

VareseNews

Nel cervello di EasyJet: “Ecco come ogni giorno gestiamo 300.000 passeggeri su 2.000 voli (e un problema ogni 10 minuti)”

Pubblicato: Giovedì 25 Aprile 2024



Cosa fare se un pilota si è ammalato? Come riorganizzare gli orari se un temporale obbliga a deviare una rotta? E cosa succede quando un aereo deve rimanere a terra per un intervento di manutenzione? A queste domande una compagnia come [easyJet](#) non solo deve trovare delle risposte, ma deve farlo in continuazione. Precisamente una volta ogni 10 minuti. È infatti questa la media di interventi dell'ICC, il suo centro di controllo integrato.

Siamo a Londra, in una palazzina di mattoni rossi e vetro immersa nel verde, ad una decina di minuti dall'aeroporto di Luton. A vederla da fuori non si direbbe mai che lì dentro è nascosto il *cervello* di EasyJet, cioè un team di 250 persone che lavora 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. **Tutte le decisioni che riguardano gli oltre 2.000 voli quotidiani che compie la flotta di 330 aerei vengono prese qui e ognuna di queste scelte condiziona i 300.000 passeggeri a bordo di questi aerei.**

Ma come ragiona questo cervello? I tecnici sono divisi in quattro team: c'è chi si occupa della gestione degli aerei, chi delle rotte, chi degli equipaggi, e chi dei passeggeri. Ognuno di questi gruppi è triplicato, perché sono tre le regolamentazioni a cui easyJet deve rispondere: quella europea, quella svizzera e post brexit anche quella del Regno Unito.

Ma questo è solo un *emisfero* del cervello della compagnia, l'altro è quello che riguarda la

manutenzione degli aerei. Qui lavora un team di tecnici e ingegneri che si prende costantemente cura della flotta e interviene quando necessario o poco prima che lo sia. Sì, perché da 2 anni a questa parte **easyJet ha iniziato una sperimentazione chiamata Jetstream con l'intelligenza artificiale che permette di effettuare quella che definisco “manutenzione predittiva”**. Ogni volta che un aereo tocca terra oltre ai passeggeri scarica anche enormi quantità di dati che vengono elaborati da speciali algoritmi sviluppati con Airbus -il produttore degli aerei della flotta- ed elaborati dall'intelligenza artificiale. Così i tecnici possono sapere quando un qualunque componente dovrà essere sostituito prima che abbia effettivamente un problema. Questo consente di effettuare la manutenzione in un modo più efficiente, programmandola anziché subendola in emergenza (anche se comunque un Jet è sempre pronto sulla pista per portare ingegneri iper specializzati in ognuno dei 150 aeroporti serviti da EasyJet). Interventi, ispezioni e manutenzioni molto delicati ma che gli ingegneri spiegano -orgogliosamente- con un numero: 98,7. È la percentuale della flotta disponibile rispetto al totale, un valore che è tra i più alti tra le compagnie aeree. Oggi, ad esempio, sono solo 4 gli aerei a terra per qualche tipo di intervento.

Jetstream comunque non è prerogativa della manutenzione, anzi. Oggi ad esempio aiuta EasyJet anche a decidere quanto cibo portare a bordo o racchiude gli otto manuali operativi che aiutano gli specialisti dell'ICC a scegliere come intervenire.

È dunque un equilibrio costantemente instabile quello che manda avanti questa -come tutte le altre- compagnia aerea. Un complesso Risiko dove il ritardo di un volo da Sharm El Sheik può andare a coinvolgere i passeggeri che aspettano di tornare a casa dall'Islanda e nel frattempo riorganizzare i turni di piloti e assistenti di volo. Un lavoro dietro le quinte che il passeggero vive solo vedendo due termini sui monitor dell'aeroporto: “in orario” o “in ritardo”. E cancellato? “Per noi è una parola che non deve esistere”, dicono tutti al Centro di Controllo Integrato.

[Marco Corso](#)

marco.corso@varesenews.it