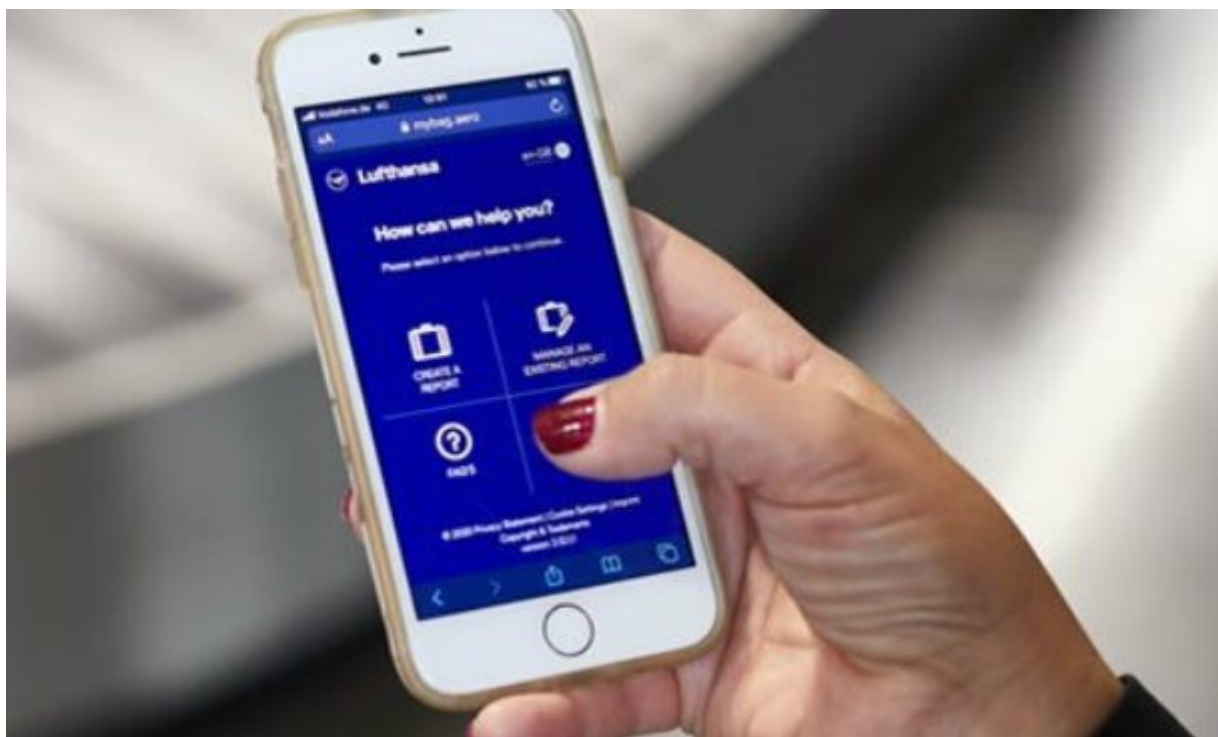


Bagagli disguidati, -70% in 12 anni grazie alla tecnologia

notizia pubblicata **29 Settembre 2020** alle ore **11:37** nella categoria **Trasporti**



Soluzioni IT che tracciano la posizione di ogni valigia per tutto il viaggio: questa la tecnologia chiave che ha consentito di ridurre il numero di bagagli riconsegnati in ritardo, danneggiati, smarriti o rubati fino a raggiungere nel 2019 il dato di 5,6 ogni mille passeggeri – il più basso finora – con un calo dell’1,6% rispetto al 2018 e una caduta del 70% dal 2007, pur a fronte di una costante crescita dei passeggeri negli anni (+83% dal 2007). È quanto emerge dal 2020 Baggage IT Insights di SITA, fornitore globale di tecnologie per il trasporto aereo, che individua nelle soluzioni IT anche la risposta alle esigenze per la gestione di borse e valigie nel ‘New normal’ post Covid-19, quando i passeggeri chiedono più opzioni self-service per gestire il viaggio dai propri dispositivi mobile e compagnie aeree e aeroporti hanno la necessità di guadagnare efficienza, limitando costi e intoppi.

“Anche se attualmente il trasporto aereo gestisce traffici inferiori a quelli a cui eravamo abituati, occorre che sin da subito gli operatori si dotino delle tecnologie adeguate a garantire la massima efficienza possibile in questa emergenza sanitaria e a ridurre le irregolarità relative ai bagagli quando si ritornerà ai volumi precedenti – cosa che secondo IATA non accadrà prima del 2024. Noi di SITA siamo a disposizione del settore per rispondere alle esigenze più specifiche con soluzioni adattate ai requisiti imposti dall’emergenza Covid-19: è il caso, per esempio, di WorldTracer Self Service – recentemente adottato dal Gruppo Lufthansa – che in caso di irregolarità con il bagaglio consente ai passeggeri di gestire tutto il processo direttamente dal proprio smartphone, riducendo lo stress ed evitando code ai desk

in aeroporto”, ha detto Sergio Colella, presidente Europa di SITA.

Sempre più passeggeri e bagagli, sempre meno irregolarità: questa la tendenza nel trasporto aereo nell’era pre Covid-19. Se nel 2007 a volare erano 2,48 miliardi di persone e le irregolarità riguardavano 46,9 milioni di valigie, nel 2019 i bagagli disguidati sono stati 25,4 milioni a fronte di una cifra record di 4,54 miliardi di viaggiatori e di una sempre maggiore tendenza dei passeggeri a portare con sé almeno un bagaglio. Nel 2018 infatti l’81% ha imbarcato almeno una borsa, per un totale di 4,3 miliardi di valigie “in volo”.

Irregolarità sempre più contenute: il 95% dei bagagli disguidati è stato restituito al proprietario – seppur in ritardo o danneggiato – e solo il 5% è stato smarrito. Si è inoltre ridotta al 45% la percentuale di irregolarità verificatesi nel trasferimento di valigie e borse da un aereo all’altro, il momento di maggiore criticità.

Pur a fronte di tali dati, la gestione delle irregolarità relative al bagaglio ha continuato a costituire una spesa ingente per l’industria del trasporto aereo, nel 2019 pari a 2,5 miliardi di dollari. Un elemento che ha portato il settore a individuare la gestione dei bagagli come uno dei focus per gli investimenti IT. Il 91% delle compagnie aeree e il 69% degli scali hanno implementato o implementeranno entro il 2022 notifiche in tempo reale relative al bagaglio per i propri staff, mentre i desk self-service per il bag drop sono stati o saranno installati dall’83% delle aerolinee e dal 75% degli aeroporti.

Le tecnologie di gestione del bagaglio – dalla tracciatura alle notifiche in tempo reale a staff e passeggeri – sono strategiche anche nella ‘Nuova normalità’, dato che in aeroporto è necessario ridurre le code; le soluzioni contactless e self-service sono più sicure ed efficienti sia per i passeggeri che per gli staff. Inoltre, potrà crescere la percentuale di viaggiatori che imbarcheranno le valigie in stiva – anche a seguito dei provvedimenti presi da alcune aerolinee di ridurre i bagagli ‘a mano’ in cabina.

Strumento chiave per una risposta a queste esigenze è lo smartphone: due terzi dei passeggeri vuole utilizzarlo per ricevere informazioni in tempo reale sui propri bagagli, in particolare nel caso qualcosa vada storto; il 65% per segnalare irregolarità relative alla propria valigia. Secondo il Baggage IT Insight, nove passeggeri su dieci tramite un’app vorrebbero tracciare i propri bagagli in ogni momento del viaggio e chiederebbero di ricevere notifiche sul punto di ritiro bagagli, all’arrivo.

Il Gruppo Lufthansa ha scelto WorldTracer Self Service di SITA, un’applicazione su mobile che permette ai viaggiatori di segnalare in pochi minuti anomalie nella riconsegna di borse e valigie, presentando i dettagli su volo, bagaglio e passeggero in quattro semplici passaggi, evitando code. Dopo il successo riscosso da un test all’aeroporto di Monaco di Baviera, Lufthansa ha attivato il servizio allo scalo di Francoforte, con l’intento di estenderlo in tutto il mondo nei prossimi mesi. Il servizio sarà disponibile anche per i passeggeri di SWISS e Austrian Airlines.

Oltre a soddisfare i nuovi requisiti igienici Covid-19, WorldTracer Self Service consente alle compagnie aeree di risparmiare in media 10 dollari per ogni segnalazione di bagaglio disguidato, eliminando la necessità di un’infrastruttura aggiuntiva per gestirle. Un servizio apprezzato dai viaggiatori: i passeggeri che utilizzano tecnologie self-service per tracciare le proprie valigie, infatti, sono meno stressati di quelli che non le usano e registrano livelli di soddisfazione superiori del 8,6%.