

الخطوط الجوية البريطانية تتهدّد بعدم تكرار الفشل التقني



الثلاثاء 30 مايو 2017 م 10:05

صرحت الخطوط الجوية البريطانية BA انها ستتّخذ خطوات لضمان عدم تكرار الفشل في نظام الحواسيب الذي أدى إلى تقطّع السبل بحوالي 75 ألف راكب خلال عطلة نهاية الأسبوع، وهي العطلة التي تحولت إلى كارثة لحقت بالعلاقات العامة للخطوط الجوية البريطانية مما أدى إلى تقطّع السبل ببعض الركاب والنوم تحت بطانيات على الأرض أو ضمن عربات الأمتعة.

واضطررت الشركة على أثر ذلك الفشل يوم السبت الماضي إلى إلغاء جميع رحلاتها من مطار هيثرو أكثر المطارات ازدحاماً في أوروبا ومطار جاتوينيك، وذلك بعد أن واجهت مشكلة تسبّبت بها إمدادات الطاقة وأجبرتها على إيقاف عملياتها في جميع أنحاء العالم وضررت ماركة الاتصال والموقع الإلكتروني للشركة.

وكانت الشركة قد عادت إلى طبيعتها يوم الاثنين وتخطّط لتشغيل أكثر من 95 في المائة من الرحلات من مطاري هيثرو وجاتوينيك، حيث لم يتم إلغاء سوى مجموعة قليلة من الرحلات القصيرة.

وصرح أليكس كروز الرئيس التنفيذي للشركة إن جذور المشكلة التي أثرت أيضاً على الركاب الذي حاولوا السفر إلى بريطانيا تعود إلى زيادة الطاقة الاستيعابية يوم السبت مما أدى إلى إصابة أنظمة الرحلات ومراكز الاتصالات والأمتعة التابعة للشركة، وكان الأمر كبيراً مما جعل أنظمة النسخ الاحتياطي غير فعالة.

وأضاف الرئيس التنفيذي أنه بعد مرحلة الاضطراب فإن الشركة سوف تجري تحقيقاً شاملًا حول سبب الحادث واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان عدم تكراره مرة أخرى في المستقبل.

وقد تركت الشركة حساب تكالفة الاضطراب، سواء من حيث التأثير لمرة واحدة على أرباحها والضرر على المدى الطويل لسمعتها، وانخفضت أسهم الشركة الأم IAG التي تمتلك أيضاً شركات الطيران إيبيريا Iberia واير لينغوس Aer Lingus وفولينغ Vueling بنسبة 2.8 في المئة يوم الاثنين بعد الانقطاع.

وقال موقع التعويضات الجوية Flightstreet.com أنه مع إلغاء حوالي 800 رحلة من مطاري غاتوينيك وهيثرو يومي السبت والأحد فإن الشركة قد تدفع حوالي 61 مليون يورو (68 مليون دولار) كتعويض بموجب قواعد الاتحاد الأوروبي ولا يشمل هذا الرقم تكالفة سداد الإقامة الفندقيّة للعملاء.

وكان عدد من الركاب قد اشتكتوا من نقص المعلومات التي تلقواها من موظفي مكتب الشركة في المطار، في حين قال آخرون أن أمتعتهم قد فقدت، وقالت الشركة أنها تعمل على إعادة جمع المسافرين مع أمتعتهم بعد أن تم ترك العديد من الأشياء في مطار هيثرو في نهاية الأسبوع.