Sita: il 97% di chi vola è connesso. Le compagnie fanno rotta sull'IT

Il 97% di chi viaggia in aereo ha con sé almeno un dispositivo digitale: è uno dei dati che emerge dalla ricerca **The future is personal**, realizzata da **Sita, Società internazionale telecomunicazioni aeronautiche**. L'indagine, condotta su circa 6.000 passeggeri, 106 aeroporti e compagnie aeree, rivela che negli ultimi quattro anni c'è stato un considerevole aumento degli investimenti su servizi mobile da parte delle compagnie, dell'uso dello smartphone e delle possibilità per i passeggeri di acquistare biglietti, fare il check-in o accedere a informazioni sul volo attraverso le app. **Il 66% delle compagnie aeree ora dispone infatti di applicazioni per check-in, il 68% di applicazioni per la vendita di biglietti e il 62% app per gli aggiornamenti sui voli. La tendenza è analoga per gli aeroporti: il 50% degli scali offre app per informazioni e aggiornamenti sui voli**.
Nonostante questo, da parte degli utenti finali la crescita e l'uso degli strumenti mobile si rivela più lenta. Il 57% dei passeggeri dichiara di usare il cellulare per ottenere indicazioni e il 48% per effettuare pagamenti, ma il 24% non ha mai usato app per il viaggio. Dalla ricerca emerge inoltre il desiderio dei passeggeri di fare un'esperienza personalizzata dei servizi di volo, sia a terra sia a bordo, di essere informati in caso di interruzioni o disagi e di potere gestire gli ebentuali cambiamenti del loro volo.
Un altro studio, **il rapporto Airport IT Trends 2014**, condotto da Sita in collaborazione con **ACI (Airports Council International)**, l'associazione internazionale degli aeroporti civili sempre su 106 aeroporti, conferma che siamo nell'era del viaggiatore always on. **Gli investimenti in innovazione sono in crescita negli aeroporti di tutto il mondo e nel 2014 la cifra impiegata per implementare sistemi high tech negli scali toccherà i 7 miliardi di dollari**. Nel corso del 2014 il 65% degli aeroporti ha introdotto nuove soluzioni per il passeggero e nei prossimi tre anni l'86% degli scali investirà in chioschi multi-service, servizi di imbarco-passeggeri e imbarco-bagagli self-service. Inoltre, il 50% degli aeroporti già offre servizi mobile per aggiornamenti in tempo reale sui voli, ma entro il 2017 diventeranno oltre il 90%. La maggior parte degli aeroporti intende espandere i servizi mobile per gestire le relazioni con i clienti (78%), l'orientamento in aeroporto (72%), la fornitura di notifiche sui tempi di attesa (73%), la vendita al dettaglio (65%).
Sempre più presente è la geo-localizzazione e il 60% degli aeroporti ha in cantiere un progetto da sviluppare da qui al 2017. I più all'avanguardia sono gli aeroporti europei, con progetti in corso su geo-

localizzazione (76%), NFC (55%) e iBeacons (23%).