

## Sempre più self service nel trasporto aereo: dal chek-in ai bagagli

notizia pubblicata **27 dicembre 2018** alle ore **12:19** nella categoria **Trasporti**



Nelle festività natalizie si vola sempre più self-service: dal check-in all'etichettatura bagagli, dall'orientamento in aeroporto all'intrattenimento in volo e la segnalazione di irregolarità, aumentano le soluzioni tecnologiche sviluppate da compagnie aeree e aeroporti per consentire ai passeggeri maggiore autonomia nella gestione del viaggio.

È quanto rilevato dall'indagine 2018 Air Transport Cybersecurity Insights di SITA, che rileva come la tecnologia sia alleata chiave dell'industria del trasporto aereo per fornire a un numero sempre maggiore di passeggeri – secondo IATA saranno 4,3 miliardi nel 2018, +6% rispetto al 2017 – un'esperienza di volo positiva e personalizzata, semplificando al contempo le operazioni per il settore.

Autonomia nella gestione del bagaglio: questa la priorità per le aerolinee, che stanno studiando soluzioni per consentire ai passeggeri di etichettare i bagagli già a casa (oggi possibile o allo studio per il 14% dei vettori; saranno il 41% entro il 2021) e di monitorare in tempo reale borse e valigie dal proprio dispositivo (oggi possibile o allo studio per il 16% dei vettori; saranno il 68% entro il 2021). E il 30% delle compagnie aeree – oggi è il 16% – entro il 2021 vuole implementare il bag drop tramite robot.

Inoltre, i dispositivi mobile saranno sempre più gli strumenti di dialogo con le compagnie aeree: entro il

2021 il 60% delle aerolinee li utilizzerà per fornire aggiornamenti in tempo reale sulla posizione di borse e valigie e per comunicare eventuali irregolarità relative al bagaglio. Applicazioni delle compagnie aeree per smartphone e tablet saranno il canale dedicato alle relazioni con i passeggeri, che potranno usarle per la risoluzione di problemi (47%), per la gestione self-service di operazioni irregolari (52%). Il 55% delle aerolinee sta lavorando per fornire sui dispositivi mobile servizi di customer care basati sull'Intelligenza Artificiale.

Per i gestori degli scali la priorità è rendere l'imbarco sempre più self-service tramite soluzioni di gestione delle identità, che saranno introdotte ai vari punti di contatto propedeutici al volo. Se la maggioranza degli aeroporti ha in piano di implementarle al check-in (entro il 2021 sistemi di gestione delle identità saranno introdotti nel 74% degli scali), tale tecnologia farà progressivamente ingresso in tutte le fasi: l'imbarco bagagli (70%); i controlli di sicurezza in aeroporto (68%); i gate di imbarco alla partenza (64%); i gate self-service per i transfer (48%); quelli all'arrivo (58%). A queste si aggiungono le soluzioni basate sulla tecnologia biometrica: nel prossimo triennio il 59% degli scali ha in piano l'installazione di gate self-service che sfruttano la biometria e i documenti di viaggio; il 52% intende utilizzare quelli basati solo sulla tecnologia biometrica. Quasi la metà degli scali (47%) sta lavorando invece per utilizzare la biometria a tutti i check-point.