*Graças à Inteligência Artificial,*

**AIRHELP ‘CONTRATA’ AGA, LARA, HERMAN E ECS: ASSISTENTES-ROBOT**

* **AirHelp, a maior organização do mundo especializada na defesa dos direitos dos passageiros aéreos, segue uma estratégia *digital-first*, em que a tecnologia desempenha um papel fundamental.**
* **Em 70% dos casos, estes robots são capazes de responder automaticamente, melhorando a experiência do cliente no processo de reclamações.**

**Lisboa, 24 de novembro de 2022**.- É inegável, nos dias de hoje, que a tecnologia desempenha um papel muito importante na atividade das empresas, independentemente do setor em que opera. É por essa razão que empresas como a [**AirHelp**](https://www.airhelp.com/pt-pt/), uma plataforma online líder de mercado que apoia passageiros aéreos nos seus direitos em caso de perturbações com os seus voos (atrasos, cancelamentos ou recusa de embarque por parte das companhias aéreas), têm uma **arquitetura informática totalmente automatizada, permitindo melhorar a qualidade dos seus serviços no menor período de tempo possível.**

Nos últimos anos, as equipas jurídicas e técnicas da AirHelp desenvolveram robots baseados em inteligência artificial para apoiar os processos de reclamação dos seus clientes. ***“A IA é altamente eficaz quando usada como um apoio para o trabalho humano, designadamente na área jurídica”***, refere Pedro Miguel Madaleno, advogado especialista que representa a AirHelp em Portugal.

Na **AirHelp**, estes **robots tratam de tarefas mais mecânicas e que requerem o processamento de grandes quantidades de documentação e dados**. Desta forma, a produtividade e eficácia podem ser melhoradas, diminuindo a possibilidade de erro humano, acelerando o processo e, consequentemente, melhorando a experiência do cliente.

A picture containing Teams

Description automatically generatedDesta forma, os membros (humanos) da equipa podem concentrar-se noutras tarefas, tais como a procura constante de novas soluções que possam conduzir a uma melhor qualidade de serviço ao cliente, a recolha de informação para detetar novos nichos de mercado ou até mesmo o estudo de novas regulamentações.

**Quem são os assistentess-robot da AirHelp?**

Cada bot desenvolvido desempenha um papel muito importante durante o processo de reclamações aéreas gerido pela Airhelp, desde o início e a recolha de dados até chegar a uma resolução precisa e precisa.

**AGA**

Criada em 2018, **trata da fase inicial de qualquer processo de reclamação: recolha de dados**. A AGA irá informar o cliente se este apresenta os documentos necessários e dará as instruções necessárias para assegurar que os dados são corretamente preenchidos. A **AGA é capaz de avaliar 40% dos casos com praticamente nenhuma margem de erro.** Caso não seja clara a sua decisão, diz aos agentes quais os processos que precisam de ser monitorizados. AGA significa *Agent Assistant*.

**LARA**

A LARA foi criada em 2017 e é **responsável pelo apoio à equipa jurídica**. LARA considera todos os aspetos legais de uma reclamação e, para além **de levar a cabo o processo de reclamação**, **estuda a viabilidade de o caso terminar com uma resolução favorável ao cliente**. Atualmente, a LARA é capaz de **resolver 70% dos casos por si só**. O nome LARA é uma abreviatura de *Legal Assessment Referral Assistant.*

**HERMAN**

HERMAN é o veterano do grupo, criado em 2016. No seu papel de agente jurídico, **determina a melhor jurisdição para resolver cada caso**, com base na taxa de sucesso de reclamações semelhantes, na duração do processo e noutros fatores. O seu nome deriva do caso Wallentin Hermann, uma das decisões mais importantes do Tribunal de Justiça Europeu para a proteção dos direitos dos passageiros aéreos na Europa.

**ECS**

ECS é a mais recente adição à equipa de robots da AirHelp. O ECS **atua como um filtro e determina se a interrupção do voo é justificada ou causada pela companhia aérea e se o passageiro deve ser compensado.** **100% de todas as reclamações passam pelo ECS**, que examina a situação do aeroporto, informações de tráfego aéreo, dados de voo e se existe de facto um atraso injustificado.

Todos os assistentes foram criados e treinados a partir da formação com milhares de reclamações aéreas e são supervisionados pela equipa jurídica da AirHelp.

**Sobre AirHelp**

A AirHelp é a maior organização do mundo especializada na defesa dos direitos dos passageiros aéreos. Fundada em 2013, a empresa tem ajudado os viajantes a obter compensações por voos atrasados, cancelados ou em overbooking. Até hoje, a AirHelp já ajudou mais de 16 milhões de passageiros e tem a maior rede mundial de advogados especializados em direitos dos passageiros aéreos. Encontre mais informações em [www.airhelp.com/pt-pt/](http://www.airhelp.com/pt-pt/)

**Para mais informações, contactar:**

**Liliana Lopes**

Tel.: 965 207 359 | E-Mail: [airhelp.portugal@actitud.agency](mailto:airhelp.portugal@actitud.agency)