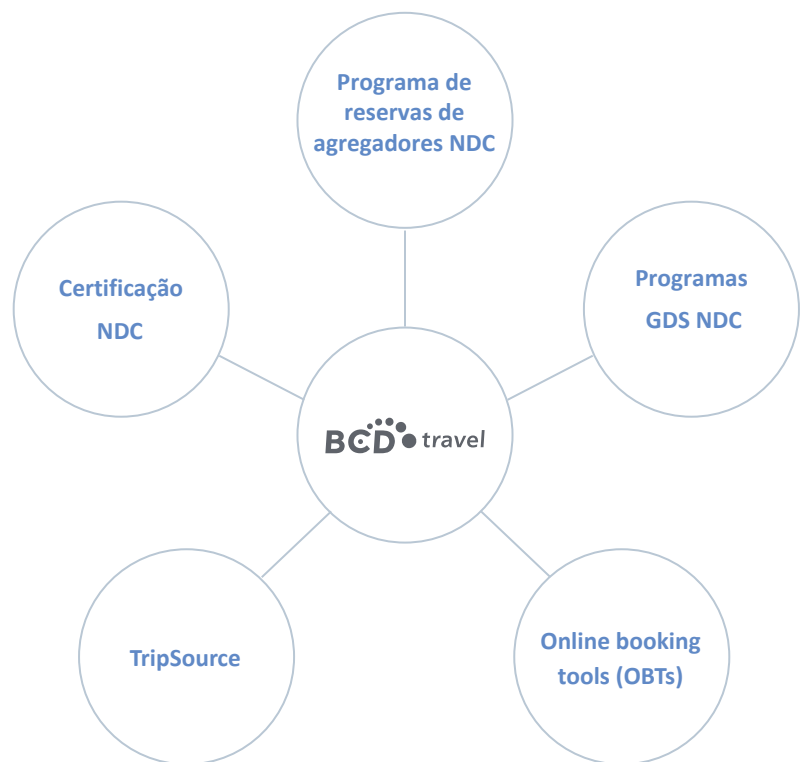
## A BCD está tomando medidas ativas para oferecer conteúdo NDC

### Programa de reservas de agregadores NDC

Nosso acordo NDC com o Grupo Lufthansa permitiu que nossos agentes oferecessem a opção mais econômica para nossos clientes pilotos. Usando um agregador certificado pelo NDC aprovado pelo LH Group, o programa nos permitiu validar os principais componentes do processo NDC, como eficiência de reserva, recursos e limitações do serviço, faturamento, captura de dados e duty of care, permitindo-nos aprimorar nossos investimentos para o mundo real. Após nosso primeiro projeto piloto, lançamos uma fase inicial de reservas NDC por meio de um agregador autorizado nos principais mercados europeus, como Alemanha, Bélgica e Holanda.

### Programas GDS NDC

Fizemos parceria com Amadeus (NDC-X), Sabre (Beyond NDC) e Travelport. Essas alianças são uma evolução natural de nosso relacionamento colaborativo de longa data com o GDS e fazem parte de nossa visão mais ampla de maior transformação digital do ambiente de reservas. Esperamos testar e lançar soluções NDC baseadas em GDS mais robustas e escaláveis em breve.



### Ferramentas de reservas online (OBTs)

A integração do conteúdo NDC aos OBTs expande naturalmente as opções disponíveis para os viajantes no momento da reserva. Continuamos a trabalhar com nossos principais parceiros OBT para certificar sua capacidade de transmitir reservas e dados para nós, para garantir que os clientes tenham a combinação certa de conteúdo para seu portfólio de viagens. Cada OBT está seguindo um caminho diferente em sua estratégia de desenvolvimento de NDC; alguns estão trabalhando com agregadores, outros com GDS ou companhias aéreas.

Cada um deles está em uma fase diferente de preparação de seu NDC, e cada um tem lacunas na experiência do viajante e nos dados de que precisamos para processar e atender as reservas. Independentemente da rota, estamos trabalhando com o OBT para garantir que nossos clientes tenham acesso a todas as tarifas, produtos e tipos de tarifa que fazem sentido para seu programa.



### TripSource

Adicionamos o recurso de reserva de companhia aérea ao de hotel, já disponível diretamente para os viajantes por meio da plataforma TripSource. Esse recurso permite que os viajantes acessem conteúdo de canais de distribuição tradicionais, não GDS e NDC.

### Certificação NDC

No final de 2019, fomos designados NDC-Certified pela IATA. A certificação significa que a IATA confirma que podemos receber e enviar comunicações baseadas em XML de e para companhias aéreas, usando os padrões de transmissão NDC da IATA. Além de nossa própria certificação, continuamos trabalhando com agregadores certificados NDC para oferecê-los aos nossos clientes.

## Em resumo

Embora muitas companhias aéreas já operem com o padrão IATA, o desenvolvimento e a implementação variam de acordo com a companhia aérea. Estamos comprometidos em estar na vanguarda das discussões sobre NDC e ajudar nossos clientes a tomarem a melhor decisão para seus viajantes. No entanto, o NDC é apenas uma área de interesse dentro da proliferação de tecnologia na indústria de viagens. Essas áreas de mudança criaram uma imagem muito confusa no mercado de compradores agora, e esperamos que a confusão continue por algum tempo..

### Múltiplos canais coexistirão

Acreditamos que as empresas GDS são as mais adequadas para oferecer soluções NDC para todo o setor, mas alguns players continuarão a optar por diferentes estratégias de distribuição. Apoiaremos a capacidade aprimorada de nossos fornecedores e parceiros de tecnologia - onde atender às necessidades do mercado - enquanto educamos nossos clientes sobre o cenário em mudança. Esperamos que as condições continuem a evoluir no próximo ano.

### Flexibilidade e diversidade

Os NDCs prometem maior flexibilidade na distribuição e mais opções para os clientes no futuro. As TMCs podem tirar proveito do NDC integrando-se mais facilmente com agregadores de conteúdo, como sistemas de distribuição global. Mas conectar-se diretamente com os provedores requer processamento manual caro e demorado e, na maioria dos casos, com custos adicionais.

### O tempo dirá

Em retrospectiva, até mesmo as tecnologias que proporcionaram economias de custos significativas para praticamente todos os players da indústria de viagens (por exemplo, e-ticket) levaram mais de uma década para serem adotadas. O NDC não será adotado da noite para o dia, e algum "evento" mágico não fará com que você passe da distribuição tradicional para o NDC. A transição será longa e contínua. Estamos comprometidos em atender aos melhores interesses dos compradores corporativos e estamos colocando os viajantes em primeiro plano, à medida que nossos parceiros e fornecedores de tecnologia avançam nessa migração.

## Como o GDS está implementando os NDCs?

As quatro principais empresas GDS são certificadas IATA Nível 4 e estão totalmente comprometidas em usar os padrões IATA NDC para se conectar com companhias aéreas parceiras. Eles se concentram em oferecer uma solução NDC abrangente que atenda ao viajante durante toda a jornada, algo que falta na experiência atual. As primeiras soluções NDC baseadas em GDS estão sendo lançadas e esperamos que em breve haja mais novidades. Para obter o status mais recente da certificação NDC do setor, visite o Registro IATA NDC.