

MalpensaNews

SEA porta l'intelligenza artificiale negli aeroporti milanesi

Michele Mancino · Tuesday, September 16th, 2025

In tre ore duemila pratiche completate, un lavoro che prima richiedeva otto giorni. È il risultato più evidente della **svolta digitale di SEA**, la società che gestisce Linate e Malpensa, grazie al **progetto di intelligenza artificiale sviluppato con Arsenalia e il centro Altitudo**.

La crescita del traffico, quasi **40 milioni di passeggeri nel 2024, +15% sul 2023**, e l'exploit dell'e-commerce, salito del 25% con oltre 510mila transazioni, hanno reso urgente un cambio di passo. Le richieste al **customer care** sono aumentate e **SEA ha scelto l'IA per rendere il servizio più rapido ed efficace**.

Il nuovo sistema, integrato nel CRM (Customer Relationship Management), analizza le email in arrivo: **classifica la pratica, stabilisce priorità e tempi, valuta il sentiment del messaggio e prepara un riassunto per l'operatore**. In questo modo la distribuzione del lavoro diventa più fluida e le risposte più veloci.

30% DI TEMPO IN MENO PER GESTIRE LE EMAIL

Nel primo mese l'efficienza si è tradotta in un taglio del 30% nei tempi di gestione delle email. La **clusterizzazione** dei dati ha portato anche un beneficio ulteriore: insight utili per **individuare e correggere le criticità del sito Milan Airports Shop**, cresciuto del 15% nel primo semestre 2025. «L'intelligenza artificiale ci ha permesso di velocizzare la gestione delle richieste e di valorizzare il ruolo delle persone», spiega **Arrigo Santini**, head of digital channel & contact center SEA. «Quando l'IA è applicata con competenza e visione genera impatti duraturi», sottolinea **Marco Dalla Libera**, partner e **co-fondatore di Arsenalia**. Per **Alessio Biasiutti**, partner della società, «questo è solo l'inizio di un percorso destinato a produrre ulteriore valore».

This entry was posted on Tuesday, September 16th, 2025 at 4:51 pm and is filed under [Economia](#), [Scienza e Tecnologia](#), [Turismo](#)

You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can skip to the end and leave a response. Pinging is currently not allowed.