

SALUD, la importancia de la experiencia del cliente



En 2018, Vivaz, el seguro de Salud de Línea Directa Aseguradora S.A., ha cumplido su primer año de vida. Con una clara apuesta por la digitalización y la experiencia del cliente, la marca se ha convertido en motor de crecimiento del Grupo, ya que el 20% de sus clientes no estaban previamente en la compañía.

Vivaz supuso en 2017 la entrada de Línea Directa Aseguradora S.A. en el Ramo de Salud, con un seguro revolucionario, que se caracteriza por su precio competitivo, su excelente cuadro médico o la calidad de sus servicios, entre otros. Pero sobre todo, destaca su apuesta por la digitalización. Esta nueva línea de negocio ha supuesto todo un hito en la historia de la compañía y es la constatación de una estrategia de éxito, basada en el crecimiento y la diversificación.

Vivaz cuenta con un cuadro médico formado por más de 30.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios. Además, es el primer seguro de salud que premia a sus asegurados por llevar una vida más saludable con descuentos de aplicación directa en la póliza, entre otras recompensas. Gracias a todo ello, a cierre de 2018, Vivaz ha alcanzado los 33.000 asegurados

APUESTA DIGITAL, APUESTA OMNICANAL



Vivaz apuesta por las nuevas tecnologías para hacer más enriquecedora, cómoda y flexible la experiencia del usuario y, por ello, en 2018, ha continuado trabajando para poner al servicio del

cliente todas las ventajas que la digitalización brinda. En este sentido, ha seguido mejorando su App Vivaz, a través de la que lo clientes pueden gestionar diferentes aspectos de su póliza: la tarjeta sanitaria digital, la geolocalización de centros médicos o especialistas, la búsqueda de médico por síntoma o la gestión de los recibos, entre muchas otras funcionalidades, siempre desde el teléfono móvil. Así, este año la App ha obtenido más de 21.000 descargas y ha registrado más de 700.000 búsquedas sobre el cuadro médico.

Fiel a su estrategia omnicanal, en 2018, Vivaz ha lanzado el primer asistente virtual de voz del sector asegurador. Este asistente, disponible para Google Assistant y Alexa de Amazon, es capaz de responder a las preguntas frecuentes de los usuarios, atendiendo consultas sobre el cuadro médico o los productos y servicios del seguro de salud, entre otras. Su objetivo principal es facilitar el diálogo con los clientes, impulsando la accesibilidad, la interacción y la cercanía, reduciendo los tiempos de espera del cliente y el número de llamadas.

Adicionalmente, este año Vivaz ha puesto en marcha un chatbot en su página web y en su App de gestión que permite obtener información sobre los servicios de la marca o sus centros médicos, entre otros. Asimismo, ha implementado un chatbot de atención al cliente en los canales de Facebook y Twitter con el objetivo de agilizar las respuestas al usuario, dando un servicio más rápido, ágil y personalizado.



PREMIAR EL SUEÑO, LA NUEVA APUESTA DE VIVAZ



Vivaz tiene el objetivo de mejorar la salud de todos, apoyándose en las nuevas tecnologías. Por ello, cuenta con la App gratuita “Vivaz Actividad” que pueden utilizar tanto clientes como no clientes y que premia por llevar una vida más saludable.

Uno de los hitos más destacables de 2018, ha sido la inclusión de una nueva funcionalidad en la App: un monitor del sueño que mide el tiempo y la calidad de descanso de los usuarios. Así, los clientes que consigan diariamente dormir un mínimo de 7 horas y, además, logren el objetivo de 10.000 pasos pueden obtener hasta 200€ de descuento para su seguro, así como otros premios. En este sentido, este año “Vivaz Actividad” ha contabilizado un total de 5.000 millones de pasos y el reto de los 10.000 pasos diarios ha sido superado más de 180.000 veces.

STOP OBESIDAD. EL EXCESO DE PESO Y LAS DIETAS EN ESPAÑA



Vivaz es un seguro de salud comprometido que dispone de una estrategia de Responsabilidad Corporativa basada en 3 pilares: Investigación, Acción Social y Salud y Felicidad, cuyo principal objetivo es concienciar a la población sobre los beneficios de una vida saludable.

En 2018, ha presentado el estudio “Stop obesidad. El exceso de peso y las dietas en España”, que analiza las opiniones extraídas de 2.000 entrevistas realizadas a personas con sobrepeso y obesidad de entre 18 y 75 años de toda la geografía española. Este informe, que contó con una gran repercusión mediática, pone de manifiesto problemas como las dietas milagro o el sedentarismo, entre otros.



David Pérez Renovales

Director General de Salud
de Línea Directa Aseguradora, S.A.

“Vivaz quiere estar allí donde el cliente esté, haciéndole las cosas más fáciles y amigables. Por ello, apostamos por la tecnología como aliada para ofrecer una mejor y más personalizada atención al cliente, así como un servicio más útil, ágil y enriquecedor.”