



Trasporto aereo, oltre 300 milioni di passeggeri entro il 2035: tecnologia decisiva nelle crisi

Descrizione

(Adnkronos) La crescita prevista rappresenta una grande opportunità per il sistema aeroportuale italiano, ma pone una sfida soprattutto operativa. Volumi significativamente maggiori dovranno essere gestiti all'interno di infrastrutture che non sempre potranno crescere alla stessa velocità, aumentando il rischio che ogni elemento di discontinuità produca effetti a catena. A questa crescita dovrà quindi corrispondere un'attenzione altrettanto rigorosa alla qualità dell'assistenza e alla corretta applicazione dei diritti dei passeggeri. La vera sfida sarà costruire un sistema più resiliente, capace non solo di trasportare più persone, ma di garantire standard di servizio elevati anche quando qualcosa non va secondo programma. «•, hanno detto in un'intervista all'Adnkronos Thomas Sergnese e Daniele Bocchieri, co-Ceo di Value Group, realtà italiana nata a Milano nel 2001 e specializzata nella gestione delle irregolarità aeronautiche.

La società opera quotidianamente all'interno degli aeroporti, a stretto contatto con compagnie aeree e passeggeri, occupandosi dell'alloggio, dei trasporti, dei pasti e fornendo supporto nei momenti di maggiore criticità. «• Nei momenti di disruption il tempo è determinante. Un passeggero che perde una coincidenza o subisce una cancellazione deve ricevere rapidamente informazioni e una soluzione concreta. Oggi la tecnologia permette di anticipare molti di questi processi: identificare i passeggeri coinvolti, assegnare automaticamente hotel e trasporti e comunicare le soluzioni direttamente sullo smartphone. «•, spiegano Sergnese e Bocchieri.

«• Allo stesso tempo, consente di differenziare sempre più l'assistenza in base al profilo e alle esigenze del passeggero, offrendo livelli di servizio dedicati anche alla clientela premium. L'evoluzione sarà quindi verso una gestione non solo più rapida e predittiva, ma anche sempre più personalizzata. «•, puntualizzano.

Ma l'automazione, secondo i due co-CEO, non significa rinunciare al rapporto umano. «• Automatizzare non significa eliminare il rapporto umano, ma utilizzarlo dove genera maggiore valore. La tecnologia è estremamente efficace nel gestire velocemente processi, dati e grandi volumi di passeggeri; ma durante una cancellazione o una disruption importante entrano in gioco anche stress, incertezza e necessità individuali che non sempre possono essere standardizzate. «•, affermano.

Per questo in Value Group vediamo tecnologia e presenza umana come complementari: automatizzare ciò che può esserlo, permettendo alle persone di concentrarsi sulle situazioni in cui esperienza, capacità decisionale ed empatia fanno realmente la differenza. È proprio nei momenti di maggiore complessità che questo modello esprime al meglio il proprio valore», aggiungono Sergnese e Bocchieri.

Lo abbiamo visto recentemente durante l'emergenza legata all'eruzione dell'Etna in Sicilia e, ancora, in occasione dell'interruzione dello spazio aereo britannico dell'8 settembre: due scenari straordinari nei quali Value Group ha supportato i propri clienti nella gestione delle disruption, garantendo rapidità di intervento, continuità operativa e assistenza ai passeggeri anche nelle condizioni più critiche», ricordano.

Guardando al 2035, la sfida riguarderà anche la capacità di compagnie aeree, aeroporti e operatori specializzati di lavorare in modo integrato. Il modello ideale sarà un ecosistema nel quale compagnie, aeroporti e operatori specializzati come Value Group possano condividere dati e attivare soluzioni in tempo reale. Oggi molti processi sono ancora frammentati: ciascun attore dispone di una parte delle informazioni e interviene in momenti diversi del viaggio. Da qui al 2035 dovremo superare questa logica», spiegano.

Immaginiamo un'assistenza sempre più integrata e predittiva, capace di riconoscere una criticità, valutarne l'impatto sul singolo passeggero e proporre immediatamente la soluzione più efficace. La tecnologia sarà l'infrastruttura che rende possibile tutto questo, ma saranno collaborazione, responsabilità chiare e qualità delle persone a determinare l'efficacia dell'intero ecosistema», concludono Sergnese e Bocchieri.

??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Settembre 21, 2026

Autore

redazione