

TAM assina contrato de dez anos com a Amadeus

terça-feira, 25 de agosto de 2009, 17h48

A TAM escolheu a Amadeus, fornecedora de soluções de TI para a indústria da viagem e turismo, para a implantação de um sistema de gestão de passageiros de nova geração. O contrato, cujo valor não foi revelado, tem prazo de vigência de dez anos.

Com o acordo, a TAM vai substituir diversos aplicativos usados atualmente pela companhia por uma única plataforma integrada baseada no Amadeus Altéa CMS (Customer Management Solution).

Segundo Paulo Castello Branco, vice-presidente comercial e de planejamento da companhia área, a TAM cresceu rapidamente nos últimos anos, especialmente nas operações internacionais, fato que fez a empresa chegar à conclusão de que necessitava realizar a troca de tecnologia. "Precisávamos 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 Castello Branco.

A nova plataforma vai gerenciar todas as reservas, inventários e processos de controle de partida de 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.

Com a nova solução, 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. 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 on-line.

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 empresa, 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", esclarece ela.

Juliana conta ainda que a TAM iniciou em março passado 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.