



línea directa

**NOTA DE PRENSA**

## **LOS TALLERES “CAR” DE LÍNEA DIRECTA SE CONVIERTEN EN LOS PRIMEROS REPARADORES 100% DIGITALES**

- **CAR Madrid y CAR Barcelona, los dos centros de reparación de última generación propiedad del Grupo Línea Directa, se convierten en los primeros talleres del sector capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% *on line*.**
- **Además de disponer del canal telefónico, los clientes de CAR también pueden realizar un amplio abanico de gestiones a través de Internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otras muchas.**
- **Los clientes de CAR también pueden consultar *on line* el estado de la reparación de su vehículo, incluyendo los trabajos de chapa, mecánica, pintura e incluso lavado, permitiéndole conocer al momento cualquier novedad en el proceso.**
- **CAR también eliminará el papel en todos los procesos internos gracias a la utilización de soportes digitales, lo que facilitará su trazabilidad, un mejor control de los tiempos y la coordinación con otros departamentos del Grupo.**
- **Los Centros Avanzados de Reparación (CAR) de Madrid y Barcelona realizan casi 20.000 servicios al año y ofrecen un servicio integral al cliente que va desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre con los altos estándares de calidad de Línea Directa.**

**Madrid, 19 de abril de 2022.-** Saber cuánto tiempo le queda de reparación a tu coche, pedir un vehículo de sustitución sin hacer llamadas o cambiar la cita con el taller desde tu móvil son algunas de las muchas posibilidades que los clientes de **CAR Madrid y CAR Barcelona**, los dos centros de reparación de última generación propiedad del Grupo Línea Directa, podrán realizar **a través de Internet**, sin esperas innecesarias.

Esta reingeniería de procesos, que está llamada a transformar la experiencia de cliente en el ámbito de los talleres, se enmarca en el **Plan Estratégico de Digitalización** del Grupo Línea Directa, que bajo el lema **“Más digitales, más útiles”**, tiene por objetivo impulsar la eficiencia, la flexibilidad y la utilidad para todos sus clientes.

De esta manera, **CAR Madrid y CAR Barcelona** se han convertido en los dos primeros talleres de nuestro país en ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar todas sus gestiones a través de Internet. De esta manera, además de disponer del canal telefónico, las personas que reparen sus vehículos en ambos centros podrán consultar el estado de la reparación de su vehículo de forma *on line*, incluyendo los trabajos de **chapa, mecánica, pintura e incluso lavado**, permitiéndole conocer al momento cualquier novedad en el proceso.

CAR también **eliminará el papel en los procesos internos**, ya que todo el flujo de información de las reparaciones de chapa, mecánica y pintura se realizarán de forma digital a través de **Tablet y soportes tecnológicos**, lo que optimizará el control de tiempos y la coordinación con otros departamentos del Grupo.

En palabras de **José Antonio Egido**, Director de Servicios de Línea Directa Aseguradora, "Con esta nueva apuesta por los canales digitales, CAR potenciará la **productividad, la transparencia y la experiencia de cliente**, ya que son las mejores herramientas de fidelización que tiene una compañía. En este sentido, queremos que los talleres CAR se consoliden como un **verdadero referente en digitalización y eficiencia**, siempre con el objetivo de ofrecer a todos nuestros clientes un gran servicio."

### **CAR, un caso de éxito**

Los Centros Avanzados de Reparación (CAR) son dos talleres de última generación pertenecientes al **Grupo Línea Directa** situados en **Torrejón de Ardoz** (Madrid) y **Sant Joan Despí** (Barcelona). Concebidos como un banco de pruebas y una extraordinaria fuente de conocimiento sobre el proceso de reparación, ambos centros realizan casi 20.000 servicios al año y ofrecen un servicio integral al cliente que va desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad de Línea Directa. En este sentido, el NSS (Índice de Satisfacción de Compra) de ambos centros mejoran en casi 12 puntos al de los talleres que no tienen suscrito un acuerdo de colaboración con la compañía.

Asimismo, los talleres CAR **garantizan la movilidad de todos sus clientes** al ofrecerles vehículos nuevos de primeras marcas hasta el final de la reparación, sin costes ni cargos adicionales.

### **Sobre Línea Directa Aseguradora**

Línea Directa Aseguradora es en la actualidad la 5ª aseguradora de automóviles de España, y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, empresas y autónomos y hogar. Línea Directa está entre las 100 empresas españolas con mejor reputación, según el ranking MERCO Empresas. En 2017 entró en el seguro de Salud con una nueva marca que apuesta por la digitalización y las recompensas para sus asegurados.

Línea Directa Aseguradora - <http://info.lineadirecta.com>

#### **Santiago Velázquez**

santiago.velazquez@lineadirecta.es  
Tel.: 682 196 953

#### **Ricardo Carrasco Pérez de Abreu**

ricardocarrasco.perez@lineadirecta.es  
Tel.: 682 387 533

Síguenos en:

