



Globant ►

AI reinvention

Edição Airlines

Dominando os céus:

o papel da IA no controle das companhias
aéreas e na satisfação dos passageiros

A necessidade de *uma rápida renovação*

Viajar para o seu destino deve ser fácil e agradável, certo?

Infelizmente, não ocorre o mesmo com as viagens aéreas. Muitas vezes, a tensão e a incerteza tomam conta da jornada e transformam o que deveria ser simples em um desafio.

O tráfego de passageiros **aumentou 40.1% até setembro de 2023, atingindo 92.9% dos níveis pré-pandemia**, e a demanda por voos foi de **95%** do nível anterior.

À medida que aumenta o número de viajantes, também cresce a demanda por mais conforto e conveniência, e é por isso que as companhias aéreas devem adquirir soluções digitais inteligentes.

O cenário das companhias aéreas está mudando! As companhias aéreas de baixo custo e os sites de viagens online estão mudando o cenário com oferta de preços baixos e serviços acessíveis, forçando as companhias aéreas tradicionais a se adaptarem. Para acompanhar, as companhias aéreas estão recorrendo à IA para aumentar a conveniência, a personalização e os lucros. A IA os ajuda a superar obstáculos, criar novos serviços digitais, impressionar clientes e garantir viagens tranquilas e memoráveis.

Alcançando novos *patamares com IA*

- ✧ O tamanho do mercado global de inteligência artificial na aviação foi **estimado em US\$ 653.74 milhões em 2021, e espera-se que ultrapasse cerca de US\$ 9.985,86 milhões até 2030;**
- ✧ Em relação aos investimentos em tecnologia nos próximos três anos, a inteligência de negócios e inteligência artificial estão no topo da lista de prioridades das companhias aéreas. **73% das companhias aéreas investem fortemente em programas de inteligência de negócios, enquanto 64% se concentram em grandes iniciativas de IA;**



- ✧ **60% dos líderes dos aeroportos** identificaram não investir em novas tecnologias que otimizem as operações aeroportuárias – como plataformas SaaS, automação e IA – como um risco crítico para suas operações nos próximos 12 meses.

Abrindo *caminho* para a reinvenção da IA

As companhias aéreas geralmente lutam com a tecnologia desatualizada, dificultando a captura de novas oportunidades e se tornando varejistas de pleno direito. Elas se concentraram mais na quantidade de viagens, do que na individualidade de cada cliente, dependendo de maneira intensa de intermediários. Isso tem sido caro e limitado a capacidade de conhecer seus passageiros e oferecer serviços personalizados.

A IA pode ser um novo facilitador, ajudando as companhias aéreas a se adaptarem às demandas que estão em constante mudança, e também a retomar o controle dos seus serviços e prosperar em um mercado competitivo.

A IA agora está orientando este setor na tomada de decisões, combinando o melhor da automação com a experiência humana para criar experiências inesquecíveis para os passageiros. Com a IA como copiloto, o setor de aviação pode se libertar das antigas limitações e barreiras tecnológicas, proporcionando uma experiência de viagem suave e unificada para todos.

Com a IA em cena, as companhias aéreas estão aproveitando a chance de reformular suas operações. Aqui estão quatro maneiras pelas quais a IA está definida para mudar a experiência das companhias aéreas:

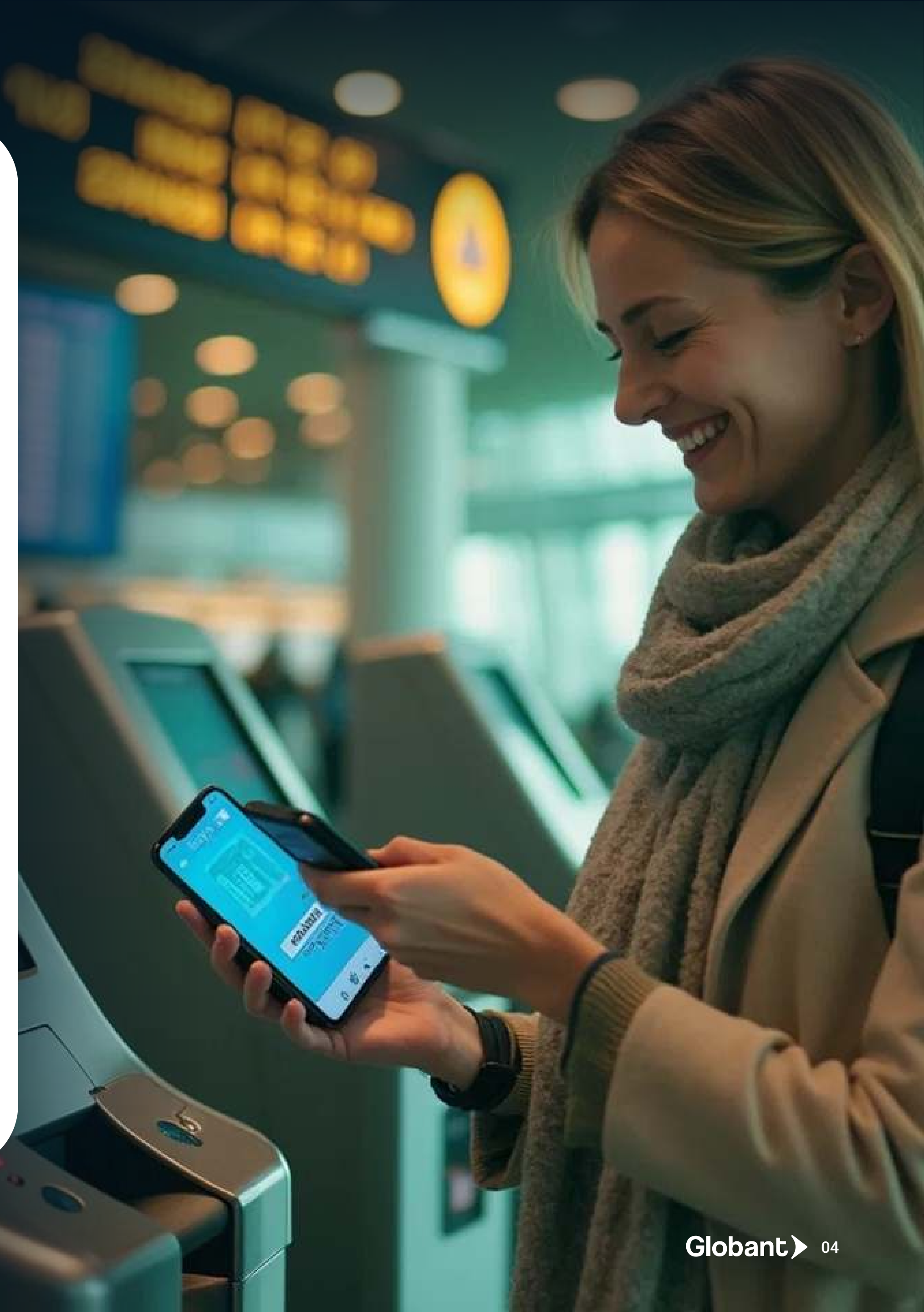
- 1. A IA é a melhor companheira de viagem**
- 2. Lucros alimentados por IA: Aumente sua receita**
- 3. Sistemas legados recebem uma reformulação de IA**
- 4. Desbloqueie os detalhes: torne os dados mais granulares**

“

A IA tem o potencial de tornar as companhias aéreas o capitão novamente, permitindo-lhes otimizar os sistemas e operações internas e elevar a experiência do cliente a um novo nível. **Ao aproveitar a IA, as companhias aéreas podem recuperar o controle sobre todos os aspectos dos seus serviços, desde a previsão de demanda, gerenciamento de receita, agilizando operações para interações personalizadas e proativas com os clientes, gerando eficiência e satisfação como nunca antes.**”



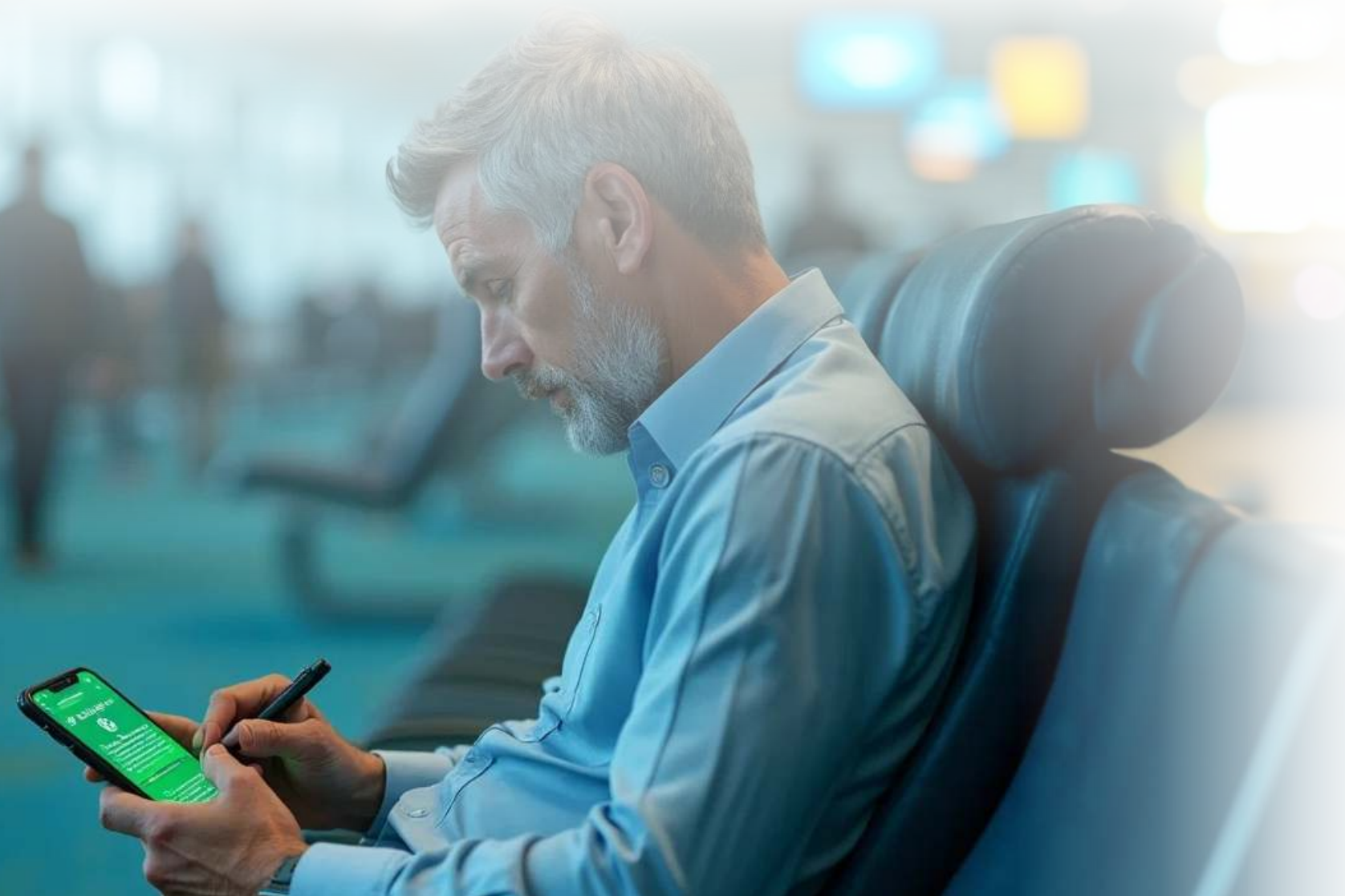
— **Gonzalo Cadenas,**
Vice-presidente de tecnologia da Globant



01.

A IA é a melhor companheira de viagem

Em um mundo digital, existem viajantes de todos os tipos: casuais, turistas, caçadores de pechinchas, colecionadores de pontos, viajantes frequentes, viajantes experientes, viajantes de negócios e amantes do luxo. Todos eles constituem o **viajante moderno** e cada tipo tem interesses e necessidades diferentes. Para prosperar, a indústria de viagens deve evoluir com eles. As empresas que abordam esta diversidade abrirão o caminho para o sucesso.



Porém, na hora de comprar e vender, as companhias aéreas costumam tratar todos esses passageiros de forma igual. O resultado? Usuários insatisfeitos. Estas são algumas das coisas que passam pela cabeça dos passageiros:

- Há uma **lacuna de 38%** entre a experiência de viagem e reserva.
- **32% dos passageiros** dizem que atrasos e cancelamentos são a fonte mais importante de ansiedade ao viajar, seguidos por problemas relacionados a preços (18%), longas linhas de espera e congestionamento no aeroporto (17%).
- **Um terço das famílias** tem muito tempo para comparar ofertas reservando voos e hotéis.

Estes números mostram que os problemas ao viajar começam no momento da reserva e não terminam no aeroporto. Como as companhias aéreas podem melhorar essa experiência? Oferecendo **soluções inteligentes** que ajudam os viajantes em cada etapa da sua jornada.

A IA trás uma nova experiência para os passageiros

As companhias aéreas têm uma imensa oportunidade de oferecer um serviço abrangente por meio de um assistente de viagem personalizado com tecnologia de IA que torna a experiência do passageiro tranquila e sem estresse. A compra de passagens pode ser complexa, mas uma plataforma baseada em IA pode lembrar as preferências e viagens anteriores do usuário para oferecer recomendações personalizadas e opções de voo flexíveis. Seja reservando passagens ou buscando sugestões de hotéis, oferece sugestões em linguagem natural e em tempo real.

A IA tem potencial para se tornar a melhor companheira de viagem: está sempre com você, seja sugerindo opções de entretenimento e menus de bordo ou mantendo-o atualizado com todas as informações que você precisa. Imagine um único aplicativo que se adapta ao seu contexto, fornecendo informações relevantes quando você está viajando e acesso fácil para resgatar produtos e serviços quando você está em casa. Viagens inteligentes e personalizadas!



Além disso, os assistentes de voz com tecnologia de IA podem interagir de forma eficaz com os clientes, fornecendo-lhes informações oportunas e resolvendo problemas rapidamente. Isto permite que os agentes humanos se concentrem em questões mais complexas e reduzam os tempos de espera.

Os chatbots baseados em GenAI oferecem **63.3% de funcionalidade, em comparação com apenas 39.1%** dos chatbots tradicionais.

Essas plataformas fundem o design UX elegante com a magia da IA, moldando experiências de viagem da próxima geração. Esta jornada aprimorada por IA se concentrará em jornadas ultra personalizadas, autoatendimento super suave e transições perfeitas em todos os dispositivos e canais.



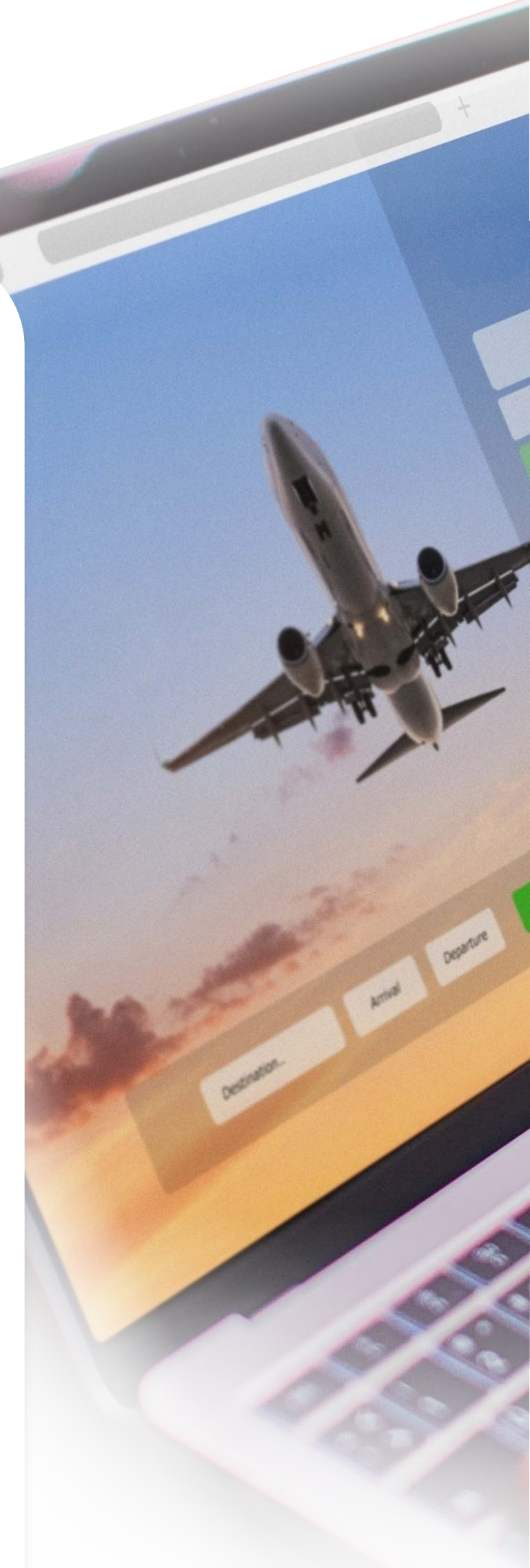
02.

Lucros alimentados por IA: **Aumente sua receita**

No competitivo setor aéreo, equilibrar a otimização de receitas com uma melhor experiência para o cliente é um desafio constante. A IA está a provar ser uma força transformadora, apresentando oportunidades incomparáveis para aumentar as receitas através de preços dinâmicos, marketing personalizado e maior eficiência operacional. **Veja como a IA pode revolucionar o varejo aéreo e elevar sua estratégia de receita:**

- **Preço Dinâmico e Preço Contínuo:** A IA pode analisar dados em tempo real (como tendências de reservas, preços dos concorrentes e demanda do mercado) para ajustar os preços de forma dinâmica. Ao contrário das mudanças incrementais tradicionais, a precificação contínua cria uma curva de preços suave e flexível, onde os preços não são fixos, mas podem flutuar em qualquer lugar, garantindo que não sejam superfaturados e que a venda seja perdida. Isto permite às companhias aéreas maximizar a receita de cada assento vendido, tendo uma visão abrangente de todo o voo e mantendo preços competitivos e justos. O resultado é aumento dos lucros, melhor ocupação de assentos e maior fidelização dos clientes.
- **Marketing Personalizado e Segmentação de Clientes:** A IA torna possível o marketing personalizado, analisando dados do cliente, como histórico de reservas e preferências de viagem. Isso permite que as companhias aéreas atinjam os clientes com ofertas personalizadas, aumentando as taxas de conversão e melhorando a fidelidade. Recomendações personalizadas podem aumentar significativamente as vendas auxiliares e a retenção de clientes.

- **Previsão de demanda e gerenciamento de estoque:** a análise preditiva baseada em IA pode prever com precisão a demanda futura, analisando dados históricos de reservas e tendências sazonais. Isto ajuda as companhias aéreas a ajustar a capacidade e as estratégias de preços, minimizando o risco de vendas excessivas ou inferiores aos voos, otimizando as receitas e melhorando a satisfação do cliente.
- **Melhorando a experiência do cliente com IA:** chatbots e assistentes virtuais com tecnologia de IA fornecem respostas instantâneas a dúvidas, auxiliam nas reservas e oferecem recomendações de viagens personalizadas. Essas interações contínuas melhoram a satisfação do cliente e incentivam compras repetidas, aumentando o envolvimento e a fidelidade.
- **Eficiência operacional e redução de custos:** a IA otimiza vários aspectos operacionais, como previsão de necessidades de manutenção, agendamento eficiente da tripulação e otimização de trajetórias de voo para economizar combustível. Ao eliminar ineficiências e reduzir os custos operacionais, as companhias aéreas podem obter margens de receita mais elevadas e alocar recursos de forma mais eficaz.



03.

Sistemas legados são renovados com IA

Os líderes da aviação sabem que muitos processos são manuais e antigos, dificultando a entrega de experiências rápidas e extraordinárias. **Mas a IA chegou para mudar as coisas. Veja como:**

Fonte de dados unificada para melhor visibilidade: a IA pode sincronizar com sistemas legados para impulsionar o gerenciamento de dados. Quando combinado com a migração para a nuvem, integra dados de múltiplas fontes em uma plataforma escalável. Essa configuração unificada permite acessar dados em tempo real e tomar melhores decisões.

Automatize tarefas de rotina: sistemas mais antigos envolvem muito trabalho manual, lento e sujeito a erros. A IA pode automatizar tarefas como entrada de dados, processamento de tickets e resposta a perguntas de clientes. As plataformas em nuvem oferecem o poder e a escalabilidade necessários para que tudo funcione perfeitamente.

Modernização passo a passo: em vez de se livrar de sistemas antigos de uma só vez, a IA pode ajudar com atualizações graduais. As ferramentas de IA podem ser adicionadas aos sistemas existentes e substituir gradualmente peças obsoletas. Desta forma, as companhias aéreas podem modernizar-se sem perturbações significativas.

Abordar a dívida técnica: a IA pode examinar bases de código complexas para identificar códigos desatualizados ou ineficientes, permitindo soluções rápidas que reduzem a dívida técnica e evitam problemas futuros.

Detecta vulnerabilidades de segurança: Algoritmos poderosos de IA podem detectar vulnerabilidades e garantir que os sistemas sejam robustos e protegidos contra ameaças. Ao gerenciar dados pessoais, a IA ajuda a identificar possíveis riscos de conformidade e otimiza os processos de processamento de dados para garantir que tudo corra bem e com segurança. Esta combinação de eficiência, segurança e resolução proativa de problemas está ajudando as empresas aeroespaciais a alcançar novos patamares.

92% dos gestores aeroportuários afirmam que a atualização de tecnologias e sistemas legados é uma prioridade empresarial.

04.

Descubra os detalhes: **aprofunde-se com os dados**

A experiência personalizada do passageiro abrange toda a viagem: desde a reserva e chegada ao aeroporto até a passagem pelo terminal e embarque no avião. As companhias aéreas podem aproveitar as “migalhas de dados” que os passageiros deixam ao longo da viagem para transformar esta experiência. Veja como:

- **Integração de dados e processamento em tempo real:**

Gerenciar e integrar grandes quantidades de dados de reservas diretas, companhias aéreas parceiras, hotéis, aluguel de carros e gastos com cartão de crédito é crucial, mas complexo. A IA e o machine learning permitem que as companhias aéreas processem e analisem esses dados em tempo real, oferecendo ofertas personalizadas com rapidez e precisão. Por exemplo, ao integrar dados de reservas de voos e hotéis, as companhias aéreas podem sugerir pacotes de viagens personalizados, melhorando a conveniência e a satisfação dos passageiros.

- **Análise avançada para insights mais profundos:** Algoritmos avançados podem detectar padrões e tendências que não são imediatamente visíveis e fornecer insights mais profundos sobre as necessidades e preferências dos clientes. Isso permite que as companhias aéreas passem de estratégias de engajamento reativas para proativas. Por exemplo, se os dados mostrarem que um passageiro reserva frequentemente voos para destinos de praia, a companhia aérea pode oferecer-lhe prontamente ofertas para futuras férias na praia, aumentando a probabilidade de conversão.

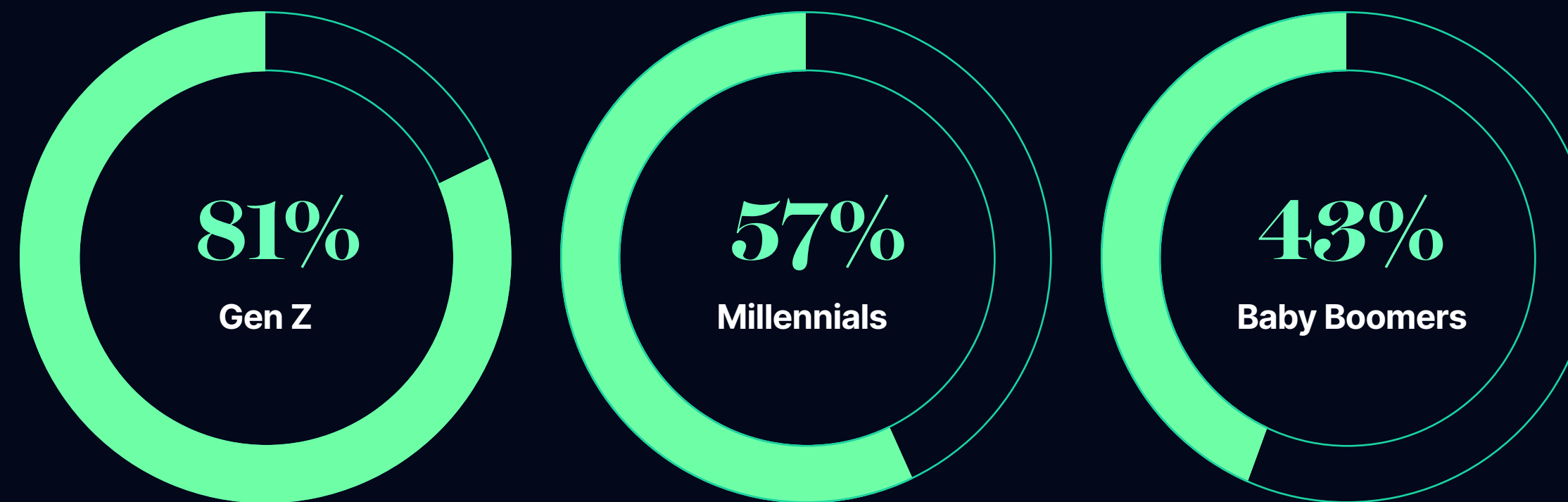
- **Serviços localizados:** Os serviços localizados são essenciais: os viajantes querem conteúdo no seu idioma e preços na sua moeda. As tecnologias de IA e geolocalização podem adaptar o conteúdo digital às nuances culturais e adaptar promoções e campanhas de marketing aos feriados, eventos e preferências locais. Por exemplo, as companhias aéreas podem oferecer descontos especiais para voos do Ano Novo Chinês em rotas populares entre os viajantes chineses, aumentando o envolvimento e as taxas de conversão.

- **Criar uma cultura baseada em dados:** Ao criar uma cultura baseada em dados e integrar informações nos processos de tomada de decisão, as companhias aéreas podem estabelecer políticas claras para a transparência na utilização de dados. Isso gera confiança e melhora a experiência do cliente. As companhias aéreas que aplicam efetivamente a análise de dados para personalizar ofertas podem aumentar muito as taxas de conversão.

Comparação

Quanto mais jovem o cliente, mais aberto ele está à personalização

Porcentagem de entrevistados por geração nos EUA que preferem anúncios personalizados a anúncios não personalizados



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

Concluindo, a adoção da IA e da análise granular de dados permite que as companhias aéreas ofereçam experiências hiper personalizadas, antecipem as necessidades dos clientes e permaneçam competitivas num mercado em rápida evolução. Graças ao poder dos dados, as companhias aéreas podem transformar as suas operações e proporcionar uma experiência de viagem agradável e contínua.

A nossa experiência mostra que a aplicação correta da análise de dados para personalizar ofertas pode aumentar as taxas médias de conversão em 10%, demonstrando o impacto significativo de uma abordagem baseada em dados na rentabilidade das companhias aéreas e na satisfação do cliente.

Experiências Phygital:

A força combinada da IA e dos humanos

Embora a IA nas companhias aéreas melhore significativamente a experiência do passageiro, a experiência humana amplia enormemente a sua eficácia.

O toque humano continua a ser crucial para criar viagens memoráveis. Por exemplo, a IA pode agilizar os processos de check-in e prever as preferências dos passageiros, mas a recepção calorosa de um membro da tripulação de cabine e o serviço personalizado a bordo são insubstituíveis.

Como o **Estudo de Satisfação das Companhias Aéreas da América do Norte de 2024**, realizado por J.D. Poder, investir em pessoal produz benefícios significativos.

Algumas companhias aéreas estão a enfrentar os desafios, enfatizando a formação do pessoal e melhorando a experiência geral de voo através de um serviço amigável e atencioso. Estes esforços permitiram que algumas companhias aéreas oferecessem experiências excepcionais aos seus clientes, apesar do aumento do número de viajantes. A Southwest Airlines e a Delta Air Lines priorizaram investimentos substanciais em sua força de trabalho. A Delta Air Lines ocupa o primeiro lugar em satisfação do cliente com uma pontuação de 743, seguida pela JetBlue Airways com 736.

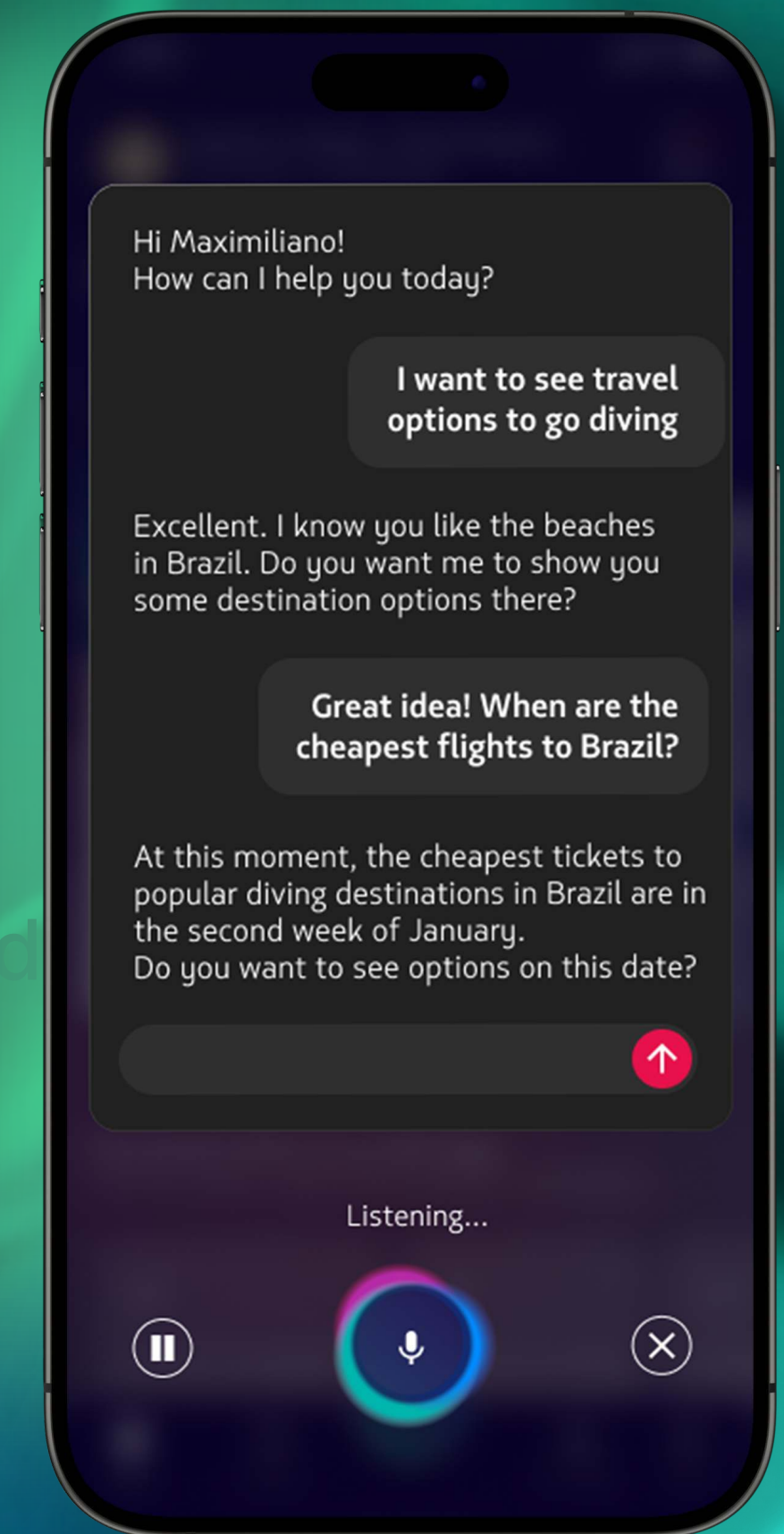
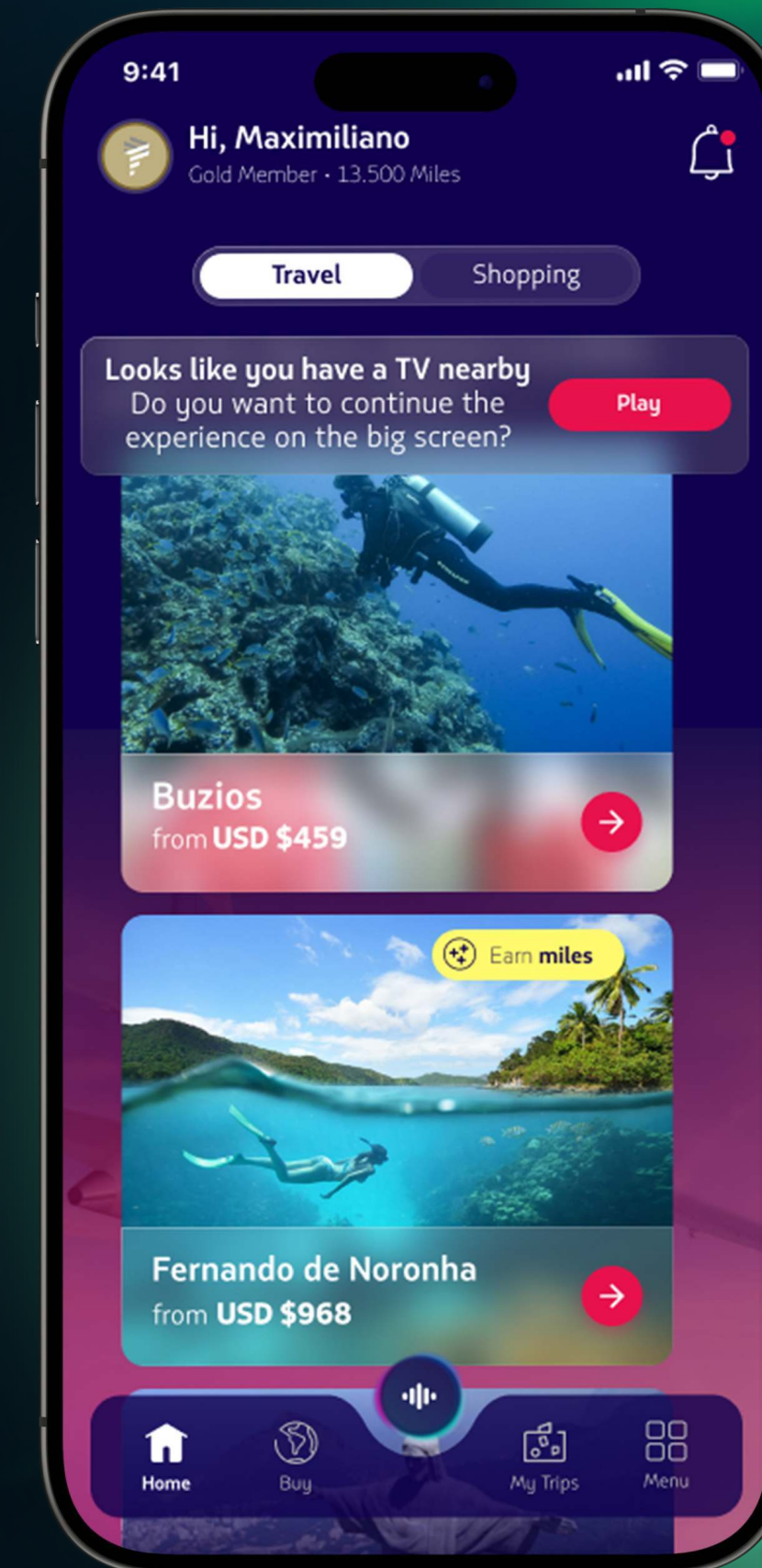
O mundo da aviação está mergulhando em estratégias phygital, que combinam alta tecnologia com um toque humano para alcançar o equilíbrio perfeito. Estão criando experiências personalizadas para cada viajante e abrindo novas rotas para atrair clientes. Combinar a inteligência artificial com calor humano melhora as viagens. Trata-se de combinar a eficiência da tecnologia com um serviço personalizado para conseguir uma viagem memorável.

“

Uma experiência de valor agregado para o passageiro tem menos a ver com telas e mais com sensações.”



Mariano Nardi
Diretor Geral da
Globant.



Aviação sustentável: *fusão de IA, práticas verdes e excelente serviço aos passageiros*

A sustentabilidade tornou-se uma questão importante para as companhias aéreas devido à consciência ecológica e à preocupação dos viajantes com o meio ambiente. Mas qual é a chave para as companhias aéreas se alinharem com práticas sustentáveis e impulsionarem um crescimento responsável, melhorando ao mesmo tempo a experiência dos passageiros? A solução é aproveitar a tecnologia para voar o que esperam vender, evitando excesso de estoque.

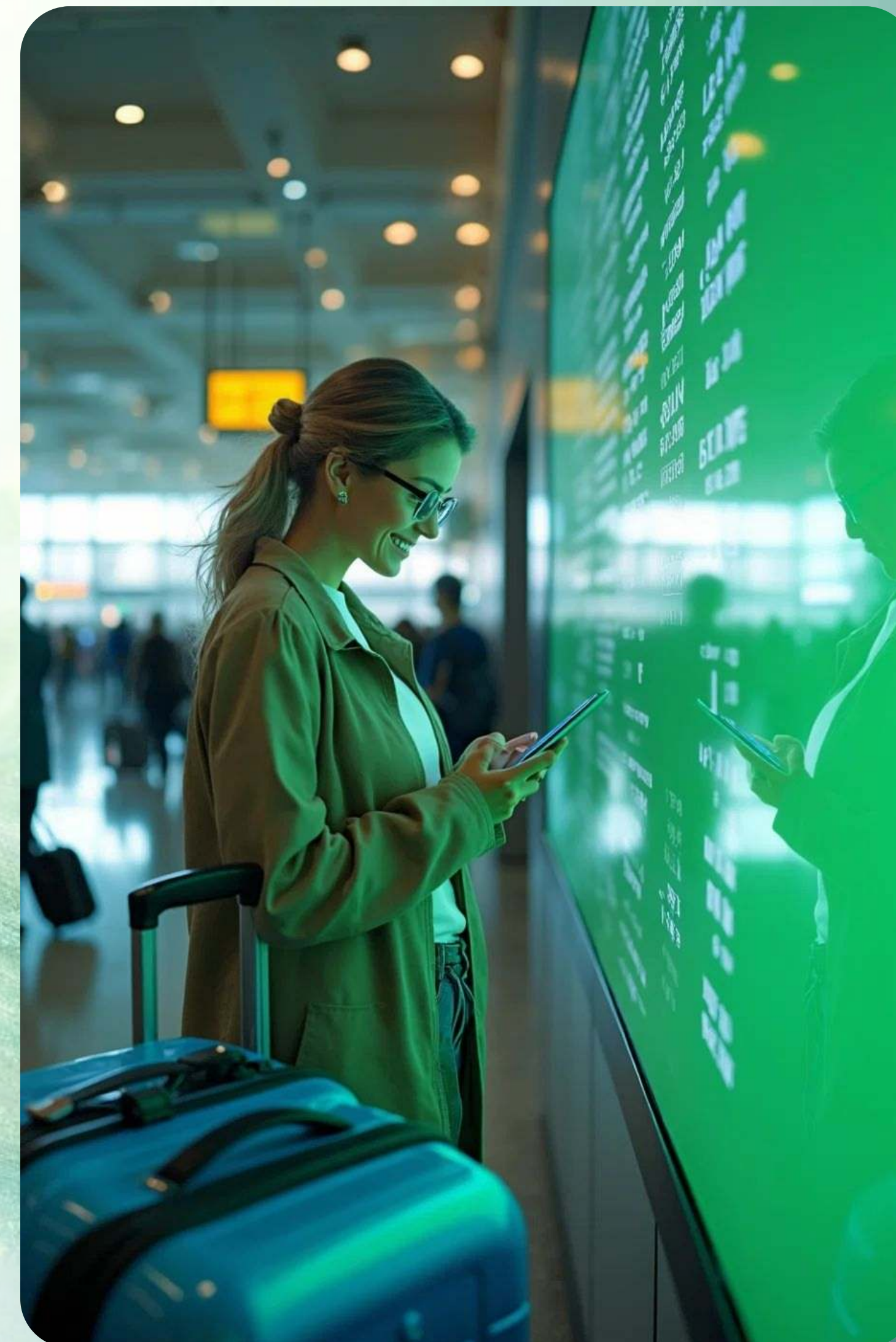
**Até 2026, mais de 90%
das companhias aéreas
procuram implementar
sistemas informáticos**

para melhorar a eficiência das operações de voo e da rotação das aeronaves.

As partes interessadas da indústria reconhecem que os dados são essenciais para os negócios e operações atuais, impulsionados pela tecnologia digital. A integração de soluções de IA para prever a ocupação de assentos, analisar perfis de passageiros e compreender as preferências de produtos permite que as companhias aéreas atendam à demanda dos passageiros de forma dinâmica. A IA permite que as companhias aéreas ofereçam experiências de vendas hiper personalizadas aos passageiros, enquanto o software inteligente pode prever com precisão a demanda do produto, reduzindo o desperdício e o peso a bordo.

Impacto no mundo real da IA e dos dados nas operações aéreas e nas viagens dos passageiros

- **Latam:** A Latam, ciente de que seus processos eram obsoletos, adotou IA generativa para reduzir drasticamente as reclamações dos clientes. Eles aceleraram o ranking e a análise de sentimento de duas semanas para um instante, tornando-se a companhia aérea brasileira que recebe menos reclamações.
- **American Airlines:** A tecnologia Smart Gating da American Airlines, baseada em aprendizado de máquina, direciona os aviões para os portões mais próximos em Dallas Fort Worth, economizando mais de 11 horas por dia e 1,4 milhão de galões de combustível de aviação por ano, ao mesmo tempo que reduz a confusão no aeroporto. portões de embarque em mais da metade.



- **Swiss International Air Lines:** A SWISS instalará câmeras AI até o final de 2024 para monitorar o embarque em voos de curta distância e em voos de longa distância até o final de 2025. O Aeroporto de Zurique também está incorporando alguns robôs divertidos "Zulu" e "Charlie", que tornam o aeroporto mais limpo e eficiente.
- **Lufthansa:** A direção e a velocidade do vento, especialmente o vento BISE na Suíça, podem afetar seriamente os horários dos voos da Lufthansa. A previsão BISE com Vertex AI Forecast do Google Cloud melhorou a precisão em 40%, ajudando a minimizar interrupções e atrasos.
- **Alaska Airlines:** A Alaska Airlines está lançando uma nova ferramenta de busca de voos que usa IA generativa e deve ser lançada totalmente no verão. Esta ferramenta, desenvolvida pela OpenAI, permite aos usuários solicitar conselhos de férias com base no tempo, custo e tipo de viagem.

O papel da Globant:

Ser parceiro para o sucesso e libertar-se do aprisionamento de fornecedores

O Airlines Studio da Globant, alimentado por IA, oferece às companhias aéreas soluções digitais integradas para experiências centradas no cliente. Nosso objetivo é tornar cada viagem pessoal, confiável e super fácil, encantando sempre os passageiros. Seja criando um novo perfil digital, renovando o que já existe ou mantendo a alta qualidade das operações, nosso foco nos usuários garante interações memoráveis. É assim que levamos nossos clientes a novos níveis:

- **Soluções de TI personalizadas:** Projetamos e construímos sistemas de TI que suportam totalmente seus processos e atendem às suas necessidades exclusivas.
- **Operações gerenciadas:** Gerenciamos e executamos sua infraestrutura de TI, garantindo o bom funcionamento.
- **Propriedade e controle:** você mantém total propriedade e controle de seus sistemas de TI, oferecendo a vantagem de personalização e otimização conforme achar necessário.

Entendemos o setor de varejo por dentro e por fora e nos dedicamos a moldar sua visão para o futuro como varejista. A nossa experiência na oferta, encomenda e distribuição, aliada à mais avançada tecnologia, permite-nos implementar soluções centradas no passageiro numa questão de meses. Além disso, oferecemos às companhias aéreas soluções flexíveis que evitam a dependência de fornecedores, garantindo que mantenham o controle e a agilidade em um mercado em rápida evolução. Esta abordagem posiciona a Globant como líder na criação de jornadas de clientes conectadas e sem precedentes para o setor aéreo.



Sobre a **Globant**

Somos uma empresa nativa digital que ajuda organizações a se reinventarem e liberarem seu potencial. Somos o lugar onde inovação, design e engenharia se encontram em grande escala.

- Contamos com mais de 29.100 funcionários e estamos presentes em 33 países, abrangendo 5 continentes, trabalhando para empresas como Google, Electronic Arts e Santander, entre outras.
- Fomos reconhecidos como Líder Mundial em Serviços de IA (2023) e Líder Mundial em Serviços de Melhoria da Experiência do Cliente (2020) pelo relatório IDC MarketScape.
- Somos a marca de TI que mais cresce e a quinta marca de TI mais forte no mundo (2024), de acordo com a Brand Finance.
- Também fomos destaque em estudos de caso de negócios em Harvard, MIT e Stanford.
- Somos membros ativos da Green Software Foundation (GSF) e do Cybersecurity Tech Accord.

Contacto: pr@globant.com

Inscreve-se para receber primeiro as notícias e atualizações da imprensa.

Para obter mais informações, acesse
www.globant.com

Globant ▶