

# SOFIA

## La asistente virtual con IA generativa de Despegar

Tecnología e innovación que inspira, acompaña y transforma la manera de viajar.



# Una nueva compañera de viaje

SOFIA es la aliada ideal para planificar un viaje. Ofrece **sugerencias, recomendaciones y comparaciones de múltiples destinos** para armar el mejor itinerario de manera simple a través de conversaciones personalizadas.

Con SOFIA, **redefinimos y facilitamos la experiencia de compra y, también, la asistencia posterior** porque acompaña a quienes eligen viajar en cada etapa: desde la idea inicial hasta la posventa.

Su propósito:  
**humanizar la  
tecnología.**



# La magia detrás de su ayuda

Detrás de cada interacción hay un ecosistema tecnológico. Gracias a **ChatGPT-4 y Whisper de OpenAI**, su capacidad de diálogo es natural y cercana. Su base en la infraestructura escalable de **AWS asegura velocidad, confiabilidad y eficiencia.**

Se nutre de la experiencia de más de **30 millones de personas usuarias de Despegar** y eso nos permite anticiparnos a las necesidades y ofrecer soluciones precisas.

**El objetivo es claro:** que cada persona se sienta cómoda, acompañada y en control en cada etapa de su viaje.

## +800k

**conversaciones mensuales con crecimiento de dos dígitos mes a mes**

## +400k

**conversaciones mensuales en WhatsApp canal en plena expansión**

# De asistente a referente

SOFIA nació para resolver dudas, pero su evolución la convirtió en mucho más. Hoy inspira a los viajeros a soñar, comparar destinos, elegir fechas, planificar itinerarios y concretar reservas.

Su capacidad para **atender consultas frecuentes libera a los equipos expertos de Despegar para enfocarse en situaciones más complejas**. Esto nos ayuda a mejorar así la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

**80%**  
**de las interacciones resueltas sin derivación a humanos**

**46%**  
**de recurrencia las personas usuarias eligen volver a interactuar con SOFIA**

**2.5 superior**  
**el desempeño de la combinación de tecnología + equipos expertos al que alcanzan por separado**

# SOFIA

## en números

¿Cuáles son las consultas más frecuentes?

**35%**  
estado de reservas

**28%**  
descarga de vouchers

**22%**  
políticas de cancelación



### Algunos datos postviaje

- Casi el **50%** de las conversaciones ocurren después de la compra.
- Tras la implementación de SOFIA en WhatsApp, la satisfacción pasó de **2/10** a **6/10**.
- Cada vez gestiona necesidades **más complejas** que tienen un impacto directo en el negocio y en la experiencia de los clientes.

# Lo que se viene

El verdadero potencial de SOFIA aún está por desarrollarse: con el tiempo sumará nuevas funcionalidades exclusivas que no se encuentran en otros canales de Despegar. Su evolución la llevará a **ofrecer experiencias más personalizadas y completas.**

Nos ayudará a seguir fortaleciendo nuestra **estrategia omnicanal** y consolidará la visión de la compañía: estar presente en cada momento del viaje.



**15%**  
de las personas  
que compran  
interactúa  
con SOFIA  
en algún momento  
de su viaje

**+80%**  
de las  
conversaciones  
ocurren desde  
un celular

**Reafirmamos nuestro liderazgo en la industria con la incorporación de inteligencia artificial generativa al turismo y nos comprometemos a seguir creando herramientas que enriquezcan las experiencias de viaje.**

**Con SOFIA  el futuro de los viajes ya está acá.**