

Muy pocas líneas aéreas incluyen en su página 'web' la reserva desde las agencias de viajes

Las 'web' de las compañías aéreas permiten la gestión de reservas al cliente final, pero la mayoría sólo ofrece a las agencias los GDS

La mayoría de las páginas web de las compañías aéreas ofrecen un completo servicio de información y reservas en las que, además de sus vuelos, suelen incluir los de

otras líneas aéreas asociadas y en muchos casos hoteles, coches de alquiler e incluso 'paquetes' de viajes. En general, son páginas de calidad y de fácil uso, con un

diseño y una estructura adecuados, pero sólo 24 de las 129 páginas de este tipo que se han analizado, permiten gestionar sus reservas a las agencias de viajes.

En los últimos años se han analizado en NEXOTUR las páginas de 129 compañías aéreas, que en general presentan sistemas de alta calidad, tanto técnica como funcional, lo que hace evidente no sólo la gran experiencia de estas empresas en desarrollos informáticos de gestión, de los que fueron pioneros, sino también su interés en ofrecer una canal de comercialización en Internet.

Dentro de ese alto nivel de calidad general comentado, se debe destacar algunos puntos que diferencian significativamente la utilidad de estas páginas para los profesionales de Turismo españoles.

- En esa línea, el primer hecho a destacar es que la mayor parte de ellas están dedicadas exclusivamente a la gestión de clientes finales y, en muchos casos, de empresas concertadas, mientras que los agentes de viajes deben seguir optando por la reserva en los GDS y el pago mediante el BSP.

- Otro factor significativo a la hora de valorar la utilidad de estas páginas desde el punto de vista de su utilidad para los agentes de viajes españoles es que más de la tercera parte de las analizadas —concretamente 43 de ellas— no

presentan versión en castellano ni en ningún otro de los idiomas españoles.

Debido a estas dos limitaciones, a pesar de la calidad de diseño y estructura de estas páginas, el promedio que obtienen los 'portales' de líneas aéreas analizadas en *Evalu@net* es de 6,7, ocupando un lugar intermedio entre los de los seis grupos estudiados y sensiblemente inferior al de las páginas de las cadenas hoteleras (7,1).



A valorar en las web de Aerolíneas

- ① Posibilidad de gestión de reserva de vuelos desde las agencias de viajes.
- ② Forma de presentación de sus ofertas, trayectos aéreos y horarios.
- ③ Cobertura en España de sus vuelos y disponibilidad de versión en español.

mente inferior al de las páginas de las cadenas hoteleras (7,1).

También se ha tenido en cuenta otros factores a la hora de evaluar estas páginas, como la gestión de ofertas, la información de tarifas que ofrece en la reserva, la posibilidad de reservar otros servicios turísticos o la información sobre sus destinos y aeropuertos. No obstante, es de mayor importancia los dos siguientes, que afectan a su calidad de gestión.

- Existen grandes diferencias en la forma de presentar la información sobre sus vuelos, en algunos casos casi inexistente, mientras que en otros se ofrecen en planos activos indicando sus destinos y diferenciando vuelos directos de enlaces y vuelos propios, de código compartido y de otras compañías.

- Otro factor que afecta a la facilidad de gestión de la página es que, tanto en la búsqueda de vuelos y horarios como en la gestión de reservas, el sistema ofrezca sólo los destinos válidos para el origen seleccionado, ya que las páginas que no presentan esa selección obligan a conocer previamente los vuelos disponibles o a efectuar muchas búsquedas fallidas.

RANKING NEXOTUR.COM

COMPañÍA	VALORACIÓN
1 VUELING	9,1
2 EASYJET	8,9
3 SPANAIR	8,9
4 AIR FRANCE	8,6
5 AUSRIAN AIRLINES	8,4
6 BRUSSELS AIRLIN.	8,4
7 TUY FLY	8,2
8 KLM	8,2
9 CONTINENTAL	8,2
10 AIREUROPA	8,1

Las compañías que aparecen destacadas en negrita corresponden a las evaluaciones que se han publicado hasta el momento en NEXOTUR.COM.

Fuente: Nexotur.com

©NEXOTUR.COM

Vueling ofrece a las agencias un completo sistema para la reserva

La página web de Vueling presenta, tanto al cliente final como a las agencias de viaje y empresas concertadas, un sistema muy bien diseñado de información y reservas de sus trayectos aéreos. También ofrece la reserva de hoteles y el alquiler de coches.



www.vueling.com

Vueling ofrece una página en Internet bien diseñada, que incluye la gestión de reservas de sus vuelos, hoteles (mediante enlace con Octopustravel) y el alquiler de coches (con Holiday Autos). Su sistema de información y reservas de vuelos es muy completo, con áreas específicas para las agencias de viajes, empresas con acuerdos corporativos y clientes finales, estén o no registrados. Incluye el billete y el check-in electrónicos y la posibilidad de modificar el viaje, pero no su anulación. Ofrece versiones en castellano, catalán, euskera, francés, italiano, holandés y portugués.

INFORMACIÓN

Presenta un mapa activo con sus destinos y, seleccionando uno, los trayectos que cubre. También ofrece una información muy completa del destino y, dado un trayecto, permite consultar todos los horarios de un mes. Sin embargo, sólo ofrece los precios en el proceso de reservas.

RESERVA

Su sistema de reservas, disponible para las agencias, es muy útil, ofreciendo sólo los destinos posibles para el origen seleccionado. Permite el billete y el check-in electrónicos y el cambio de itinerario, pero no su anulación. Incluye la reserva de grupos, hoteles y rent a car.

GENERAL

Ofrece información sobre la empresa, las condiciones de transporte aéreo y los manuales de usuario en PDF para las agencias de viajes y empresas concertadas, así como su bolsa de empleo. Permite solicitar información sobre la reserva de grupos mediante un formulario.

VUELING / Línea Aérea

Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
10	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
10	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
6	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTION DE RESERVAS									
8	BILLETE ELECTRONICO									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTION ESPECIFICA AGENCIAS									

EVALUACION NEXOTUR.COM

Vueling ofrece una página web muy útil para los agentes de viajes, los cuales disponen de un área específica y de un completo 'Manual de Usuario'. En ella pueden consultar y reservar con facilidad todos sus vuelos entre destinos españoles y desde éstos a algunos destinos europeos, así como hoteles y coches.

9,1



Entrada / Presenta el acceso a todas sus áreas de información y de gestión y la primera pantalla de reserva de vuelos.



Producto / Proporciona un esquema de sus trayectos por origen y una completa información de todos sus destinos.



Reserva / Ofrece un sistema de reservas muy completo y de fácil uso para agencias, empresas y usuarios finales.

▲ Lo Mejor / Sistema Reservas

Ofrece a cualquier tipo de usuario un sistema bien diseñado y muy útil para consultar sus vuelos y efectuar reservas.

▼ Lo Peor / Tarifas y Precios

No ofrece información de los precios hasta que se ha seleccionado el trayecto y las fechas en el proceso de reservas.

Easyjet facilita la reserva 'online' de todos sus vuelos a las agencias

El 'sitio' de Internet de Easyjet ofrece a las agencias de viajes un área de gestión específica para reservar vuelos, hoteles, traslados y salas VIP en los aeropuertos, además de permitir la consulta y modificación de las reservas y administrar sus cuentas.



www.easyjet.com

Easyjet ofrece una página muy ajustada a las necesidades de los agentes de viajes, incluyendo una zona para que estos profesionales puedan reservar, además de sus vuelos, hoteles, coches de alquiler, seguros, traslados y salas VIP en los diferentes aeropuertos en los que opera. Además, permite ir acumulando vuelos en un 'carro de la compra', y la consulta y modificación las de reservas, así como la información para la administración de la cuenta de la agencia. Esta *website* ofrece versiones, entre otras, en castellano, catalán, inglés, francés y alemán.

INFORMACIÓN

No ofrece información sobre sus líneas ni ofertas, pero presenta únicamente los aeropuertos con salidas disponibles y, al seleccionar uno, sólo los destinos posibles. Ofrece de forma clara las opciones disponibles para el origen, destino y fechas solicitadas con su precio.

RESERVA

Dispone de un completo y útil sistema de reservas de vuelos, que se pueden acumular en un 'carro de la compra', además de hoteles y coches de alquiler. Ofrece un área específica para agencias de viajes y permite a las que están registradas consultar y modificar reservas.

GENERAL

La página ofrece también información sobre la empresa, las condiciones de contratación y los servicios que ofrece a las agencias concertadas, un área de ayuda al usuario, con información sobre los aeropuertos, el uso de sus salas VIP y un servicio de reserva de traslados.

▲ Lo Mejor / Área de Agentes

La web ofrece un área específica para las agencias donde poder reservar sus vuelos de una forma muy rápida.

▼ Lo Peor / 'Carro' Incompleto

Ofrece una cómoda gestión de 'carro de la compra' para la reserva de vuelos, inexistente en el resto de servicios.

EASYJET / Línea Aérea

Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
10	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
10	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
6	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	BILLETE ELECTRONICO									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTION ESPECIFICA AGENCIAS									

EVALUACION NEXOTUR.COM

Easyjet ofrece a las agencias de viajes una página de Internet muy bien diseñada para facilitar su trabajo, tanto desde el punto de vista de la consulta, confección y mantenimiento de reservas, como desde el de la gestión administrativa de la cuenta de la oficina con esta línea aérea.

8,9



Entrada / En la primera pantalla presenta todos los servicios de la web y la primera página de reserva de vuelos.



Producto / Solicitando por origen, destino y fecha, presenta todas las opciones de vuelos que se pueden reservar.



Reserva / Ofrece una reserva muy sencilla y, también, almacenar en un 'carrito de la compra' sólo los vuelos.

Spanair optimiza la gestión de las reservas en su nueva página 'web'

La nueva página web de Spanair incluye, además de todas las facilidades existentes en la versión anterior, una nueva forma de presentación de los distintos precios de sus vuelos en una tabla de fechas, que facilita su selección y reserva.



www.spanair.com

La nueva versión de la web de Spanair sigue siendo un 'portal' muy completo que, además de la información y reserva de los vuelos de la compañía y de sus asociadas, ofrece la posibilidad de reservar hoteles y vuelo más hotel y coches en todo el mundo. Además, incluye una información muy completa de sus ofertas de vuelos, indicando las salidas más favorables, así como de las características de los hoteles y de los coches de alquiler. Dispone de un área especial para las empresas y otra para las agencias. Ofrece versiones en castellano, catalán, inglés, sueco, danés y noruego.

INFORMACIÓN

Presenta un plano con sus destinos y, pulsando uno, muestra sus trayectos. Tanto en la reserva como en las ofertas, al solicitar un vuelo, si hay distintos precios en un entorno de días, indica las posibilidades en una tabla de fechas, permitiendo seleccionar la que interese.

RESERVA

Una vez seleccionado el vuelo, la reserva se efectúa de forma fácil, en cuatro pasos. Además, ofrece la posibilidad de reservar hoteles en sus destinos, avión más hotel y coches de alquiler, a usuarios finales, empresas y agencias. Permite consultar y cancelar las reservas.

GENERAL

Contiene una completa información sobre la empresa, su tarjeta Spanair Plus y de ayuda al viajero en la que describe todos sus servicios e informa del estado de sus vuelos. Además, presenta una guía muy completa de cada una de sus ciudades de destino.

▲ Lo Mejor / Utilidad

Sistema muy completo, que informa adecuadamente de los distintos precios de sus vuelos por fecha.

▼ Lo Peor / Acceso Agencias

Ofrece una completa área de agencias, que incluye la gestión de reservas, pero su acceso es difícil de encontrar.

SPANAIR / Aerolínea

Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
10	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
10	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
10	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	BILLETE ELECTRONICO									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTION ESPECIFICA AGENCIAS									

EVALUACION NEXOTUR.COM

Sistema muy completo de gestión de reservas de vuelos de Spanair y otras compañías de Star Alliance y, también, de otros servicios turísticos complementarios. Resulta muy útil para cualquier tipo de usuario, ya sea cliente final, empresas con acuerdos corporativos o las agencias de viajes.

8,7



Entrada / Incluye las ofertas y la primera pantalla de reserva de vuelos y el acceso a las demás áreas de gestión.



Producto / Presenta sus líneas en un mapa y ofrece un sistema muy completo sobre los mejores precios por fechas.



Reserva / Ofrece un proceso de reserva muy sencillo de vuelos, hoteles, avión más hotel y coches de alquiler.

Air France presenta sus opciones de vuelos en su página de Internet

Air France incluye en su web la gestión de todos sus vuelos y de compañías asociadas, desde cualquier aeropuerto español a la mayoría de destinos, así como información tanto corporativa como de servicios al viajero y sobre sus programas de fidelización.



www.airfrance.es

Air France presenta un 'portal' muy completo que, además de la información y reserva de los vuelos de la compañía y de sus asociadas, ofrece la posibilidad de reservar hoteles, viajes combinados y coches de alquiler en todo el mundo. Incluye una información muy completa de sus alternativas de vuelo, así como de las características de los hoteles y de los coches de alquiler, mediante conexión con Herz. No tiene un área específica de agencias y dispone de versiones en español, francés, inglés, alemán, portugués, italiano, chino y japonés.

INFORMACIÓN

Presenta la información de vuelos y tarifas de forma clara y completa en el proceso de reservas, que dispone de ayudas para seleccionar los aeropuertos, pudiendo solicitar las distintas opciones por horario o precio. También proporciona información de hoteles en todo el mundo.

RESERVA

Dispone de procesos de reserva muy sencillos y completos de vuelos, hoteles en gran parte del mundo, y vuelo más hotel, gestionado por Global Travel Broker S.L. Permite obtener el billete electrónico y también el *check-in online*, si como la selección de asiento.

GENERAL

Contiene información corporativa y sobre sus delegaciones, clubs de viajeros, ofertas especiales y de ayuda al viajero. También incluye un área de información sobre sus horarios y sobre vuelos en curso. No dispone de un área especial para agencias de viajes.

▲ Lo Mejor / Completo

Sistema de información y reservas en todo el mundo, tanto de vuelos como de hoteles, muy completo y fácil de usar.

▼ Lo Peor / Idiomas

No dispone de área de gestión específica para agencias de viajes. Se podría optimizar el acceso a algunas pantallas.

AIR FRANCE / Línea Aérea

Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
10	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
10	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
6	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	BILLETE ELECTRONICO									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTION ESPECIFICA AGENCIAS									

EVALUACION NEXOTUR.COM

Sistema muy completo de gestión de reservas de vuelos, hoteles y combinados avión más hotel. Resulta muy cómodo y fácil de utilizar para el usuario, aunque algunas pantallas de información son algo complicadas, pero no dispone de ninguna funcionalidad especial para las agencias.

8,6



Entrada / Presenta todas las opciones del portal, algunas ofertas, información destacada y la primera pantalla de reserva de vuelos.



Producto / Permite reservar vuelos, hoteles, combinados de avión y hotel y coches de alquiler enlazando con el portal de Herz.



Reserva / La gestión de reservas es muy sencilla y proporciona una información muy completa en todos los casos.

Austrian Airlines incluye en la Red amplia información de sus vuelos

La página web de Austrian Airlines ofrece un completo sistema de información y reservas de sus vuelos, los de Lauda Air y los de las compañías de Star Alliance, además de hoteles, coches y espectáculos, pero sin incluir un área para agencias.



www.aua.com

El Grupo Austrian Airlines ofrece una página en Internet muy completa y bien diseñada para reservar un importante conjunto de servicios turísticos. Dispone de un sistema muy cómodo para conocer sus trayectos, horarios y tarifas y la posibilidad de seleccionar en la reserva el vuelo y la tarifa en base a la información que ofrece en la pantalla de alternativas. Además, posibilita el billete electrónico y permite la modificación de las reservas sólo a los usuarios registrados en su sistema AirManager de fidelización. Ofrece versiones en castellano, alemán, francés, inglés, italiano y holandés, entre otras.

INFORMACIÓN

Permite consultar sus vuelos en un sistema de planos activos y los horarios, con posibilidad de incluir los de Star Alliance, antes de pasar a la reserva. En ésta presenta los vuelos disponibles, sus tarifas y precios y permite consultar otras fechas y seleccionar por tarifa.

RESERVA

Ofrece un sistema de reservas muy bien diseñado, con información muy completa y que contempla el billete y el *check-in* electrónicos. También incluye reservas de hoteles y coches de alquiler, pero no ofrece ningún área específica para la gestión desde las agencias.

GENERAL

Incluye información sobre el Grupo Austrian Airlines, un área de información de ayuda al viajero, otra con sus programas de promoción y sobre Austria y sus aeropuertos. También ofrece áreas de gestión de reservas de espectáculos y de contratación de seguros de viaje.

▲ Lo Mejor / Gestión de Vuelos

Su sistema de información y selección de vuelos y sus precios y tarifas permite reservar con gran comodidad.

▼ Lo Peor / No Área de Agentes

No ofrece ningún área de gestión para las agencias de viajes que sólo se deben limitar a la consulta de vuelos.

AUSTRIAN AIRLINES / Línea Aérea

Ponderación de los Valores

Peso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	DISEÑO									
10	FACILIDAD									
8	ROBUSTEZ									
10	VELOCIDAD									
6	% DEL PRODUCTO									
8	ACTUALIZACIÓN									
6	CALIDAD INFORMACIÓN									
10	COBERTURA PRODUCTO									
6	IDIOMAS									
10	GESTIÓN DE RESERVAS									
8	BILLETE ELECTRONICO									
6	OTROS SERVICIOS									
10	GESTION ESPECIFICA AGENCIAS									

EVALUACION NEXOTUR.COM

La página web de Austrian Airlines dispone de un sistema muy completo de reservas de vuelos, hoteles, coches de alquiler, entradas de espectáculos y seguros de viaje. Además, su gran navegabilidad permite acceder rápidamente a la información, aunque, por otro lado, no permite la reserva a los agentes.

8,4



Entrada / Presenta todas sus áreas de información y de gestión y la primera pantalla de reserva de sus vuelos.



Producto / Ofrece un sistema de planos activos para conocer sus trayectos y permite la consulta de los horarios.



Reserva / A partir de una completa información a la que se accede fácilmente, la reserva es muy cómoda y sencilla.