

SEA

Aeroporti di Milano



2.1 Guadagnare quote di mercato

Un programma di fidelizzazione dei clienti sviluppato con tecnologie RFID di IBM migliora servizi e fatturato.

Esigenza di business

SEA, l'azienda che gestisce i servizi aeroportuali degli aeroporti di Milano (Linate e Malpensa), ha come principali attività la gestione centralizzata dei servizi (il coordinamento della movimentazione degli aerei), la gestione dei sistemi informativi e l'analisi dei dati relativi alle aeromobili, la sicurezza ed i servizi commerciali erogati attraverso concessioni a terze parti. SEA ha anche la responsabilità di progettare, costruire e gestire le infrastrutture operative dei due aeroporti milanesi e, grazie alla propria esperienza opera anche per altri aeroporti non solo italiani. In questo senso, al fine di aumentare la fidelizzazione e la soddisfazione degli utenti delle proprie strutture aeroportuali (aree di check-in, negozi, porte d'imbarco, aree ritiro bagagli, etc.), SEA aveva la necessità di realizzare un "loyalty program" chiamato SEAMI.

Soluzione realizzata

Grazie alla collaborazione di IBM Global Business Services e del Business Partner ICTeam, SEA ha realizzato il progetto SEAMI, basato su una specifica soluzione (Loyalty Activator) e secondo i tempi previsti.

Il programma, a cui gli utenti possono iscriversi anche via Internet attraverso chioschi presenti in aeroporto, garantisce al passeggero l'utilizzo personalizzato dei servizi presenti negli aeroporti di Milano e un'immagine positiva degli stessi. Tecnicamente, il programma si basa su "member card" (RFID-endowed magnetic band) lette in modalità "contactless" dai chioschi IBM.

Una volta presente in aeroporto, l'utente registrato viene riconosciuto non solo come semplice iscritto ma anche in base ai suoi comportamenti precedenti (ad esempio: acquisti effettuati). Inoltre, l'utente acquisisce punti "fedeltà" sulla base degli acquisti effettuati nei negozi dell'aeroporto e tali punti possono essere "spesi" per poter accedere a specifiche offerte o per poter utilizzare accessi privilegiati alle aree di attesa (VIPs accesses).

Benefici ottenuti

La soluzione adottata ha reso più intelligente ed efficiente i processi di business SEA.

- Ora SEA è capace di gestire i passeggeri secondo specifiche promozioni di marketing basate su analisi di dati forniti dal sistema.
- Inoltre, sulla base dei flussi di traffico rilevati dall'applicazione, SEA può modificare la gestione degli affitti per i negozi presenti negli aeroporti.
- Infine, grazie alla tecnologia RFID, SEA può personalizzare i servizi ed i benefits riservati ai soci del "Programma fedeltà" in modo immediato e trasparente.

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**SEA Aeroporti di Milano
Segrate (Milano), Italia**

