

# Air Canada introduce laboratorios de inteligencia artificial

Con el fin de cumplir la meta de introducir **Inteligencia Artificial** dentro de las operaciones y para mejorar la experiencia del cliente, Air Canada ha introducido Laboratorios de Inteligencia Artificial.

La IA se ha convertido en una parte clave de la estrategia de la aerolínea a medida que avanza en una serie de iniciativas que ayudarán a dar forma al futuro de la aerolínea que transporta más de 50 millones de pasajeros al año.

“Los grandes datos y la IA son ahora una gran parte de nuestro negocio. Un ejemplo es el mantenimiento predictivo de nuestros aviones modernos, como el Boeing 787 Dreamliner, pues además de nuestras comprobaciones programadas, ahora podemos predecir el mantenimiento de los componentes que aún no se han roto, para repararlos cuando la aeronave está menos activa. De esta manera, podemos hacer otros trabajos con los que sabemos que es probable que tengamos un problema”, dijo Calin Rovinescu, presidente y CEO de Air Canada.

Respecto a la mejora en la experiencia del cliente, agregó que el nuevo programa de fidelización también hará uso del Big Data generado por viajeros frecuentes, enfocado a las preferencias de vuelos y permitiendo una combinación de tecnología de gestión de relaciones y fidelización.

Actualmente los Boeing 787 Dreamliners generan más de 500 gigabytes de datos durante un solo vuelo, por lo que con la ayuda de las tecnologías de IA, la aerolínea puede aprovechar todo el alcance de estos datos para mejorar no sólo el tiempo de inactividad de mantenimiento, sino también la experiencia del cliente y el rendimiento operativo, de manera que sería imposible con las tecnologías tradicionales

## **Objetivos**

La meta para Air Canada es convertirse en el empleador preferido con el uso de Inteligencia Artificial en Canadá en un plazo de tres años, y en un plazo de cinco se planea aprovechar la IA en toda la organización para garantizar una ventaja competitiva dentro de la industria global de aerolíneas.

Como punto de partida, Air Canada ha creado un Centro de Experiencia de Inteligencia Artificial (CdE), compuesto por líderes empresariales, científicos e ingenieros de datos que colaboran estrechamente con universidades e investigadores. Esto ayudará a la aerolínea a cumplir con su plan estratégico y a convertirse en uno de los adoptantes más proactivos y ambiciosos de la IA en Canadá. Junto con la introducción de los laboratorios de IA en toda la empresa, parte de la función del CdE es introducir nuevas formas de pensar sobre los problemas tradicionales.

Air Canada ya tiene varias iniciativas importantes en marcha a medida que la compañía avanza en la modernización de su sistema de reservas de pasajeros, en el rediseño de su programa de lealtad y en la transformación de los procesos operativos centrales. La IA permitirá a la aerolínea

aprovechar al máximo estas inversiones y acelerar su camino para consolidarse a escala mundial.