

KI in der Rechtsbranche: Wie Bots Anwält:innen unterstützen

- **AirHelp setzt bei der Durchsetzung von Fluggastrechten auf den Einsatz künstlicher Intelligenz**
- **Eigens entwickelte Bots unterstützen das juristische Team bei der Arbeit**
- **AirHelps vollständig automatisierte IT-Infrastruktur verhindert Systemfehler und -ausfälle**

Berlin, 01. Dezember 2022 – Während viele Wirtschaftszweige bereits KI-Anwendungen in ihrem Alltag integrieren, hat besonders der Rechtsbereich Schwierigkeiten mit dem Modernisierungsprozess. Dieses Problem hat auch AirHelp (www.airhelp.de), die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte, erkannt: Um den digitalen Prozess in der Rechtsbranche voranzutreiben, verwendet AirHelp seit der Gründung 2013 Bots. Diese helfen dem Unternehmen dabei, Arbeitsabläufe zu automatisieren.

Künstliche Intelligenz bei der Durchsetzung von Fluggastrechten

Die Verwendung von künstlicher Intelligenz in der Rechtsbranche bietet zahlreiche Vorteile: Engpässe und sich wiederholende Aufgaben werden mithilfe von KI-Anwendungen beseitigt. Durch das maschinelle Lernen können Anwält:innen zudem entlastet werden und so noch präziser und schneller arbeiten. Aus diesem Grund setzt das Unternehmen AirHelp bei der Durchsetzung von Fluggastrechten auf digitalisierte Prozesse und Bots. Die verwendeten Bots sind in der Lage, von ihren bereits bearbeiteten Fällen zu lernen. Damit leistet AirHelp im Rechtsbereich Pionierarbeit.

Von der Sammlung aller erforderlichen Dokumente der Fluggäste bis hin zur gerichtlichen Beanspruchung der Entschädigung wird automatisiert gearbeitet. Um Systemfehler und -ausfälle zu verhindern, wurde das Unternehmen mit einer Cloud-Computing-Technologie aufgebaut. AirHelps KI-Anwendungen bieten die Möglichkeit, Ergebnisse zu skalieren und die Erfahrung der Kund:innen sowie die Beziehung zu den Fluggesellschaften zu optimieren.

Aga unterstützt AirHelp im Bereich der Kund:innen

Die von AirHelp entwickelten Bots Lara, Aga und Herman sind das Herzstück des Fluggastrechteportals. Sie übernehmen im Unternehmen jeweils verschiedene Aufgaben. Passagier:innen, die sich aufgrund von Flugunterbrechungen an AirHelp wenden, müssen entsprechende Nachweise vorlegen. Der Bot Aga prüft nicht nur die Vollständigkeit dieser Dokumente, sondern auch, ob die Daten ordnungsgemäß ausgefüllt wurden. Dabei ist er in der Lage, fehlende Dokumente von Fluggästen anzufordern. 40 Prozent der gesamten Anträge werden von dem virtuellen Assistenten bearbeitet, zudem haben seine Entscheidungen eine Richtigkeitsquote von fast 100 Prozent.

Lara und Herman fungieren als KI-Anwält:innen

Die Bots Lara und Herman hingegen unterstützen das Anwält:innen-Team, wenn sich Fluggesellschaften weigern, Entschädigungen zu zahlen. Lara ist für das Ausfüllen aller nötigen Unterlagen und für die Prüfung der formalen Anforderungen zuständig. 70 Prozent der

Entscheidungen werden durch sie gefällt. Um die Kund:innen bestmöglich zu betreuen, widmet sich Herman der Art der Gerichtsbarkeit. Zusätzlich ist es ihm möglich, ehemalige Fälle nach verschiedenen Faktoren wie Erfolgsquoten oder Dauer der Verfahren zu analysieren.

AirHelp verfügt außerdem über einen weiteren neuen Bot namens ECS. Dieser entscheidet automatisch, ob Klagen von Kund:innen gerechtfertigt sind und ob ein Anrecht auf Entschädigung besteht. Er übernimmt 100 Prozent der Kund:innen-Anfragen.

Tomasz Pawliszyn, CEO bei AirHelp, erklärt: *„Die Digitalisierung ermöglicht es uns, viel größere Datensätze zu verarbeiten. Durch die gesteigerte Effektivität und Effizienz der KI sind wir in der Lage, unsere Tätigkeit zu erweitern, ohne die Betriebskosten zu erhöhen. So können wir noch mehr Passagier:innen bei Problemen unterstützen und gleichzeitig unsere Mitarbeiter:innen entlasten. Wir versuchen stetig, unsere automatisierten Tools weiterzuentwickeln und Abläufe auf diese Weise zu verbessern.“*

Über AirHelp

AirHelp ist die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte. Seit der Gründung 2013 hilft das Unternehmen Reisenden dabei, Entschädigungen für verspätete oder ausgefallene Flüge sowie im Falle einer Nichtbeförderung durchzusetzen. Zudem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte von Fluggästen weltweit weiter zu stärken. Das Unternehmen hat bereits mehr als 16 Millionen Menschen geholfen, ist in 30 Ländern aktiv und beschäftigt über 350 Mitarbeiter:innen. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland (www.verbraucherschutz.de/airhelp) und hilft bei der Durchsetzung der Fluggastrechte von Verbrauchern, die sich an den Verbraucherschutz Deutschland gewandt haben. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com/de/

Pressekontakte

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49(0)173.370.2649

Ansel Glenewinkel-Meyer | ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com | +49(0)172.634.6128