



CitNOW Ficha informativa dos serviços online

Última atualização:
setembro de 2017

Salvo indicação em contrário, todos os termos utilizados nesta ficha informativa terão o mesmo significado que os termos previstos nos Termos de utilização da CitNOW e na Política de proteção de dados.

A CitNOW presta Serviços online para Utilizadores autorizados de Concessionários, Grupos de concessionários e Marcas, de acordo com a presente Ficha informativa de serviços online, a nossa Política de proteção de dados e os Termos de utilização da CitNOW. Os Utilizadores autorizados são nomeados pelo Concessionário, pelo Grupo de concessionários ou pela Marca, sendo estes responsáveis por adicionar, modificar e eliminar Utilizadores autorizados e por estabelecer o nível de permissão e de acesso aos dados de cada Utilizador autorizado (estão disponíveis instruções sobre como realizar estas ações mediante pedido junto da nossa equipa de Suporte técnico: support@citnow.com).

Os Serviços online incluem três áreas principais:

- Painel (Dashboard) do Concessionário
- Envio por e-mail de relatórios diários/semanais e mensais
- Relatórios da base de dados

1. Painel (dashboard) do concessionário

1.1 Funcionalidade do

No Painel (Dashboard) do Concessionário, os Utilizadores autorizados podem assumir todas ou algumas das seguintes tarefas, de acordo com os níveis de permissão:

- Gerir e atualizar outros utilizadores
- Gerir dispositivos e transferências
- Visualizar vídeos e estatísticas
- Atribuir permissões
- Adicionar dados acerca dos Utilizadores autorizados (por exemplo, biografia ou fotografia)
- Gerir a receção de relatórios
- Transferir vídeos
- Apresentar pedidos de suporte
- Concluir a formação online da Academia
- Autenticar aplicações transferidas
- Exportar estatísticas de classificações
- Filtrar listas de vídeos

Outras funcionalidades necessitam de uma subscrição:

- Web – localizar a visualização do vídeo do Web
- Web – visualizar estatísticas de stock
- Vendas – visualizar estatísticas de pedidos de vídeo
- Oficina e Oficina Plus – acompanhar os trabalhos Vermelho e Âmbar comunicados e o total de trabalhos aprovados
- Oficina Plus – registar manualmente e em massa os veículos

1.2 Dados

O painel (dashboard) do Concessionário é um website onde os membros do pessoal da Marca, do Grupo e do Concessionário podem iniciar sessão para visualizar vídeos e estatísticas sobre a utilização de vídeos específicos de uma Marca, de um Grupo ou de um Concessionário. Apenas os Utilizadores autorizados podem iniciar sessão. Os Concessionários podem agrupar-se em subconjuntos, "Grupos", definidos pela Marca, pelo Grupo de concessionários, por região, por área ou por zona para corresponderem ao nível de acesso necessário. Os dados disponíveis a nível do Concessionário são os seguintes:

Dados a nível do Concessionário

- As informações do cliente por vídeo gravado, incluindo o nome, o e-mail, o número de telemóvel e a matrícula do veículo.
- Além disso, podem constar outros dados pessoais do cliente no áudio do vídeo.
- Estatísticas dos vídeos por Concessionário, por exemplo, vídeos gravados, enviados e visualizados, classificações e comentários.
- Informações relacionadas com a verificação do estado por veículo, por exemplo, trabalho identificado, custos, trabalho aprovado, trabalho recusado, etc.
- Estatísticas da verificação do estado, por exemplo, total do trabalho identificado, vendido e perdido, taxas de conversão vermelhas e âmbar, etc.
- Estatísticas de reprodução de vídeos do Web, incluindo onde o vídeo foi reproduzido (por exemplo, Auto Trader, Motors, OEM UVL).
- Informações relativas ao stock do Concessionário – marca, modelo e matrícula dos veículos em stock com/sem vídeo.

- Muitos dos dados acima descritos podem ser exportados para uma folha de cálculo Excel e enviados diretamente por e-mail ao utilizador.
- Dados pessoais de todos os utilizadores registados do sistema da CitNOW, incluindo o nome, o e-mail, o número de telemóvel e o cargo.

Dados a nível do Grupo

Alguns membros do pessoal podem ter acesso a um “Grupo” em vez de acesso a um Concessionário individual. Os Grupos podem ser criados a partir de qualquer conjunto de dois ou mais Concessionários, por exemplo, Área a norte ou Área 6 nas Vendas. Os membros do pessoal com acesso a Grupos têm o mesmo acesso aos dados relativos a cada Concessionário no Grupo que os próprios gestores do Concessionário:

- Acesso a todos os dados a nível do Concessionário (ver acima) para Concessionários no Grupo. Concessionários atribuídos a um Grupo geralmente por franquia, área, região, etc.
- Estatísticas de nível elevado em todo o Grupo de concessionários de vídeos gravados, enviados e visualizados e da média de Classifique este vídeo.
- Folha de cálculo Excel dos últimos três meses de estatísticas para um Grupo, enviado por e-mail.

2. Envio por e-mail de relatórios diários/semanais/mensais

2.1

O sistema de apoio ao painel (dashboard) envia igualmente relatórios sucintos por e-mail aos membros do pessoal da Marca, do Grupo ou do Concessionário que estejam configurados como gestores ou com permissão para receber os relatórios que lhes foram atribuídos. Estes relatórios sucintos podem ser enviados diária, semanal e mensalmente. Encontram-se definidos dois níveis de relatórios: os relatórios para Concessionários individuais e os relatórios para Grupos.

Relatório do Concessionário

- Relatório diário – lista de todos os vídeos gravados no dia anterior, mostrando a matrícula do automóvel, o nome do responsável pela gravação do vídeo, a finalidade do vídeo, o eventual envio e visualização do vídeo e uma ligação para a página do vídeo. A página do vídeo também apresentará o nome do cliente.
- Relatório diário – lista de todos os responsáveis pela gravação do vídeo no Concessionário, com o número de vídeos gravados no dia anterior, na semana até à data e no mês até à data.
- Relatório semanal – lista de todos os responsáveis pela gravação do vídeo no Concessionário, com o número de vídeos gravados na semana anterior e no mês até à data.
- Relatório mensal – lista de todos os responsáveis pela gravação do vídeo no Concessionário, com o número de vídeos gravados no mês anterior.

Relatório de Grupo

- Relatório diário – nomes dos Concessionários, vídeos gravados e enviados no dia anterior, dias desde o último vídeo, % de visualizações no mês atual e vídeos gravados no mês até à data.
- Relatório semanal – nomes dos Concessionários, vídeos gravados e enviados na semana anterior, dias desde o último vídeo, % de visualizações no mês atual e vídeos gravados no mês até à data.
- Relatório mensal – nomes dos Concessionários, vídeos gravados e enviados no mês anterior, dias desde o último vídeo e % de visualizações no mês atual.

3. Relatórios da base de dados

3.1

Os relatórios a seguir são disponibilizados a Grupos de concessionários e Marcas maiores em que, no mínimo, 25 Concessionários tenham subscrito a CitNOW. Esses relatórios são elaborados utilizando um sistema distinto do painel (dashboard) e destinam-se a servir uma finalidade diferente, permitindo, principalmente, ao Grupo/Marca monitorizar a utilização efetiva do vídeo num grande número de Concessionários. São fornecidos no formato de folhas de cálculo Excel e enviados por e-mail.

Relatório de vendas do Grupo

- Nome e código do Concessionário, áreas/regiões, etc.
- Número de vídeos gravados, enviados e visualizados.
- Dados do vídeo divididos por novos/usados, se disponível.

- Método de transmissão do vídeo (por e-mail, SMS ou ambos).
- Classificação do Concessionário (em relação a outros Concessionários da lista).
- Totais e médias calculados a partir dos dados acima.
- Resumo e totais da área/região.

Relatório do Web do Grupo

- Nome e código do Concessionário, áreas/regiões, etc.
- Número de veículos em stock e com entrada e saída do stock.
- Stock com/sem medição por vídeo.
- Número de vídeos gravados.
- Tempo necessário para gravar um vídeo.
- Duração média dos vídeos.
- Percentagem de vídeos visualizados.
- Número de visualizações de vídeos.
- Número de Pedidos de vídeos personalizados e tempo necessário.
- Classificação do Concessionário (em relação a outros Concessionários da lista).
- Totais e médias calculados a partir dos dados acima.
- Resumo e totais da área/região.

Relatório da Oficina do Grupo

- Nome e código do Concessionário, áreas/regiões, etc.
- Número de vídeos gravados, enviados e visualizados.
- Método de transmissão do vídeo (por e-mail, SMS ou ambos).
- Tempo médio necessário para visualizar um vídeo.
- Classificação do Concessionário (em relação a outros Concessionários da lista).
- Totais e médias calculados a partir dos dados acima.

- Resumo e totais da área/região.

Relatório da Carroçaria do Grupo

- Nome e código do Concessionário, áreas/regiões, etc.
- Número de vídeos gravados, enviados e visualizados.
- Método de transmissão do vídeo (por e-mail, SMS ou ambos).
- Tempo médio necessário para visualizar um vídeo.
- Classificação do Concessionário (em relação a outros Concessionários da lista).
- Totais e médias calculados a partir dos dados acima.
- Resumo e totais da área/região.

Requisitos mínimos de proteção por palavra-passe

Serão atribuídos inícios de sessão e palavras-passe aos Utilizadores autorizados para acesso aos Serviços online. Os Utilizadores autorizados não disponibilizarão acesso ao Software ou aos Serviços Online a quaisquer terceiros sem o Nosso consentimento expresso por escrito. Os Utilizadores autorizados e o respetivo empregador são responsáveis por garantir que os inícios de sessão e as palavras-passe são mantidos em segredo.

O empregador do Utilizador autorizado deverá defender e exonerar a CitNOW de e contra quaisquer perdas, custos e prejuízos resultantes de tal incumprimento.

A política para a criação e renovação de palavras-passe é a seguinte:

- 1.** Utilização de caracteres de três de quatro tipos, no mínimo: **maiúsculas, minúsculas, algarismos e sinais de pontuação.**
- 2.** Período de duração máximo da palavra-passe antes de renovação obrigatória: **180 dias.**

- 3.** Número mínimo de caracteres da palavra-passe: **8**.
- 4.** Número máximo de caracteres da palavra-passe: **128**.
- 5.** Número mínimo de palavras-passe distintas antes da possível reutilização de uma palavra-passe anterior: **10**.