

## 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.