

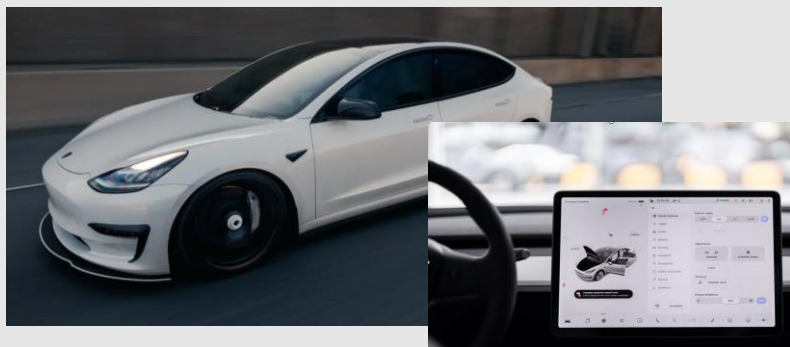
La trayectoria del viaje de las aerolíneas a ser un minorista moderno

Alicia Lines
Directora Regional, Servicios
de Liquidación Financiera y
Distribución,
Las Américas



Fuerzas ajenas a la industria aérea dan forma a las expectativas de nuestros clientes

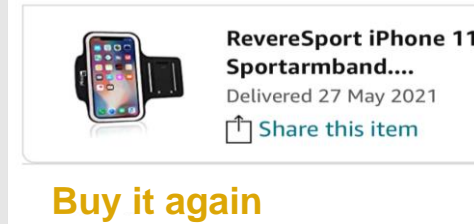
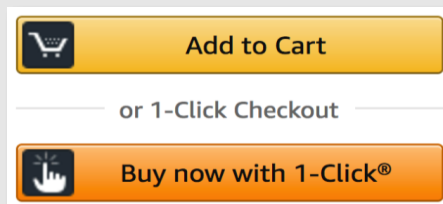
Empresas digitales y nativas de datos



Gigantes tecnológicos



Líderes de venta minorista digital



Búsqueda, compra y pago con un solo clic, conocimiento sobre el cliente con un solo registro



¡Tenemos que hacer como el
paso del **teléfono celular** al
teléfono inteligente!

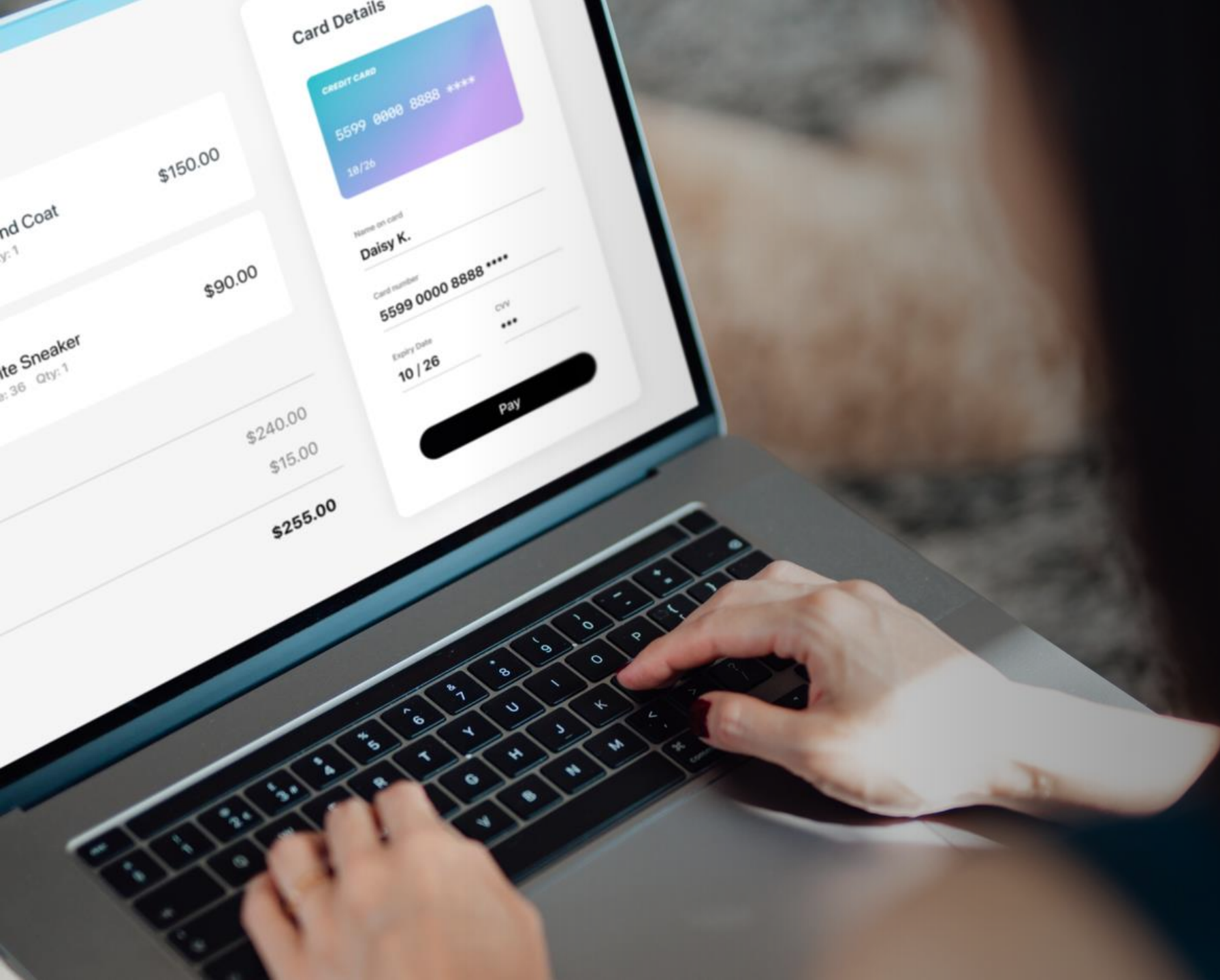




La única manera de ser verdaderamente **centrado en el cliente** es tener un marco **libre de legado**, con Ofertas y Órdenes únicamente



Vender con ofertas significa que los **clientes** pueden tener acceso a contenido similar al disponible en [airline.com](https://www.airline.com), a través de sus **agentes**, y más transparencia en las ofertas



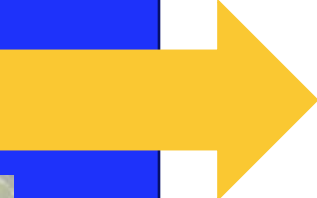
Un solo registro facilita al **cliente** el acceso y los cambios, al igual que con Amazon

La industria hoy: dos referencias

```
--- TST RLR TC-BIZ RLP OFR SFP ---  
REF/GVAAP21IA/GVAAP21IA AA/SU 14JAN19/1508Z TCQ2NH  
1 SAVU/OANA MS  
2 BA 723 J 18FEB 1 GVALHR HKL 0730 0815 18FEB E BA/TCQ2NH  
3 BA1528 R 18FEB 1 LHRMIA HKL 1035 1535 18FEB E BA/TCQ2NH  
OPERATED BY AMERICAN AIRLINES  
4 BA1529 R 19FEB 2 MIALHR HKL 1930 0915 20FEB E BA/TCQ2NH  
OPERATED BY AMERICAN AIRLINES  
5 BA 738 J 21FEB 4 LHRGVA HKL 1910 2150 21FEB E BA/TCQ2NH  
6 AF B++4122770213-B  
7 AF H++41794508197/-T-H  
8 AF GVA RESA MADE BY-RN REF. 6PYA-IATA - PAX  
9 AP +41 44 511 2185 AMERICAN EXPRESS GBT - OLIVIER  
10 APE SAVU@IATA.ORG /-T  
11 AFI +33631502144/-O*OANA SAVU  
12 APM +41794508197/-T  
13 TK PAX OK14JAN/GVAAX2103//ETBA/S2-5  
14 SSR RQST BA HKL GVALHR/02DN,P1/S2 SEE RTSTR  
15 SSR NSST BA HKL LHRMIA/05J,P1/RS/S3 SEE RTSTR  
16 SSR NSST BA HKL MIALHR/05J,P1/RS/S4 SEE RTSTR  
17 SSR RQST BA HKL LHRGVA/02DN,P1/S5 SEE RTSTR  
18 SSR DOCA BA HKL R/FRA/S2  
19 SSR DOCA BA HKL R/FRA/S3  
)>
```

La industria del mañana, con ONE Order

Una referencia única



Confirmación de la orden
OrderID: ABC12347712
Servicio: ABC12347712-1
Vuelo 123 GVA-LHR
Servicio: ABC12347712-2
Pase prioritario
Servicio: ABC12347712-3
Acceso a la sala VIP

THAI AIRWAYS INTL
PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK
DATE OF ISSUE 27FEB06
FLIGHT COUPON 1 OF 3
IATA-BSP 7906 AA / AA
THAI AIRWAYS INTL
MUNICH DE
SERULKE/BUALONG MRS
MUNICH 2
BANGKOK 1
VLD TG OPERATED FLTS ONLY/RBKG FEE EUR100/NO REFUND
THAI AIRWAYS INTL
TG 0925 Q 30MAR2110
TG 0925 Q 30MAR2110
EUR 99.69YQ
EUR 14.92RA
EUR 7.07XT
95477891936264
1 217 4851913640 3
217 4851913640 3

Y una tercera referencia, el EMD (servicios adicionales)



¡El avión ha despegado!

Gracias



Para obtener más
información, accese a
[IATA.org/Retailing](https://www.iata.org/Retailing)

