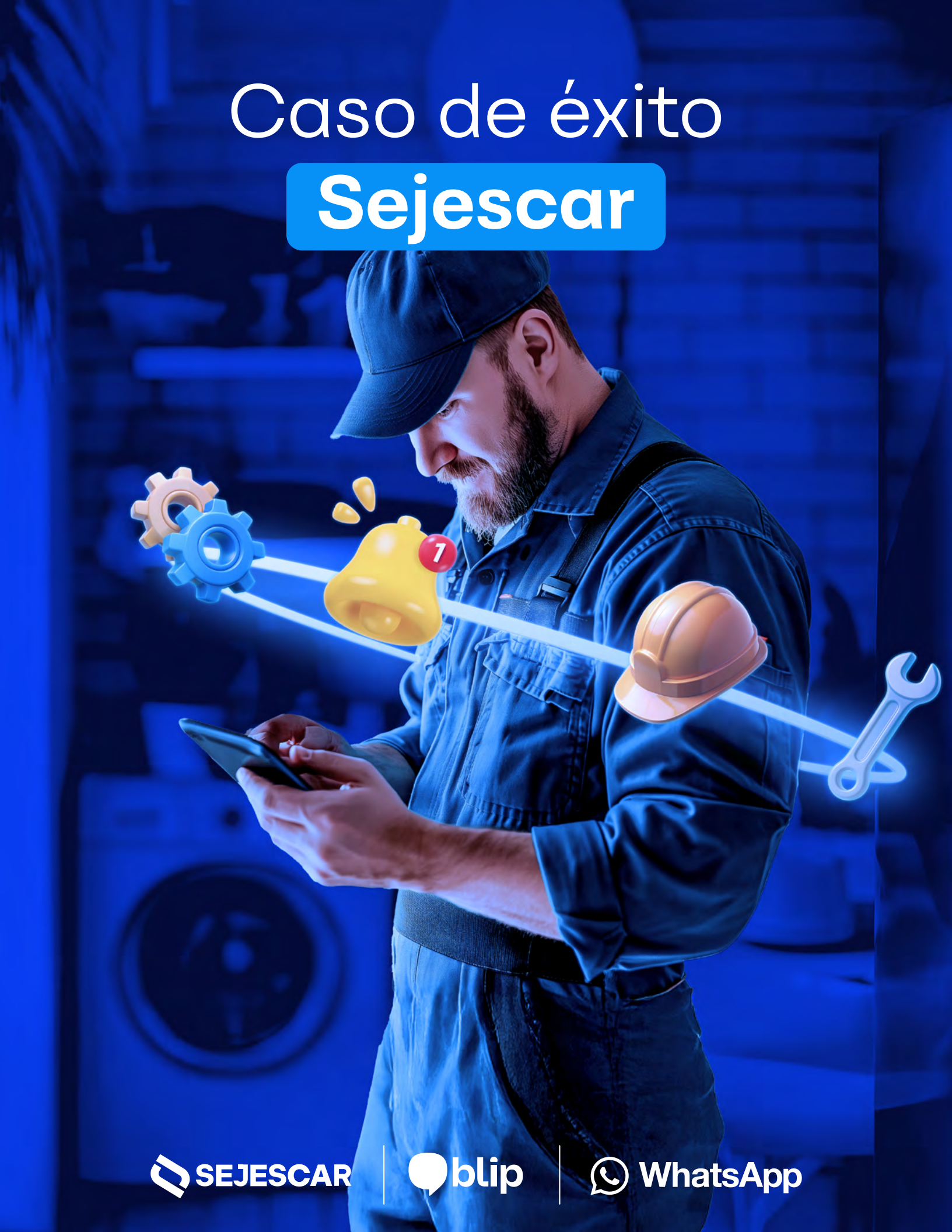
Caso de éxito

Sejescar



SEJESCAR | blip | WhatsApp

Sobre SEJESCAR

Sejescar es uno de los principales operadores en España en la gestión de siniestros de hogar.
Ofrecen servicios de **reparación en daño eléctrico, electrodomésticos, climatización, rotura de vitrocerámica y vídeo-peritación con IA.**

Reto:

El proceso tradicional **generaba ineficiencias** en toda la cadena:

- **Líneas telefónicas saturadas.**
- **Múltiples llamadas** por parte del asegurado para conocer el estado del siniestro.
- Técnicos con **información incompleta.**
- **Falta de visibilidad operativa** para la aseguradora.

La dependencia del teléfono **dificultaba ofrecer una experiencia rápida y coherente.**

Solución:

Se decidió centralizar todo el flujo operativo en un canal único y familiar para el asegurado: **WhatsApp.**

Se implementó un **contacto inteligente** que gestiona de forma automatizada cada etapa del siniestro.

Experiencia conversacional (end-to-end)

Todo el proceso ocurre **dentro de WhatsApp**, de forma estructurada y sin necesidad de llamadas.

1. **Cliente**
   El asegurado declara el siniestro a través del canal habitual.
2. **Aseguradora**
   La aseguradora abre el parte y lo envía automáticamente a Sejescar.
3. **Sejescar**
4. **WhatsApp**
   El asegurado recibe una notificación para aportar información mediante **formularios nativos** (datos, fotografías y detalles del siniestro).
5. **Asegurado**
   El sistema asigna al **técnico más cercano**, utilizando geolocalización, y le transmite toda la información necesaria para la intervención.
6. **Sejescar**
7. **Técnico**

Este modelo **elimina fricciones, reduce tiempos y unifica la comunicación.**

El nuevo flujo **permite:**

- **Información clara y continua** para el asegurado.
- Técnicos con **datos completos y actualizados.**
- **Mayor control y trazabilidad** para la aseguradora.
- **Reducción de llamadas, tiempos muertos y tareas manuales.**

Resultados:

Desde el lanzamiento del contacto inteligente

72%
tasa de interacción

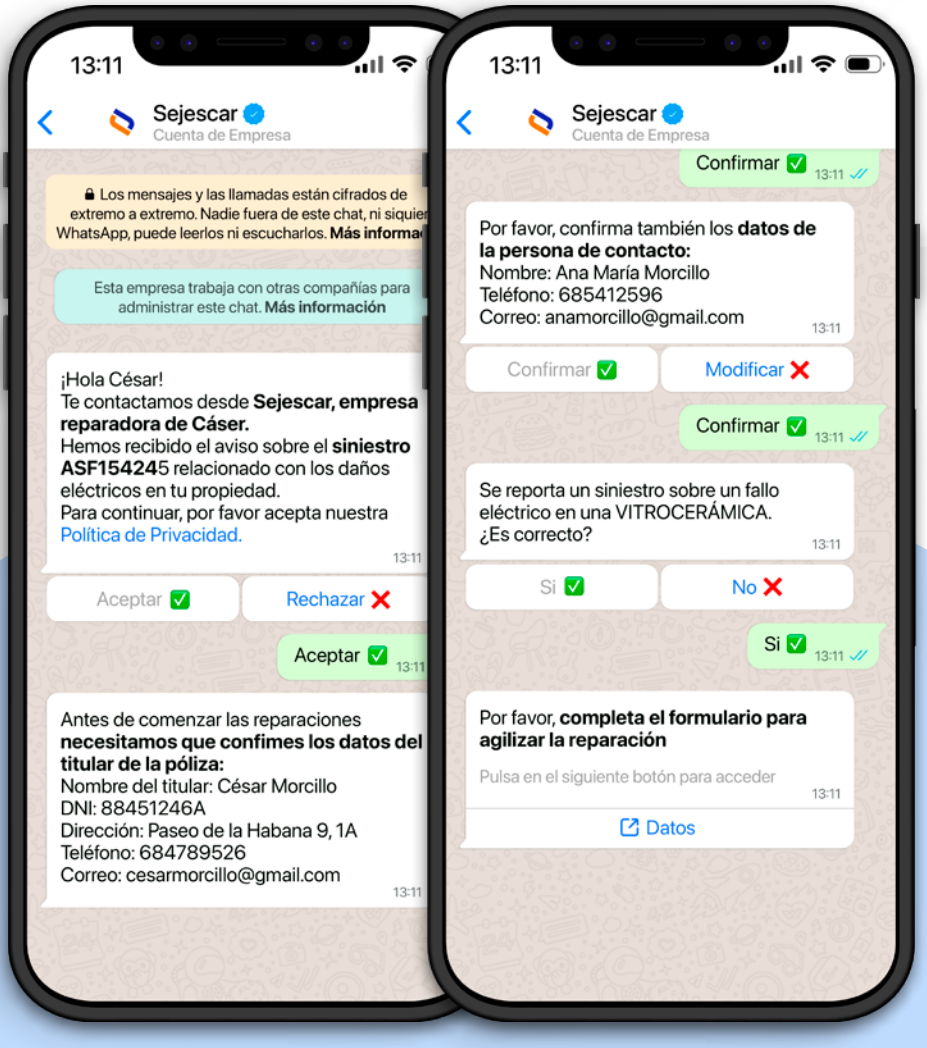
+55.000
conversaciones gestionadas

49%
flujos completados

Una operación **más eficiente** y una experiencia **más predecible** para todos los implicados.

Conclusión:

La digitalización del proceso a través de WhatsApp ha permitido a Sejescar **gestionar siniestros de forma más ágil, ordenada y eficiente**, mejorando simultáneamente la experiencia del asegurado, del técnico y de la aseguradora.



Sobre Blip

Blip es una plataforma AI-first que ofrece lo último en soluciones de inteligencia conversacional para ayudar a los negocios a conectar con sus clientes **a través de canales digitales** y las principales apps de mensajería, **como WhatsApp, Messenger, Instagram, RCS y Apple.**

Contamos con **el conocimiento, el talento y la tecnología** para resolver las necesidades de tus usuarios, antes de que ellos mismos te lo pidan, **logramos una comunicación automatizada, personalizada y predictiva** para tu marca.

PREMIUM PARTNERS FOR MESSAGING API

BUSINESS SOLUTION PROVIDER

Premios WhatsApp:

Finance Best-in-class Use Case Maker (2024)

Revenue Growth Spotlight (2024) **(por 2do. año consecutivo)**

Utilities Hero (2024)

Certificaciones:

ISO 27001

GDPR COMPLIANCE

SOC I / SOC II

blip