

TAM e AMADEUS, dez anos em evolução contínua

25/08/2009

“Melhorar a qualidade é um processo contínuo da TAM com benefícios aos nossos passageiros, nossos parceiros agentes de viagem e os clientes em geral. O nosso ingresso na comunidade Amadeus certamente coloca em foco a busca constante de aprimoramento da companhia”. Foi assim que Paulo Castello Branco, vice-presidente Comercial e Planejamento abriu a coletiva de apresentação do acordo TAM-Amadeus, anunciado oficialmente nesta terça-feira, dia 25, confirmando logo de início que a integração da empresa brasileira para a Star Alliance, em abril de 2010, pesou decisivamente neste processo.



Veja mais fotos (5)

Mais e melhores serviços foram anunciados como um todo. “A necessidade de uma solução tecnológica flexível e com escala suficiente para sustentar nossos planos de expansão futura, principalmente no setor internacional, encaminharam este processo”, explicou o executivo, indicando que foi uma decisão bastante rápida. Na licitação estabelecida a partir do ano passado, os estudos com a Amadeus foram concretizados em novembro.

A solução escolhida – *Altéa CMS* – será a nova plataforma que gerenciará todas as reservas, inventários e processos de controle dos voos, da TAM Linhas Aéreas e da TAM Airlines, que atende o Mercosul. A central de dados permitirá que a companhia mantenha um perfil atualizado dos clientes, com histórico de voos e preferências pessoais. A TAM também vai adotar a suite de serviços de comércio eletrônico da Amadeus para o suporte ao seu website e impulsionará as vendas on-line.

“Será a modernidade de nossos sistemas e uma significativa redução nos custos operacionais. É a tecnologia para maximizar o relacionamento com o cliente e vai permitir o crescimento com desenvolvimento compartilhado”, acrescentou o vice-presidente de Finanças, gestão e TI, Líbano Barroso, lembrando que mais de 60% das companhias associadas da Star Alliance já utilizam ou estão contratando a solução da Amadeus.

Castello Branco vai além. Afirmou que “esta parceria estabelece uma revolução dentro da TAM – desde a reserva até o embarque final. No cenário a médio e longo prazo, estamos preparando a TAM para muitos anos”, garantiu o executivo.

Junto aos dois altos executivos da TAM, estavam na mesa, pelo Amadeus, Julia Sattel, VIP de Tecnologia de Informação das empresas aéreas, com Jean-Philippe Mescere, diretor global e Décius Volmorbida, diretor para o Brasil e América Latina. Quem disse sobre o dia “muito especial e de orgulho pelo ingresso da TAM” foi Júlia, entremeando explicações sobre o sistema, as operações Amadeus em mais de 200 países e o desafio na solução da transferência dos 30 milhões de passageiros da TAM. Destacou que o sistema permite o ingresso de duas a três grandes empresas aéreas por ano, e que em 2009 o ingresso da empresa líder da América Latina é um fato marcante nesta excelência operacional.

Com a substituição de cerca de 50 sistemas atualmente utilizados, a TAM tem ‘previsão realista’ de alcançar US\$ 60 milhões em novas vendas, com o desenvolvimento e a redução de custos, além dos ganhos de confiabilidade na integração com a plataforma Star Alliance, reiterou Líbano, enquanto Paulo Castello Branco completou assinalando que o canal GDS Amadeus não está em primeira questão, o *e-tam* continua. O setor de agências de viagem e operadores representa 80% nas vendas das passagens da TAM.