

CONVERSACIONES CONVERSATIONS



LA HISTORIA DE IBERIA, POR QUIENES MEJOR LA CONOCEN IBERIA'S HISTORY, BY THOSE WHO KNOW IT BEST

ANTONIO MAYO Y CAROLINA UTRILLA, EL ALMA DEL PUENTE AÉREO ANTONIO MAYO AND CAROLINA UTRILLA, MADRID-BARCELONA SHUTTLE

CAROLINA UTRILLA: ¡Qué alegría verte por el Puente Aéreo! Hacía ya mucho tiempo...

ANTONIO MAYO: Casi cuatro años. Ha habido muchos cambios desde que me jubilé.

C.U. Sí, acabamos de lanzar el nuevo Puente Aéreo. El 27 de mayo comenzamos con la fase 0. Fue una fase muy crítica, teníamos que desenchufar una aplicación para actualizarla, y sin posibilidad de vuelta atrás. Y hace muy poquito, el 19 de julio, sacamos el nuevo producto con mejoras técnicas y comerciales como la posibilidad de combinar la oferta de vuelos con Vueling, la opción de reservar –aunque también mantenemos los billetes abiertos– o el facilitar que el cliente pueda facturar por web o app. Vamos, que el cliente tiene todo lo que quiera, tanto si opta por gestionarse su viaje con anterioridad como si prefiere que lo hagamos nosotros aquí, en el aeropuerto. La migración ha sido dura, pero el resultado es brillante. Y nos queda todavía mucho por hacer. Tú también habrás vivido grandes retos, Antonio. ¿Cuándo empezaste a trabajar en el Puente Aéreo?

A.M. En el 92, coincidiendo con los Juegos Olímpicos. Yo venía de coordinación, por lo que ya conocía un poco el producto. Entonces era un momento muy complicado: había que replantear la forma de gestionar el Puente y, sobre todo, mejorar la

CAROLINA UTRILLA: It's so nice to see you here at the Air Shuttle (Iberia's shuttle service between Barcelona and Madrid). It's been a long time...

ANTONIO MAYO: Almost four years. There have been a lot of changes since I retired.

CU: Yes, we've just launched the new shuttle service. We started with the Phase 0 on 27 May. It was a critical stage. We had to unplug an application to update it – there was no possibility of turning back. On 19 July, we launched the new product with technical and commercial improvements, including the ability to combine the offer of flights with Vueling, the option to book – although we're also maintaining our open tickets – or to facilitate customers checking in via the website or app. The client has everything they could possibly want, whether they wish to set up their trip in advance or they require us to do it here, at the airport. The migration has been hard but the result is brilliant. And we've still got a long way to go. I bet you've experienced some big challenges, Antonio. When did you start to work on the Air Shuttle?

AM: In 1992, the year of the Barcelona Olympics. I came from Coordination, so I already had some idea of the product. It was a tough moment. We had to rethink the way we were managing the shuttle and, most importantly, improve punctuality. To do that, the

CONVERSACIONES CONVERSATIONS

puntualidad. Para hacerlo, lo más importante era estar cerca de la operación y ver qué es lo que pasaba. Y hablar con los implicados, incluidos, por supuesto, los clientes. A veces, cuando había algún retraso, acompañaba personalmente a algún cliente al avión para que el comandante le contara a qué se debía, y eso ayudaba. Después, en el 94, comenzó a operar otra aerolínea y fue entonces cuando pusimos en marcha lo del asiento central libre para la clase Business. Al hablar con los pasajeros, nos contaban que no tenían espacio para leer el periódico y de ahí surgió la idea... Era cuando teníamos las tarjetas plastificadas...

C.U. Yo todavía las guardo. La de veces que me han sacado de apuros... (ríe).

A.M. Eso y el tener un equipo dedicado al Puente. Facturación, embarque y rampa eran exclusivos para el Puente Aéreo. Se conocían entre ellos, sabían a la perfección cómo trabajaban, dónde colocaban las maletas, todo. Eran rapidísimos. Venían incluso de otras compañías para ver cómo lo hacíamos.

C.U. Ahora también funcionamos así. Antonio, como es mi caso, el mayor reto de tu época fue la informática, ¿no?

A.M. Sí, en 2002 empezamos con la mecanización, ¿te acuerdas? Pasamos del proceso manual de las tarjetas de colores al TPA, el sistema operativo con el que se trabajaba hasta ahora. Era una aplicación propia solo para Iberia, una maravilla.

C.U. Es verdad, era muy visual. Lo que hemos hecho ahora ha sido mantener todas las ventajas del sistema anterior, pero cambiando el *hardware* y el *software*, que ya eran muy antiguos. Hemos migrado el sistema operativo a un programa nuevo adaptado al producto del Puente Aéreo, y así hemos conseguido agilizar los procesos más aún. Las transacciones están programadas para que, cuando el agente introduzca el número de billete del cliente o su localizador, pueda chequear si lleva maleta o no y darle al OK sin más. Así la facturación es rapidísima.

A.M. La inmediatez siempre ha sido la premisa del Puente Aéreo.

C.U. Sí, antes y ahora. Nuestro objetivo es siempre sacar el avión en hora, o antes, y que el cliente se vaya encantado.



most important thing was to stay close to the operation and see what was going on. And talk to the parties concerned, including – of course – the customers. Sometimes, when there was a delay, I'd personally accompany a customer to the plane so that the captain could explain to them exactly what had caused the delay, and that helped. Then, in 1994, another airline started to operate and that's when we launched the open middle seat in Business. When we spoke with the passengers, they told us that there wasn't enough room to read the newspaper, and that's where the idea came from. That was back when we had the plastic boarding cards...

CU: I still have them. They've got me out of trouble a few times in the past... [laughter]

AM: That, and having a team dedicated to the shuttle. Check-in, boarding and ramp were exclusive to the shuttle service. Everyone knew each other. Everybody knew perfectly well how everyone else worked, where they put the bags, everything. They were incredibly fast. People even came from other companies to see how we did it.

UC: We also work like that, with a set team. Antonio, just like me, the biggest challenge during your time here was the computers, wasn't it?

AM: Yes, in 2002 we started with mechanisation, remember? We went from the manual process with coloured cards to the TPA, the operating system we work with now. It was an in-house application exclusively for Iberia – it was a wonder.

CU: It's true, it was very visual. What we've done now is to maintain all the advantages of the previous system, but have changed the hardware and the software because they'd become quite old. We've migrated the operating system to a new program adapted to the Air Shuttle product and managed to streamline processes even more. The transactions are programmed so that when the agent enters the customer's ticket number or locator, they can check to see whether the customer is carrying a bag or not and simply give the OK. So check-in is very quick.

AM: Immediacy has always been the premise of the Air Shuttle.

CU: Yes, then and now. Our goal is always to get the plane out on time – or early – and for the customer to leave us delighted.

