***Gracias a la Inteligencia Artificial,***

**AGA, LARA, HERMAN y ECS: los abogados robots de Airhelp**

* **La compañía, dedicada a reclamaciones aéreas por retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque, sigue una estrategia “digital-first”, donde la tecnología tiene un papel fundamental**
* **Estos *bots* de inteligencia artificial son capaces de dar respuesta en el 70% de los casos, mejorando la experiencia del cliente en los procesos de reclamación**

**Madrid, 22 de noviembre de 2022**.- Es evidente que la tecnología juega un papel muy importante en la actividad de las empresas. Por eso, compañías como [AirHelp](https://www.airhelp.com/es/), *plataforma online líder que ayuda a los viajeros en todas las compensaciones por retrasos, cancelaciones o denegaciones de embarque de las compañías aéreas,* tiene una arquitectura informática totalmente automatizada, lo que le permite mejorar la calidad de sus servicios, en un tiempo récord.

Desde hace unos años, los equipos legales y técnicos de Airhelp han desarrollado *bots* basados en inteligencia artificial que proporcionan un apoyo en los procesos de reclamación de sus clientes.

La IA resulta altamente efectiva cuando es usada como dupla al trabajo humano. En Airhelp, los *bots* se encargan de los procesos más mecánicos y que requieren el procesamiento de gran cantidad de documentación y datos. De esta forma, se puede mejorar la productividad y la efectividad, disminuyendo la posibilidad de errores humanos, acelerando el proceso y, por tanto, mejorando la experiencia del cliente.

De esta forma, los miembros del equipo pueden centrarse en otras áreas como la búsqueda constante de nuevas soluciones que puedan suponer una mejor calidad del servicio de casa al cliente o la recogida de información para detectar nuevos nichos de mercado o el estudio de nuevas normativas. 

**Los bots de Airhelp**

Cada *bot* desarrollado juega un papel muy importante durante el proceso de las reclamaciones aéreas gestionadas por Airhelp, desde el inicio y la recopilación de datos hasta llegar a una resolución exacta y precisa.

**AGA**

Creada en 2018, se encarga de la fase inicial de cualquier proceso de reclamación: la recopilación de datos. AGA dirá si todos los documentos están presentados y dará las instrucciones necesarias para que los datos estén correctamente cumplimentados.

AGA es capaz de evaluar el 40% de los casos sin apenas margen de error. En caso de que no tenga clara su decisión, indica a los agentes cuáles son los procesos que necesitan supervisión.

AGA significa asistente de agente.

**LARA**

LARA nace en 2017 y se encarga de dar apoyo al equipo jurídico. LARA considera todos los aspectos legales de una reclamación y, además de llevar a cabo el proceso de la reclamación, estudia la viabilidad de que el caso termine con una resolución favorable para el cliente.

Hoy en día, LARA es capaz de resolver por sí misma el 70% de los casos.

El nombre de LARA es una abreviatura que significa asistente de recomendación de evaluación legal.

**HERMAN**

HERMAN es el veterano del grupo, creado en 2016. En su papel de agente legal, determina cuál es la mejor jurisdicción para resolver cada caso, basándose en la tasa de éxito de reclamaciones similares, duración del proceso y demás factores.

Su nombre está pensado sobre el caso Wallentin Hermann, una de las decisiones más importantes del Tribunal de Justicia Europeo para la protección de los derechos de los pasajeros aéreos en Europa.

**ECS**

ECS es la incorporación más reciente al equipo de bots de Airhelp. ECS actúa como filtro y determina si la interrupción del vuelo es justificada o, sin embargo, es provocada por la aerolínea y se debe indemnizar al pasajero. El 100% de las reclamaciones pasan por ECS, para que estudie la situación del aeropuerto, la información del tráfico aéreo, los datos del vuelo y si, efectivamente, se produce un retraso injustificado.

Todos los asistentes han sido creados y formados a partir de entrenamientos con miles de reclamaciones aéreas, siendo supervisados por el equipo legal de Airhelp.

**Sobre AirHelp**

[AirHelp](https://www.airhelp.com/es/) es la organización más grande del mundo especializada en defender los derechos de los pasajeros aéreos. Fundada en 2013, la compañía ha ayudado a los viajeros a obtener compensaciones por los vuelos retrasados ​​o cancelados o denegaciones de embarque. Además, AirHelp toma medidas legales y políticas para fortalecer aún más los derechos de los pasajeros aéreos en todo el mundo. La compañía ya ha ayudado a más de 16 millones de personas y opera en todo el mundo. Puede encontrar más información sobre AirHelp en: [www.airhelp.com/es/](http://www.airhelp.com/es/)

**Para más información:**

**Mirella Palafox:** **mirella.palafox@acttud.es**

**airhelp@actitud.es**

**Actitud de Comunicación**: Tel.: 91 302 28 60