

# Novas experiências no portal Avianca Brasil

Liferay possibilitou a criação de um novo site para a Avianca Brasil, com experiências personalizadas para seus clientes e autonomia necessária para sua equipe.

## Resumo

Atuando desde 2002, a Avianca Brasil conta com 23 destinos domésticos e 4 no exterior com 236 decolagens diárias, utilizando 55 aviões da Airbus – a frota mais jovem das Américas. Além disso, como o membro brasileiro da Star Alliance, a maior aliança global de companhias aéreas, a empresa conecta passageiros a mais de 1.300 aeroportos em todo o mundo, por meio de voos de 27 parceiras internacionais. Com o intuito de oferecer serviços ainda melhores, a companhia aérea tinha o desafio de entregar experiências mais personalizadas aos seus clientes em seu principal portal.

## In Brief

**Vertical:**  
Aviação

**País:**  
Brasil

**Caso de Uso:**  
CMS, Public Facing Portal

**Principais Funcionalidades:**  
Administração de conteúdo

“

Aprimoramos as experiências entregues pela Avianca Brasil, tanto para nossos clientes como para nossas equipes. A plataforma Liferay proporcionou toda a estrutura necessária para tornar isso possível.

*Tarcísio Gargioni*  
Vice-presidente da Avianca Brasil

## Desafios

- Obter a independência necessária para o time de marketing realizar publicações no site da companhia
- Customizar experiências para cada usuário
- Trazer novo conceito visual para o site, com interfaces modernas e intuitivas

## Resultados



### Personalização

Ofertas, preferências e histórico de pesquisa para cada cliente



### Desempenho

Melhoria na performance do site



### Interface

Novas UI e UX para o portal

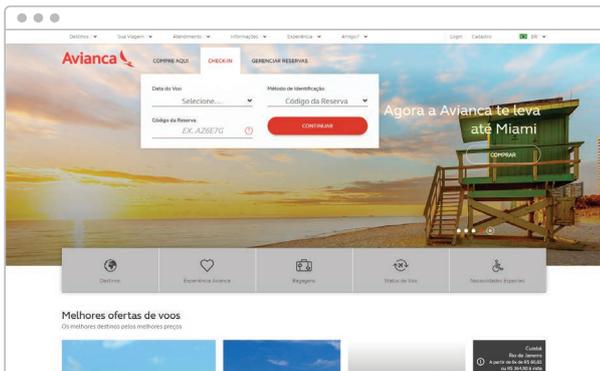


### Autonomia

Maior agilidade e fluidez para criação de experiências

## Sobre a empresa

A Avianca Brasil atende 23 destinos domésticos e 4 no exterior com 236 decolagens diárias, utilizando 55 aviões da Airbus. Reconhecida pela alta qualidade do seu produto, a companhia oferece diferenciais aos clientes, como entretenimento individual, refeição de bordo gratuita e maior espaço entre poltronas (é a única no país a estampar a categoria “A” do Selo Dimensional ANAC em todas as fileiras de assentos de todas as suas aeronaves). Sempre inovadora, foi a primeira empresa aérea da América do Sul a ter internet a bordo de aviões e uma das pioneiras na operação latino-americana do moderno A320neo. A estas vantagens soma-se o programa de fidelidade Amigo, que possui, mais de 4 milhões de clientes cadastrados. Além disso, como o membro brasileiro da Star Alliance, a maior aliança global de companhias aéreas, a Avianca Brasil conecta passageiros a mais de 1.300 aeroportos em todo o mundo, por meio de voos de 27 parceiras internacionais.



## Desafios

A Avianca Brasil precisava refazer seu principal site para entregar melhores experiências na web. Para prover estas interações, era preciso adicionar funcionalidades de personalização de ofertas e do histórico de pesquisa, além de repensar em novos UI e UX para o portal.

A experiência do time de Marketing da companhia aérea também precisava ser aprimorada: era necessário um poderoso CMS que possibilitasse uma maior autonomia na publicação de conteúdos e trazer facilidade e fluidez a este processo.

## Solução

A facilidade na gestão de conteúdos, compatibilidade com Clouds públicas e a eficiência em termos de consumo e infraestrutura tornaram Liferay a solução ideal para o projeto da Avianca Brasil. Não só isso, o uso de Single Page Applications provendo melhores experiências e seu impacto no consumo de hardware também foi um fator decisivo no processo de escolha da plataforma.

O *time to market* da solução permitiu um desenvolvimento relativamente rápido do projeto, em aproximadamente 4 meses, e contou com dois elementos essenciais: a parceria com a Accenture Brasil, que criou toda a UX e UI, além das integrações necessárias, e do nosso time de Global Services, com serviços de treinamentos e consultoria para o time envolvido.

Liferay e Accenture Brasil permitiram que a performance do site fosse sensivelmente melhorada. Além disso, a flexibilidade da ferramenta para criar experiências na web sem limitações, possibilitou maior independência e agilidade para a equipe de marketing, tanto do time de design como do time técnico para gerenciar e publicar diversos conteúdos no site. Clientes agora contam com display de ofertas personalizados através de suas preferências e localização. A funcionalidade de social connect também foi adicionada ao portal, permitindo o log in no site através do Facebook e Google, trazendo maior facilidade para o público.

Todas estas melhorias já apresentam resultados imediatos: a taxa de abandono das transações foi reduzida em 40% e houve um aumento de 6,5% na taxa de conversão. Agora, mais de 80 milhões de transações por mês no barramento de integrações são realizadas no novo portal Avianca Brasil.