

TAM fecha acordo com Amadeus para gerir reservas

25 de Agosto de 2009 | 18:22

A companhia aérea **TAM** anunciou hoje a formação de uma 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, Líbano 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 Kfoury, 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.

 ENVIAR POR EMAIL

 IMPRIMIR

 COMPARTILHAR

Tamanho da letra: **A A A**