

AirHelp analiza cómo la IA está revolucionando las reclamaciones a las aerolíneas

Actualmente, los robots de IA realizan alrededor del 60 % de las evaluaciones legales de AirHelp

AirHelp, la organización más grande del mundo especializada en derechos de los pasajeros aéreos, analiza el papel que juega la inteligencia artificial dentro del área legal, para facilitar las reclamaciones aéreas de los pasajeros. Desde su lanzamiento en 2013, AirHelp ha permitido que más de 13 millones de personas procesen sus reclamaciones de compensación por parte de las aerolíneas, entre otras a través de un sitio web fácil de usar y aplicaciones móviles intuitivas. La tramitación de siniestros es un área muy especializada, con enormes cantidades de información que procesar, lo que hace que la IA se convierta en la tecnología más adecuada para agilizar el proceso, trayendo mejoras en todos los niveles, tanto para el cliente como para la empresa.

La tecnología que utiliza AirHelp tiene una serie de beneficios: aumenta la productividad y la eficiencia, mejora la experiencia del cliente y la toma de decisiones, eliminando el factor del error humano. La IA es realmente efectiva cuando se utiliza para apoyar a los equipos humanos en la automatización de procesos que requieren el procesamiento de grandes cantidades de datos. Esto permite que los miembros del equipo de AirHelp se centren en áreas en las que realmente pueden añadir valor, como la experiencia del cliente, la exploración de nuevos mercados y nuevas regulaciones y la búsqueda de soluciones creativas.

Las interrupciones aéreas pueden ocurrir por diversas razones, entre las más frecuentes, se encuentran la escasez de pilotos (existe una demanda adicional de 637.000 pilotos para los próximos 20 años), y el turismo excesivo, con un aumento previsto de más de 8.200 millones de pasajeros aéreos en todo el mundo para el año 2037. Cada año se interrumpen alrededor de 7,2 millones de vuelos y se prevé que para 2042 esta cifra aumente a 20 millones de interrupciones al año.

Teniendo en cuenta estas cifras, las personas que tendrán derecho a reclamar compensaciones por vuelos retrasados y cancelados superarán los 11 millones en todo el mundo. Aproximadamente, un 87 % de viajeros no conoce sus derechos para reclamar compensaciones de las compañías aéreas y, como resultado, perderán el dinero que les corresponde. El proceso de reclamación de indemnización ha sido, hasta la fecha, complejo y agotador: muchos pasajeros han sufrido la decepción de una reclamación rechazada injustamente o han tenido que esperar meses para que se tramitara su reclamación. La reclamación media de indemnización es de 350 euros, pero es posible que el coste de contratar un abogado para que presente una reclamación en su nombre sea similar, lo que implica que muchos pasajeros desistan en su reclamación.

Revolucionando el proceso de reclamaciones

En el área de compensación de vuelos, la IA está transformando la forma en que se procesan las reclamaciones rechazadas injustamente. Gracias a ella, se puede almacenar infinidad de información lo que ayuda a gestionar con más facilidad las resoluciones que se deban tomar. El aprendizaje

continuo hace que sea una tecnología barata, porque cada vez que toma una decisión, la próxima vez se hará más rápido y esto reduce los costes. A diferencia de la dificultad de encontrar un abogado especializado en derechos de los pasajeros aéreos, con la IA el procedimiento es accesible en cualquier momento y en cualquier lugar.

Los abogados e ingenieros de tecnología de AirHelp han colaborado para desarrollar una serie de robots de inteligencia artificial que se basan en el conocimiento legal y de la industria, para asegurar que los consumidores obtengan la compensación a la que tienen derecho. Los bots son la solución para garantizar que el proceso de reclamaciones sea lo más fluido y eficiente posible para los pasajeros: son capaces de comprobar los documentos de viaje, realizar evaluaciones legales y analizar la jurisdicción para una reclamación en cuestión de segundos. Estos robots realizan alrededor del 60% de las evaluaciones legales iniciales, ahorrando al equipo legal de AirHelp, más de 1.960 horas de trabajo cada mes, permitiendo que los empleados se concentren en otras tareas, como la lucha por una mayor protección de los pasajeros.

Las capacidades de la tecnología y los datos combinados están ahora muy por encima de las expectativas. El crecimiento exponencial de los datos continúa y la IA está bien posicionada para procesarlos y aprender de ellos. Los bots legales de AirHelp han sido alimentados con miles de datos de casos anteriores, para permitirles trabajar automáticamente con nuevas reclamaciones, sugiriendo el mejor curso de acción y, lo que es más importante, eliminando cualquier posibilidad de error humano.

El abogado digital de AirHelp puede identificar la mejor jurisdicción en menos de un segundo. Actualmente, estos abogados se utilizan en el 100 % de las reclamaciones entrantes en la fase legal, y las que se aprueban en esta fase se pasan a un segundo bot que comienza a analizar la reclamación. Este algoritmo inteligente accede a la experiencia de miles de reclamaciones de compensación de vuelos exitosas de más de 35 países, lo que significa que puede determinar las posibilidades de éxito de una reclamación de compensación por problemas de vuelo para reclamaciones legales en tiempo real. Ya se ha utilizado con éxito en más de 150.000 casos y el resultado fue exitoso en el 96 % de los casos, un 5% más que la tasa media de éxito humano.

La IA tiene un papel importante para ayudar a nivelar el campo de juego en cuanto al acceso al apoyo legal haciendo que esta ayuda sea gratuita, accesible y directa para los consumidores, lo que llevará a más personas a acceder a la compensación a la que tienen derecho. El potencial para la IA es enorme, no sólo en este campo, sino en muchos ejemplos diferentes de injusticia legal, particularmente cuando el resultado es menor que el compromiso financiero de este apoyo. Y si bien existe el potencial para que la IA se amplíe, es importante recordar que esta tecnología funciona mejor como un apoyo, no como un reemplazo de las personas y de sus habilidades empáticas para la toma de decisiones.

Datos de contacto:

Actitud de Comunicación

913022860

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Derecho](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Viaje](#) [Turismo](#) [Dispositivos móviles](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>