Passeggeri felici con la tecnologia: Il 44% usa soluzioni self-service per controllo passaporti

La tecnologia rende piacevole anche il controllo passaporti: a dirlo è l'indagine **SITA** 2019 Passenger IT Insights realizzata da SITA, il fornitore globale di tecnologia per il trasporto aereo, con Air Transport World. L'introduzione di soluzioni per il controllo automatizzato dei passaporti – "balzata" dal 21% registrato nel 2017 al 44% nel 2018 – ha infatti portato la soddisfazione dei passeggeri a crescere del 3,85% – da un voto di 8.05 su 10 a un voto di 8.36 – in una fase del viaggio finora associata a emozioni negative.

La tecnologia è sempre più utilizzata non solo al controllo passaporti, ma in tutte le fasi del viaggio: le soluzioni IT sono ormai le più utilizzate per l'organizzazione del volo – la prenotazione (85%) e il check-in (54,5%) – e nei tempi di attesa prima dell'imbarco (65%), ma guadagnano terreno anche in altri step. È il caso dell'etichettatura bagagli automatizzata, scelta dal 48% dei passeggeri; dell'imbarco, in cui l'introduzione dei varchi elettronici ha permesso al 23% dei viaggiatori un transito self-service; del ritiro bagagli, riguardo cui il 26% ha ricevuto informazioni direttamente sui propri dispositivi mobile. La tecnologia è predominante anche in cielo: 7 passeggeri su dieci hanno utilizzato soluzioni IT durante il volo.

Sergio Colella, Presidente SITA Europa, ha commentato: "Quando i viaggiatori usano la tecnologia sono più felici: per esempio, nelle fasi del volo e del ritiro bagagli la soddisfazione è più alta di oltre 8 punti percentuale per i passeggeri che usano soluzioni IT, rispetto a coloro che non ne utilizzano. Questo, insieme alla semplificazione delle diverse fasi del viaggio, è un ottimo ritorno per compagnie aeree e aeroporti che investono in tecnologia. L'indagine di quest'anno conferma il successo delle soluzioni per i controlli automatizzati sui passaporti, introdotti in collaborazione con agenzie governative e di frontiera, e dei gate di imbarco self-service: sono tecnologie che, oltre a piacere ai passeggeri, rendono le operazioni più semplici, veloci ed efficienti".

Colella ha aggiunto: "Abbiamo rilevato che i passeggeri sono molto propensi a usare soluzioni self-service basate sulla biometria: se viene data possibilità di scelta, 9 passeggeri su 10 optano per tale tecnologia. Un gradimento confermato dai passeggeri che utilizzano la nostra soluzione Smart Path™, implementata in aeroporti di tutto il mondo dall'Australia all'America, che utilizza la biometria per rendere il viaggio sempre più automatico".

La tecnologia per i controlli di identità. Quando si tratta di verificare la propria identità, i passeggeri sono ben disposti a usare la tecnologia e ne chiedono sempre di più. L’indagine SITA rileva che 9 passeggeri su 10 sarebbero propensi a verificare la propria identità tramite un dispositivo mobile, opzione oggi non ampiamente disponibile.
I passeggeri chiedono soluzioni per il mobile. Le applicazioni per dispositivi mobile sono al primo posto fra le tecnologie che i viaggiatori sono propensi a utilizzare per rendere il viaggio sempre più fluido: il 96% dei passeggeri vorrebbe ricevere alert su voli e varchi su smartphone e tablet; il 95% riterrebbe utile ricevere notifiche sul ritiro bagagli all’arrivo; il 94% desidererebbe usare i propri dispositivi per inoltrare segnalazione di bagagli disguidati e per orientarsi in aeroporto fra gate, check-in, lounge, negozi