

Com tecnologia da Amadeus, novo portal e-Tam entra em operação domingo

Leila Melo



Gustavo Murad, diretor de Negócios para Airlines da Amadeus

Utilizada por 60 companhias aéreas no mundo, o Amadeus Altea CMS ganha mais uma adesão. No próximo domingo (15/11), os agentes de viagens já poderão comercializar os bilhetes da Tam Linhas Aéreas por um novo portal. O e-Tam ganha novas funcionalidades com a entrada do sistema Amadeus Altea CMS como gerenciador de seus negócios. A migração da atual ferramenta Sabre para a tecnologia Amadeus acontece a partir das 13h deste sábado (14/11) e levará cerca de 12 horas para ser completada. Durante esse período, serviços como reserva, compra, emissão, remarcação de passagens e resgate de passagem-prêmio estarão indisponíveis.

"O Amadeus está pelo menos três anos à frente de qualquer solução concorrente no mercado hoje. Por esse sistema, a empresa aérea consegue encaminhar informações preferenciais de um passageiro com agilidade. O agente não precisará ficar repetindo tais informações sempre que for efetuar sua reserva. O benefício dessa ferramenta pode ser sintetizada pela seguinte frase: eficiência operacional traduzida em satisfação do cliente", revela ao MERCADO&EVENTOS, Gustavo Murad, diretor de negócios para Airlines da Amadeus.

Entre as vantagens do Amadeus Altea, Murad destaca uma conectividade de vendas com mais de cem mil agências de viagens no mundo e a facilidade na busca, nas opções de compras e em serviços como alterações no ticket online e reembolso. O acesso ao novo portal da Tam será feito mediante um login e senha. Todo o agente treinado pela companhia aérea para atuar no e-Tam receberá um link para fazer o download do website. Até o final desta sexta-feira (13/11) mais de 8,3 mil agentes de viagens já haviam sido certificados no novo portal. Com essa mudança, a Tam avança o caminho para se integrar efetivamente a Star Alliance no ano que vem.

Para o dia da migração, a Amadeus montou um plano conjunto com a Tam para suporte as agências de viagens. Todas as unidades da Amadeus no mundo estarão envolvidas nesse processo. A empresa atende, globalmente, 104 mil agências em 219 mercados. No Brasil, especificamente, a Amadeus contabiliza o uso de sua tecnologia para quatro mil agências. A Tam, por sua vez, anuncia um atendimento especial até o próximo dia 30 de novembro. Um help desk exclusivo para as agências será disponibilizado pelo telefone (11) 3342-5405, das 9h às 18h30, de segunda a sexta-feira, e das 9h às 13h, aos sábados.

Gustavo Murad ressalta ainda que a partir desse acordo com a Tam, a Amadeus já prevê aumentar sua estrutura operacional na região da América Latina, principalmente no Brasil, onde conta atualmente com cem funcionários. "De fato, temos observado uma crescente demanda em toda a América Latina e já temos alguns investimentos confirmados e que serão aplicados em centros de desenvolvimento, treinamento e serviços para os próximos meses", adianta.