

TESTATA: Corriere delle Comunicazioni

DATA: 20 settembre 2010

CLIENTE: SITA

Aziende e Mercati



Trasporto aereo, l'IT in «volata»

VIOLANTE Violante (ceo Sita): «Gli investimenti si concentrano su security e funzionalità evolute»

MARINOPETRELLI

«Il futuro del trasporto aereo è nell'information technology». Parola di Francesco Violante, ceo di Sita, azienda leader nella fornitura di soluzioni IT e servizi di comunicazione per il trasporto aereo. «L'1,8% dei ricavi delle compagnie aeree sarà destinato a soluzioni IT, mentre l'uso di internet e dei cellulari diventerà sempre più impattante sull'esperienza di viaggio dei passeggeri», puntualizza il numero uno dell'azienda.

Dall'edizione 2010 dell'Airline IT



*Fra le priorità
il potenziamento
del self check-in
su web e cellulari*

Trends Survey emerge un certo ottimismo da parte delle compagnie aeree negli investimenti in IT. Quali sono i dati salienti?

Secondo l'indagine, che ha coinvolto 129 compagnie aeree, il 56% di queste si

aspetta un incremento negli investimenti in IT nel 2011, mentre soltanto il 10% è convinto che si registrerà un calo. Oltre all'aumento dell'utilizzo di internet crescerà anche quello del telefonino, in particolare degli smartphone: l'86% delle compagnie offrirà comunicazioni e pianificazione di volo con applicazioni per cellulari di ultima generazione, mentre entro il 2013 passeranno al 12% le possibilità di effettuare il check-in tramite telefono cellulare.

Dunque c'è luce in fondo al tunnel...

Direi proprio di sì. Dopo un 2009 non facile, si va verso un miglioramento sia in termini di fatturato sia di profitti. Per le compagnie aeree l'IT è un grande volano, una componente necessaria per lo sviluppo dell'intero sistema. Le compagnie continuano a investire per fornire nuove funzionalità ai loro clienti, sia tradizionali sia online con la creazione di ulteriori canali di mercato. Basti pensare che attualmente le compagnie aeree vendono quasi il 41% di biglietti direttamente al pubblico, di questi, il 25,8% attraverso internet. Entro il 2013 il livello di vendite dirette salirà al 55,1% e l'utilizzo dei siti web passerà al 37,9%.

Quali sono i fattori più importanti che, secondo lei, miglioreranno i servizi IT offerti dalle compagnie aeree?

Il primo passo è quello di potenziare il self check-in: l'ambizione è di ridurre il numero di passeggeri che si rivolgono al personale di terra per effettuare il check-in, passando dall'attuale 50,7% al 28,9% entro il 2013, attraverso più chioschi negli aeroporti, ma anche più check-in via web e via telefonino. Serve inoltre una forte spinta verso infrastrutture di rete sempre più capillari e sicure, soprattutto per favorire le transazioni online dei clienti. Non sottovaluterei, inoltre, i servizi aggiunti negli aeroporti, con aree dedicate informatizzate, ad esempio i touch point, destinati a offrire informazioni, ma anche a ridurre i tempi dell'emissione della carta di imbarco e dell'e-ticket e permettere l'imbarco dei bagagli in modo rapido e sicuro.

A proposito di bagagli, ci sono segnali incoraggianti sulla sicurezza e sul trasporto, anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie.



FRANCESCO VIOLANTE
ceo di Sita

Il numero di bagagli consegnati in ritardo, danneggiati o trafugati nel 2009 è diminuito del 23,8% rispetto all'anno precedente, consentendo alle compagnie aeree un risparmio di 460 milioni di dollari, a fronte dei 9,4 miliardi di dollari di perdite registrate dal settore. Sita ha individuato da tempo sistemi integrati e tecnologicamente avanzati per garantire la sicurezza delle valigie. L'ultimo, in ordine di tempo, è il Baggage reconciliation system (Brs) con il quale Adr, la società di gestione dell'aeroporto di Fiumicino, gestirà tutti i bagagli in partenza e arrivo sull'aeroporto. Il sistema è diventato ufficialmente operativo dal primo luglio. Il procedimento è molto semplice: una specie di 'pistola' ne segue l'intero monitoraggio attraverso 42 archetti. Se il bagaglio salta un punto, si identifica il punto esatto dove si trova e lo si riporta nel sistema. Secondo le esperienze internazionali di Sita, il sistema Brs dovrebbe migliorare il servizio riducendo i bagagli persi del 30%.