Star Alliance compie 20 anni e punta sulla digitalizzazione

Star Alliance compie **20 anni** (fu fondata a Francoforte nel 1997 da Air Canada, Lufthansa, Scandinavian Airlines, THAI e United) e guarda al futuro puntando sull'offerta di un servizio di qualità sempre maggiore, una qualità sempre più legata ai servizi digitali.

"L'accesso a informazioni istantanee aggiornate online praticamente da qualunque luogo ha completamente modificato le aspettative dei clienti durante il viaggio - ha dichiarato Pedro Heilbron, chairman del Chief Executive Board di Star Alliance -. I passeggeri vogliono avere il controllo sul loro viaggio a portata di mano. Ciò significa avere pieno accesso a una grande quantità d'informazioni, ma anche essere in grado di personalizzarle secondo le esigenze di ciascuno. Fornire tali servizi al viaggiatore 'digitale' di oggi su un livello di alleanza è il cardine del nostro nuovo orientamento strategico".

La nuova infrastruttura IT Hub, introdotta dall'alleanza negli ultimi anni, ha consentito una migliore integrazione dei servizi di back-end tra i vettori membri e costituisce la base di partenza per iniziare a costruire e a offrire applicazioni digitali. Il baggage hub, il più recente progetto IT hub, è stato attivato alla fine del 2016 e facilita il trasferimento dei messaggi relativi al bagaglio tra le compagnie aeree membre, i loro gestori di terra e i sistemi di movimentazione dei questi negli aeroporti.

Utilizzando l'IT Hub esistente, Star Alliance ha ora introdotto una nuova funzionalità che consente agli addetti front line di assistere meglio i clienti in caso d'irregolarità, come ritardo del volo fedeer e necessità di rebooking.

"La nostra strategia è sviluppare centralmente le funzionalità digitali, che possono essere utilizzate dai nostri vettori membri per migliorare i propri prodotti, così che questi possano offrire una assistenza ampia ai propri clienti abituali anche quando viaggiano altrove all'interno del network - ha dichiarato Jeffrey Goh, CEO di Star Alliance dallo scorso gennaio -. Nei prossimi anni lanceremo molti di questi miglioramenti. Singolarmente, questi offriranno un miglioramento incrementale. Considerati insieme, offriranno ai clienti un livello completamente nuovo d'informazione e di controllo del loro viaggio".