

TAM conclui com sucesso migração para plataforma tecnológica da Amadeus

Aviação

Seg, 16 de Novembro de 2009 09:49

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 último sábado, foi consumada na madrugada de domingo, conforme o previsto.

Durante esse período, 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. 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 online.

Cientes 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, declara Juliana Kfoury, diretora de TI da TAM.

Integração à Star Alliance

"A adoção do Amadeus Altéa CMS é um passo decisivo para a integração da nossa empresa à Star Alliance, a primeira e maior aliança global de companhias aéreas", explica Paulo Castello Branco, vice-presidente Comercial e de Planejamento da TAM. A plataforma é utilizada por 60% das empresas-membro da organização.

"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", declara Líbano Barroso, presidente da TAM.

Benefícios para os passageiros

Veja abaixo alguns dos benefícios que o novo sistema e a integração da TAM à Star Alliance trarão aos clientes da TAM:

- status dos voos em tempo real no website: qualquer internauta poderá ter informações sobre o andamento de determinado voo, bastando apenas informar o seu número;
- "Sou Flexível": a nova funcionalidade no portal da empresa vai permitir ao interessado consultar tarifas e disponibilidade de assentos não apenas na data selecionada como também para dias anteriores ou posteriores;
- conexões para qualquer ponto do planeta: os clientes TAM passarão a dispor dos serviços da rede de parceiras na Star Alliance, atualmente constituída por 25 empresas que operam 19.534 partidas diárias em 1.071 aeroportos de 171 países;
- transbordos mais rápidos: a integração do sistema vai permitir a montagem automática de conexões mais rápidas e eficientes;
- Programa de Passageiros Frequentes: ao voar por qualquer uma das companhias parceiras da Star Alliance, o cliente pontua no TAM Fidelidade. Com a integração do programa aos da rede de parceiros, o viajante passa a ter um histórico de acúmulo de pontos na Star Alliance, que lhe permitirá alcançar status de Gold ou Silver e dispor de facilidades como prioridade em embarque e lista de espera, acesso a salas VIP, entre outros serviços.