Star Alliance unifica i servizi digitali dei 28 vettori membri in un'unica piattaforma

Star Alliance ha lanciato la Piattaforma per i Servizi Digitali (Digital Services Platform – DSP) come primo passo verso un miglioramento complessivo dei servizi digitali e mobili offerti ai clienti che viaggiano attraverso il network dei suoi 28 vettori membri. La piattaforma è stata sviluppata e attuata in collaborazione con Accenture, società che offre servizi professionali a livello globale, nell'ambito della strategia dell'Alleanza di migliorare ulteriormente i viaggi intrapresi dai passeggeri.
La DSP è in grado di raccogliere i dati forniti da un singolo vettore membro dell'alleanza o da una fonte terza e di renderli disponibili a tutti i membri, consentendo loro di integrarli nelle proprie applicazioni digitali customer-facing. L'obiettivo di più lungo termine è di consentire ai clienti di utilizzare il sito o l'applicazione mobile di uno qualsiasi dei vettori membri per ottenere tutte le informazioni necessarie viaggiando con le diverse compagnie aeree appartenenti al network di Star Alliance.
"La maggior parte dei viaggiatori frequenti hanno una 'home airline" all'interno del nostro network e preferirebbero controllare l'intera esperienza di volo attraverso un'unica app o un unico sito", ha dichiarato **Jeffrey Goh**, CEO di Star Alliance. "Stiamo quindi lavorando per creare capacità centrali in grado di essere condivise e utilizzate dai nostri singoli membri".
Una volta che un'offerta di servizi è disponibile sulla piattaforma DSP, i vettori membri possono decidere singolarmente se e quando renderla disponibile per i propri clienti. Ad esempio, il 2 febbraio è stato lanciato un servizio relativo alla selezione dei posti che consente a un cliente di United Airlines di selezionare un posto sui voli Singapore Airlines prenotati attraverso united.com o attraverso App di United. Di conseguenza, il cliente che viaggia con tipologie tariffarie che comprendono la possibilità di selezionare anticipatamente e gratuitamente il posto può ora scegliere un posto specifico al momento della prenotazione per l'intero viaggio con United Airlines e Singapore Airlines invece di farlo solo al momento del check-in. Questo servizio sarà reso progressivamente disponibile su tutta l'Alleanza.
Anche Lufthansa sta utilizzando la tecnologia DSP per fornire ai propri clienti le informazioni sulla tracciatura dei bagagli anche relativamente a viaggi che includono voli su altri vettori Star Alliance. I dati sono forniti dallo Star Alliance Baggage Hub, operativo dalla fine del 2016. Questo raccoglie le informazioni rilevanti sui bagagli provenienti da una molteplicità di fonti e li mette a disposizione di tutti

i vettori membri che sono compresi nell'itinerario del passeggero.

"Un'esperienza di viaggio fluida per i clienti delle compagnie aeree dipende dalla capacità di una compagnia di prendere parte a un più ampio ecosistema di viaggio che attraversa l'intero spettro del settore dell'aviazione, dei viaggi, e del turismo", ha dichiarato **Robert Zippel** a capo della consulenza tecnologica della practice Travel di Accenture. "Le compagnie aeree devono cogliere la collaborazione con gli altri vettori membri dell'Alleanza e i relativi ecosistemi per organizzare e comprendere più pienamente le esigenze in continua evoluzione dei viaggiatori. La piattaforma DSP di Star Alliance, che offre uno scambio di dati in tempo reale e applicazioni standardizzate finalizzate a migliorare l'esperienza di viaggio di un cliente che utilizza più vettori, e molto altro ancora, costituisce un ottimo esempio di sistema in grado di permettere questo tipo di collaborazione".

La piattaforma DSP è parte integrante di una più ampia strategia di Star Alliance che pone il cliente al centro delle proprie attività, in particolare dal momento che i viaggiatori di oggi sono 'sempre connessi' grazie ai loro dispositivi mobili. I viaggiatori si aspettano dunque di avere gli aggiornamenti sui servizi e sulle informazioni a portata di mano e di avere il loro viaggio sotto controllo.

In ambito aeroportuale significa che, quando è possibile, Star Alliance offre sempre più tecnologie self-service, ad esempio per il check-in dei bagagli dei passeggeri e anche per l'imbarco al gate.