

Sztuczna inteligencja w Air France

#Lotnictwo cywilne #Nowe technologie #Transport lotniczy 7 czerwca 2024

Linie lotnicze Air France w coraz większym stopniu wykorzystują technologie sztucznej inteligencji w różnych obszarach działalności. Jest to niezbędny element optymalizacji wykorzystania zasobów, ponieważ codziennie Air France przewożą średnio 100 tys. pasażerów i wykonują ponad 1000 lotów w ciągu doby.



/ Zdjęcie: Air France

Francuskie linie zaczęły wykorzystywać historyczne dane do optymalizacji działań już w 1958. Wówczas utworzono dział badań operacyjnych. Rozwój tego obszaru i postęp techniczny skutkowało utworzeniem w latach 1990. odrębnego działu revenue management, którego zadaniem jest obróbka i analiza danych historycznych na potrzeby podejmowania właściwych decyzji i identyfikacji trendów.

Na początku lat 2000, została zastosowana metoda polegająca na wykorzystywaniu dużych ilości danych do planowania potencjalnych strategii działania w prowadzeniu biznesu – tak zwane utrzymanie predykcyjne – Prognos. Zapoczątkowało to erę predykcyjnej i nakazowej sztucznej inteligencji, która zaczęła stawać się powszechna. Obecnie Air France stosują AI w różnych narzędziach. Od chatbotów do obsługi klienta, przez przewidywania dotyczące liczby bagaży i posiłków na pokładzie i wody, aż po systemy ekopilotażu dla optymalizacji zużycia paliwa.

We wszystkich przypadkach, sztuczna inteligencja pomaga optymalizować aktywność i zasoby, przewidywać zapotrzebowanie, a także ułatwia pracownikom dostęp do informacji istotnych dla ich pracy. Wszystkie te zastosowania leżą u podstaw głównego celu – poprawy jakości obsługi klienta.

Od ubiegłego roku rynek rewolucjonizuje generatywna sztuczna inteligencja. To nowy rodzaj sztucznej inteligencji zdolnej do samodzielnego generowania bogatych treści. W przeciwieństwie do tradycyjnej sztucznej inteligencji, która koncentruje się na konkretnych zadaniach, takich jak klasyfikacja danych, generatywna sztuczna inteligencja faktycznie tworzy nowe dane i w dużej mierze opiera się na uczeniu maszynowym. Innymi słowy, ten typ AI czerpie ze wszystkich interakcji i dzięki nim się uczy. Spopularyzowana przez narzędzie ChatGPT, generatywna sztuczna inteligencja stanowi prawdziwy przełom technologiczny i otwiera nowe horyzonty wykorzystania danych.

Obecnie Air France prowadzi ponad 40 projektów we wszystkich obszarach swojej działalności, w których wykorzystuje się generatywną sztuczną inteligencję. Niektóre są na etapie identyfikacji najwłaściwszego rozwiązania (model zarządzania danymi, predykcyjna sztuczna inteligencja, generatywna sztuczna inteligencja itp.), inne zaś osiągnęły etap Proof of Concept (PoC), co oznacza, że dany pomysł lub rozwiązanie jest technicznie możliwe i przyniesie oczekiwane efekty. Możliwości zastosowania AI na różnych polach bada zespół Air France liczący obecnie ponad 150 pracowników.

Linie wykorzystują AI opierając się na kilku kluczowych zasadach: kluczowego i kontrolowanego wykorzystania, promowania istniejących rozwiązań i wspierania wewnętrznych inicjatyw, a także korzystania z rozwiązań rynkowych zamiast projektowania modeli wewnątrz przedsiębiorstwa.