

Línea Directa: Atención personal a través de la web

Para Línea Directa es fundamental el contacto con el cliente, y por ello, uno de sus objetivos es facilitar la comunicación con sus asegurados. Con esta idea han puesto en marcha su Asistente Virtual que se ha convertido en los ojos y oídos de la compañía en de Internet. Así nos lo cuenta **María Paramés García-Astigarraga, Directora de Comunicación Externa y Reputación Corporativa de Línea Directa Aseguradora.**

Más de 1.700.000 clientes confían en Línea Directa para asegurar su vehículo o vivienda, ¿dónde radica el éxito de esta compañía?

El éxito del modelo de Línea Directa Aseguradora radica en varios puntos:

- Firme apuesta por la innovación tanto en el desarrollo de novedosos procesos, como en la forma de entender el servicio al cliente y en el tipo de productos que comercializa.
- No existen intermediarios, lo que garantiza rapidez, trato personalizado y excelencia en todos los detalles del servicio.
- Vocación por ofrecer el mejor precio, como uno de los objetivos prioritarios de la compañía.
- Dinamismo en la estrategia comercial y prudencia en la selección de riesgos.

¿Qué facilidades da esta entidad a sus clientes para poder establecer con ellos un contacto permanente en caso de necesidad?

Línea Directa se caracteriza por utilizar canales directos: teléfono e Internet. Gracias al uso y aplicación de las últimas tecnologías, conseguimos reducir los tiempos y los costes de gestión. Así, ofrecemos una atención muy rápida a nuestros clientes.

Aproximadamente el 35% del nuevo negocio de la compañía se cierra a través de la red. En caso de siniestro, por las circunstancias habituales en las que se producen, la vía preferida para el contacto con la compañía es el teléfono.

Vuestra Web fue reconocida como una de las mejores en el sector asegurador, ¿qué prestaciones y ventajas ofrece al usuario?

Nuestra página web es una herramienta clave, tanto para la captación de nuevos clientes, como para que los que ya tenemos en cartera puedan realizar cualquier gestión a través de la Red.

Nuestra página web es una herramienta fundamental en estos procesos, ya que su interfaz es totalmente intuitiva para el usuario, quien, por ejemplo, en sólo 3 pasos y menos de 5 minutos puede contratar su póliza de seguros con Línea Directa.

Línea Directa puede presumir de utilizar herramientas tecnológicas que facilitan una atención rápida y eficaz. En este sentido, ¿qué importancia tiene el Asistente Virtual de vuestra página Web? ¿Qué factores determinaron su implementación?

Línea Directa únicamente trabaja a través de canales directos, teléfono e Internet. El peso que está adquiriendo Internet es cada vez más importante por lo que es fundamental que la web sea atractiva, cómoda, fácil, intuitiva y eficaz. Al igual que se puede solicitar un presupuesto, contratar un seguro o realizar cualquier tipo de gestión en su póliza a través de nuestro call center, hemos diseñado nuestra web para todo ello con el propósito de facilitar el autoservicio y autogestión.

Pero hemos querido ir más allá y ofrecerles una herramienta capaz de solucionar también todas sus dudas. Con el nuevo Asistente Virtual pueden obtener las mismas respuestas que obtendrían con un gestor de póliza vía telefónica en cualquier momento.

Para el desarrollo de este Asistente habéis confiado en la experiencia de Inbenta, ¿en qué consiste y qué funcionalidades tiene el modelo implantado por esta compañía?

Lo que nos ha permitido Inbenta es adaptar todo el conocimiento que teníamos internamente gracias a la información que diariamente y en cada contacto que tenemos con nuestros clientes a través del call center, con su tecnología, creando así una herramienta muy potente de consultoría para todo aquel





que tenga una duda sobre nuestros productos, servicios, gestiones... sean o no clientes de Línea Directa.

El asistente es una herramienta de consulta que transmite ese conocimiento a través de sencillas preguntas y respuestas. Además de contestar a las preguntas que los usuarios le formulen, incluye links y guía al usuario al site donde se encuentra la información detallada sobre dicha consulta.

¿Qué motivó a Línea Directa a apostar por Inbenta en el desarrollo del Asistente Virtual para?

Teníamos muy bien detectadas nuestras necesidades y nos pusimos en contacto con diferentes proveedores que ofrecían el servicio que estábamos demandando. Tras revisar las diferentes propuestas Inbenta nos ofreció la que mejor encajaba para cubrir las.

En Línea Directa siempre hemos intentado que tanto nuestros productos como nuestros servicios sean claros y transparentes para nuestros clientes. Por ello, no sólo necesitábamos de un buscador de contenidos, sino que necesitábamos un "guía" que pudiera resolver cualquier duda planteada por el usuario e Inbenta, sencillamente, nos ofrecía esta posibilidad.

¿Qué beneficios aporta la incorporación de esta herramienta para los clientes de su compañía?

Nos ayuda a escuchar "directamente" a nuestros clientes cuando acuden a nosotros a través del canal de Internet. Se convierte, al igual que lo son nuestros operadores al teléfono, en los ojos y los oídos de la compañía cuando el cliente decide utilizar este canal.

A través del Asistente en la web: www.lineadirecta.com de Línea Directa podemos conocer directamente lo que necesita o demanda un usuario al acudir a nuestro site, pudiendo potenciar u optimizar

...
"Con el nuevo Asistente Virtual pueden obtener las mismas respuestas que obtendrían con un gestor de póliza vía telefónica en cualquier momento".

aquellas áreas donde existen más consultas o dudas a la hora de realizar una tarea o gestión. Los resultados de estas búsquedas de información se registran y observan de manera continua para detectar donde están los gaps de información del Asistente o qué preguntas son las más demandadas y poder cambiar nuestros argumentarios en nuestras comunicaciones.

¿Con qué herramientas cuenta Línea Directa para medir la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios? ¿Qué información se ha obtenido con estas mediciones?

Todas las consultas que se están realizando en nuestro site quedan almacenadas en la herramienta de gestión de Inbenta denominada "Backstage".

Gracias a esta herramienta podemos consultar diariamente la calidad de servicio que nos ofrece nuestro asistente Web y el índice de valoración que obtiene cada una de sus respuestas, obteniendo un indicador de la satisfacción del usuario.

Posteriormente, cruzamos los resultados de estas consultas con la información que nos facilitan nuestras herramientas de producción y de analítica web. La primera conclusión a la que hemos llegado, es que el usuario hace más consultas al asistente en los momentos en que se incrementa la producción de nuestro negocio.

Hace ya más de un año que se ha puesto en marcha el Asistente Virtual de Inbenta para Línea Directa, ¿qué valoración hacéis de los resultados obtenidos hasta el momento?

La experiencia es positiva ya que nos está ayudando a conocer mucho mejor a los usuarios que acceden al site de Línea Directa. El objetivo es aumentar el nivel de autoservicio y conocer qué puntos debemos mejorar para lograrlo de forma óptima.

¿Tienen previsto ampliar los servicios ofrecidos por el Asistente de Inbenta?

Estamos trabajando ya conjuntamente, en incrementar los servicios ofrecidos por el Asistente Web en todo el site de la compañía. En los próximos meses se podrán ver estas novedades tanto en el acceso público como en el privado en el área de clientes. [cc](#)