



## Sistema novo para voar mais alto

16 de novembro de 2009 às 11h19

Depois de horas com parte do sistema de gestão de passageiros parado desde as 13 horas de sábado (14/11) até a madrugada de domingo, a companhia aérea TAM concluiu a mudança para uma solução da fornecedora Amadeus.

Segundo Paulo Castello Branco, vice-presidente Comercial e de Planejamento da TAM, a adoção da ferramenta da Amadeus é o primeiro passo para integrar a companhia à Star Alliance - maior aliança global de empresas de transporte aéreo. Ele diz que 60% das empresas-membro da associação utilizam a solução.

Com a nova solução, a companhia promete disponibilizar status de voos em tempo real pela internet, consultar tarifas e assentos livres, fazer conexões com outras empresas associadas à Star Alliance em qualquer parte do mundo e ganhar pontos no programa TAM Fidelidade voando por essas companhias.

Durante o período de transição, ficaram inoperantes os sistemas de reserva, compra, emissão, remarcação e reembolso de passagens, além do regaste de bilhetes-prêmios por meio do programa TAM Fidelidade. A companhia informa que 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.

Para alertar o público em geral sobre a mudança dos sistemas e pedir para que antecipasse suas reservas e compras a fim de evitar transtornos, a TAM promoveu uma ampla campanha de comunicação, que incluiu anúncios publicitários em mídia impressa e on-line.

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.