

TECNOLOGÍA, EFICIENCIA Y VERSATILIDAD

**EN LOS
CANALES
EXTERNOS,
LÍNEA
DIRECTA SE HA
CONVERTIDO
EN LA PRIMERA
ASEGURADORA
EN UTILIZAR
WHATSAPP CON
SUS CLIENTES.**

El modelo directo exige la utilización de la tecnología como soporte del negocio, lo que exige aplicar y desarrollar soluciones de última generación para optimizar el flujo de comunicación entre la compañía y sus principales Grupos de Interés. Por eso, el Área de Tecnología constituye el verdadero soporte del negocio, que completa con la implementación de la metodología Agile en ámbitos tan distintos como la arquitectura, el desarrollo, las herramientas o la infraestructura, entre otros.

La prestación de servicio a toda España desde una única localización ha convertido a Línea Directa en un verdadero referente tecnológico en España; un liderazgo que se ha visto reforzado por su ambicioso Plan de Transformación Digital, que ha impulsado una nueva forma de relacionarse con los clientes basada en la flexibilidad, la agilidad y la gestión eficiente.

A través de este Plan, que responde al claim “Más digitales, más útiles”, Línea Directa apuesta por primar la utilidad y adaptar su comunicación de negocio a cada tipo de asegurado, para lo que dispone de una amplia gama de soluciones basadas en la Inteligencia Artificial, los Asistentes Virtuales y el Big Data, que completa con una potente ingeniería de procesos y la utilización de la metodología Agile, que hace extensiva a la arquitectura, el desarrollo, las herramientas o la infraestructura.

La importancia de los datos y de la innovación

En 2019, el Área de Tecnología ha trabajado en dos ámbitos fundamentales: los datos y las soluciones operativas basadas en la innovación. En el entorno de los datos se ha incidido en siete entornos diferentes: disponibilidad, trazabilidad, seguridad (que incluye los datos operacionales y las Bases de Datos con información), cumplimentación, calidad, unicidad y eliminación.

Por su parte, el ámbito de la innovación se ha convertido en uno de los pilares esenciales a la hora de optimizar la relación de la compañía con el cliente, tanto en los procesos de negocio como en los de soporte. Por eso, Línea Directa ha apostado por la Inteligencia Artificial para automatizar los trámites de naturaleza más mecánica, reservando el valor que aporta el asesoramiento personal a los procedimientos de negocio más complejos. Para

dar respuesta a esta estrategia, se han desarrollado diferentes soluciones en el campo de la Inteligencia Artificial aplicada a imágenes y documentos, así como soluciones tan variadas como la videoperitación, WhatsApp y los bots. Respecto a la Inteligencia Artificial aplicada a documentos, Línea Directa ha automatizado la gestión de documentación no estándar, lo que aporta un mayor grado de eficiencia y acorta sensiblemente los trámites. En el campo de las imágenes, se han desarrollado diversos pilotos para identificar y valorar los daños a través de fotografía y vídeo, un proceso en el que, paulatinamente, se irán implementado casos de uso en todos los Ramos. Además, se ha continuado trabajando en la identificación de clientes por la biometría de voz.

Esta tecnología se ha aplicado en casos de uso tanto en los canales internos (la web, la App o el call center) como en los canales externos (WhatsApp y los asistentes virtuales). Asimismo, se han



**ANA SÁNCHEZ GALÁN,
DIRECTORA DEL ÁREA
DE TECNOLOGÍA**

“Línea Directa se ha convertido en un referente digital gracias a su firme apuesta por la tecnología, la innovación y por sus soluciones basadas en la Inteligencia Artificial, los bots, y en una ingeniería de procesos flexible y en constante evolución”.

implementado bots en aquellos procedimientos en los que el atributo más demandado por el cliente es la disponibilidad y no tanto el asesoramiento. Esta solución se ha consolidado como una medida muy adecuada para simplificar la gestión de las llamadas entrantes. De hecho, el pasado año, la compañía gestionó alrededor de 140.000 llamadas a través de estos aplicativos, 80.000 de las cuales pertenecían al proceso de identificación del cliente, lo que aportó un ahorro medio de 40 segundos de llamada para el cliente. Además, se ha implementado la apertura automática de partes de Motor a través de la VRU, en la que el sistema interpreta la información aportada por el cliente y la refleja en el expediente.

También en 2019, Línea Directa presentó su nueva App, que nace con dos objetivos fundamentales: construir una relación con los asegurados basada en la flexibilidad y la omnicanalidad y optimizar la experiencia de cliente con un ahorro de tiempo de hasta el 50% en las gestiones del seguro. Para ello, la nueva App ofrece servicios únicos en el negocio, como el envío de fotografías del coche para la verificación o solicitar una grúa apenas unos segundos y sin intervención humana. La App de Línea Directa también permite comprobar las multas de tráfico pendientes del vehículo, gestionar los recursos administrativos, revisar las pólizas en

vigor y consultar el ahorro acumulado en "Suma en Línea", el programa de fidelización de la compañía.

En los canales externos, Línea Directa se ha convertido en la primera aseguradora en utilizar WhatsApp en las comunicaciones con sus clientes, que, desde 2019, pueden pedir cita con el taller a través de esta aplicación. En una primera fase, este servicio estará disponible para los talleres CAR, y en un segundo momento, se hará extensivo a otros talleres colaboradores del Grupo. Además, también se han desarrollado diversas soluciones basadas en la creación de asistentes virtuales en Google Home.

También en el entorno externo, el Área de Tecnología de Línea Directa ha continuado desarrollando diversos proyectos y pilotos sobre sistemas IoT, centrándose en el manejo de sensores en los sistemas UBI (*Usage Based Insurance*); un sistema que permite monitorizar la forma de conducir de los usuarios a través de un aplicativo instalado en su Smartphone, lo que brinda la posibilidad de ofrecer a los clientes productos y ventajas adaptadas especialmente a sus necesidades. También en este campo, Línea Directa está trabajando en un sensor de caídas que agilizará la prestación de asistencia a los lesionados, un ámbito con múltiples aplicaciones en el campo de la salud.

LA NUEVA APP QUIERE CONSTRUIR UNA RELACIÓN CON LOS ASEGURADOS BASADA EN LA FLEXIBILIDAD Y LA OMNISCANALIDAD Y OPTIMIZAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE CON UN AHORRO DE TIEMPO DE HASTA EL 50% EN LAS GESTIONES DEL SEGURO.

Seguridad, garantizando el negocio

El Departamento de Seguridad Corporativa, dependiente del Área de Secretaría General, tiene por objetivo impulsar la ciber-resiliencia en los procesos y áreas de Línea Directa, para lo que coordina y monitoriza la seguridad en las todas las aplicaciones, servidores, códigos y conexiones de la compañía. Esta labor cobra una especial importancia en un entorno muy complejo en el que se ha pasado de la "prueba de concepto" a la profesionalización y sofisticación en el lanzamiento indiscriminado de ataques informáticos.

Para combatirlos, Línea Directa ha reforzado notablemente el Departamento de Seguridad Corporativa, incrementando tanto su presupuesto como su equipo humano, que se ha ampliado un 60% respecto al año anterior con el objetivo de diseñar, monitorizar y gestionar la seguridad de la compañía, para lo que se han mantenido y evolucionado todas las líneas de defensa de la compañía y se han establecido importantes alianzas con empresas líderes en el sector de la ciberseguridad.

