Travelnostop
il giornale del travelling italiano

L’IA debutta nella gestione bagagli smarriti delle compagnie aeree arabe

Autore: Monia Marchese

Data: 04 Novembre 2026

In occasione della 59ª Assemblea Generale Annuale dell’**Arab Air Carriers’ Organization (AACO)** a Doha (ospitata da Qatar Airways), AACO e la multinazionale IT per il trasporto aereo **SITA** hanno siglato un Memorandum d’Intesa (MoU) per adottare la nuova soluzione **SITA WorldTracer® Bag Mate**. Il servizio, basato sull’Intelligenza Artificiale, punta a semplificare e velocizzare la gestione e la riconsegna dei bagagli disguidati o in ritardo per i vettori arabi associati.

Come evidenziato dal report *SITA 2026 Baggage IT Insights*, nonostante una riduzione del 23% dei disguidi nel 2025, la gestione delle irregolarità è costata al settore globale **6,3 miliardi di dollari** (con tre bagagli su quattro semplicemente in ritardo). In Medio Oriente, dove circa quattro passeggeri su dieci viaggiano con voli in coincidenza (una quota più che doppia rispetto alla media globale), i trasferimenti rappresentano la causa principale di criticità. Come spiegato dal Segretario Generale di AACO **Abdul Wahab Teffaha** e dal President Middle East and Africa di SITA **Selim**

Bouri, Bag Mate consente ai viaggiatori di segnalare anomalie via web o WhatsApp; l’IA comprende il linguaggio naturale, apre la pratica su WorldTracer®, aggiorna il passeggero e trasferisce agli operatori umani solo i casi ad alta complessità, riducendo le code ai banchi e i costi operativi.

Dettagli sulla piattaforma SITA WorldTracer® Bag Mate

- **Assistenza automatizzata e multicanale:** Il passeggero può segnalare lo smarrimento o il danneggiamento descrivendo il problema su WhatsApp o sul sito web del vettore.
- **Integrazione con WorldTracer®:** L’IA estrapola le informazioni mancanti, apre la pratica nel sistema globale di tracciamento SITA e fornisce aggiornamenti in tempo reale sullo stato della ricerca.
- **Vantaggi operativi per hub ed aeroporti:** Riduzione delle chiamate al servizio clienti, decongestionamento dell’area arrivi e reindirizzamento del personale di terra sui casi complessi.
- **Accordo strategico AACO-SITA:** Quarto anno consecutivo di partnership (dopo le iniziative su identità digitale, *SITA Eco Mission* e tracciamento delle emissioni), con condizioni d’accesso preferenziali per le compagnie associate ad AACO.

Riferimento articolo: https://travelnostop.com/news/trasporti/lia-debutta-nella-gestione-bagagli-smarriti-delle-compagnie-aeree-arabe_692231

Generato il 17/11/2026