Da compagnie aeree e aeroporti 33 miliardi per la tecnologia nel 2017

Da compagnie aeree e aeroporti di tutto il mondo 33 miliardi di dollari per la tecnologia nel 2017. È quanto emerge dall'Air Transport IT Trends Insights 2017 presentata da **SITA**, specialista IT che trasforma il viaggio aereo con la tecnologia; l'indagine quest'anno vede aerolinee e scali concentrare gli investimenti sulle stesse priorità: cyber security, servizi cloud, opzioni self-service per i passeggeri.
Priorità: cyber security, cloud, self-service. Priorità numero 1 per gli investimenti in tecnologia è la cyber security: il 95% delle compagnie aeree e il 96% degli aeroporti nei prossimi tre anni investirà in importanti programmi di sicurezza informatica o in ricerca e sviluppo in questa direzione. Altra priorità sono i servizi cloud, in cui nei prossimi tre anni investiranno il 95% delle compagnie e l'85% degli aeroporti: un dato che conferma la crescita di tali soluzioni, rilevata da SITA sin dal 2015. Terza area chiave per gli investimenti sono le opzioni self-service offerte ai passeggeri.
Ilya Gutlin, Presidente Air Travel Solutions di SITA, ha dichiarato: "L'industria del trasporto aereo, alle prese con la trasformazione digitale, sta focalizzando l'attenzione su tre obiettivi: proteggere business e passeggeri dagli attacchi informatici, minaccia reale in un'industria fortemente interconnessa come quella del volo; ricercare sempre maggiore efficienza grazie ai servizi cloud, che consentono al contempo un contenimento dei costi; migliorare l'esperienza di chi vola, offrendo opzioni self-service ai passeggeri, che apprezzano indipendenza ed efficienza".
Compagnie aeree sempre più mobile. Focus delle compagnie aeree è l'offerta di servizi per i dispositivi mobile: se già oggi la maggioranza delle aerolinee permette l'utilizzo di smartphone e tablet per il check-in (73%), per l'imbarco (70%) e per notifiche sullo stato dei voli (68%), tali percentuali supereranno il 97% entro il 2020. In particolare, punto chiave per il miglioramento sarà l'offerta di aggiornamenti in tempo reale sui voli attraverso i social media: oggi è possibile per il 31% delle compagnie aeree; saranno il 92% entro i prossimi tre anni.
Fornire un'esperienza di viaggio senza intoppi è fondamentale per le aerolinee: il 94% classifica come "priorità" fornire tutti i servizi attraverso una sola App; per il 58% tale obiettivo è di "alta priorità". Funzionalità e fruibilità delle App si sviluppano velocemente; per questo, sempre più compagnie intendono usare il mobile come un canale di customer service, anche in caso di irregolarità.

Aeroporti sempre più self-service. L’uso di tecnologie self-service check-in, bag drop e imbarco è sempre più popolare fra i passeggeri, e l’89% degli scali investe in queste opzioni. Gli operatori aeroportuali sono focalizzati nel migliorare il transito dei passeggeri nel terminal: secondo l’indagine SITA, l’80% degli scali nei prossimi tre anni intende farlo attraverso nuove tecnologie come Internet delle Cose, beacon, sensori. Quasi i tre quarti degli aeroporti (74%) investono in soluzioni per l’orientamento nello scalo; il 68% lavora a soluzioni che permettano al passeggero di costruirsi un viaggio sempre più personalizzato.