

Entro il 2022 la Cina userà l'intelligenza artificiale per assistenza top ai passeggeri aerei

notizia pubblicata **05 Dicembre 2019** alle ore **12:21** nella categoria **Trasporti**



Agenti virtuali e chatbot al posto di operatori ai desk aeroportuali e ai contact center: secondo il report SITA 2019 China IT Insights realizzato da SITA, l'88% delle compagnie aeree e degli aeroporti in Cina guarda all'Intelligenza Artificiale (IA) come a una tecnologia chiave da qui al 2022 per dare ai passeggeri l'esperienza di viaggio ultra-personalizzata che desiderano.

Il focus degli operatori porterà a una rapida impennata dell'uso di questa tecnologia in Cina, dove già oggi quasi la metà delle compagnie aeree (43%) ha implementato servizi di customer service basati sull'IA. Tali investimenti incontrano la richiesta dei passeggeri di aerolinee e scali cinesi: il 64% vorrebbe un assistente di viaggio digitale.

L'IA è la prima fra le tecnologie a cui l'industria del trasporto aereo in Cina guarda per arricchire l'offerta di servizi per il mobile e rendere il viaggio sempre più self-service, in ogni fase del percorso.

“Aeroporti e compagnie aeree in Cina vantano una lunga esperienza nell'adozione di tecnologie e soluzioni self-service per rendere le operazioni più efficienti e offrire ai passeggeri servizi di qualità sempre maggiore. Ora grazie all'IA saranno in grado di fornire più servizi, più veloci e a un numero maggiore di persone. L'ampio uso di soluzioni self-service da parte dei passeggeri incoraggia compagnie aeree e aeroporti in Cina a implementare tali opzioni. Noi di SITA vediamo che molti operatori del settore sono pronti ad adottare soluzioni biometriche, portando così i servizi self-service a un livello superiore”, ha detto

May Zhou, vicepresidente e General Manager di SITA Cina.

Oggi gate di imbarco self-service biometrici sono attivi nel 27% degli scali; in soli tre anni il dato salirà al 66%. E più della metà degli scali ha in previsione l'utilizzo di un singolo token biometrico per tutti i checkpoint durante il viaggio. Anche le compagnie aeree stanno lavorando per implementare gate di imbarco self-service che usano la biometria per l'identificazione; il 60% li userà entro i prossimi tre anni per garantire ai passeggeri un transito in aeroporto sicuro e senza intoppi.

I servizi per i dispositivi mobili sono essenziali per soddisfare le esigenze dei passeggeri in Cina ed entro il 2022 saranno oggetto di investimenti da parte di tutte le compagnie aeree e del 93% degli aeroporti. Oggi le aerolinee forniscono già servizi mobile che includono la ricerca voli, le offerte, il check-in, notifiche sullo stato del volo. Una compagnia su cinque utilizza i dispositivi mobili anche per vendere ai passeggeri giornali, riviste, film e TV.

Anche gli aeroporti investono in servizi per dispositivi mobili per offrire ai passeggeri un'esperienza più personalizzata. Servizi come le notifiche sul volo e sull'aeroporto e la gestione del rapporto con il cliente sono ormai stabilmente offerti da più dell'81% degli scali. In più, gli aeroporti in Cina incoraggiano i passeggeri a usare smartphone e tablet per i pagamenti: quasi tre scali su quattro consentono ai viaggiatori di acquistare servizi aeroportuali pagando "cashless" tramite mobile. Questo servizio "ultra-personalizzato" conferma che i dispositivi mobili sono uno strumento essenziale per i passeggeri in Cina.

Il report SITA evidenzia che la tecnologia blockchain è un'altra area chiave per gli investimenti delle compagnie aeree. Oggi solo il 24% ha in piano iniziative e sperimentazioni per questa tecnologia; entro il 2022 questo dato salirà all'80%. Questo è in linea con i recenti trend e impegni con la tecnologia blockchain nel Paese.