

Sita: entro il 2025 la maggioranza dei passeggeri gestirà il viaggio via smartphone



Entro il 2025 sette passeggeri aerei su dieci (68%) saranno totalmente “digitali”, cioè gestiranno e monitoreranno tutte le fasi del viaggio da dispositivi mobili: dalle notifiche sulla posizione del bagaglio, alle informazioni sull'imbarco, ai pagamenti. È quanto emerge dal report 2025: Air Travel for a Digital Age di Sita, il fornitore globale di tecnologia per il trasporto aereo, secondo il quale i viaggiatori chiedono più servizi automatizzati e il pieno controllo su ogni fase del proprio percorso, per un viaggio sempre più self-service.

“Abbiamo a che fare con un vero e proprio cambiamento demografico: oggi le persone gestiscono ogni aspetto della vita quotidiana da smartphone e tablet, e si aspettano di fare lo stesso per il viaggio aereo – ha commentato Barbara Dalibard, ceo di Sita -. Come rilevato da Sita, per l'83% dei responsabili IT di compagnie aeree e aeroporti questo mutamento di abitudini sarà l'elemento più influente sulla definizione della strategia per le soluzioni per i passeggeri nei prossimi sei anni, fino al 2025”. Inoltre, secondo Dalibard gli operatori – aerolinee, scali e altri stakeholder – devono mettere in atto una sempre maggiore collaborazione per operazioni sempre più efficienti e per consentire ai passeggeri di vivere l'esperienza di viaggio positiva e senza intoppi che chiedono.

Le irregolarità nella gestione dei bagagli causano fastidio ai passeggeri e costi per gli operatori: se il numero di bagagli disguidati è diminuito nell'ultimo decennio – da 14,7 ogni mille passeggeri nel 2008 a 5,69 nel 2018 – ancora lo scorso anno l'industria del trasporto aereo ha speso 2,4 miliardi per problematiche con borse e valigie. La gestione del bagaglio è un esempio della necessità di collaborazione fra operatori, considerando che in un singolo viaggio una valigia può transitare in una dozzina di mani diverse, fra una o più compagnie aeree, aeroporti, fornitori di assistenza a terra, agenzie doganali. Se i dati non sono condivisi correttamente fra gli operatori, è difficile tenere traccia della valigia o fornire informazioni al passeggero che chiede notizie sulla posizione del proprio bagaglio. La biometria è un'alleata chiave per una sempre maggiore automatizzazione delle operazioni e un passaggio fluido tra le diverse fasi del viaggio. Entro il 2021 il 63% delle aerolinee implementerà gate self-service che utilizzano tecnologia biometrica e il riconoscimento delle identità, il 48% gate che sfruttano la sola biometria; il 58% degli aeroporti installerà gate biometrici. E tale tecnologia è destinata a espandere le proprie funzionalità: il 54% dei responsabili IT di compagnie aeree e aeroporti ritiene che “token” di viaggio biometrici duraturi – cioè non più validi per un solo viaggio o aeroporto, ma per più spostamenti – siano un elemento chiave per definire la passenger experience del futuro.

