

# LÍNEA DIRECTA ASISTENCIA, un aliado esencial

**Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje y de servicios del Grupo Línea Directa, al que da soporte en procesos tan críticos y decisivos como los servicios de grúa, la asistencia en carretera y la verificación de riesgos en la contratación, entre otros muchos.**



En 2018, Línea Directa Asistencia ha implementado novedosas soluciones encaminadas a digitalizar sus procesos de negocio, siempre con el objetivo de impulsar la eficiencia y agilidad en su relación con el cliente. Entre estas novedades, destaca la posibilidad de solicitar el servicio digital de grúa a través del canal *web mobile*, una solución que, en términos de rapidez, comodidad y precisión, aporta grandes ventajas para el cliente gracias a la geolocalización. De hecho, durante el pasado año, más de 86.000 servicios fueron solicitados a través de este canal, una cifra a la que habría que sumar otros 20.000 servicios abiertos a través de la App corporativa de Línea Directa. Todo ello ha permitido a Línea Directa Asistencia gestionar un 9% más de casos que en 2017 sin que afecte a sus niveles habituales de calidad y excelencia, que figura entre los más altos de todo el Grupo.

Además, con objeto de aportar un mayor valor a los clientes y una gama de productos más amplia, Línea Directa Asistencia ha lanzado las coberturas de Neumáticos, que cubre el riesgo de pinchazo, y la de Ayuda al Mantenimiento a Domicilio, un servicio que complementa la garantía de Ayuda Mecánica. Asimismo, con el objetivo de aportar diversificación al Grupo, la facturación a empresas externas se ha incrementado un 23% respecto a 2017, lo que evidencia la competitividad y el liderazgo de los servicios de la compañía. En este sentido, cabe destacar el acuerdo para la gestión de flotas de Wible, a través de Baiback, la marca creada en colaboración con la consultora del sector del motor DealerBest.

## VERIFICACIÓN DE DAÑOS: UNA HERRAMIENTA ANTIFRAUDE

La verificación de riesgos constituye una herramienta de gran utilidad para contener el gasto siniestral, luchar contra el fraude en la contratación y facilitar un proceso de venta rentable y sin riesgos. Para ello, durante el pasado ejercicio, la compañía ha puesto el foco en adaptar el proceso de verificación a las necesidades de los nuevos clientes, potenciando la digitalización a través del sistema de fotoverificación y las valoraciones de daños con cita. Con todo ello, el valor de los daños verificados por Línea Directa Asistencia ha superado los 50 millones de euros, lo que supone un incremento del 37% con respecto al ejercicio anterior.



**Julio Agulló**

Director de Línea Directa Asistencia

“Línea Directa Asistencia gestiona uno de los procesos más complejos y críticos de la relación con el cliente: la asistencia en viaje. Para ello, desarrolla e impulsa novedosos procesos basados en la digitalización que persiguen la agilidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente”.