

TAM fecha contrato de dez anos com Amadeus

por Vitor Cavacanti
25/08/2009

Companhia aérea quer modernizar processos e estar preparada para integração com Star Alliance; 600 pessoas estarão envolvidas no projeto

Melhorar atendimento ao cliente, dar mais agilidade, reduzir custos, integrar todos os processos desde a reserva das passagens até o desembarque de um passageiro. Esses são alguns objetivos que a TAM pretende alcançar ao selar um contrato de dez anos com a Amadeus, fornecedora de TI especializada na indústria de viagem e turismo. O valor do investimento não é revelado, mas, de acordo com a fabricante, trata-se do maior contrato do gênero fechado na América Latina.

Em coletiva de imprensa, nesta terça-feira (25/08), para formalizar o contrato, o vice-presidente comercial e de planejamento da TAM, Paulo Castello Branco, lembrou que, em abril do próximo ano, a companhia pretende estar completamente integrada à rede Star Alliance e que essa intenção foi um dos pontos que motivou a escolha pela plataforma Altéa CMS (Customer Management Solution) da Amadeus. "É a mesma plataforma adotada pelas companhias da Star", afirma.

Toda a área de TI da TAM - 600 pessoas entre contratados e terceiros - estará envolvida no projeto. A expectativa da empresa é muito grande em relação à implementação e, de acordo com Libano Barroso, vice-presidente de finanças, gestão e TI da companhia aérea, estima-se que, a entrada na Star Alliance e essa migração de sistema, gere US\$ 60 milhões em novas vendas por ano à TAM. "Teremos mais agilidade e redução de custo com a plataforma, isso será passado para toda a cadeia."

Como explicou Julia Sattel, vice-presidente de *airline* TI da Amadeus, o sistema permite mais precisão. O mapa de assentos, por exemplo, não traz apenas as poltronas já reservadas, mas todas as informações sobre o passageiro. "O crescimento das alianças é um dos motivos para esse contrato. Há o desafio de internacionalização e isso se reflete na TI", comenta.

A plataforma é modular e oferece uma arquitetura bastante flexível, como ressaltaram os executivos no evento. Além disso, a Star Alliance elegeu a plataforma Amadeus como padrão, o que influenciou a decisão da TAM. Entre os benefícios que o sistema confere está a facilidade do check-in. "Você compete conhecendo melhor o seu cliente, adapta ofertas, trata de forma diferenciada", frisa Julia.

O contrato de dez anos inclui a aquisição da plataforma bem como suas atualizações no período vigente. "Teremos uma plataforma única, upgrades e mudanças serão feitos rapidamente. Ganhamos em desenvolvimento e confiabilidade", afirma Barroso. O executivo explicou ainda que, apenas na primeira fase de implantação, 50 sistemas legados deixarão de existir.

Trata-se de um operação bastante complexa e que deverá consumir muitas horas de trabalho da equipe de tecnologia da informação da TAM. De acordo com Juliana Kfoury, diretora de TI da companhia aérea, foram feitos diversos estudos antes da opção pela Amadeus. Entre os principais requisitos para escolha do fornecedor, quando a companhia saiu em busca de uma nova solução, estava a aderência à Star Alliance, onde a Amadeus acabou levando a melhor.

"A primeira etapa de implantação acontecerá até o final do ano e outras etapas virão ao longo de 2010", calcula a executiva. Mas ela ressalta que a implementação completa deverá consumir cerca de três anos - prazo em que todas as funcionalidades contratadas estarão em operação. "Estamos mudando arquitetura de software e infraestrutura. Temos parceiros como IBM, EDS e Accenture que já trabalham no projeto."

Os módulos que compõem a plataforma trazem ferramentas para gestão de assentos, controle de inventário, perfil de clientes, reservas, pagamentos, emissão de cartões, balanceamento e peso de aeronaves, compras e reservas online, entre outras. Tudo trabalhando de forma integrada.