# Aerei, passeggeri più sicuri e più sereni con i servizi hi-tech

Più **servizi hi-tech**, più **sicurezza** per chi viaggia in aereo. A iniziare da quella di trovare il proprio bagaglio sul nastro trasportatore. È quanto emerge dall'edizione 2017 della *Passenger IT Trends Survey*, ricerca su base globale condotta dallo specialista IT **SITA** in collaborazione con Air Transport World.

In base a quanto rilevato dall'indagine, i passeggeri sono di solito molto soddisfatti del volo, a cui assegnano il voto complessivo di 8,2 su 10, soprattutto grazie alla tecnologia, che tramite soluzioni self-service, biometria e servizi su dispositivi mobile "solleva l'animo" dei viaggiatori in tutte le fasi del viaggio, soprattutto all'etichettatura e ritiro dei bagagli, e al controllo passaporti.

A questo proposito, emerge proprio che il controllo dell'identità è per i viaggiatori uno dei passaggi più "faticosi". A migliorare la loro esperienza, incrementando allo stesso tempo la sicurezza, è la biometria. Il 37% degli intervistati ha utilizzato il controllo ID automatizzato al controllo passaporti o agli imbarchi nell'ultimo viaggio. Di questi, il 55% ha usato la tecnologia biometrica ai controlli di sicurezza prima della partenza, il 33% all'imbarco, il 12% agli arrivi internazionali.

E il 57% dei passeggeri utilizzerebbe le tecnologie biometriche per il prossimo viaggio.

Nel complesso l'esperienza è pienamente positiva per i passeggeri: il voto assegnato ai controlli tramite tecnologia biometrica è 8,4, più alto di quello meritato dai controlli effettuati da addetti, sia al controllo dei passaporti (8) che all'imbarco (8,2).

Per quanto riguarda i bagagli, la soluzione tecnologica a cui le compagnie aeree si stanno avvicinando è la possibilità di offrire ai propri passeggeri informazioni in tempo reale sulla propria valigia, informazioni di cui ha usufruito il 58% dei passeggeri durante l'ultimo volo. Da notare che questa opzione li ha resi più felici di chi non ha ricevuto informazioni, e ha meritato il voto di 8,4 su 10.

Ancora, la soddisfazione cresce di più del 10% quando le informazioni sono comunicate direttamente sui dispositivi dei passeggeri. In crescita anche la percentuale (e il gradimento complessivo espresso) di etichetta autonomamente il proprio bagaglio, utilizzando soluzioni self-service.

Dalla ricerca SITA emerge poi che più i passeggeri imparano a usare la tecnologia durante il viaggio, più richiedono piattaforme nuove ed efficienti. Cresce infatti l'uso di siti web più intelligenti e ottimizzati per i dispositivi mobile per la prenotazione dei voli e il check-in. Strumenti chiave per la soddisfazione

del passeggero sono i dispositivi mobile: lì i viaggiatori vogliono informazioni personalizzate sul volo, sul bagaglio, sul gate d'imbarco. Le app di compagnie aeree e aeroporti, invece, sono utilizzate per cercare nuovi servizi che aiutino a gestire meglio il viaggio.

Forte è il desiderio di nuove opzioni tecnologiche: tre quarti (74%) dei passeggeri vorrebbero ricevere alert sul proprio volo e sul gate sui propri dispositivi mobile; il 57% userebbe volentieri app per orientarsi negli aeroporti; il 57% vorrebbe la biometria a ogni fase del percorso, per un viaggio senza intoppi.

"I passeggeri non devono più decidere se usare la tecnologia o no: devono solo scegliere quale tecnologia usare, per rendere ogni fase del viaggio più facile possibile – ha sottolineato Ilya Gutlin, presidente Air Travel Solutions SITA -. Una scelta che sarà guidata sia dal contesto che dalla facilità d'uso degli strumenti a disposizione. Per questo, una profonda comprensione delle esigenze degli utilizzatori finali dovrebbe guidare l'offerta di soluzioni tecnologiche da parte di compagnie aeree e aeroporti".

La Passenger IT Trends Survey 2017 è la 12 edizione della ricerca SITA /ATW ed è stata condotta su più di 7.000 passeggeri da 17 Paesi, che rappresentano quasi i tre quarti del traffico passeggeri globale.