

The background of the slide features a white commercial airplane on a runway, viewed from a low angle. The plane's engines and landing gear are visible. In the background, there is a large, glowing green digital globe with a network of lines and dots, suggesting a global or technological theme. The overall color palette is dark blue and green.

Globant ►

# AI reinvention

## *Edición Airlines*

**Dominar los cielos:**

El papel de la IA en el control de las aerolíneas y el disfrute de los pasajeros

# La necesidad de *una renovación rápida*

**Viajar hasta tu destino debería ser sencillo y agradable, ¿verdad?**

Por desgracia, los viajes en avión no siempre lo son. A menudo, la tensión y la incertidumbre se apoderan del viaje y convierten lo que debería ser algo simple en todo un desafío.

El tráfico de pasajeros se disparó un **40,1% en septiembre de 2023, con lo que alcanzó el 92,9% de los niveles previos a la pandemia**, y la demanda de vuelos se situó en el **95%** de su nivel anterior.

Ahora que cada vez más personas vuelan y esperan comodidad y confort, las aerolíneas necesitan soluciones digitales inteligentes.

El mercado de las aerolíneas está cambiando. Con sus precios bajos y servicios accesibles, las aerolíneas low cost y los sitios de viajes online están generando turbulencia en el sector, lo que obliga a las aerolíneas tradicionales a adaptarse. Para mantener el ritmo, las aerolíneas están recurriendo a la IA para aumentar la comodidad, la personalización y los beneficios. La IA les ayuda a superar obstáculos, crear nuevos servicios digitales, impresionar a los clientes y garantizar viajes fluidos y memorables.

# Superar los *diez mil pies con la IA*

- ✧ El tamaño del mercado mundial de la inteligencia artificial en la aviación se estimó en **653,74 millones de dólares en 2021, y se espera que supere los 9.985,86 millones de dólares en 2030.**
- ✧ En cuanto a las inversiones en tecnología para los próximos tres años, la inteligencia empresarial y la inteligencia artificial encabezan la lista de prioridades de las aerolíneas. **El 73% de las aerolíneas invierte fuertemente en programas de inteligencia empresarial, mientras que el 64% se centra en iniciativas importantes de IA.**



- ✧ **El 60% de los líderes aeroportuarios** identificaron la falta de inversión en nuevas tecnologías que optimicen las operaciones de los aeropuertos (como plataformas SaaS, automatización e IA) como un riesgo crítico para sus operaciones en los próximos 12 meses.

# Despejar *la pista* para la reinvencción con IA

A menudo, las aerolíneas se enfrentan a tecnologías obsoletas que les impiden aprovechar las nuevas oportunidades y convertirse en auténticos vendedores minoristas. Se han centrado más en los viajes que en los clientes individuales, apoyándose mucho en los intermediarios. Esto ha resultado costoso y ha limitado su capacidad para conocer a sus pasajeros y ofrecer servicios personalizados.

La IA puede ser una nueva herramienta que ayude a las aerolíneas a adaptarse a las demandas cambiantes, recuperar el control de sus servicios y prosperar en un mercado competitivo.

La IA ahora guía a las aerolíneas en la toma de decisiones, combinando lo mejor de la automatización con el toque humano para crear experiencias inolvidables para los pasajeros. Con la IA como copiloto, el sector de la aviación puede liberarse de viejas limitaciones y barreras tecnológicas y ofrecer una experiencia de viaje fluida y unificada para todos.

Con la IA, las aerolíneas están aprovechando la oportunidad para transformar sus operaciones. Veamos cuatro formas en las que la IA puede cambiar la experiencia de las aerolíneas:

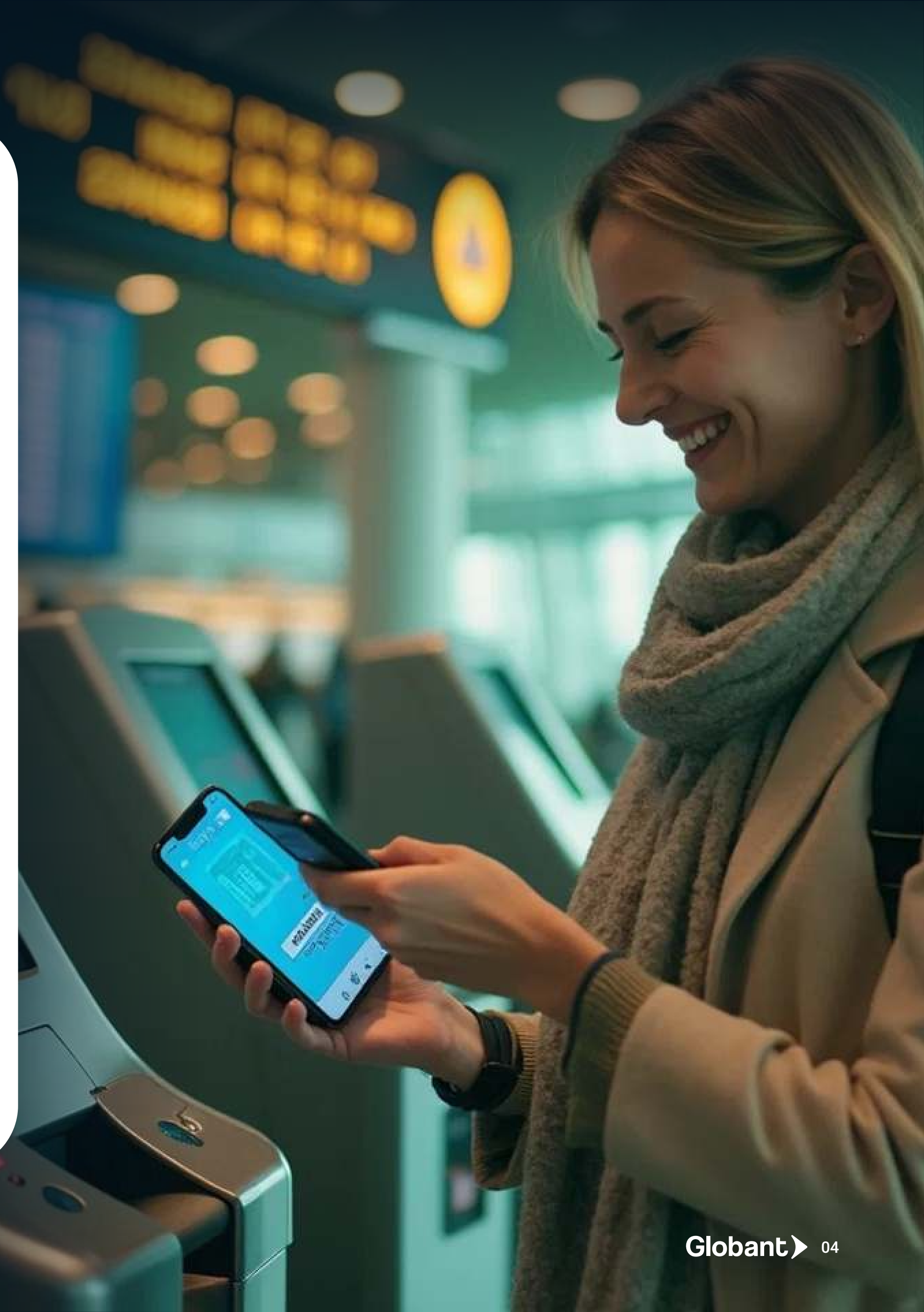
- 1. La IA es la mejor compañera de viaje**
- 2. Ganancias impulsadas por la IA: Aumenta tus ingresos**
- 3. Los sistemas heredados se renuevan con IA**
- 4. Desbloquea los detalles: Profundiza con los datos**

“

La IA tiene el potencial de volver a convertir a las aerolíneas en el capitán, permitiéndoles optimizar los sistemas y operaciones internas y elevar la experiencia del cliente a un nuevo nivel. **Al aprovechar la IA, las aerolíneas pueden recuperar el control sobre todos los aspectos de sus servicios, desde la previsión de la demanda, la gestión de ingresos, la racionalización de las operaciones hasta las interacciones personalizadas y proactivas con los clientes, impulsando la eficiencia y la satisfacción como nunca antes".**



— **Gonzalo Cadenas,**  
VP of Technology en Globant



# 01.

## *La IA es la mejor* **compañera de viaje**

En el mundo digital actual, hay viajeros de todos los tipos: ocasionales, turistas, buscadores de gangas, coleccionistas de puntos, viajeros frecuentes, trotamundos expertos, viajeros por negocios y amantes del lujo. Todos ellos conforman el **viajero moderno**, y cada tipo tiene intereses y necesidades diferentes. Para prosperar, el sector de los viajes debe evolucionar con ellos. Las empresas que aborden esta diversidad liderarán el camino hacia el éxito.



Sin embargo, a la hora de comprar y vender, las compañías aéreas suelen tratar a todos estos pasajeros por igual. ¿El resultado? Usuarios insatisfechos. Estas son algunas de las cosas que pasan por la cabeza de los pasajeros:

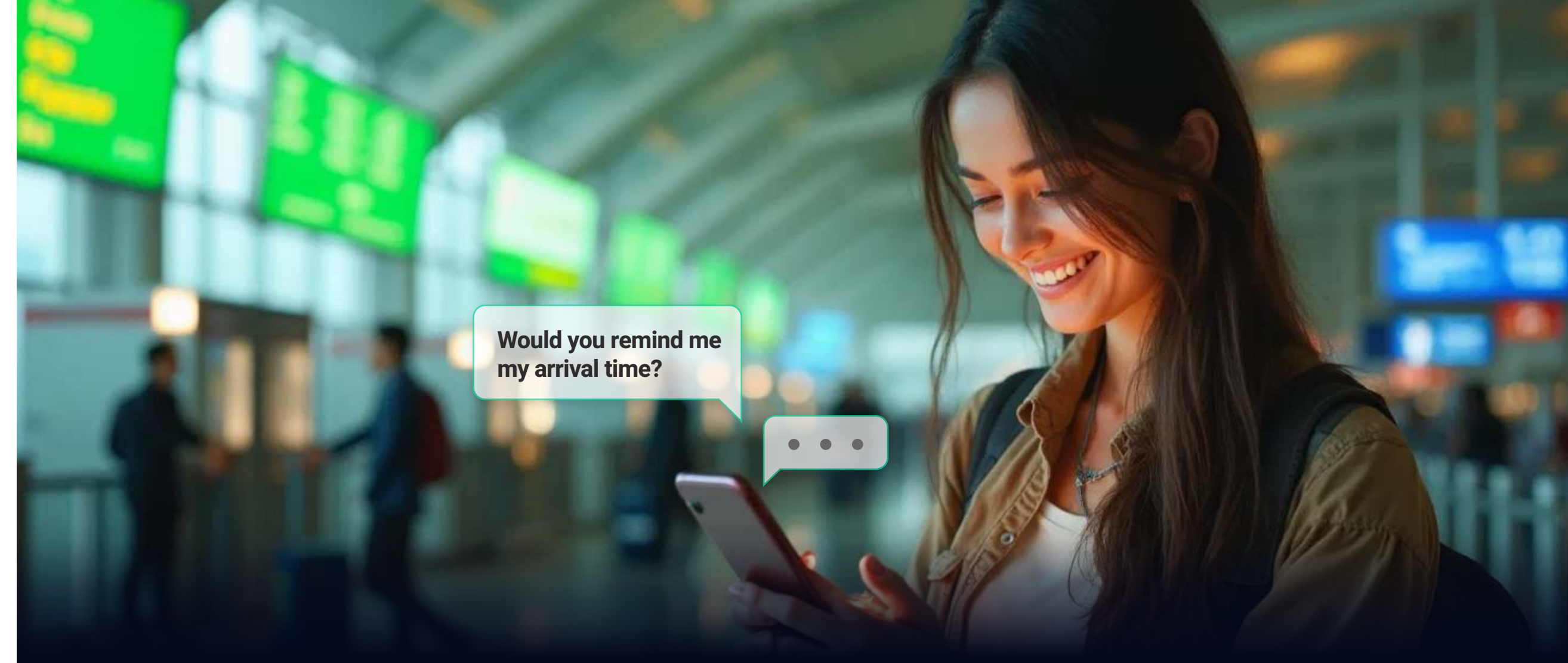
- Existe una **brecha del 38%** entre la experiencia de viaje y la de reserva.
- El **32% de los pasajeros afirma** que las demoras y cancelaciones son la fuente más importante de ansiedad a la hora de viajar, seguidas de los problemas con los precios (18%), las largas colas de espera y la congestión en el aeropuerto (17%).
- A **un tercio de las familias** les cuesta mucho tiempo comparar ofertas al reservar vuelos y hoteles.

Estas cifras demuestran que las molestias del viaje empiezan en la reserva y no terminan en el aeropuerto. ¿Cómo pueden las compañías aéreas mejorar esta experiencia? Ofreciendo **soluciones inteligentes** que ayuden a los viajeros en cada paso del camino.

# *La IA hace despegar la* **experiencia del pasajero**

Las aerolíneas tienen una inmensa oportunidad de ofrecer un servicio integral a través de un asistente de viaje personalizado impulsado por IA que haga que la experiencia de los pasajeros sea tranquila y sin estrés. La compra de pasajes puede ser compleja, pero una plataforma basada en IA puede recordar las preferencias del usuario y sus viajes anteriores para ofrecerle recomendaciones personalizadas y opciones de vuelo flexibles. Ya sea para reservar pasajes o buscar sugerencias de hoteles, ofrece sugerencias en lenguaje natural y en tiempo real.

La IA tiene el potencial de convertirse en el compañero de viaje por excelencia: siempre te acompaña, ya sea sugiriendo opciones de entretenimiento y menús a bordo o manteniéndote al día de toda la información que necesitas. Imagina una única aplicación que se adapte a tu contexto y te proporcione información relevante cuando estás de viaje y un acceso sencillo al canje de productos y servicios cuando estás en casa. ¡Viajes inteligentes y personalizados!



Además, los asistentes de voz potenciados por IA pueden interactuar eficazmente con los clientes, proporcionándoles información oportuna y resolviendo los problemas con rapidez. Esto permite a los agentes humanos centrarse en asuntos más complejos y reducir los tiempos de espera.

**Los chatbots basados en IA generativa ofrecen un 63,3% de funcionalidad, frente al 39,1% de los chatbots tradicionales.**

Estas plataformas fusionan un diseño UX elegante con la magia de la IA, dando forma a experiencias de viaje de última generación. Este viaje mejorado por la IA se centrará en recorridos ultrapersonalizados, autoservicios sin obstáculos y transiciones fluidas a través de todos los dispositivos y canales.



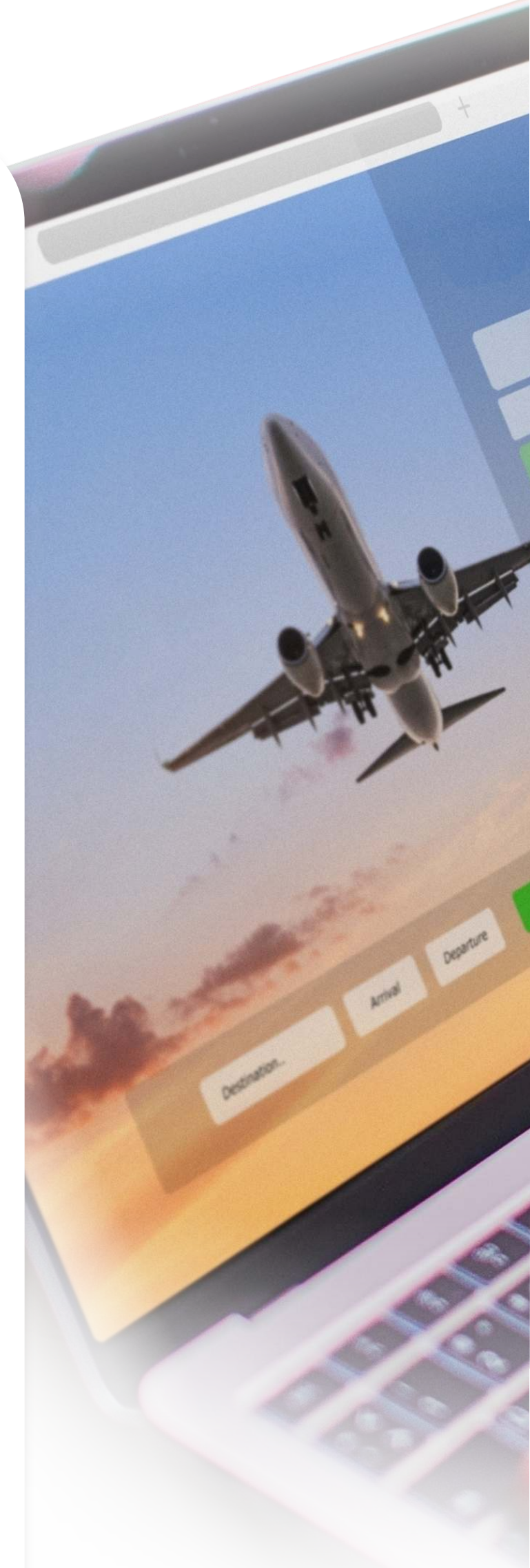
## 02.

### *Ganancias impulsadas por la IA:* **Aumenta tus ingresos**

En un sector tan competitivo como el de las aerolíneas, equilibrar la optimización de los ingresos con una experiencia superior del cliente es un reto constante. La inteligencia artificial (IA) está demostrando ser una fuerza transformadora: presenta oportunidades sin precedentes para aumentar los ingresos a través de precios dinámicos, marketing personalizado y una mayor eficiencia operativa. Así es cómo la **IA puede revolucionar la venta minorista de las aerolíneas y elevar tu estrategia de ingresos:**

- **Precios dinámicos y precios continuos:** La IA puede analizar datos en tiempo real (como tendencias de reservas, precios de la competencia y demanda del mercado) para ajustar los precios de forma dinámica. A diferencia de los cambios graduales tradicionales, la fijación de precios continua crea una curva de precios suave y flexible en la que los precios no son fijos, sino que pueden oscilar en cualquier lugar, lo que garantiza que no se sobrevaloren y se pierda la venta. Esto permite a las aerolíneas maximizar los ingresos de cada asiento vendido, teniendo una visión integral de todo el vuelo y manteniendo precios competitivos y justos. El resultado es un aumento de los beneficios, una mejor ocupación de los asientos y una mayor fidelidad de los clientes.
- **Marketing personalizado y segmentación de clientes:** La IA hace posible el marketing personalizado mediante el análisis de los datos de los clientes, como el historial de reservas y las preferencias de viaje. Esto permite a las aerolíneas dirigirse a los clientes con ofertas personalizadas, aumentando las tasas de conversión y mejorando la fidelidad. Las recomendaciones personalizadas pueden impulsar significativamente las ventas auxiliares y la retención de clientes.

- **Previsión de la demanda y gestión del inventario:** Los análisis predictivos basados en IA pueden predecir con exactitud la demanda futura analizando los datos históricos de reservas y las tendencias estacionales. Esto ayuda a las aerolíneas a ajustar la capacidad y las estrategias de precios, minimizando el riesgo de sobreventa o infraventa de vuelos, optimizando los ingresos y mejorando la satisfacción del cliente.
- **Mejora de la experiencia del cliente con IA:** Los chatbots y asistentes virtuales potenciados por IA proporcionan respuestas instantáneas a las consultas, ayudan con las reservas y ofrecen recomendaciones de viaje personalizadas. Estas interacciones fluidas mejoran la satisfacción del cliente y fomentan la repetición de la compra, aumentando el compromiso y la fidelidad.
- **Eficiencia operativa y reducción de costos:** La IA optimiza varios aspectos operativos, como la predicción de las necesidades de mantenimiento, la programación eficiente de la tripulación y la optimización de las rutas de vuelo para ahorrar combustible. Al eliminar las ineficiencias y reducir los costos operativos, las aerolíneas pueden lograr mayores márgenes de ingresos y asignar los recursos de forma más eficaz.



# 03.

## *Los sistemas heredados* **se renuevan con IA**

Los líderes de la aviación saben que muchos procesos son manuales y de la vieja escuela, lo que dificulta ofrecer experiencias rápidas y extraordinarias. **Pero la IA ha llegado para cambiar las cosas. Así es cómo:**

**Fuente de datos unificada para una mejor visibilidad:** La IA puede sincronizarse con sistemas antiguos para impulsar la gestión de datos. Cuando se combina con la migración a la nube, integra datos de varias fuentes en una plataforma escalable. Esta configuración unificada permite acceder a los datos en tiempo real y tomar mejores decisiones.

**Automatizar las tareas rutinarias:** Los sistemas antiguos implican mucho trabajo manual, lento y propenso a errores. La IA puede automatizar tareas como el ingreso de datos, el procesamiento de pasajes y la respuesta a las preguntas de los clientes. Las plataformas cloud ofrecen la potencia y escalabilidad necesarias para que todo funcione a la perfección.

**Modernización paso a paso:** En lugar de deshacerse de los sistemas antiguos de golpe, la IA puede ayudar con actualizaciones graduales. Las herramientas de IA pueden añadirse a los sistemas existentes y sustituir poco a poco las partes obsoletas. De este modo, las aerolíneas pueden modernizarse sin interrupciones significativas.

**Abordar la deuda técnica:** La IA puede examinar bases de código complejas para identificar código obsoleto o ineficiente, lo que permite realizar correcciones rápidas que reducen la deuda técnica y evitan problemas futuros.

**Detectar vulnerabilidades de seguridad:** Los potentes algoritmos de IA pueden detectar vulnerabilidades y garantizar que los sistemas sean sólidos y estén a salvo de amenazas. Cuando se gestionan datos personales, la IA ayuda a identificar posibles riesgos de cumplimiento normativo y optimiza los procesos de tratamiento de datos para garantizar que todo funcione sin problemas y de forma segura. Esta combinación de eficacia, seguridad y resolución proactiva de problemas está ayudando a las empresas aeroespaciales a alcanzar nuevas alturas.

**El 92% de los responsables de aeropuertos afirman que actualizar las tecnologías y sistemas heredados es una prioridad comercial.**

# 04.

## *Desbloquea los detalles:* **Profundiza con datos**

La experiencia personalizada del pasajero abarca todo el viaje: desde hacer la reserva y llegar al aeropuerto hasta atravesar la terminal y embarcar en el avión. Las aerolíneas pueden aprovechar las "migajas de datos" que los pasajeros dejan a lo largo de su viaje para transformar esta experiencia. Así es cómo:

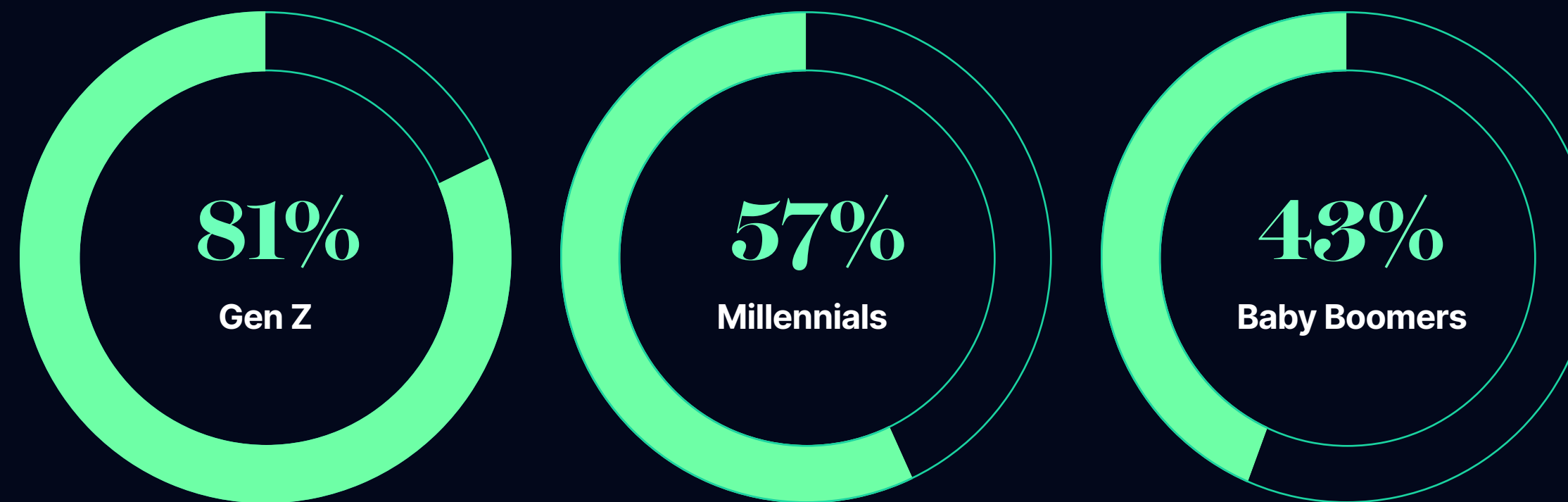
- **Integración de datos y procesamiento en tiempo real:** Gestionar e integrar grandes cantidades de datos procedentes de reservas directas, aerolíneas asociadas, hoteles, alquileres de coches y gastos con tarjeta de crédito es crucial, aunque complejo. La IA y el aprendizaje automático permiten a las aerolíneas procesar y analizar estos datos en tiempo real, ofreciendo ofertas personalizadas de forma rápida y precisa. Por ejemplo, al integrar los datos de reservas de vuelos y hoteles, las aerolíneas pueden sugerir paquetes de viaje a medida, mejorando la comodidad y la satisfacción del pasajero.

- **Análisis avanzados para una visión más profunda:** Los algoritmos avanzados pueden detectar patrones y tendencias que no son visibles de forma inmediata y proporcionan información más profunda sobre las necesidades y preferencias de los clientes. Esto permite a las aerolíneas pasar de estrategias de engagement reactivas a proactivas. Por ejemplo, si los datos muestran que un pasajero reserva con frecuencia vuelos a destinos de playa, la aerolínea puede ofrecerle proactivamente ofertas para futuras vacaciones en la playa y aumentar así la probabilidad de conversión.
- **Servicios localizados:** Los servicios localizados son esenciales: los viajeros quieren contenido en su idioma y precios en su moneda. Las tecnologías de IA y geolocalización pueden adaptar el contenido digital a los matices culturales y adaptar las promociones y campañas de marketing a las fiestas, eventos y preferencias locales. Por ejemplo, las aerolíneas pueden ofrecer descuentos especiales para vuelos por el Año Nuevo Chino en rutas populares entre los viajeros chinos, aumentando así el engagement y las tasas de conversión.
- **Crear una cultura basada en los datos:** Mediante la creación de una cultura basada en los datos y la integración de la información en los procesos de toma de decisiones, las aerolíneas pueden establecer políticas claras de transparencia en el uso de los datos. Esto fomenta la confianza y mejora la experiencia del cliente. Las aerolíneas que aplican eficazmente el análisis de datos para personalizar las ofertas pueden aumentar en gran medida las tasas de conversión.

## Comparación

### Cuanto más joven es el cliente, más abierto está a la personalización

Porcentaje de encuestados por generación en Estados Unidos que prefiere anuncios personalizados en lugar de anuncios no personalizados



Fuente: <https://www.oag.com/passenger-experience-report>

En conclusión, adoptar la IA y el análisis de datos granulares permite a las aerolíneas ofrecer experiencias hiperpersonalizadas, anticiparse a las necesidades de los clientes y seguir siendo competitivas en un mercado en rápida evolución. Gracias al poder de los datos, las aerolíneas pueden transformar sus operaciones y ofrecer una experiencia de viaje fluida y agradable.

**Nuestra experiencia demuestra que aplicar correctamente el análisis de datos para personalizar las ofertas puede aumentar las tasas promedio de conversión en un 10%, lo que demuestra el importante impacto de un enfoque basado en datos en la rentabilidad de las aerolíneas y la satisfacción de los clientes.**

# Experiencias phygital:

## *La fuerza combinada de la IA y el ser humano*

Aunque la IA en las aerolíneas mejora significativamente la experiencia de los pasajeros, la experiencia humana amplifica enormemente su eficacia.

El toque humano sigue siendo crucial para crear viajes memorables. Por ejemplo, la IA puede agilizar los procesos de facturación y predecir las preferencias de los pasajeros, pero la cálida bienvenida de un tripulante de cabina y el servicio personalizado a bordo son insustituibles.

Como demostró el estudio 2024 North America Airline Satisfaction Study de J.D. Power, invertir en personal produce beneficios significativos. Algunas aerolíneas afrontan los retos haciendo hincapié en la formación del personal y mejorando la experiencia general del vuelo mediante un servicio amable y atento. Estos esfuerzos han permitido a algunas aerolíneas ofrecer experiencias excepcionales a sus clientes a pesar del aumento de viajeros. Southwest Airlines y Delta Air Lines han dado prioridad a inversiones sustanciales en su plantilla. Delta Air Lines ocupa el primer puesto en satisfacción del cliente con una puntuación de 743, seguida de JetBlue Airways con 736.

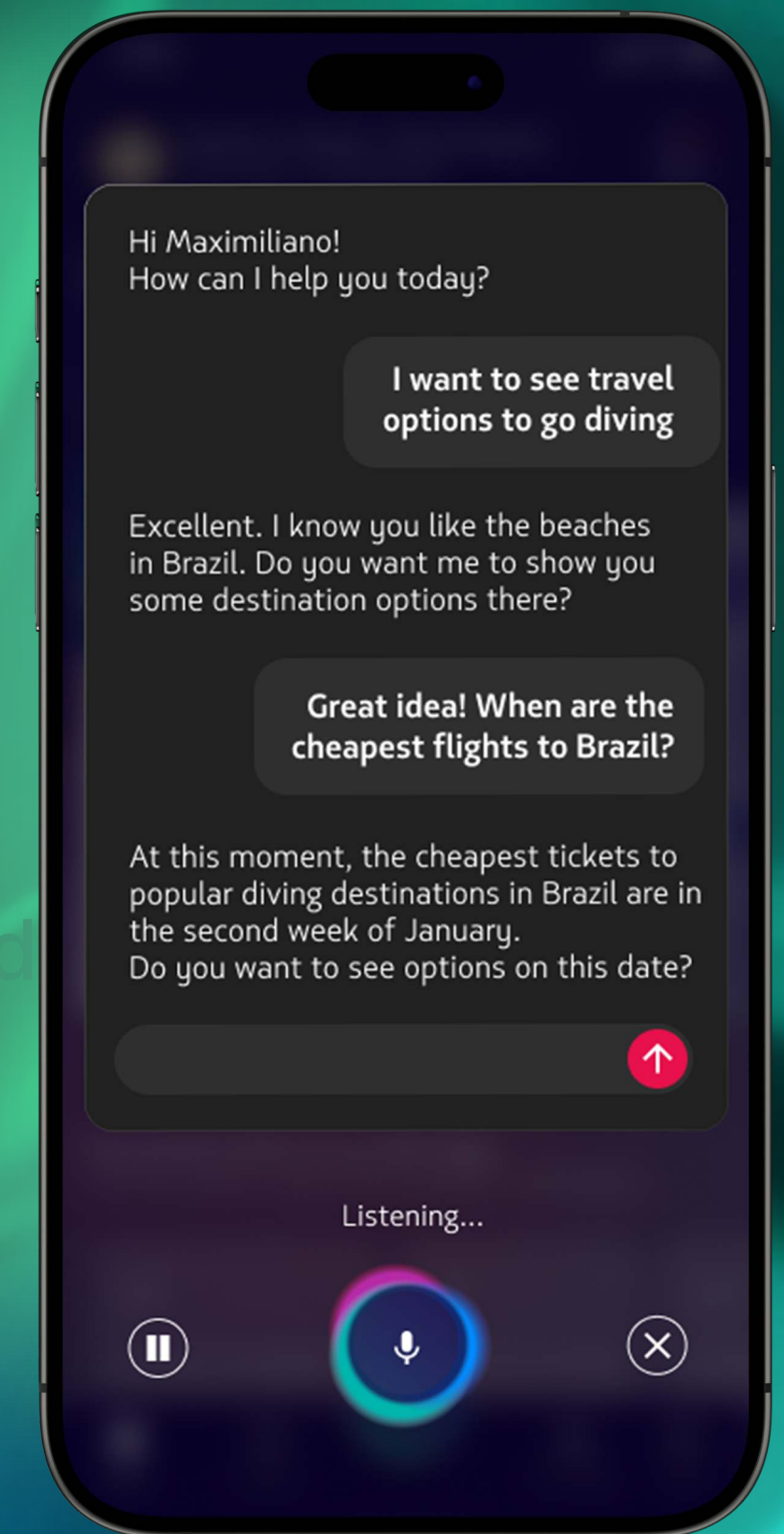
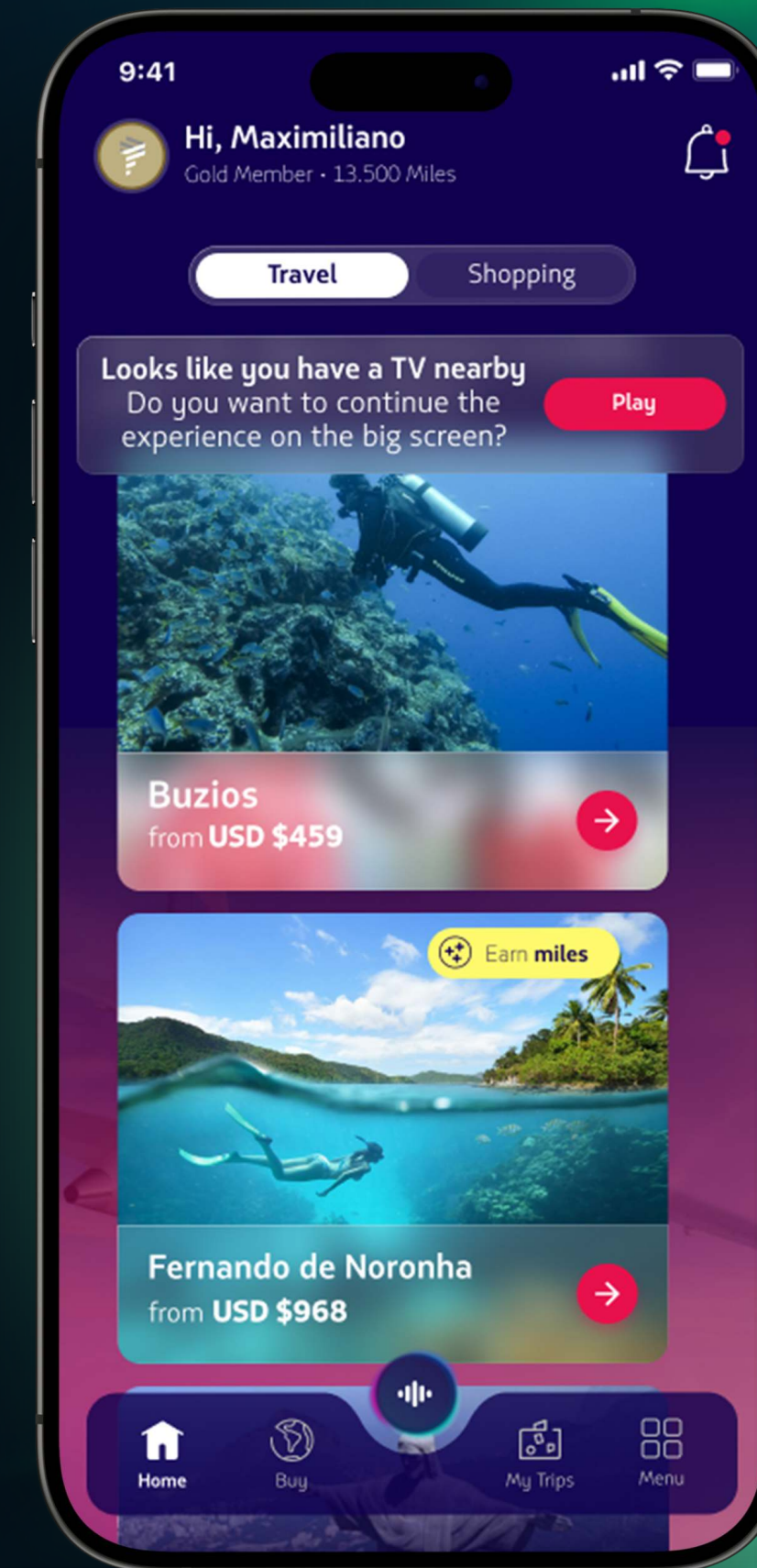
El mundo de la aviación se está sumergiendo en las estrategias phygital, que combinan la alta tecnología con un toque humano para lograr el equilibrio perfecto. Están creando experiencias personalizadas para cada viajero y abriendo nuevas rutas para captar clientes. Combinar la IA con la calidez humana mejora los viajes. Se trata de unir la eficiencia de la tecnología con el servicio personal para conseguir un viaje memorable.

“

Una experiencia del pasajero que aporte valor tiene menos que ver con las pantallas y más con las sensaciones.”



**Mariano Nardi**  
Managing Director  
en Globant.



# Aviación sostenible:

*Fusión de la IA, las prácticas ecológicas y el servicio de excelencia al pasajero*

La sostenibilidad se ha convertido en un tema importante para las aerolíneas debido a la conciencia ecológica de los viajeros y la preocupación por el medio ambiente. Pero, ¿cuál es la clave para que las aerolíneas se alineen con las prácticas sostenibles e impulsen un crecimiento responsable al tiempo que mejoran la experiencia de los pasajeros? La solución es aprovechar la tecnología para volar lo que esperan vender, evitando el exceso de inventario.

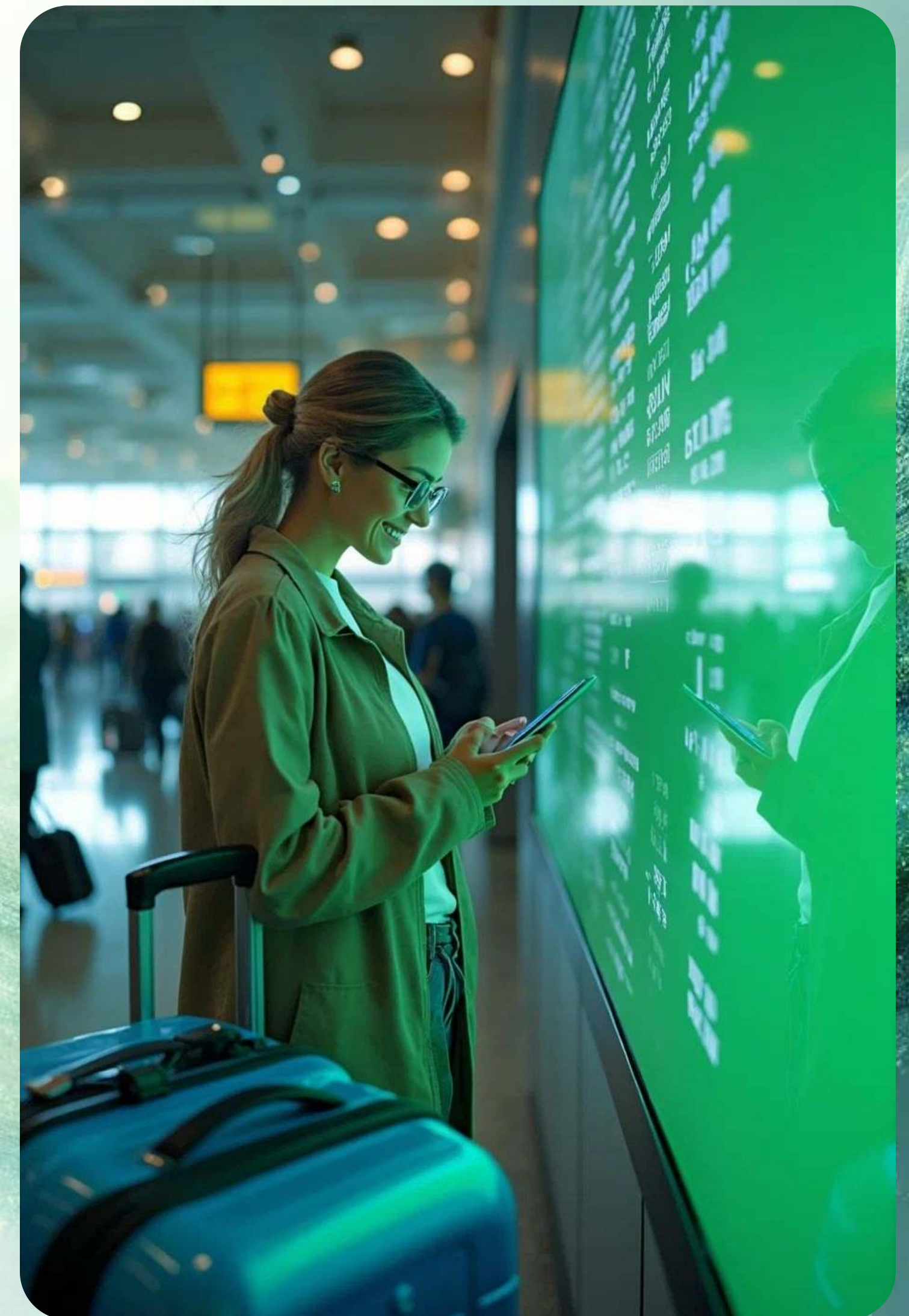
**Para 2026, más del 90% de las aerolíneas busca implementar sistemas informáticos**

para mejorar la eficiencia de las operaciones de vuelo y la rotación de los aviones.

Las partes interesadas del sector reconocen que los datos son esenciales para las empresas y operaciones actuales, impulsadas por la tecnología digital. La integración de soluciones de IA para predecir la ocupación de los asientos, analizar los perfiles de los pasajeros y comprender las preferencias de los productos permite a las aerolíneas satisfacer la demanda de los pasajeros de forma dinámica. La IA permite a las aerolíneas ofrecer experiencias de venta hiperpersonalizadas a los pasajeros, mientras que el software inteligente puede predecir con precisión la demanda de productos, reduciendo el desperdicio y el peso a bordo.

# Impacto real de la IA y los datos en las operaciones de las aerolíneas y los *viajes de los pasajeros*

- **Latam**: Latam, consciente de que sus procesos eran obsoletos, adoptó la IA generativa para reducir drásticamente los reclamos de los clientes. Aceleraron la clasificación y el análisis de sentimientos de dos semanas a un instante, convirtiéndose en la compañía aérea brasileña que menos quejas recibe.
- **American Airlines**: La tecnología Smart Gating de American Airlines, basada en el aprendizaje automático, dirige los aviones a las puertas de embarque más cercanas en Dallas Fort Worth, ahorrando más de 11 horas diarias y 1,4 millones de galones de combustible de aviación al año, al tiempo que reduce a más de la mitad las confusiones en las puertas de embarque.



- **Swiss International Air Lines:** SWISS instalará cámaras de IA a finales de 2024 para controlar el embarque en los vuelos de corta distancia, y en los de larga distancia a finales de 2025. El aeropuerto de Zúrich también está incorporando un poco de diversión con los robots "Zulu" y "Charlie", que hacen que el aeropuerto sea más limpio y eficiente.
- **Lufthansa:** La dirección y la velocidad del viento, especialmente el viento BISE en Suiza, pueden afectar gravemente a los horarios de vuelo de Lufthansa. La predicción de BISE con Vertex AI Forecast de Google Cloud ha mejorado la precisión en un 40%, lo que ayuda a minimizar las interrupciones y las demoras.
- **Alaska Airlines:** Alaska Airlines está poniendo en marcha una nueva herramienta de búsqueda de vuelos que utiliza IA generativa y que se prevé que se lanzará por completo en el verano. Esta herramienta, impulsada por OpenAI, permite a los usuarios pedir consejos para las vacaciones en función del tiempo, el costo y el tipo de viaje.

# El papel de Globant:

Asociarse para el éxito y liberarse del bloqueo de los proveedores

El Airlines Studio de Globant, impulsado por la IA, ofrece a las aerolíneas soluciones digitales integradas para experiencias centradas en el cliente. Nuestro objetivo es hacer que cada viaje sea personal, fiable y superfácil, deleitando a los pasajeros en todo momento. Ya sea creando un nuevo perfil digital, renovando lo que ya existe o manteniendo la gran calidad de las operaciones, nuestro enfoque en los usuarios garantiza interacciones memorables. Así es como llevamos a nuestros clientes a nuevos niveles:

- **Soluciones informáticas personalizadas:** Diseñamos y creamos sistemas informáticos que respaldan plenamente tus procesos y satisfacen tus requisitos exclusivos.
- **Operaciones gestionadas:** Gestionamos y ejecutamos tu infraestructura informática, garantizando un funcionamiento sin contratiempos.
- **Propiedad y control:** Conservas la propiedad y el control totales de tus sistemas IT, lo que te da la ventaja de personalizarlos y optimizarlos como consideres oportuno.

Entendemos el sector minorista por dentro y por fuera, y nos dedicamos a dar forma a tu visión de futuro como minorista. Nuestra experiencia en oferta, pedidos y distribución, combinada con la tecnología más avanzada, nos permite implementar soluciones centradas en el pasajero en cuestión de meses. Además, dotamos a las aerolíneas de soluciones flexibles que evitan la dependencia de un proveedor, para garantizar que mantengan el control y la agilidad en un mercado en rápida evolución. Este enfoque posiciona a Globant como líder en la creación de viajes del cliente conectados y sin precedentes para el sector de las aerolíneas.



# *Sobre* Globant

Somos una empresa nativa digital que ayuda a las organizaciones a reinventarse y liberar su potencial. Somos el lugar donde la innovación, el diseño y la ingeniería se unen a gran escala.

- Contamos con más de 29,100 empleados y estamos presentes en 33 países y 5 continentes trabajando para empresas como Google, Electronic Arts y Santander, entre otras.
- Fuimos nombrados Líder Mundial en Servicios de IA (2023) y Líder Mundial en Servicios de Mejora de Experiencia del Cliente (2020) por el informe de IDC MarketScape.
- Somos la marca de TI de más rápido crecimiento y la quinta marca de TI más fuerte a nivel mundial (2024), según Brand Finance.
- También fuimos destacados como un caso de estudio empresarial en Harvard, MIT y Stanford.
- Somos miembros activos de The Green Software Foundation (GSF) y del Cybersecurity Tech Accord.

Contacto: [pr@globant.com](mailto:pr@globant.com)

**Regístrese** para obtener las primicias en noticias de prensa y actualizaciones.

Para más información, visite  
[www.globant.com](http://www.globant.com)

**Globant** ▶