

# Disrupción de la distribución y Nuevas Capacidades de Distribución (NDC)

## Decifrando la complejidad

### NDC: Una parte de nuestra estrategia global de contenidos

Desde las aerolíneas de bajo coste hasta las agencias de reservas hoteleras, pasando por los canales de distribución directa de las aerolíneas, los programas de viajes corporativos eficaces y las empresas de gestión de viajes que hacen posible su éxito han tenido que asumir desde hace tiempo -y seguirán haciéndolo- la realidad de la obtención de contenidos (tarifas, clases de tarifas, precios, Amenities, etc.) a través de múltiples canales. En este sentido, la NDC es una evolución de los contenidos, no una revolución; los contenidos que se obtengan a través de las normas de la NDC formarán parte de forma natural de la estrategia general de contenidos de BCD.

La estrategia de contenidos de BCD se basa en agregar, procesar y distribuir una amplia variedad de contenidos de viajes de calidad. Nuestro objetivo es maximizar la calidad de los contenidos, las tarifas y la experiencia de reserva del viajero; al mismo tiempo, ayudamos a los clientes a comprender los retos actuales en la distribución de contenidos y trabajamos con ellos para mitigar el impacto de esos retos.

En la base de nuestra estrategia de contenidos: sistemas centrales que ofrecen el contenido adecuado en el momento oportuno a las personas adecuadas, e introducen los datos de esas transacciones de contenidos en los procesos y plataformas de línea descendente de los que dependen los programas de nuestros clientes para ofrecer un servicio, una asistencia y un deber de ciudadano sin fisuras.

### Disrupción de la distribución es:

- A** Una fuente de confusión y preocupación para las partes interesadas en los programas de viajes
- B** Propicio para malentendidos
- C** Todas las anteriores

Si tiene interés en el programa de viajes gestionados de su empresa, no importa la respuesta que elija – aunque personalmente votamos por (C) – le invitamos a leer este informe. Le ayudaremos a desentrañar la complejidad que entraña conseguir las tarifas aéreas (y contenidos auxiliares, servicios complementarios, seguimiento de viajeros, almacenamiento y análisis de datos) en los que confían sus viajeros y su programa – y compartir lo que BCD Travel está haciendo para ayudar a nuestros clientes a superar esos retos.

### ¿Qué es Nuevas Capacidades de Distribución?

En términos simples, NDC es un conjunto de nuevas normas técnicas de comunicación para la distribución de tarifas y servicios de las aerolíneas. Lanzada por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), las NDC darán a las aerolíneas mayor flexibilidad para diferenciar y vender sus productos a través de terceros intermediarios (como sistemas de distribución global, agregadores y empresas de gestión de viajes) o directamente a los consumidores..

es un conjunto de nuevas normas técnicas de comunicación para la distribución de tarifas y servicios de las aerolíneas. Lanzada por la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), las NDC darán a las aerolíneas mayor flexibilidad para diferenciar y vender sus productos a través de terceros intermediarios (como sistemas de distribución global, agregadores y empresas de gestión de viajes) o directamente a los consumidores.

## La aparición de acuerdos de canal privado

Algunas aerolíneas imponen recargos a los GDS como parte de su propia estrategia comercial para recuperar costos y motivar a los GDS a desarrollar NDC más rápidamente. Las aerolíneas afirman que el canal GDS es ahora una opción de distribución más cara que sus propios canales directos y los nuevos canales indirectos.

Un acuerdo de canal privado es un acuerdo entre BCD y la aerolínea o aerolíneas que especifica a qué contenidos podemos acceder. Como parte del acuerdo, también nos comprometemos a trabajar con la aerolínea y nuestro proveedor tecnológico elegido (un GDS, un agregador u otros) en la conectividad NDC. Estos acuerdos permiten a nuestros clientes evitar el pago de recargos para acceder a los contenidos de las aerolíneas, que de otro modo estarían restringidos, y seguir reservando a través de BCD como el canal más eficiente de su elección. También garantizan que nuestros clientes sigan disponiendo de servicios completos, almacenamiento de datos, seguimiento de viajeros, análisis de datos y gestión completa de programas.

Ya hemos firmado acuerdos de canal con British Airways, Iberia y Qantas en todo el mundo y con Air France/KLM en los principales mercados. También estamos colaborando estrechamente con otras aerolíneas para asegurarnos de que cualquier nuevo acuerdo garantice el acceso a los contenidos y proteja a nuestros clientes de futuros recargos.

Creemos que la introducción de recargos en los GDS penaliza injustamente a los clientes corporativos, que suelen proporcionar a las aerolíneas un mayor número medio de «tramos de viaje» dentro de un mismo boleto, los billetes de mayor valor, los viajeros más fieles y los que repiten con frecuencia.

## ¿Es nueva la disrupción de la distribución?

Los cambios en la distribución no son un fenómeno nuevo (véase el título de la barra lateral).



**Mejora la experiencia del viajero** con una gran variedad de opciones de reserva en un solo lugar, lo que elimina la necesidad de buscar en varios sitios para determinar las mejores opciones.



Permite a las empresas de gestión y tecnología de viajes **integrar fácilmente a los proveedores** de forma coherente y comparable.



Permite a los clientes comprar **"productos complementarios"**, como embarque anticipado, asientos preferentes, comidas especiales y cualquier otra cosa que contribuya al ahorro, la productividad o el disfrute del viaje.

Dicho esto, no hay duda de que la disrupción se está acelerando y adoptando muchas formas. Más recientemente, hemos asistido a la aparición de "acuerdos exclusivos" entre las aerolíneas y los sistemas de distribución global (GDS). Creemos que esta medida es contraria a los intereses del sector y del viajero. Si cada vez más proveedores adoptan este modelo, el sector se verá abocado a la búsqueda del próximo "contenido perdido", lo que aumentará los costos para todos.

## Nuestro enfoque estratégico

Hacemos énfasis en los beneficios para el cliente. Siempre nos hemos abastecido de contenidos de múltiples formas aprovechando las relaciones con nuestros socios tecnológicos. Nos comprometemos a seguir obteniendo el contenido que sea relevante para los programas de nuestros clientes, ya sea contenido GDS, NDC o de aerolíneas de bajo costo (LCC).

Nuestro enfoque respecto a las NDC se centra en los siguientes principios:

### Invertimos en tecnología

Estamos invirtiendo mucho en nuestras propias tecnologías para cumplir la promesa de NDC. TripSource®, nuestra plataforma digital de experiencia del viajero, integra reservas de fuentes GDS y no GDS. También hemos lanzado nuevas tecnologías para agentes que les permiten ver, reservar y atender eficazmente las reservas en todos los canales. Esta nueva tecnología nos permite gestionar una mayor diversidad de canales de reserva. Por último, nos hemos comprometido a colaborar estrechamente con los GDS para poner en marcha sus nuevas funciones de NDC a medida que vayan apareciendo.

### Invertimos en operaciones

A medida que las NDC vayan cambiando técnicamente, nuestros procesos también tendrán que adaptarse. Ya hemos revisado en profundidad las capacidades necesarias para ofrecer NDC a través de nuestros canales de agentes mediante GDS y agregadores de terceros. Actualmente estamos rediseñando nuestros procesos, en colaboración con nuestros proveedores, para anticiparnos a estos cambios.

## Las aerolíneas desarrollan nuevos canales de distribución para ...

- Ganar mayor control sobre su estrategia de distribución para permitir ofertas diferenciadas y reducir la dependencia de terceros distribuidores.
- Generar nuevos ingresos desde ofertas ampliadas, incluidos productos y servicios auxiliares, para diferenciarse y comercializar más allá de una simple clasificación por precio basada en texto.
- Ahorrar mediante el traslado y la recuperación de los costos de distribución aplicando recargos en el GDS y aprovechando las negociaciones comerciales con las empresas de distribución.
- Incrementar la fidelización de los viajeros al permitir el conocimiento de las preferencias de los compradores y ofrecerles ofertas personalizadas

### Nos centramos en el aspecto económico

A medida que las nuevas tecnologías y modelos de distribución toman forma, afectan a la economía básica de la cadena de distribución y exigen a las TMC inversiones en tecnología y mayores costos de servicio. Nuestro objetivo es ofrecer a los clientes opciones de distribución flexibles al menor costo posible. Sin embargo, no todos los modelos de distribución, incluido el NDC, tienen el mismo costo. Nos comprometemos a colaborar con nuestros clientes para que puedan sopesar las ventajas de estos nuevos modelos de distribución y su costo

### Promovemos nuestra industria

Formamos parte del Consejo Ejecutivo de Gestión Global de Viajes NDC de la IATA y participamos regularmente en eventos del sector como expertos en la materia. Participamos activamente en las pruebas de casos de uso de NDC con los GDS. Para nosotros es importante participar en los debates sobre el futuro de la distribución y la NDC

### Educamos a nuestros socios

Dado que gran parte de la transformación del NDC se llevará a cabo a través de nuestros socios tecnológicos (por ejemplo, los GDS, los agregadores y las herramientas de reserva en línea), estamos invirtiendo mucho tiempo con estos proveedores para influir en sus estrategias. Nuestro objetivo: asegurarnos de que se satisfacen las necesidades de contenido y funcionalidad de nuestros clientes corporativos.

Para nosotros, NDC no es un proyecto "terminado". Dado su alcance, complejidad y evolución continua, lanzaremos nuevas funcionalidades por fases, asegurándonos de que ofrecemos las ventajas de NDC a nuestros clientes de forma estructurada y priorizada.



## El estado del NDC de la IATA

La base de las NDC son las normas técnicas que la IATA y sus aerolíneas miembros empezaron a aplicar en 2012. Hoy, diez años después, hemos asistido a múltiples revisiones de las normas técnicas de comunicación NDC de la IATA. La escalabilidad de estas normas (por ejemplo, la capacidad de gestionar de forma fiable el volumen de transacciones) está generalmente aceptada para cualquier versión de las normas superior a la 17.2..

En 2018, 21 de las casi 300 aerolíneas de la IATA se comprometieron a formar parte de la IATA NDC Leaderboard, que se compromete a entregar el 20% de sus reservas indirectas a través de NDC para finales de 2020. Aunque la pandemia de coronavirus ha ralentizado los avances, prevemos que la actividad de NDC impulsada por las aerolíneas proliferará en los próximos dos años

A medida que se acelera el interés, las soluciones iniciales basadas en GDS que permiten «comprar y reservar» a través de NDC junto con la funcionalidad tradicional de GDS comenzarán a desplegarse este año. Sin embargo, no todas las casi 300 aerolíneas de la IATA adoptarán la NDC de la misma forma y al mismo tiempo, lo que añade un grado más de complejidad a la expectativa de que las TMC puedan integrar un mundo de contenidos NDC, no NDC y GDS tradicionales -por no hablar de hoteles, coches y trenes- en una sola pantalla.

## ¿Pueden los GDS satisfacer las futuras necesidades de distribución de las aerolíneas?

Mantenemos que la escala y la funcionalidad requeridas por el sector de las aerolíneas y los proveedores de servicios globales como las TMC implican que la mejor forma de ofrecer soluciones NDC para todo el sistema será a través de las empresas de GDS. Para ello será necesario seguir invirtiendo y evolucionando el sistema..

Es importante señalar que incluso cuando los GDS implantan soluciones NDC, esto no garantiza que las aerolíneas vayan a distribuir todo el contenido a través de ese canal en el futuro. Algunas aerolíneas han optado por alejarse de los tradicionales «acuerdos de contenido completo» de los GDS (acuerdos que garantizaban la paridad con otros canales). Esto indica su clara intención de controlar quién recibe qué en el futuro.

Ya hemos visto la eliminación de ciertas tarifas bajas de los canales tradicionales del GDS con algunas aerolíneas con sede en Europa. Reconocemos que las actuales estrategias comerciales de las aerolíneas pueden significar que no se restablezcan los contenidos en los GDS. Sin embargo, también creemos firmemente que los GDS desempeñan un papel vital a la hora de permitir comparaciones transparentes de precios, piedra angular de cualquier programa corporativo. Por ello, estamos presionando a todos los agentes, incluida la IATA y las aerolíneas que adoptan la NDC, para que la comparación de precios mejore, no se diluya



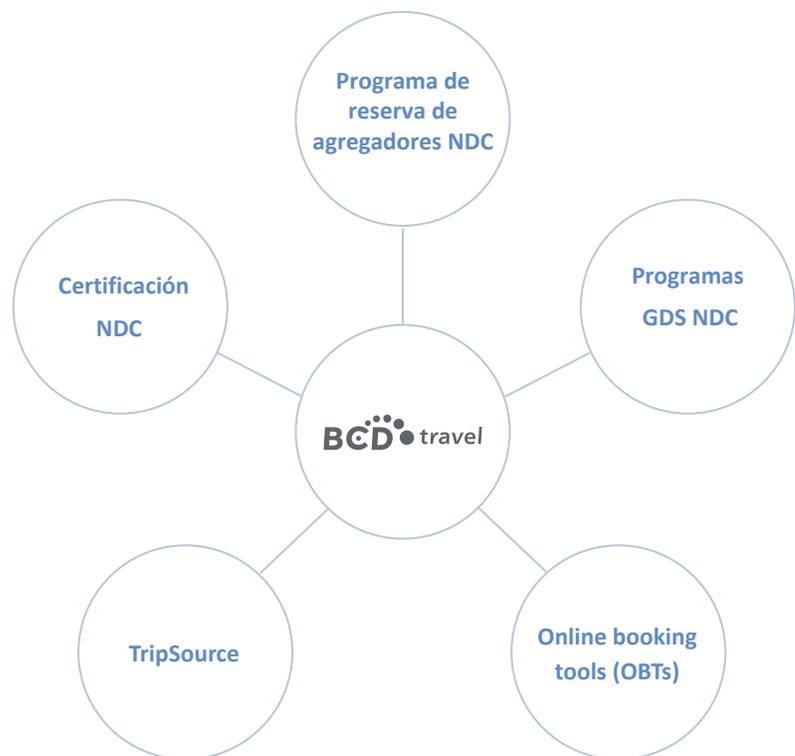
## BCD está tomando medidas activas para ofrecer contenidos NDC

### Programa de reserva de agregadores NDC

Nuestro histórico acuerdo NDC con el Grupo Lufthansa permitió a nuestros agentes ofrecer la opción más rentable a nuestros clientes pilotos. El programa, que utilizaba un agregador certificado por NDC y aprobado por el Grupo LH, nos permitió validar componentes clave del proceso de NDC, como la eficiencia de la reserva, las capacidades y limitaciones del servicio, la facturación, la captura de datos y el deber de asistencia, lo que nos permitió perfeccionar nuestras inversiones para el mundo real. Tras nuestro primer proyecto piloto, pusimos en marcha una fase inicial de reservas de NDC a través de un agregador autorizado en mercados europeos clave, como Alemania, Bélgica y los Países Bajos.

### Programas GDS NDC

Nos hemos asociado con Amadeus (NDC-X), Sabre (Beyond NDC) y Travelport. Estas alianzas son una evolución natural de nuestra larga relación de colaboración con los GDS y forman parte de nuestra visión más amplia de una mayor transformación digital del entorno de reservas. Esperamos probar y lanzar soluciones NDC más sólidas y escalables basadas en GDS a lo largo de 2022



### Herramientas de reserva en línea (Online booking tools – OBTs)

La integración de los contenidos de NDC en los OBT amplía de forma natural las opciones disponibles para los viajeros a la hora de reservar. Seguimos trabajando con nuestros principales socios de OBT para certificar su capacidad de transmitir reservas y datos, con el fin de garantizar que los clientes dispongan de la combinación de contenidos adecuada a su cartera de viajes. Cada OBT está tomando una ruta diferente en su estrategia de desarrollo de NDC; algunos están trabajando con agregadores, otros con GDS o aerolíneas. Cada uno de ellos se encuentra en una fase diferente de preparación de su NDC, y cada uno presenta lagunas en la experiencia del viajero y en los datos que necesitamos para procesar y dar servicio a las reservas. Independientemente de la ruta, estamos trabajando con la OBT para garantizar que nuestros clientes tengan acceso a todas las tarifas, productos y tipos de tarifas que tengan sentido para su programa.



### TripSource

Hemos añadido la función de reserva aérea a la de reserva de hoteles, ya disponible directamente para los viajeros a través de la plataforma TripSource. Esta función permite a los viajeros acceder a contenidos procedentes de canales de distribución tradicionales, no GDS y NDC..

### Certificación NDC

A finales de 2019, fuimos designados NDC-Certificados por la IATA. La certificación significa que la IATA confirma que podemos recibir y enviar comunicaciones basadas en XML desde y hacia las aerolíneas utilizando los estándares de transmisión NDC de la IATA. Además de nuestra propia certificación, seguimos trabajando con agregadores con certificación NDC para ofrecer NDC a nuestros clientes

## En resumen

Aunque muchas aerolíneas ya operan con la norma de la IATA, el desarrollo y la implantación varían según la aerolínea. Nos comprometemos a estar a la vanguardia de los debates sobre NDC y a ayudar a nuestros clientes a tomar la mejor decisión para sus viajeros. Sin embargo, la NDC es sólo un área de interés dentro de la proliferación de la tecnología en todo el sector de los viajes. Estas áreas de cambio han creado un panorama muy confuso ahora mismo en el mercado de los compradores, y esperamos que la confusión continúe durante algún tiempo..

### Coexistirán múltiples canales

Creemos que las empresas de GDS son las más indicadas para ofrecer soluciones NDC a todo el sector, pero algunos participantes seguirán optando por estrategias de distribución diferentes. Apoyaremos la capacidad mejorada de nuestros proveedores y socios tecnológicos -cuando satisfaga las necesidades del mercado- al tiempo que educamos a nuestros clientes sobre el cambiante panorama. Esperamos que las condiciones sigan evolucionando el año que viene.

### Flexibilidad y diversidad

Las NDC prometen una mayor flexibilidad en la distribución y más posibilidades de elección para los clientes en el futuro. Las TMC pueden aprovechar las ventajas de la NDC integrándose más fácilmente con agregadores de contenidos como los sistemas de distribución global. Pero conectar directamente con los proveedores requiere un procesamiento manual costoso y laborioso y, en la mayoría de los casos, genera costes adicionales. La NDC ofrece algunas ventajas a los programas de viajes corporativos, pero no sin coste y no sin cierta pérdida potencial de privacidad del comprador y de transparencia en las compras

### El tiempo lo dirá

En retrospectiva, incluso las tecnologías que supusieron un importante ahorro de costes para prácticamente todos los agentes del sector de los viajes (por ejemplo, el billete electrónico) tardaron más de una década en adoptarse. en el sector de los viajes (por ejemplo, el boleto electrónico) tardaron más de una década en adoptarse. La NDC no se adoptará de la noche a la mañana, y ningún «acontecimiento» mágico hará que se pase de la distribución tradicional a la NDC. La transición será larga y continua. Nos comprometemos a velar por los intereses de los compradores corporativos, y situamos a los viajeros en primera línea a medida que nuestros socios tecnológicos y proveedores avanzan en esta migración.

## ¿Cómo están implementando los GDS las NDC?

Las cuatro principales empresas de GDS cuentan con la certificación de nivel 4 de la IATA y están plenamente comprometidas con el uso de las normas NDC de la IATA para conectar con las aerolíneas asociadas. Se centran en ofrecer una solución NDC integral que preste servicios al viajero a lo largo de todo el viaje, algo de lo que carece la experiencia actual.

Se están lanzando las primeras soluciones NDC basadas en GDS y esperamos que lleguen más a lo largo de 2022 y en 2023. Para conocer el estado más reciente de la certificación NDC del sector, visite el Registro NDC de la IATA.