



CitNOW Ficha de servicios online

Última actualización:
septiembre de 2017

Salvo que se especifique lo contrario, todos los términos utilizados en esta ficha deberán tener el mismo significado que aquellos que se indican en las Condiciones de uso y la Política de protección de datos de CitNOW.

CitNOW presta servicios online a usuarios autorizados, desde minoristas, grupos minoristas y marcas de conformidad con la presente Ficha de Servicios online, nuestra Política de protección de datos y las Condiciones de uso de CitNOW. Los usuarios autorizados son nominados por minoristas, grupos minoristas o marcas, que deberán ser responsables de añadir, enmendar y borrar usuarios autorizados, además de fijar el nivel de permiso y de acceso a los datos de cada usuario autorizado (las instrucciones sobre cómo completar dichas acciones están disponibles bajo petición a nuestro equipo de Asistencia técnica: support@citnow.com).

Los servicios online comprenden tres áreas principales:

- Panel de control del minorista
- Informes enviados por correo electrónico cada día/semana/mes
- Informes del almacén de datos

1. Panel de control del minorista

1.1 Funcionalidad

Dentro del Panel de control del minorista, los usuarios autorizados podrían llevar a cabo alguna o la totalidad de las funciones siguientes, dependiendo de los niveles de permiso:

- Gestionar y actualizar a otros usuarios
- Gestionar dispositivos y descargas
- Ver vídeos y estadísticas
- Asignar permisos
- Añadir datos sobre los usuarios autorizados (por ej., biografía o fotografía)
- Gestionar la recepción de informes
- Descargar vídeos
- Plantear peticiones de asistencia
- Completar la formación online de la Academia
- Autenticar las apps descargadas
- Exportar estadísticas de clasificación
- Filtrar listados de vídeos

Las funciones adicionales están sujetas a una suscripción específica:

- Web: rastrear dónde se ha visto el vídeo web
- Web: ver estadísticas de stock
- Ventas: ver estadísticas de solicitudes de vídeos
- Taller y Taller Plus: realizar un seguimiento de los trabajos en rojo y ámbar de los que se haya informado y del trabajo total aprobado
- Taller Plus: registro manual y en grupo de vehículos

1.2 Datos

El Panel de control del minorista es un sitio web donde el equipo de la marca, el grupo y el minorista pueden iniciar sesión para ver vídeos y estadísticas sobre el uso del vídeo de una marca, un grupo o un minorista determinado. Solo pueden iniciar sesión los usuarios autorizados. Los minoristas pueden agruparse en subconjuntos de «Grupos» definidos a partir de la marca, el grupo minorista, la región, el área o la zona para igualar el nivel de acceso requerido. Los datos disponibles a nivel de minorista son los siguientes:

Datos a nivel de minorista

- Datos del cliente por vídeo realizado, incluido el nombre, el correo electrónico, el número de teléfono móvil y la matrícula del vehículo.
- Asimismo, podría estar presente otra información personal del cliente en el audio del vídeo.
- Estadísticas sobre vídeos por minorista, por ej., vídeos realizados, enviados, visualizados, calificaciones y comentarios.
- Información relacionada con la revisión de estado por vehículo, por ej., trabajo identificado, costes, trabajo aprobado, trabajo rechazado, etc.
- Estadísticas sobre la revisión de estado, por ej., total de trabajo identificado, vendido, perdido, tasas de conversión de trabajos en rojo y ámbar, etc.
- Estadísticas sobre la reproducción de vídeo web, incluido dónde se reprodujo el vídeo (por ej., Auto Trader, Motors, localizadores de vehículos usados de fabricantes de equipos originales).
- Información sobre stock del minorista: marca, modelo y matrícula de vehículos en stock con/sin vídeo.

- La mayor parte de los datos descritos anteriormente puede exportarse en una hoja de cálculo de Excel y enviarse por correo electrónico directamente al usuario.
- Datos personales de todos los usuarios registrados del sistema de CitNOW, incluido el nombre, correo electrónico, número de teléfono móvil y cargo.

Datos a nivel de grupo

Determinados miembros del equipo pueden tener acceso a un «Grupo» en lugar de a un «Minorista» individual. Los grupos pueden crearse a partir de un conjunto dado de dos o más minoristas, por ej., Área de Ventas Norte o Área 6. El personal con acceso a Grupos dispone del mismo acceso a datos relacionados con cada Minorista dentro del Grupo que los propios directores de los Minoristas:

- Acceso a todos los niveles de datos del minorista (ver nota anterior) para minoristas dentro del grupo. Minoristas asignados a un grupo generalmente por franquicia, área, región, etc.
- Estadísticas de alto nivel en todo el grupo minorista de los vídeos realizados, enviados, visualizados y promedio de «Califique este vídeo».
- Hoja de cálculo de Excel de los últimos tres meses de estadísticas para un grupo enviada por correo electrónico.

2. Panel de control del minorista

2.1

El sistema que está detrás del Panel de control también envía informes de resumen por correo electrónico al equipo de marca, grupo o minorista configurado como directiva, o que disponga de permiso para recibir informes que le haya sido asignado. Estos informes de resumen pueden enviarse cada día, semana y mes. Existen dos niveles de informes: para minoristas individuales y para grupos.

Informe para minoristas

- Informe diario: listado de todos los vídeos realizados el día anterior, mostrando la matrícula del vehículo, el nombre del creador del vídeo, el fin del vídeo, si el vídeo fue enviado y visualizado, y un enlace a la página del vídeo. En la página del vídeo también se mostrará el nombre del cliente.
- Informe diario: listado de todos los creadores de vídeos en el Minorista, con el número de vídeos que realizaron el día anterior, en la última semana y en el último mes.
- Informe semanal: listado de todos los creadores de vídeos en el Minorista, con el número de vídeos que realizaron en la última semana y en el último mes.
- Informe mensual: listado de todos los creadores de vídeos en el minorista, con el número de vídeos que realizaron en el último mes.

Informe para grupos

- Informe diario: nombres de los minoristas, vídeos realizados y enviados el día anterior, número de días desde el último vídeo, porcentaje visualizado este mes, vídeos realizados en el último mes.
- Informe semanal: nombres de los minoristas, vídeos realizados y enviados la última semana, número de días desde el último vídeo, porcentaje visualizado este mes, vídeos realizados en el último mes.
- Informe mensual: nombres de los minoristas, vídeos realizados y enviados el último mes, número de días desde el último vídeo, porcentaje visualizado este mes.

3. Informes sobre el almacén de datos

3.1

Los siguientes informes están disponibles a grupos minoristas y marcas de mayor tamaño donde 25 minoristas como mínimo estén suscritos a CitNOW. Dichos informes se elaboran mediante un sistema distinto al del Panel de control y están diseñados para un fin distinto, principalmente, permitir al grupo/minorista supervisar el uso efectivo del vídeo en un gran número de minoristas. Se proporcionan como hojas de cálculo de Excel y se envían por correo electrónico.

Informe sobre ventas del grupo

- Nombre del minorista, código del minorista, áreas/regiones, etc.
- Número de vídeos realizados, enviados, visualizados.
- Datos de los vídeos divididos entre nuevos/usados si están disponibles.
- Método de entrega de los vídeos (por correo electrónico, SMS o ambos).
- Clasificación del minorista (frente a otros minoristas en la lista).
- Totales y promedios calculados a partir de los datos anteriores.
- Resumen del área/región y totales.

Informe web del Grupo

- Nombre del minorista, código del minorista, áreas/regiones, etc.
- Número de vehículos en stock, que han entrado en stock y que han dejado el stock.
- Stock con/sin medición por vídeo.
- Número de vídeos realizados.
- Tiempo empleado para realizar un vídeo.
- Duración promedio de los vídeos.
- Porcentaje de vídeos visualizado.
- Número de visualizaciones de los vídeos.
- Número de solicitudes de vídeos personalizados y tiempo para realizarlos.
- Clasificación del minorista (frente a otros minoristas en la lista).
- Totales y promedios calculados a partir de los datos anteriores.

- Resumen del área/región y totales.

Informe sobre el Taller del Grupo

- Nombre del minorista, código del minorista, áreas/regiones, etc.
- Número de vídeos realizados, enviados, visualizados.
- Método de entrega de los vídeos (por correo electrónico, SMS o ambos).
- Promedio del tiempo empleado para ver un vídeo.
- Clasificación del minorista (frente a otros minoristas en la lista).
- Totales y promedios calculados a partir de los datos anteriores.
- Resumen del área/región y totales.

Informe sobre Chapa y pintura del Grupo

- Nombre del minorista, código del minorista, áreas/regiones, etc.
- Número de vídeos realizados, enviados, visualizados.
- Método de entrega de los vídeos (por correo electrónico, SMS o ambos).
- Promedio del tiempo empleado para ver un vídeo.
- Clasificación del minorista (frente a otros minoristas en la lista).
- Totales y promedios calculados a partir de los datos anteriores.
- Resumen del área/región y totales.

Requisitos mínimos para la protección de contraseñas

Los usuarios autorizados deberán recibir claves de inicio de sesión y contraseñas para permitirles acceso a los Servicios online. Los usuarios autorizados no proporcionarán acceso al software ni a los Servicios online a ningún tercero sin nuestra autorización expresa por escrito. Es responsabilidad de los usuarios autorizados y sus empleadores respectivos garantizar que las claves de inicio de sesión y las contraseñas se mantengan en secreto.

El empleador del usuario autorizado deberá defendernos y eximirnos de responsabilidad por cualquier reclamación y pérdida, costes y daños a consecuencia de su incumplimiento.

La política para la creación y renovación de contraseñas es la siguiente:

1. Utilizar tres tipos de caracteres de los cuatro siguientes: **mayúsculas, minúsculas, números y signos de puntuación.**
2. Antigüedad máxima de la contraseña antes de una renovación obligatoria: **180 días.**
3. Longitud mínima de la contraseña en caracteres: **8.**
4. Longitud máxima de la contraseña en caracteres: **128.**
5. Número mínimo de distintas contraseñas antes de que una contraseña antigua pueda reutilizarse: **10.**