Sita: negli ultimi 13 anni -70% di bagagli in ritardo grazie alla tecnologia

Soluzioni IT che tracciano la posizione di ogni valigia per tutto il viaggio: questa la **tecnologia** chiave che ha consentito di ridurre il numero di bagagli riconsegnati in ritardo, danneggiati, smarriti o rubati fino a raggiungere nel 2019 il dato di 5,6 ogni mille passeggeri – il più basso finora – con un calo dell'1,6% rispetto al 2018 e una caduta del 70% dal 2007, pur a fronte di una costante crescita dei passeggeri negli anni (+83% dal 2007).

È quanto emerge dal **2020 Baggage IT Insights** di SITA, che individua nelle soluzioni IT anche la risposta alle esigenze per la gestione di borse e valigie nel 'New normal' post Covid-19, quando i passeggeri chiedono più opzioni self-service per gestire il viaggio dai propri dispositivi mobile e compagnie aeree e aeroporti hanno la necessità di guadagnare efficienza, limitando costi e intoppi.

Sergio Colella, Presidente Europa di SITA, ha dichiarato: "Anche se attualmente il trasporto aereo gestisce traffici inferiori a quelli a cui eravamo abituati, occorre che sin da subito gli operatori si dotino delle tecnologie adeguate a garantire la massima efficienza possibile in questa emergenza sanitaria e a ridurre le irregolarità relative ai bagagli quando si ritornerà ai volumi precedenti – cosa che secondo IATA non accadrà prima del 2024. Noi di SITA siamo a disposizione del settore per rispondere alle esigenze più specifiche con soluzioni adattate ai requisiti imposti dall'emergenza Covid-19: è il caso, per esempio, di WorldTracer® Self Service – recentemente adottato dal Gruppo Lufthansa – che in caso di irregolarità con il bagaglio consente ai passeggeri di gestire tutto il processo direttamente dal proprio smartphone, riducendo lo stress ed evitando code ai desk in aeroporto".

Sempre più passeggeri e bagagli, sempre meno irregolarità: questa la tendenza nel trasporto aereo nell'era pre Covid-19. Se nel 2007 a volare erano 2,48 miliardi di persone e le irregolarità riguardavano 46,9 milioni di valigie, nel 2019 i bagagli disguidati sono stati 25,4 milioni a fronte di una cifra record di 4,54 miliardi di viaggiatori e di una sempre maggiore tendenza dei passeggeri a portare con sé almeno un bagaglio. Nel 2018 infatti l'81% ha imbarcato almeno una borsa, per un totale di 4,3 miliardi di valigie "in volo".

Irregolarità sempre più contenute: il 95% dei bagagli disguidati è stato restituito al proprietario – seppur in ritardo o danneggiato – e solo il 5% è stato smarrito. Si è inoltre ridotta al 45% la percentuale di irregolarità verificatesi nel trasferimento di valigie e borse da un aereo all'altro, il

momento di maggiore criticità.
Pur a fronte di tali dati, la gestione delle **irregolarità relative al bagaglio** ha continuato a costituire una spesa ingente per l'industria del trasporto aereo, nel 2019 pari a 2,5 miliardi di dollari. Un elemento che ha portato il settore a individuare la gestione dei bagagli come uno dei focus per gli investimenti IT. Il 91% delle compagnie aeree e il 69% degli scali hanno implementato o implementeranno entro il 2022 notifiche in tempo reale relative al bagaglio per i propri staff, mentre i desk self-service per il bag drop sono stati o saranno installati dall'83% delle aerolinee e dal 75% degli aeroporti.
Le tecnologie di gestione del bagaglio – dalla tracciatura alle notifiche in tempo reale a staff e passeggeri – sono strategiche anche nella 'Nuova normalità'. Strumento chiave per una risposta a queste esigenze è lo **smartphone**: due terzi dei passeggeri vuole utilizzarlo per ricevere informazioni in tempo reale sui propri bagagli, in particolare nel caso qualcosa vada storto; il 65% per segnalare irregolarità relative alla propria valigia. Secondo il Baggage IT Insight, nove passeggeri su dieci tramite un'app vorrebbero tracciare i propri bagagli in ogni momento del viaggio e chiederebbero di ricevere notifiche sul punto di ritiro bagagli, all'arrivo.