Bagagli e controlli, con la tecnologia passa l'ansia da smarrimento

Il timore di non trovare il proprio bagaglio sul nastro trasportatore, appena sbarcati da un volo, o di avere problemi ai controlli di frontiera? Sarà solo un ricordo grazie alla tecnologia. È quanto emerge dall'edizione 2017 della Passenger IT Trends Survey, ricerca su base globale condotta da SITA su un campione di 7000 passeggeri di 17 Paesi.

Il 37% dei passeggeri è "biometrico"

Fase fondamentale del viaggio aereo, i controlli di identità sono fra i passaggi più difficilmente sopportati dai viaggiatori. A migliorare la loro esperienza incrementando, nel contempo, 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.

Il 57% dei passeggeri utilizzerebbe le tecnologie biometriche

Un'esperienza pienamente positiva per i passeggeri, che hanno assegnatoai controlli tramite tecnologia biometrica un voto di 8.4, più alto di quello meritato dai controlli effettuati da addetti, sia al controllo dei passaporti (8) che all'imbarco (8.2).

Il 58% dei passeggeri vola sempre connesso al proprio bagaglio

Informazioni in tempo reale sulla posizione del bagaglio: è la soluzione tecnologica con cui compagnie aeree e aeroporti aiutano i passeggeri a ridurre l'ansia che finora ha spesso caratterizzato il momento di attesa al ritiro dei bagagli.
Più della metà (58%) dei passeggeri durante l'ultimo volo ha ricevuto informazioni in tempo reale sul bagaglio, compresi tempi e modalità per il ritiro: un'opzione che li ha resi più felici di chi non ha ricevuto informazioni, e che ha meritato il voto di 8.4 su 10. E la soddisfazione cresce di più del 10% quando le informazioni sono comunicate direttamente sui dispositivi dei passeggeri.

Il 47% dei viaggiatori etichetta i bagagli self-service

La tecnologia supporta i passeggeri nella gestione dei bagagli anche prima del viaggio: le soluzioni self-service per l'etichettatura – usate dal 47% dei viaggiatori, con una notevole crescita rispetto al 31% nel 2016 – hanno visto la soddisfazione aumentare fino a 8.4 su 10. Un dato destinato a migliorare, perché sempre più aerolinee e aeroporti rendono disponibili soluzioni self-service per etichettare i bagagli.

Più i passeggeri usano la tecnologia, più ne vogliono

L'indagine di SITA sottolinea che più i passeggeri imparano a usare la tecnologia durante il viaggio, più richiedono piattaforme nuove ed efficienti: cresce 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 sono utilizzate invece 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.