

TAM completa migração para Amadeus com SUCESSO

15/11/2009

[« Ir para a lista de matérias](#)

Na transição que englobou sistemas de reservas e compras, emissão, remarcação e reembolso de passagens, a TAM completou de forma bem-sucedida, dentro do cronograma planejado, a primeira fase da mudança do seu sistema de gestão de passageiros para a solução Amadeus Altéa CMS (*Customer Management Solution*). A transição, que teve início às 13h do sábado (dia 14), foi consumada na madrugada de domingo (15), conforme o previsto.

Uma equipe de técnicos constituída de 600 pessoas, incluindo 300 profissionais da Amadeus, monitorou passo a passo o processo de transição, que também contou com um planejamento de segurança e contingência. Clientes que necessitaram fazer viagens em caráter de urgência e tiveram de adquirir suas passagens enquanto os sistemas estiveram fora do ar não deixaram de ser atendidos. Equipes de prontidão nos aeroportos deram todo o suporte necessário a esses casos.

“Agradecemos pela compreensão dos nossos clientes neste final de semana. Com a mudança, vamos aperfeiçoar nossos serviços e oferecer mais benefícios e comodidade aos nossos passageiros”, afirmou Juliana Kfoury, diretora de TI da TAM.

“A nossa empresa obteve um excepcional crescimento nos últimos anos, principalmente em sua atuação internacional. Com isso, chegamos a um ponto em que precisávamos de uma solução tecnológica mais integrada e flexível, que nos auxiliasse no aprimoramento dos nossos serviços e na expansão da companhia”, completou Líbano Barroso, presidente em exercício da TAM.

AE