


Câmbio	Var(%)	Últ.
Dólar comercia	-0,26	1,8840
Euro comercia	-0,81	2,6820

12:55 - Fonte: Agência Estado, delay 15

Índice	Var(%)	Últ.
Ibovespa	-0,83	56020,09
Dow Jones	-1,68	9336,82

12:55 - Fonte: Agência Estado, delay 15

Notícias | Empresas e Negócios

Avalie esta notícia 
0 votos

Terça-feira, 25 de agosto de 2009, 18h26

TAM fecha acordo com Amadeus para gerir reservas

AE

A companhia aérea TAM anunciou hoje a formação de um parceria tecnológica de 10 anos com a Amadeus, empresa de soluções de Tecnologia da Informação (TI) para a indústria da viagem e turismo, para a implantação de um sistema de gestão de passageiros. Com a parceria, a TAM vai substituir diversos aplicativos usados atualmente pela companhia por uma única plataforma integrada baseada na Amadeus Altéa CMS (Customer Management Solution).

"A TAM cresceu rapidamente nos últimos anos, especialmente nas operações internacionais, e chegamos à conclusão de que necessitávamos de uma solução tecnológica flexível e com escala suficiente para sustentar nossos planos de expansão futura, visando consolidar e ampliar nossas posições de liderança conquistadas no mercado, além de melhorar ainda mais a qualidade dos nossos serviços aos clientes e oferecer maior interatividade e funcionalidade para nossos sistemas de vendas", afirmou, em nota da empresa, Paulo Castello Branco, vice-presidente Comercial e de Planejamento da companhia.

A nova plataforma vai gerenciar todas as reservas, inventários e processos de controle de partida dos voos, e estará totalmente integrada aos sistemas legados da empresa, tanto da TAM Linhas Aéreas quanto da TAM Airlines, esta com sede em Assunção, no Paraguai. Segundo a TAM, a central de dados vai permitir que a companhia mantenha um perfil atualizado dos clientes, com histórico de voos e preferências de cada um. "A identificação dos passageiros desde o momento da reserva até a coleta da bagagem no destino final permite que os funcionários da TAM ofereçam um serviço consistente e personalizado. Além disso, a empresa vai adotar também a suíte de serviços de comércio eletrônico (e-commerce) da Amadeus para dar suporte ao seu website e impulsionar as vendas online", informou a empresa, em nota.

"A plataforma da Amadeus é recomendada pela Star Alliance. Esse inclusive foi um dos fatores relevantes que determinaram nossa decisão de investir na solução Altéa CMS, pois agilizará nossa integração à maior aliança global do mundo, prevista para o primeiro trimestre de 2010, e nos dará o suporte tecnológico para prosseguirmos com nossos planos de expansão internacional, além de modernizar nossos sistemas e reduzir custos operacionais", disse o vice-presidente de Finanças, Gestão e TI da TAM, Libano Barroso. Mais de 60% das companhias aéreas associadas à Star Alliance - o acordo operacional de companhias aéreas da qual a TAM fará parte - já utilizam ou estão contratando a solução da Amadeus.

A diretora de TI da companhia, Juliana Kfour, explica que a TAM optou por um sistema modular, preparando a infraestrutura de base para crescer conforme o novo momento da TAM, que passará a integrar mais de 20 companhias aéreas em sua plataforma com a entrada na Star Alliance. "Foi desenhada uma arquitetura de integração mais simplificada e interativa, o que proporcionará maior agilidade e performance em termos de tecnologia e atendimento ao cliente. O desafio de virada fará com que a empresa passe por uma mudança total de processos e operações, além dos sistemas", disse.

Segundo a diretora, a TAM iniciou em março último o processo de treinamento e gerenciamento de mudanças para a operação na nova plataforma em todas as áreas da empresa, incluindo os funcionários da linha de frente nos aeroportos, das áreas de reservas, check-in, emissão de bilhetes e de vendas corporativas e ao consumidor nas lojas e no call center, programa TAM Fidelidade, estendendo-se aos agentes de viagem e outros parceiros.

Publicado em: 25 de agosto de 2009, 18h26

Alterado em: 25 de agosto de 2009, 18h26

+ RECENTES TAGS


12h13 Anunciada criação da Fibria, fusão entre Aracruz e VCF

11h00 Petrobras vai levar diesel da Coreia à Europa

09h42 Empresas de shoppings buscam se capitalizar

09h03 Kia vai ao Conar contra campanha da Hyunda

TAGS [aviação](#), [TAM](#), [tecnologia](#)

 O que são TAGS?   

COMENTÁRIOS