Il compagno di viaggi ideale è lo smartphone: come verrà usato in futuro

Il compagno di viaggio ideale per chi vola? Lo smartphone. Se oggi il 98% dei passeggeri porta con sé in volo un dispositivo mobile e il 70% ne ha almeno due, compagnie aeree e aeroporti invogliano sempre più i viaggiatori a togliere di tasca questi strumenti e usarli per organizzare il volo e goderselo al massimo. Dal check-in al transito in aeroporto, fino al volo e all'arrivo a destinazione: applicazioni e servizi per dispositivi mobile sono a disposizione di chi vola in ogni fase del viaggio.
Secondo quanto emerge dai dati di **SITA**, compagnie aeree e aeroporti vedono nei dispositivi mobile alleati chiave per migliorare sempre più l'esperienza di volo dei passeggeri: il 94% delle aerolinee e l'82% degli scali ha destinato risorse allo sviluppo di applicazioni per i viaggiatori. Ciò che è "mobile" spesso è anche "social": il 92% delle compagnie e il 74% degli aeroporti ha programmato investimenti per lo sviluppo di servizi sui social media per i passeggeri; il 92% delle aerolinee intende usarli per inviare notifiche in tempo reale sui voli, l'82% per segnalare irregolarità.
Prima del volo. Se il check-in e la carta d'imbarco su smartphone sono ormai la normalità – rispettivamente il 98% e il 97% delle compagnie ha implementato funzioni dedicate o lo farà – oggi gli operatori guardano all'Internet delle Cose: grazie a tecnologie location-based come i Beacons negli scali, con i propri dispositivi i passeggeri diventano nodi di una rete che li connette a un numero sempre maggiore di informazioni. Notifiche sul volo (84%) e mappe interattive (85%), ma anche offerte per lo shopping in ristoranti e bar (73%) o al duty free (66%), concierge virtuali (56%), noleggio auto (50%): gli scali si stanno attrezzando per consentire ai passeggeri di costruirsi un viaggio sempre più "su misura", direttamente dai dispositivi mobile.
In volo. Lo smartphone in mano anche in volo: il 91% delle compagnie entro il 2020 fornirà servizi wireless per i passeggeri a bordo. E il 10% degli aeroporti predisporrà chioschi e hot-spot per permettere ai viaggiatori di scaricare sui propri dispositivi contenuti per l'intrattenimento a bordo, per una fruizione anche off line.
Dopo il volo. Inviare sui dispositivi mobile informazioni sulla posizione del nastro per il ritiro del bagaglio e i relativi tempi di attesa: questo l'obiettivo del 77% delle aerolinee, che mirano a ridurre il timore – ancora diffuso tra i passeggeri – di non trovare le proprie valigie a destinazione. Nel caso in cui non sia stato possibile evitare irregolarità, otto aerolinee su 10 stanno lavorando perché i

viaggiatori possano inoltrare segnalazioni dal proprio smartphone.