

# Nel 2018 40 miliardi di investimento in tecnologia da compagnie aeree e aeroporti

Compagnie aeree e aeroporti di tutto il mondo hanno in programma di investire entro la fine del 2018 40,6 miliardi di dollari sulla tecnologia. È quanto emerge dall'indagine SITA 2018 Air Transport IT Insights elaborata da **SITA**, specialista IT che trasforma il viaggio aereo con la tecnologia. La priorità? La biometria, per rendere il viaggio sempre più sicuro e senza intoppi.

## Cresce la spesa per la tecnologia

Dopo due anni di investimenti stabili da parte delle compagnie aeree, per il 2018 le previsioni registrano una crescita della spesa destinata all'IT, fino a raggiungere il 3,67% dei ricavi stimati nell'anno. Anche gli investimenti degli aeroporti si confermano elevati, pari al 5,69% dei ricavi complessivi.

## Il futuro è biometrico

Considerata ormai fondamentale nell'evoluzione delle opzioni self-service negli aeroporti di tutto il mondo, la gestione dell'identità biometrica entro i prossimi tre anni sarà oggetto di programmi e piani di ricerca e sviluppo per il 77% degli aeroporti e il 71% delle compagnie aeree.

**Barbara Dalibard**, CEO di SITA, ha dichiarato: "Garantire ai passeggeri un viaggio sicuro e senza intoppi è un dovere dell'industria del trasporto aereo. Per questo, è incoraggiante constatare che le compagnie aeree e gli aeroporti stanno investendo nella biometria per fornire ai passeggeri un modo sicuro – senza più documenti cartacei – per l'identificazione nelle diverse fasi del viaggio. Una tecnologia che si è rivelata un successo in tutti gli aeroporti del mondo in cui l'abbiamo implementata." Dalibard ha proseguito: "Come dimostrato dalla ricerca che presentiamo oggi, l'integrazione di questa tecnologia pone delle sfide – per esempio, le diverse legislazioni con cui interfacciarsi – che possono scoraggiare compagnie aeree e aeroporti. Per arrivare al risultato di un viaggio senza intoppi, che utilizza la tecnologia per automatizzare e anche eliminare i passaggi tediosi, noi tutti – aerolinee, aeroporti, agenzie governative, fornitori – dobbiamo collaborare. I risultati migliori si ottengono lavorando insieme, e questo è stato evidente quando abbiamo introdotto la sicurezza biometrica nel

viaggio”.

Fra le sfide più impegnative per l'adozione della biometria per i controlli di identità, più di un terzo delle compagnie aeree cita l'implementazione di strumenti e tecnologie negli scali e la mancanza di standard per processi e soluzioni per l'integrazione dei controlli. Simile la situazione evidenziata dai gestori aeroportuali, fra i quali il 39% segnala la difficoltà ad adempiere ai requisiti governativi e legislativi.

La soluzione più diffusa per la verifica dell'identità in modalità self-service sono i chioschi per il check-in: oggi sono utilizzati nel 41% degli scali; il 74% ha in programma di implementare questa tecnologia entro il 2021. I gate di imbarco self-service che utilizzano la biometria con un documento d'identificazione, come ad esempio il passaporto, diventeranno la norma nei prossimi tre anni, quando saranno utilizzati nel 59% degli aeroporti e dal 63% delle compagnie aeree.

### **La tecnologia blockchain**

Compagnie aeree e aeroporti stanno anche esplorando nuove tecnologie per la gestione dell'identità del passeggero. È il caso, per esempio, della tecnologia blockchain, che secondo il 40% delle compagnie aeree e il 36% degli aeroporti permetterà di velocizzare il processo d'identificazione dei passeggeri, ad esempio riducendo la necessità di controlli multipli sull'identità.

### **Intelligenza Artificiale**

Considerata capace di offrire benefici a livello strategico e operativo, l'Intelligenza Artificiale (IA) entro il 2021 sarà oggetto di programmi e piani di ricerca e sviluppo per l'84% delle compagnie – percentuale in netta crescita rispetto al 52% rilevato nel 2017 – e il 61% degli scali, in crescita rispetto al 34% dello scorso anno.

Compagnie aeree e aeroporti fanno un uso differente dell'IA: le prime si stanno focalizzando sul potenziale dell'utilizzo di questa tecnologia per agenti virtuali e chatbot, che l'85% delle aerolinee intende utilizzare entro il 2021. Il 79% degli aeroporti sta già utilizzando o ha intenzione di servirsi dell'IA per analisi predittive per migliorare l'efficienza operativa.

Dalibard ha aggiunto: “L'industria del trasporto aereo vuole cambiare il modo in cui si vola, a beneficio dell'efficienza operativa e dell'esperienza di viaggio dei passeggeri. Questo richiede coordinamento e una collaborazione e, in questa prospettiva, l'impegno di SITA è molto forte”.

Gli Air Transport IT Insights di SITA sono la ricerca di riferimento a livello globale per il settore del trasporto aereo. Oltre 180 Senior IT executives delle maggiori compagnie aeree e aeroporti - che rappresentano il 39% del traffico passeggeri globale per gli aeroporti e il 27% per le compagnie – hanno preso parte alla ricerca all'inizio di quest'anno, permettendo di delineare chiari insight sul pensiero strategico e gli sviluppi riguardo all'IT nel trasporto aereo.