Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Nazionale

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Entro il 2025 il 70% dei passeggeri gestirà tutto il viaggio aereo dallo smartphone

notizia pubblicata **13 Settembre 2019** alle ore **13:29** nella categoria **Curiosita'**

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. 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", ha detto Barbara Dalibard, CEO di SITA, secondo la quale gli operatori devono mettere in atto una 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.

"Per trarre vantaggi concreti dalla tecnologia biometrica, noi come industria dobbiamo lavorare insieme per sviluppare – in pieno accordo – un'identità digitale che non solo fornisca ai passeggeri controllo sulla propria identità, ma che sia anche accettata in ogni aeroporto e attraverso le frontiere, come oggi sono i passaporti. Questo passaggio non può avvenire se non con un'ampia collaborazione di tutti", ha detto Dalibard.

In questa direzione, SITA sta già lavorando con organizzazioni del settore come IATA, ICAO e ACI; è inoltre "founding steward" della Sovrin Foundation, organizzazione privata non-profit la cui missione è abilitare le identità digitali distribuite e decentralizzate.