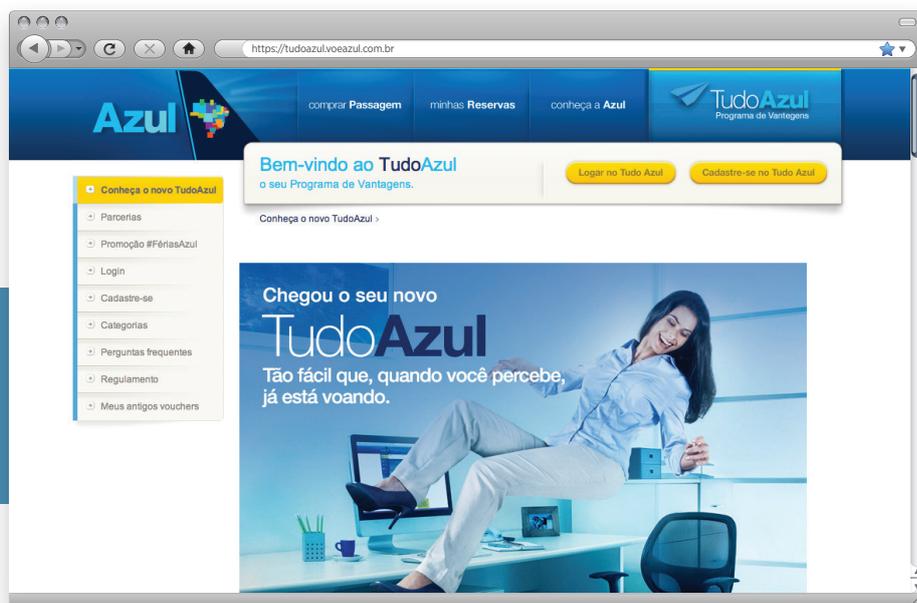


Azul Linhas Aéreas Brasileiras

<https://tudoazul.voeazul.com.br>



“A facilidade de atualização [de conteúdo] e a estabilidade da ferramenta são alguns dos benefícios que o Liferay Portal nos proporcionou.”

KLEBER LINHARES
diretor de T.I. da Azul Linhas Aéreas Brasileiras

INTRODUÇÃO

Desde 2012, a terceira maior companhia aérea do Brasil, a Azul Linhas Aéreas Brasileiras possui um programa de relacionamento inovador na plataforma Liferay. O programa de vantagens TudoAzul que hoje possui mais de 2 milhões de clientes foi um grande desafio pela quantidade de acessos e visibilidade tendo em vista o reconhecimento do mercado da Azul.

DESAFIO

A criação de um Customer Portal como o TudoAzul era um grande desafio, pois além de envolver múltiplas funcionalidades, existia um grande volume de dados que deveriam ser integrados e gerenciados. Por se tratar de um B2C acessado por milhões de usuários, segurança, estabilidade e escalabilidade eram pontos chave. O gerenciamento de informações sigilosas gerava ainda mais responsabilidade, pois além de dados pessoais, encontram-se informações de créditos, vouchers, entre outras solicitações disponíveis através do portal.

Também é importante citar que o relacionamento com o cliente no portal é um dos principais desafios, pois além de saber da existência do portal, o cliente tem que se sentir à vontade durante a navegação para o sucesso do projeto.

Além de todas as questões relacionadas aos clientes, era importante levar em consideração os colaboradores que iriam gerenciar o conteúdo do portal. Portanto, a mudança organizacional que a implementação de uma nova ferramenta iria trazer foi um item que se levou muito em consideração.

SOLUÇÃO

As funcionalidades de Workflow, o Drag and Drop, entre outras, tornam o Liferay Portal fácil de usar e sua implementação foi bem aceita pela equipe da Azul. Além disso, a estabilidade do portal gerou credibilidade e confiança para os funcionários ligados ao projeto.

Outro desafio, talvez o mais importante, era o Customer Relationship Management que foi estudado e resolvido através de duas soluções:

Personalização – A ferramenta Liferay permite que o portal seja altamente customizável, e foi assim trabalhada para que a página fosse personalizada.

Fácil de usar – A plataforma foi toda desenvolvida para que o cliente se sentisse completamente à vontade e não tivesse dificuldades durante o acesso ao Tudo Azul.

Com o Liferay Portal, é possível escalar uma aplicação de forma rápida e estável e para que todos os desafios de infraestrutura e desenvolvimento fossem devidamente resolvidos, testes foram feitos do começo ao fim do projeto.