

Scheda Informativa Sui Servizi Online

Ultimo aggiornamento:
Settembre 2017

Se non diversamente specificato, tutti i termini utilizzati in questa scheda informativa avranno lo stesso significato di quelli riportati nel Termini di utilizzo e nella Politica di protezione dei dati di CitNOW.

CitNOW fornisce servizi online agli Utenti autorizzati dalle Concessionarie, dai Gruppi di Concessionarie e dai Marchi in base a questa Scheda informativa sui Servizi online, alla nostra Politica di protezione dei dati e ai Termini di utilizzo di CitNOW. Gli Utenti autorizzati vengono nominati dalla Concessionaria, dal Gruppo di Concessionarie o dal Marchio, i quali avranno la responsabilità di aggiungere, modificare ed eliminare gli Utenti autorizzati e di definire i permessi e il livello di accesso di ogni Utente autorizzato (le istruzioni su come procedere sono disponibili su richiesta rivolgendosi al nostro team di assistenza tecnica: support@citnow.com).

I servizi online comprendono 3 aree principali:

- Dashboard della Concessionaria.
- Report inviati per e-mail su base giornaliera/settimanale e mensile.
- Report di data warehouse.

1. Dashboard Concessionaria

Funzionalità

1.1 Funzionalità

All'interno del dashboard della Concessionaria, in base al livello di accesso di cui dispongono, gli Utenti autorizzati possono svolgere tutte o alcune delle seguenti attività:

- Gestire e aggiornare altri utenti
- Gestire dispositivi e download
- Visualizzare video e statistiche
- Assegnare permessi
- Aggiungere dati sugli Utenti autorizzati (es. dati anagrafici o foto)
- Gestire la ricezione di report
- Scaricare video
- inoltrare richieste di assistenza
- Completare la formazione online dell'Academy
- Autenticare le app scaricate
- Esportare le statistiche di valutazione
- Filtrare gli elenchi di video

Vi sono poi funzionalità aggiuntive specifiche in base al tipo di sottoscrizione:

- Web - tenere traccia di dove il video web è stato visualizzato
- Web - visualizzare le statistiche sullo stock di veicoli
- Vendite - visualizzare le statistiche sulle richieste video
- Workshop e Workshop Plus – tracciare gli interventi di tipo "rosso" e "giallo" documentati e gli interventi totali approvati
- Workshop Plus – accettazione manuale di veicoli e gruppi di veicoli

1.2 Dati

Il dashboard della Concessionaria è un sito web nel quale il personale del Marchio, del Gruppo e della Concessionaria può entrare per visualizzare video e statistiche sull'uso specifico di un video da parte di un Marchio, di un Gruppo o di una Concessionaria. Possono accedervi solo gli Utenti autorizzati. Le Concessionarie possono essere raccolte in "Gruppi" (sub-unità) definiti, in base al livello di accesso richiesto, dal Marchio, dal Gruppo di Concessionarie, dalla regione, dall'area o dalla zona. I dati disponibili a livello di Concessionaria sono i seguenti:

Dati a livello di Concessionaria

- I dati dei clienti per video realizzato, compresi nome, indirizzo e-mail, numero di cellulare, targa del veicolo.
- Nei contenuti audio e video possono essere presenti ulteriori informazioni personali del cliente.
- Statistiche video per Concessionaria, ad esempio video realizzati, inviati e visualizzati, valutazioni e commenti.
- Informazioni relative allo stato del veicolo, ad esempio interventi identificati, costi, interventi approvati, interventi rifiutati, ecc.
- Statistiche sullo stato del veicolo, ad esempio intervento totale identificato, venduto, perso, tassi di conversione degli interventi di tipo "rosso" e "giallo", ecc.
- Statistiche sulla riproduzione video sul web, compreso dove è stato riprodotto il video (es. Auto trader, Motors, OEM UVL)
- Informazioni sullo stock della Concessionaria - marca, modello e targa dei veicoli in giacenza con/senza video.
- Molti dei dati sopra descritti possono essere esportati in un foglio Excel e inviati per e-mail direttamente all'utente.

- I dati personali di tutti gli utenti registrati nel sistema CitNOW compresi nome, indirizzo e-mail, telefono cellulare e posizione.

Dati a livello di Gruppo

Alcuni operatori possono ottenere l'accesso a un "Gruppo" piuttosto che a una singola Concessionaria. I Gruppi possono essere creati a partire da 2 o più Concessionarie, ad esempio "Area vendite nord" o "Area 6". Il personale che ha accesso ai Gruppi avrà lo stesso accesso ai dati relativi alle singole Concessionarie facente parte del Gruppo dei responsabili di tali Concessionarie:

- Accesso a tutti i i dati della Concessionaria (vedere sopra) per le Concessionarie del Gruppo. Concessionarie assegnate al Gruppo in base a contratti di franchising, area, regione, ecc.
- Statistiche di alto livello relative a tutto il Gruppo di Concessionarie su video realizzati, inviati, guardati e medie prodotte dalla funzionalità " Valuta questo video".
- Foglio Excel contenente le statistiche degli ultimi 3 mesi per una data Concessionaria, inviato via e-mail.

2. Report inviati per e-mail su base giornaliera/settimanale/mensile

2.1

Il sistema di gestione del dashboard invia anche report riepilogativi tramite e-mail al personale del Marchio, del Gruppo o della Concessionaria configurato con il ruolo di responsabile, o autorizzato a ricevere i report assegnatigli. Questi report riepilogativi possono essere inviati su base giornaliera, settimanale e mensile. Sono definiti due livelli di report: quelli per le singole Concessionarie e quelli per i Gruppi.

Report per le Concessionarie

- Report giornaliero - elenco di tutti i video realizzati il giorno prima, con indicazione della targa del veicolo, del nome di chi ha realizzato il video, dello scopo del video, se il video è stato inviato, visualizzato e un link alla pagina del video. La pagina del video riporterà anche il nome del cliente.
- Report giornaliero - elenco di tutto il personale della Concessionaria che ha realizzato video con il numero di video realizzati il giorno prima, nell'ultima settimana e nell'ultimo mese.
- Report settimanale - elenco di tutto il personale della Concessionaria che ha realizzato video con il numero di video realizzati nell'ultima settimana e nell'ultimo mese.
- Report mensile - elenco di tutto il personale della Concessionaria che ha realizzato video con il numero di video realizzati nell'ultimo mese.

Report per i Gruppi

- Report giornaliero - Nomi delle Concessionarie, video realizzati il giorno prima, inviati il giorno prima, numero di giorni trascorsi dall'ultimo video, % di visualizzazioni nel mese, video realizzati nell'ultimo mese.
- Report settimanale - Nomi delle Concessionarie, video realizzati nell'ultima settimana, inviati nell'ultima settimana, numero di giorni trascorsi dall'ultimo video, % di visualizzazioni nel mese, video realizzati nell'ultimo mese.
- Report mensile - Nomi delle Concessionarie, video realizzati nell'ultimo mese, inviati nell'ultimo mese, numero di giorni trascorsi dall'ultimo video, % di visualizzazioni nel mese.

3. Report di data warehouse

3.1

I seguenti report vengono resi disponibili a grandi Gruppi di Concessionarie e Marchi qualora almeno 25 Concessionarie abbiano effettuato la sottoscrizione a CitNOW. Questi report sono redatti utilizzando un diverso sistema sul dashboard e sono pensati per scopi diversi, principalmente per consentire al Gruppo/Marchio di monitorare l'uso efficace dei video prodotti da un grande numero di Concessionarie. Vengono forniti sotto forma di fogli Excel, inviati tramite e-mail.

Report di vendita (Sales) di Gruppo

- Nome della Concessionaria, codice Concessionaria, aree/regioni, ecc.
- Numero di video realizzati, inviati, guardati.
- Dati video suddivisi tra nuovi/usati se disponibili.
- Metodo di consegna dei video (tramite e-mail, SMS o entrambi).
- Posizionamento della Concessionaria (rispetto ad altre Concessionarie nell'elenco).
- Totali e medie calcolati in base ai dati sopra indicati.
- Riepilogo e totali per area/regione.

Report Web di Gruppo

- Nome della Concessionaria, codice Concessionaria, aree/regioni, ecc.
- Numero di veicoli in stock, entrati e usciti dal magazzino.
- Disponibilità di veicoli con/senza misurazione video.
- Numero di video realizzati.
- Tempo necessario a realizzare un video.
- Durata media dei video.
- Percentuale di video visualizzati.
- Numero di visualizzazioni dei video.
- Numero di richieste di video personalizzati e tempo necessario a realizzarli.
- Posizionamento della Concessionaria (rispetto ad altre Concessionarie nell'elenco).
- Totali e medie calcolati in base ai dati sopra indicati.
- Riepilogo e totali per area/regione.

Report Officina (Workshop) di Gruppo

- Nome della Concessionaria, codice Concessionaria, aree/regioni, ecc.
- Numero di video realizzati, inviati, guardati.
- Metodo di consegna dei video (tramite e-mail, SMS o entrambi).
- Tempo medio necessario a guardare un video.
- Posizionamento della Concessionaria (rispetto ad altre Concessionarie nell'elenco).
- Totali e medie calcolati in base ai dati sopra indicate.
- Riepilogo e totali per area/regione.

Report Carrozzeria (Bodyshop) di Gruppo

- Nome della Concessionaria, codice Concessionaria, aree/regioni, ecc.
- Numero di video realizzati, inviati, guardati.
- Metodo di consegna dei video (tramite e-mail, SMS o entrambi).
- Tempo medio necessario a guardare un video.
- Posizionamento della Concessionaria (rispetto ad altre Concessionarie nell'elenco).
- Totali e medie calcolati in base ai dati sopra indicate.
- Riepilogo e totali per area/regione.

Requisiti minimi di protezione delle password

Gli Utenti autorizzati riceveranno login e password per accedere ai Servizi online. Gli Utenti autorizzati s'impegnano a non fornire a terzi l'accesso al Software o ai Servizi online senza la nostra esplicita autorizzazione scritta. Gli Utenti autorizzati e il loro datore di lavoro avranno la responsabilità di garantire che login e password siano mantenuti segreti.

Il datore di lavoro degli Utenti autorizzati manleverà e terrà indenne la nostra azienda in caso di perdite, costi e danni risultanti da tale mancanza.

La procedura per creare e rinnovare le password è la seguente:

- 1.** Usare almeno 3 su 4 tipologie di caratteri: maiuscola, minuscola, cifre, punteggiatura.
- 2.** Massima durata di una password prima della sua modifica obbligatoria: 180 giorni.
- 3.** Lunghezza minima della password in caratteri: 8.
- 4.** Lunghezza massima della password in caratteri: 128.
- 5.** Numero minimo di password diverse prima che una vecchia password possa essere riutilizzata: 10.