

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DIGITALES Y DIRECTOS

Línea Directa apuesta por la omnicanalidad en su relación con el cliente, adaptando su forma de comunicar a cada tipo de asegurado. De esta forma, junto al canal telefónico y on line, Línea Directa dispone de una amplísima gama de servicios mobile basados en la Inteligencia Artificial, los Asistentes Virtuales y el Big Data que sitúan a Línea Directa a la vanguardia del sector asegurador.

En 1995, Línea Directa revolucionó el sector asegurador con un modelo de negocio desintermediado basado en la tecnología, el alineamiento estratégico y la concentración de los centros de producción, lo que evita costes innecesarios y una oferta mucho más competitiva en precio que la media del sector. En 1999, la compañía protagonizó una segunda revolución convirtiéndose en la primera aseguradora en distribuir pólizas por Internet y, 25 años después, ha iniciado una tercera revolución fundamentada en la tecnología y la flexibilidad, para lo que está desarrollando un amplio abanico de servicios mobile que conjugará con los canales telefónico y on line. De hecho, el 50% de los asegurados de Línea Directa, el equivalente a más de 1,5 millones de clientes, ya se relaciona con la compañía a través de canales digitales.

Este giro estratégico ha permitido que los clientes de Línea Directa puedan ahorrar hasta un 50% de tiempo en las gestiones con su seguro, lo que aportará flexibilidad y facilidad a todos los trámites. Esta apuesta, en la que el cliente decide la forma, el lugar y el momento de comunicarse con la compañía, ha impulsado los índices de calidad del servicio y ha optimizado el customer journey en todos los procesos, gracias a innovadoras soluciones basadas en tecnologías de última generación, como wearables, IoT o aplicaciones móviles.

SERVICIOS ÚNICOS EN EL SECTOR

En 2019 Línea Directa presentó ante los medios de comunicación su hoja de ruta en materia de desarrollo digital denominada "Más Digitales, Más útiles", que incluye servicios tan novedosos como poder obtener el precio de la póliza enviando las fotografías del vehículo y del carné de conducir, peritar un siniestro en el hogar a través de un vídeo del bien dañado o pedir una cita médica utilizando un asistente de voz sin intervención humana de ningún tipo.

Junto con este ambicioso Plan, la compañía presentó en 2019 diversos servicios que tienen como común denominador la eficiencia, la automatización y el protagonismo del cliente. De esta forma, Línea Directa se convirtió en la primera compañía del sector en utilizar el WhatsApp Empresas como



TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DIGITALES Y DIRECTOS

canal de comunicación con sus asegurados, que pueden pedir cita a través de este aplicativo para reparar sus vehículos en CAR Madrid y CAR Barcelona; un servicio que se ampliará en fases sucesivas a otros talleres colaboradores e incluso a otras líneas de negocio.

En 2019, Línea Directa también presentó su nueva App, que responde al objetivo de impulsar un nuevo modelo de relación con sus clientes. La nueva herramienta, que aumentará sus funcionalidades en los próximos meses, permitirá canalizar servicios tan diferenciadores como solicitar un servicio de grúa sin intervención humana en sólo 23 segundos o enviar fotografías del coche para peritarlo en la contratación.

La nueva aplicación de Línea Directa también ofrece la posibilidad de comprobar las multas de tráfico del vehículo y gestionar sus recursos, así como revisar las pólizas de Hogar o Penélope y consultar el descuento acumulado en la renovación del seguro del programa "Suma en Línea".

EN 2019, LÍNEA DIRECTA TAMBIÉN PRESENTÓ SU NUEVA APP, QUE RESPONDE AL OBJETIVO DE IMPULSAR UN NUEVO MODELO DE RELACIÓN CON SUS CLIENTES.

THINK TANK DIGITAL

Como parte de su estrategia de desarrollo y liderazgo en el ámbito digital, Línea Directa presentó durante el pasado año un potente grupo de trabajo y asesoramiento llamado Think Tank Digital. El nuevo grupo, cuyo objetivo es poder generar ideas, debatirlas y analizar tendencias en el ámbito de la digitalización, está formado por los máximos responsables de las Áreas de Motor y Transformación Digital, Tecnología, Salud y Gobierno Corporativo de Línea Directa, así como por reconocidos expertos en innovación y digitalización, como Javier Rodríguez Zapatero, presidente de ISDI y ex Director General de Google España; Pablo Foncillas, profesor del Instituto de Empresa o Beatriz Casado, socia en SILO (Science and Innovation Link Office), entre otros.



ESTUDIO "Y DESPUÉS DE LOS SMARTPHONE, ¿QUÉ? CIUDADANO CYBORG"

Como parte de su apuesta con el mundo digital, Línea Directa quiere ir un paso más allá del negocio y pulsar la visión de la sociedad sobre un ámbito que está llamado a marcar la agenda económica, social y humana de las próximas décadas. Por eso, con el objetivo de analizar cuál será la siguiente revolución digital tras el Smartphone, presentó el estudio "Y después de los Smartphone, ¿qué? Ciudadano Cyborg". Las conclusiones del informe fueron llamativas, ya que el 20% de los españoles afirman estar dispuestos a implantarse un chip en el cuerpo para sustituir las funcionalidades del Smartphone. Concretamente, el almacenamiento de datos (46%), disponer de una cámara integrada (31%) y contar con un GPS (27%) serían las funcionalidades preferidas por los ciudadanos para instalarlas en su cuerpo.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL: DIGITALES Y DIRECTOS

SERVICIOS A TRAVÉS DE CANALES DIGITALES

41%

DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS EN VIAJE

27%

DE LOS PARTES DE AUTOS

13%

DE LOS PARTES DE HOGAR

ACCESO POR TIPO DE DISPOSITIVO DIGITAL

46%

MÓVIL

26%

PC

28%

APP

60%

COTIZACIONES INTERNET

54%

CLIENTES DIGITALES

7,6

ACCESOS AL AÑO

ACCESOS MEDIOS EN LOS ÚLTIMOS
12 MESES DE LOS USUARIOS QUE
HAN ACCEDIDO AL MENOS 1 VEZ.

