


# TECNOLOGÍA, el soporte del negocio



Por su modelo de negocio, Línea Directa es, por definición, una compañía tecnológica que presta servicio a toda España desde una única localización. En este sentido, esta apuesta exige una fuerte cultura de la innovación en la organización, así como la reinvención continua de todos los procesos de negocio para mejorarlos, un objetivo en el que el Área de Tecnología desempeña un papel fundamental.

La Transformación Digital constituye un gran reto para la sociedad actual que ha creado nuevas formas de comunicación y de relación entre las empresas y sus Grupos de Interés basadas en la flexibilidad, la agilidad y la gestión eficiente de la información. En este sentido, la Transformación Digital se ha consolidado como un medio extraordinario para poder optimizar el conocimiento externo e interno de las organizaciones y responder mejor a las necesidades del mercado.

Para ello, el Área de Tecnología de Línea Directa ha trabajado en torno a cuatro grandes ejes, utilizando metodologías *agile* y DevOps: el robustecimiento de los sistemas informáticos, el incremento de la seguridad, la transformación del mundo analítico y la omnicanalidad.

Respecto al robustecimiento de los sistemas, se ha mejorado la arquitectura de la compañía para tener una mayor redundancia, disponibilidad y facilidad para el escalado y el crecimiento. El objetivo es que Línea Directa logre afrontar con solvencia cualquier incidencia, minimizando su impacto tanto para el cliente como para la propia organización, algo esencial en una compañía que opera exclusivamente a través del canal telefónico e Internet.

Por otra parte, también se ha trabajado intensamente en el ámbito de la ciberseguridad, ya que, debido a que el entorno exige mayor exposición, también han aparecido nuevos riesgos. Por ello, se ha potenciado la seguridad de las aplicaciones, servidores, códigos y conexiones en colaboración con el departamento de Seguridad Corporativa. Este grupo, dependiente del Área de Secretaría General, ha trabajado en la implementación de diversas iniciativas centradas en convertir al Grupo en un referente en materia de ciber-resiliencia, potenciando la monitorización continua, la protección de datos de los clientes y la evaluación de riesgos.

El Departamento de Seguridad Corporativa también ha apostado por la continuidad de negocio, un ámbito en el que ha obtenido la certificación ISO 22301 para el servicio de Asistencia en Viaje, una distinción que cuenta con la garantía de AENOR y la supervisión de ENAC.

En el campo de la transformación del mundo analítico, el Área de Tecnología ha dado soporte a nuevas formas de identificación y de interpretación de la información, tanto externa como interna, integrando el Big Data en el entorno productivo e implementando nuevos formatos y herramientas de visualización que permiten a los usuarios generar informes *ad hoc*.

## OMNICANALIDAD E INNOVACIÓN

Respecto a la omnicanalidad, Línea Directa ha desarrollado nuevos canales de comunicación con los clientes, que ha integrado con los ya existentes. En este sentido, Línea Directa lanzó en 2018 el primer asistente virtual de voz del sector, que entró en funcionamiento en Vivaz, la marca de seguros de Salud del Grupo. Las funcionalidades del nuevo servicio se enfocan sobre todo en el usuario, para lo que incluye más de 200 preguntas frecuentes sobre los productos y servicios de la marca, información personalizada sobre los descuentos acumulados por los clientes que den 10.000 pasos diarios y la consulta de médicos especialistas entre los 30.000 profesionales y 1.000 centros que ofrece la marca.



**Ana Sánchez**

Directora del Área de Tecnología

“Línea Directa es, por su modelo de negocio, una compañía en la que la tecnología desempeña un papel esencial. Por eso, tratamos de aportar al negocio y al cliente soluciones basadas en la agilidad, la rapidez y, sobre todo, la utilidad”.

## Línea Directa ha desarrollado nuevos canales de comunicación con los clientes, que ha integrado con los ya existentes

Este asistente, que se basa en la tecnología *Language Understanding (LUIS)* de Microsoft, se irá implementando gradualmente en todas las líneas de negocio de la compañía y está disponible para Google Assistant y Alexa de Amazon. Además, Vivaz también dispone de un *chatbot* on line en la página web y en la App de gestión.

El Área de Tecnología ha trabajado en la evolución del *contact center* implantando soluciones como la biometría de voz, una herramienta que permite identificar a los más de 3 millones de clientes de la compañía a través de la voz del asegurado, con un lenguaje natural y sin necesidad de identificarse a un operador, lo que permitirá optimizar la gestión y el direccionamiento de las más de 9 millones de llamadas que Línea Directa recibe cada año. Asimismo, también se ha avanzado en la implantación de la pregunta abierta en la IVR, una solución que mejorará al experiencia de cliente y que, sin duda, reforzará la apuesta de Línea Directa por ampliar y mejorar los canales de comunicación con sus clientes.



Además, también se han desarrollado diversos proyectos y pilotos, entre los que destacan la implementación de la Inteligencia Artificial en la interpretación de imágenes, textos y vídeos, y la potenciación de los sistemas IoT, que, en 2019, se centrarán en el manejo de sensores.