

Bez automatyzacji sukces byłby niemożliwy

AirHelp powstała w 2013 roku i specjalizuje się w odzyskiwaniu odszkodowań i rekompensat lotniczych. Ze względu na dużą ilość przelewów wychodzących i przychodzących w skali miesiąca firma ta jest mocno związana z rynkiem finansowym i sektorem FinTech. Aby obsługiwać klientów, AirHelp korzysta bowiem z usług zewnętrznych dostawców. W gronie jej stałych partnerów znajdziemy m.in. Currencycloud, Stripe i PayPal. Dzięki temu firma jest w stanie nie tylko niedrogo przyjmować i przekazywać środki finansowe, lecz także działać w sposób w pełni bezpieczny i wydajny.

Firma AirHelp oferuje narzędzia dla podróżnych, które dają możliwość ubiegania się o rekompensaty za zakłócone – np. odwołane lub opóźnione – loty. Wystarczy, że podamy nr lotu, dane swoje i lotu oraz przyczynę opóźnienia, aby AirHelp mogła złożyć do linii lotniczej wniosek o odszkodowanie. „Nasz system sprawdzi wtedy zasadność odszkodowania” – mówi Krzysztof Piernicki, dyrektor finansowy w AirHelp Inc.

AirHelp wykorzystuje różne źródła danych, zarówno te dostępne odpłatnie, jak i oferowane w dostępie publicznym. Proces sprawdzania i weryfikacji wykonują algorytmy i sztuczna inteligencja. Aby klient mógł ubiegać się o otrzymanie odszkodowania czy rekompensaty, muszą być spełnione konkretne kryteria, które uwzględniają wiele czynników. „Wszystko zapisane jest w regulacji europejskiej WE 261,

[W PEŁNI AUTOMATYCZNA ANALIZA WNIOSKU]

Cały proces przetwarzania wniosku klienta składa się z wielu zadań. Wszystkie są wykonywane automatycznie. Po pierwsze, zapytanie jest łączone z danymi pogodowymi i lotniskowymi, aby sprawdzić czy np. klientowi przysługuje odszkodowanie, czy też wina nie leży po stronie linii lotniczych. Zdarza się, że klienci oczekują odszkodowania, ale winą jest tzw. siła wyższa. Może to oznaczać zarówno niesprzyjające warunki pogodowe, jak i inne czynniki, takie jak strajk na lotnisku.

Cały proces przetwarzania wniosku klienta AirHelp składa się z wielu zadań. Wszystkie są wykonywane automatycznie. Po pierwsze, zapytanie jest łączone z danymi pogodowymi i lotniskowymi, aby sprawdzić czy np. klientowi przysługuje odszkodowanie, czy też wina nie leży po stronie linii lotniczych. Zdarza się, że klienci oczekują odszkodowania, ale winą jest tzw. siła wyższa. Może to oznaczać zarówno niesprzyjające warunki pogodowe, jak i inne czynniki, takie jak strajk na lotnisku.

Zastosowane boty i algorytmy automatyzujące prace potrafią przeprocesować w tym samym czasie 30 razy więcej wniosków niż najlepsi specjaliści. Jeden z nich pomaga działowi prawnemu, gdy linie lotnicze nie są zbyt responsywne i nie wyrażają woli współpracy. Bot na podstawie kilku lub kilkunastu kryteriów – zależnie od przypadku – sugeruje prawnikom najbardziej optymalną drogę sądową. To kolejna oszczędność czasu i pieniędzy, bo w przypadku lotów teoretycznie można założyć sprawę w sądzie, tam gdzie znajduje się siedziba linii lotniczych, w miejscu kupienia biletu, czy też w miejscu lądowania.

Krzysztof Piernicki, dyrektor finansowy w AirHelp Inc.



na której się opieramy” – tłumaczy przedstawiciel AirHelp.

Gdy algorytmy oceniają, że zgłoszenie klienta rzeczywiście ma szansę otrzymać odszkodowanie, AirHelp uruchamia kolejny etap. W tym miejscu warto zaznaczyć, że usługa jest oferowana bezpłatnie. Oparta jest na modelu success fee. Oznacza to, że klient ponosi koszt tylko wtedy, gdy AirHelp wygra sprawę. Wówczas otrzymuje on środki z odszkodowania pomniejszone o prowizję dla serwisu.

[BOTY ARTYFICJALNE INTELLIGENCE OD WSZYSTKIEGO]

W początkowych latach działania firmy, gdy wniosek klienta był uznawany za zasadny, ko-

lejne zadania wykonywane były już przez specjalistów AirHelp. Najczęściej chodziło tutaj o kontakt z klientem i przekazanie informacji o tym, że musi podać dodatkowe dokumenty. „Proces odszkodowań jest o tyle skomplikowany, że każda linia lotnicza ma nieco inne wymagania dokumentowe. Niektórym wystarczy np. samo potwierdzenie lotu w formie biletu, inne zaś komplikują i utrudniają proces uzyskania odszkodowania, żądając np. kopii paszportu lub innego dokumentu ze zdjęciem klienta” – wyjaśnia Krzysztof Piernicki. Tutaj zaczynała się zwykła ingerencja specjalisty. Od kwietnia br. AirHelp wprowadziła kolejne zautomatyzowane boty AI, które są w stanie samodzielnie zdiagnozować to, jakiego typu dokumenty są niezbędne w poszczególnych przypadkach.

NOWA ROLA CFO I DZIAŁU FINANSÓW

Utożsamianie działu finansów z księgowaniem faktur czy wyciągów bankowych to przeszłość. W AirHelp tego typu zadania to w zasadzie ułamek pracy działu finansów. Prawdziwa rola CFO to obecnie podejmowanie strategicznych decyzji, dbanie o optymalizację podatkową czy konsolidowanie sprawozdań finansowych. To raczej działania mające zwiększać wartość firmy, gdzie CFO i dział finansów doradzają zarządowi, w jakie działania warto się angażować, a które wydają się mniej rentowne. CFO ocenia propozycje inwestycyjne, bierze udział w analizie tego, co dzieje się na rynku, a także uważnie przygląda się konkurentom. „W obecnych czasach reaktywna postawa nie zapewni szybkiego rozwoju żadnej firmie. CFO powinien dziś patrzeć na finanse nie tylko jako księgowy, ale też – a może przede wszystkim – jako przedsiębiorca, który w dodatku potrafi podejmować ryzyko biznesowe” – twierdzi Krzysztof Piernicki, dyrektor finansowy w AirHelp Inc.

Bot o imieniu Aga zajmuje się wszystkimi opisanymi dotąd zadaniami, czyli pełnym procesem Claim Assessmentem (oceny roszczenia). Kiedy uznaje, że wniosek jest zasadny, kolejne zadania przejmuje na siebie drugi bot. Ten z kolei wysyła stosowne wiadomości przez system mailingowy bezpośrednio do klienta, zazwyczaj z prośbą o podanie odpowiednich dokumentów. Potem następuje jeszcze proces weryfikowania poprawności podpisów, a wszystkie zadania w dalszym ciągu realizowane są automatycznie. Co więcej, boty komunikują się z klientami w 15 językach.

To jednak nie wszystkie procesy, jakie firma AirHelp zautomatyzowała. Jeszcze inny bot pomaga np. działowi prawnemu, gdy linie lotnicze nie są zbyt responsywne i nie wyrażają woli

współpracy. „Nasz bot na podstawie kilku lub kilkunastu kryteriów – zależnie od przypadku – sugeruje prawnikom najbardziej optymalną drogę sądową” – mówi Krzysztof Piernicki. To kolejna oszczędność czasu i pieniędzy, bo w przypadku lotów teoretycznie można założyć sprawę w sądzie, tam gdzie znajduje się siedziba linii lotniczych, w miejscu kupienia biletu, czy też w miejscu lądowania. Możliwości dla prawników są spore, a firmie AirHelp zależy na tym, aby zawsze wybrać taką drogę, która pozwoli nie tylko wygrać sprawę jak najszybciej, ale też z możliwie najmniejszym kosztem.

[FINANSOWE ROZPROSZENIE]

Krzysztof Piernicki przyznaje, że bez botów AirHelp nie mogłaby funkcjonować na taką skalę przy utrzymaniu obecnych kosztów działalności. Klient zwykle otrzymuje od 250 euro do nawet 600 euro odszkodowania, gdy mówimy o długich lotach oraz tych najbardziej opóźnionych. Z tego 25% trafia do AirHelp w ramach prowizji. Pozostała część przelewana jest na konto klienta, który – poza złożeniem wniosku – nie musi właściwie nic robić.

AirHelp, poza wsparciem prawnym i oceną wniosków, zajmuje się również księgowaniem i dopasowywaniem poszczególnych płatności do wniosków. Na każdym etapie firma wysyła klientowi wiadomość o statusie sprawy, aż do momentu, gdy może on wybrać metodę płatności. Co ciekawe, ok. 25% klientów AirHelp to Amerykanie, którzy wciąż są przywiązani do formy czekowej. Mogą więc wybrać także taką właśnie formę płatności. „Większość, 50–60% naszych klientów to Europejczycy, a pozostali pochodzą z innych zakątków świata, w tym Ameryki Południowej i Azji. Mamy bardzo zdywersyfikowaną bazę klientów” – podkreśla Krzysztof Piernicki.

[ROZPROSZONA ORGANIZACJA]

AirHelp od początku była firmą nastawioną na cyfryzację i obecność w internecie. Najważniejsi jej menedżerowie również pracują z różnych miejsc, a komunikacja w firmie odbywa się głównie przez platformy online, takie jak Slack. Przykładowo, założyciele firmy są ze Skandynawii, centrum operacyjne znajduje się w Gdańsku, duże biura mieszczą się zaś w Berlinie, Barcelonie i w Nowym Jorku.

W przypadku AirHelp trudno mówić o transformacji cyfrowej, niemniej wciąż wprowadzane są

W początkowych latach działania firmy, gdy wniosek klienta był uznawany za zasadny, kolejne zadania wykonywane były już przez specjalistów AirHelp.

Najczęściej chodziło tutaj o kontakt z klientem i przekazanie informacji o tym, że musi podesłać dodatkowe dokumenty, np. kopie paszportu lub innego dokumentu ze zdjęciem klienta. **Od kwietnia br. AirHelp wprowadziła kolejne zautomatyzowane boty AI, które są w stanie samodzielnie zdiagnozować, jakiego typu dokumenty są niezbędne w poszczególnych przypadkach.**

kolejne optymalizacje. „Najbardziej dumni jesteśmy z automatyzacji procesu oceny roszczeń oraz obsługi procesu wypłat dla klientów” – mówi Krzysztof Piernicki. „Przy skali, na jaką działamy – czyli ok. 10 000 przelewów miesięcznie wykonywanych do najróżniejszych części świata i w tamtejszych walutach – bez automatyzacji nie dałoby się efektywnie wykonywać tych zadań, a już na pewno nie przy takim poziomie kosztów, jaki ponoszą klienci” – dodaje.

Wyzwaniem na najbliższe lata jest przede wszystkim jeszcze szybsze przetwarzanie wniosków. Ma to umożliwić firmie działanie na jeszcze większą skalę. „Chcemy to osiągnąć bez istotnego zwiększenia zatrudnienia. Zamierzamy w związku z tym maksymalnie wykorzystać potencjał tkwiący w automatyzacji procesów biznesowych” – podsumowuje CFO AirHelp. Czy się uda? Sądząc po tym, że firma z roku na rok zwiększa przychody o ok. 50%, wydaje się, że to niemal przesądzone.

Grzegorz Kubera

Bot o imieniu Aga zajmuje się wszystkimi opisanymi dotąd zadaniami, czyli pełnym procesem Claim Assessment (oceny roszczenia). Kiedy uznaje, że wniosek jest zasadny, kolejne zadania przejmuje na siebie drugi bot. Ten z kolei wysyła stosowne wiadomości przez system mailingowy bezpośrednio do klienta, zazwyczaj z prośbą o podesłanie odpowiednich dokumentów. Potem następuje jeszcze proces weryfikowania poprawności podpisów, a wszystkie zadania w dalszym ciągu realizowane są automatycznie. Co więcej, boty komunikują się z klientami w 15 językach.