Cosa vuole Il Viaggiatore d'affari digitale? Tecnologia self service. L'analisi di Sabre

Sabre, il big specializzato in soluzioni tecnologiche per l'industria turistica, ha presentato a #BTO2016 lo studio **Il Viaggiatore d'affari digitale**. La ricerca focalizza l'attenzione sulle abitudini di chi viaggia per lavoro, in particolare sull'adozione delle tecnologie durante le trasferte, e prende in esame le app maggiormente utilizzate durante gli spostamenti. L'analisi dei risultati mette in evidenza il grande ruolo che i viaggiatori affidano alla tecnologia, ritenuta lo strumento principale per garantire un'esperienza di viaggio perfetta e sotto controllo.

Lo studio rivela che il 77% dei viaggiatori d'affari italiani preferisce utilizzare tecnologie self service per gestire i propri viaggi, avvicinandosi alle percentuali registrate negli Stati Uniti (78%) e in Spagna (73%), ma distanziandosi un po' dal 60% raggiunto nei paesi Nordici.

Se oggi i viaggiatori sono abituati a essere autonomi nella loro esperienza di viaggio, la stessa aspettativa si riflette sulla tecnologia che usano per lavoro. Tra le app di viaggio utilizzate dai business traveler le più diffuse sono quelle per il **check-in o l'aggiornamento sui voli**, o per generare le carte d'imbarco o per la prenotazione di voli o hotel. E i viaggiatori d'affari italiani sono quelli più propensi a effettuare i propri pagamenti tramite **mobile**, con una percentuale che raggiunge il 75%. Senza sorprese, i Millennials e quelli della Generazione X (nati tra il 1963 e il 1980) mostrano un interesse maggiore nelle tecnologie di pagamento tramite mobile rispetto ai Baby Boomers (la generazione degli anni 1945-1964).

Dallo studio emerge poi che il duty of care (dovere di diligenza dell'azienda) è una delle prime tre priorità per i travel manager. Tuttavia, in questo ambito si preferisce ancora utilizzare processi prevalentemente manuali. Quando è stato chiesto se sarebbero disposti a condividere la propria posizione con l'azienda ai fini di una maggiore tutela del duty of care, i viaggiatori italiani hanno ottenuto ancora una volta i risultati più alti: l'87% ha dato risposta affermativa, rispetto al 61% negli Stati Uniti e al 48% nei Paesi Nordici.