

Sita: nel 2013 gli aeroporti torneranno a investire sull'IT

notizia pubblicata **13 Settembre 2012** alle ore **12:12** nella categoria **Aeroporti**



Continua la corsa da parte degli aeroporti di tutto il mondo per essere sempre aggiornati su dispositivi mobili quali smartphone e tablet, social media e tecnologie intelligenti – inclusi servizi di geolocalizzazione. È quanto emerge dalla nona edizione della SITA Airport IT Trends Survey, indagine basata sulle risposte fornite da 91 società di gestione aeroportuali che rappresentano il punto di vista di 173 aeroporti di tutto il mondo.

Se per il 2012 gli investimenti in IT e servizi di comunicazione registrano una crescita, ancorché contenuta, pari al 4,36% dell'intero fatturato contro il 4,09% del 2011, nel 2013 si registrerà un netto aumento: più della metà degli aeroporti (52%) intende infatti incrementare la quota di fatturato dedicata all'IT.

Grazie agli investimenti in IT, un esempio dei cambiamenti cui i passeggeri assisteranno è la rapida evoluzione delle applicazioni per dispositivi mobili, con 88 aeroporti su 100 pronti ad investire per il loro sviluppo entro il 2015. L'obiettivo è offrire ai passeggeri la possibilità di essere costantemente informati sul proprio volo e sui tempi di attesa. Otto aeroporti su dieci, poi, intendono investire anche nei social media che, attualmente, sono usati per lo più per servizi di assistenza alla clientela e per valutazioni sul gradimento del proprio operato. I nuovi sviluppi nel settore IT guardano ad apps e social media come a strumenti da usare per permettere ai clienti di vivere un'esperienza più personale di viaggio e di gestirla direttamente in tutte le fasi.

Ma cresce anche l'importanza dedicata ai gps per non perdere tempo (e per non perdersi) in aeroporto. Negli aeroporti, infatti, continua a crescere il numero dei passeggeri: nel 2011 sono stati 2,87 miliardi, a +17,6% rispetto al 2010. Ed è per questo che la metà degli aeroporti guarda alla geolocalizzazione come a una delle priorità per gestire il flusso di passeggeri. Entro i prossimi tre anni, nuove applicazioni per smartphone e tablet per muoversi negli aeroporti sono destinate a diventare la normalità. Oggi solo un aeroporto su dieci offre questi servizi, ma la percentuale è destinata a salire al 70% entro il 2015.

Ma le società di gestione degli aeroporti stanno sviluppando anche tecnologie di geolocalizzazione per tracciare, in tempo reale, la posizione di staff, veicoli, bagagli e altri beni e risorse chiave, così come per monitorare i flussi di passeggeri.

Infine, per quanto riguarda l'estensione delle operazioni da svolgere in self-service, l'indagine SITA ha individuato importanti passi avanti nell'utilizzo dei chioschi. L'implementazione della stampa delle etichette per bagagli presso i chioschi self service negli aeroporti è raddoppiata dal 2011 al 2012, e sono in programma forti piani di investimento per la registrazione assistita dei bagagli, con l'83% delle strutture

che intende realizzarla entro il 2015. Oltre a ciò, il 60% degli aeroporti ha in piano di offrire ai passeggeri, entro la stessa data, la possibilità di registrare i bagagli in modalità completamente self-service.