

## **Άνω των 11 εκατομμυρίων οι επιβάτες που δικαιούνται αποζημίωση λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης πτήσης, σύμφωνα με την AirHelp**

2019/07/23 14:01 στην κατηγορία ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ

Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) καθιστά όλες τις διαδικασίες πιο γρήγορες, εύκολες και αποτελεσματικές σχεδόν σε κάθε τομέα της ζωής μας τόσο για τους τελικούς χρήστες όσο και για τους οργανισμούς. Το παρατηρούμε ήδη σε τομείς όπως το on-line shopping, η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού (HR), οι προσλήψεις, οι ασφάλειες, το marketing, οι πωλήσεις, η εφοδιαστική αλυσίδα κ.ά.

Η τεχνητή νοημοσύνη έχει πολλά πλεονεκτήματα, μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα, να βελτιώσει την εμπειρία των πελατών και να κάνει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων γρηγορότερη και καλύτερη εξαλείφοντας τον ανθρώπινο παράγοντα. Η τεχνητή νοημοσύνη χρησιμοποιείται από ομάδες που επεξεργάζονται μεγάλο όγκο δεδομένων με στόχο να αυτοματοποιήσει τις διαδικασίες.

Έτσι, οι άνθρωποι έχουν το χρόνο να εστιάσουν σε εργασίες και τομείς όπου μπορούν πραγματικά να προσθέσουν αξία όπως η εμπειρία των πελατών, η εξερεύνηση νέων αγορών και κανονισμών, το lobbying και να βρουν δημιουργικές λύσεις.

Η αποζημίωση για πτήσεις είναι ένας τομέας όπου η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για καλό σκοπό και να αλλάξει τις νομικές αδικίες που παρατηρούνται στην ταξιδιωτική βιομηχανία και συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά την αδικαιολόγητη απόρριψη αιτήσεων αποζημίωσης.

Προβλήματα στις πτήσεις μπορούν να παρουσιαστούν για διάφορους λόγους. Οι πιο συχνοί λόγοι είναι η έλλειψη πιλότων (υπάρχει ανάγκη για 637.000 επιπλέον πιλότους τα επόμενα 20 χρόνια) και ο υπερτουρισμός.

Σύμφωνα με προβλέψεις, ο αριθμός των ανθρώπων που ταξιδεύουν με αεροπλάνο αναμένεται να αυξηθεί παγκοσμίως από 3,8 δισεκατομμύρια επιβάτες το 2016 σε πάνω από 8,2 δισεκατομμύρια επιβάτες το 2037.

Κάθε χρόνο περίπου 7,2 εκατ. πτήσεις παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα και εκτιμάται ότι μέχρι το 2042 ο αριθμός αυτό θα ανέλθει στα 20 εκατ. Ο αριθμός των επιβατών

που δικαιούται αποζημίωση λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης τους προβλέπεται να ξεπεράσει τα **11 εκατομμύρια παγκοσμίως**, ο μεγαλύτερος αριθμός που έχει καταγραφεί, και ακόμη το 87% δεν γνωρίζει τα δικαιώματά του σχετικά με την αποζημίωση που δικαιούται με αποτέλεσμα να μην λαμβάνει χρήματα που δικαιωματικά του ανήκουν.

Σήμερα, η διαδικασία διεκδίκησης αποζημίωσης είναι σύνθετη και κουραστική και πολλοί επιβάτες απογοητεύονται όταν η αίτησή τους απορριφθεί άδικα ή καλούνται να περιμένουν μήνες για να προχωρήσει το αίτημά τους.

Για τους επιβάτες αεροπορικών μεταφορών, η μέση αποζημίωση ανέρχεται στα 350 ευρώ ενώ το κόστος για να προσλάβουν δικηγόρο που θα διεκδικήσει εκ μέρους τους την αποζημίωση αυτή, μπορεί να είναι πιο υψηλό από την ίδια την αποζημίωση, γεγονός που σημαίνει ότι οι επιβάτες έχουν να αντιμετωπίσουν αυτή τη μεγάλη αδικία.

Χάρη στην κατασκευή του πρώτου δικηγόρου-ρομπότ από την AirHelp, η τεχνητή νοημοσύνη καθιστά για τους επιβάτες ευκολότερη, φθηνότερη και πιο προσιτή την διαδικασία λήψης αποζημίωσης που δικαιούνται.

Από το λανσάρισμά της το 2013, η AirHelp έχει βοηθήσει περισσότερους από 13 εκατομμύρια ανθρώπους να διεκδικήσουν αποζημίωση για την πτήση τους μέσω του φιλικού προς τον χρήστη website της και την εφαρμογή της. Η διαδικασία διεκδίκησης αποζημίωσης είναι πολύ εξειδικευμένη με τεράστιο όγκο πληροφοριών προς επεξεργασία. Οι τεράστιες ποσότητες τόσο προσωπικών όσο και νομικών δεδομένων, καθιστούν την τεχνητή νοημοσύνη ιδανική επιλογή για την επεξεργασία τους, που διευκολύνει τόσο τους πελάτες όσο και τις επιχειρήσεις.

### **«Επανάσταση» στη διαδικασία διεκδίκησης αποζημίωσης**

Όσες περισσότερες πληροφορίες έχουν οι άνθρωποι στη διάθεσή τους τόσο καλύτερα μπορούν να λάβουν αποφάσεις. Ωστόσο, αντιμετωπίζουν περιορισμούς στον όγκο των δεδομένων που μπορούν να επεξεργαστούν και να αποθηκεύσουν.

Με την τεχνητή νοημοσύνη, αυτό το θέμα δεν υφίσταται αντίθετα η πολυπλοκότητα για τις μηχανές είναι κάτι καλό καθώς στην πραγματικότητα όσες περισσότερες πληροφορίες εισάγει σε μια μηχανή, τόσο καλύτερες αποφάσεις και αποτελέσματα μπορεί να δώσει. Η συνεχής γνώση κάνει την τεχνητή νοημοσύνη οικονομική, καθώς κάθε φορά που βγάζει μια απόφαση, την επόμενη φορά θα βγάλει την απόφαση πιο γρήγορα κάτι που μειώνει το κόστος.

Σε αντίθεση με τον δικηγόρο που ειδικεύεται στα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, ο οποίος πολλές φορές είναι δυσεύρετος, η τεχνητή νοημοσύνη είναι προσβάσιμη οποιαδήποτε στιγμή και από οπουδήποτε.

Οι δικηγόροι και οι μηχανικοί τεχνολογίας της AirHelp συνεργάστηκαν για **να κατασκευάσουν έναν αριθμό bots τεχνητής νοημοσύνης** με γνώσεις τόσο της βιομηχανίας όσο και νομικές με στόχο να εξασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές θα λάβουν την αποζημίωση που δικαιούνται.

Τα bots μπορούν να εξασφαλίσουν ότι η διαδικασία διεκδίκησης αποζημίωσης είναι όσο το δυνατόν πιο εύκολη και αποτελεσματική για τους επιβάτες, καθώς μπορούν να ελέγχουν ταξιδιωτικά έγγραφα να κάνουν νομικές αξιολογήσεις και να αναλύουν σε δευτερόλεπτα εάν ο επιβάτης δικαιούται αποζημίωση.

Τα bots πραγματοποιούν σήμερα περίπου το 60% της αρχικής νομικής αξιολόγησης της AirHelp. Συνολικά, έχουν εξοικονομήσει **1.960 ώρες εργασίας κάθε μήνα** από τη νομική ομάδα της AirHelp, επιτρέποντας στους υπαλλήλους της να εστιάζουν στο πως θα διεκδικήσουν εκ μέρους των επιβατών ακόμα μεγαλύτερη προστασία για τα δικαιώματά τους.

Ο συνδυασμός των δυνατοτήτων της τεχνολογίας και των δεδομένων έχει πλέον ξεπεράσει και τις πιο απίθανες προσδοκίες μας. Ο όγκος των δεδομένων θα συνεχίσει να αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς και η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί πλέον να επεξεργαστεί τον όγκο αυτό και να βελτιώνει τις διαδικασίες.

Τα bots νομικών υπηρεσιών της AirHelp έχουν στην κατοχή τους χιλιάδες δεδομένα από προηγούμενα περιστατικά κάτι που τους δίνει τη δυνατότητα να επεξεργαστούν αυτόματα νέα αιτήματα για αποζημίωση, προτείνοντας την καλύτερη δυνατή σειρά ενεργειών και κυρίως εξαλείφοντας κάθε πιθανότητα ανθρώπινου λάθους.

Συνεπώς, τα bots μπορούν να αναγνωρίσουν αν δικαιούται ο επιβάτης αποζημίωση σε λιγότερο από ένα δευτερόλεπτο. Πλέον χρησιμοποιούνται σε όλα τα αιτήματα της AirHelp σε νομικό επίπεδο και αυτά που εγκρίνονται αναλύονται από ένα δεύτερο bot.

Αυτός ο έξυπνος αλγόριθμος έχει πρόσβαση σε χιλιάδες επιτυχημένα αιτήματα αποζημίωσης από περισσότερες 30 χώρες κάτι που σημαίνει πως μπορεί να καθορίσει το πόσο πιθανό είναι ένα αίτημα να είναι επιτυχημένο σε πραγματικό χρόνο.

Έχει χρησιμοποιηθεί επιτυχώς **σε περισσότερες από 150.000 περιπτώσεις** και έδωσε **σωστά αποτελέσματα στο 96% των περιπτώσεων, ποσοστό 5% υψηλότερο** από το μέσο όρο επιτυχίας των ανθρώπων.

Σύμφωνα με την AirHelp, «η τεχνητή νοημοσύνη έχει συμβάλλει σημαντικά στην

πρόσβαση σε νομική υποστήριξη. Καθιστώντας τη νομική βοήθεια δωρεάν, προσβάσιμη και άμεση για τους καταναλωτές, περισσότεροι άνθρωποι θα μπορούν να διεκδικήσουν την αποζημίωση που δικαιούνται.

Η δυναμική του AI είναι τεράστια όχι μόνο στο συγκεκριμένο τομέα αλλά και σε πολλές διαφορετικές περιπτώσεις νομικής αδικίας όπου το τελικό ποσό αποζημίωσης είναι μικρότερο από το κόστος της νομικής υποστήριξης.

Και όταν η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να επεκταθεί σε εγκληματικές υποθέσεις, είναι σημαντικό να μην ξεχνάμε ότι ο στόχος της συγκεκριμένης τεχνολογίας είναι να υποστηρίξει παρά να αντικαταστήσει τον άνθρωπο και την ικανότητά του να λαμβάνει αποφάσεις με τις οποίες ταυτίζεται συναισθηματικά».