

La eficacia de la tecnología digital de CitNOW se impone durante el confinamiento

La empresa pionera en la tecnología de vídeo para el sector auto da un gran salto en 2020 gracias a sus resultados en la experiencia digital del cliente

La llegada del COVID-19 ha puesto a prueba a la industria automovilística de nuestro país. Los nuevos protocolos de seguridad y las necesidades de la relación “contactless” con los clientes ha obligado a acelerar tanto la transformación digital del sector como la mejora de la experiencia de cliente, en el área comercial y en posventa. En un año en el que se estima que el 82% del tráfico de internet es vídeo, los concesionarios necesitan una estrategia acorde con los tiempos actuales, y que les permita además atender las necesidades de distanciamiento social.

La tecnología digital de CitNOW permite a los profesionales de los concesionarios, redes de ventas y postventa adaptarse eficazmente a la nueva situación, ofreciéndoles herramientas digitales sencillas de gestionar y de gran valor por su impacto en la experiencia del cliente y en la cuenta de resultados de los concesionarios, y que han demostrado su eficacia durante el confinamiento.

Las cifras registradas por CitNOW en 2020 superarán ampliamente el récord de 12 millones de vídeos en 2019, y demuestran que sus soluciones tecnológicas se han afianzado en las redes de distribución, con la aceleración de la demanda de soluciones digitales, especialmente las que contribuyen a potenciar la experiencia del cliente digital.

El valor emocional del automóvil es un factor clave en la decisión de compra del cliente, lo que requiere una estrategia de comunicación digital que ayude a concretar la venta y generar facturación. Con herramientas digitales de comunicación poderosas, como los smartvideos de CitNOW, tan adecuados al momento actual, se puede cumplir con las nuevas expectativas del cliente y a la vez lograr una gran eficiencia.

Los smartvideos (videos inteligentes) son la clave para asegurar un enfoque digital diferenciador y se perciben como una innovación que genera gran satisfacción en el cliente debido a la personalización de mensajes. Con “Live Video”, una nueva función dentro de las apps de Ventas y Taller, se ha reforzado el concepto de las obligadas interacciones remotas entre concesionarios y clientes, haciéndolas más eficaces.

La capacidad de CitNOW para satisfacer la experiencia del cliente queda patente en el incremento del número de smartvideos realizados, sobrepasando ampliamente el ritmo de producción y envío anterior a la pandemia. Solo en Iberia, se envían en torno a 29.000 vídeos al mes, que se visualizan unas 66.000 veces en total, tanto por el propio cliente como por su círculo de familia y amigos.

El confinamiento y los nuevos hábitos de consumo en el sector del automóvil confirman el valor de la

vídeo tecnología de CitNOW

CitNOW ha incorporado este año a su cartera de clientes un total de 130 concesionarios adicionales, que han aprovechado la tecnología de CitNOW en estos meses para acelerar la transformación digital de su actividad, incorporando sus innovadoras herramientas y modelos de gestión que, además de cumplir con las medidas de seguridad, aportan soluciones personalizadas a cada cliente y mejoran los resultados.

Con este incremento en su cartera de clientes CitNOW Iberia cuenta en la actualidad con un total de 550 puntos de distribución, con sus apps de Ventas y Taller, entre los que se encuentran concesionarios de las marcas premium, como Audi, bajo su programa Audi Cam, Mercedes, bajo Starview, Porsche o BMW.

Entre las marcas generalistas se encuentra Ford, con su programa Europeo Video Check, que cuenta con más de 2.200 concesionarios, además de concesionarios de KIA, Toyota, Opel, grupo PSA, Renault y Nissan, entre otros, en España y Portugal. CitNOW cuenta como clientes con la mayoría de los 30 grandes grupos de distribución en España, directamente o a través de alguna de sus marcas, y los 5 mayores en Portugal.

“Nuestra tecnología y experiencia de trabajo en remoto ha contribuido decisivamente a nuestra expansión. Con nuestro servicio personalizado durante estos meses de confinamiento y restricciones a la movilidad, hemos ampliado nuestra cartera de clientes por encima de nuestras expectativas, demostrando el valor que aportamos a la mejora de la experiencia del cliente y a la transformación digital de nuestros concesionarios y marcas, asignatura aún pendiente en el sector”, comenta Manuel de la Guardia, Director General de CitNOW Iberia. “Aunque el crecimiento registrado en 2020 está muy relacionado con el momento actual y la necesidad de seguir comunicando a distancia, la tendencia ascendente del uso de la videotecnología en venta y posventa es ya imparable, convirtiéndose en una de las soluciones de marketing digital claves del futuro”.

Acerca de CitNOW

CitNOW es el líder mundial de desarrollo de presentación de productos y servicios en vídeo para la venta y posventa del sector del automóvil. Su objetivo es la utilización del vídeo para conseguir la comunicación más efectiva de los concesionarios, vendedores y asesores de servicio con sus clientes para incrementar sus ventas y hacerlas más rentables.

Trabaja con 42 fabricantes de vehículos disponiendo para ello de más de 4.000 aplicaciones informáticas y sistemas en las instalaciones de concesionarios en todo el mundo. El paquete completo de productos y servicios de CitNOW ha logrado incrementos muy significativos en las ventas en vehículos y los servicios de posventa, en solo ocho semanas.

CitNOW que inició su actividad en Reino Unido en 2008, tiene su central en Wokingham y su equipo de desarrollo en Stirling (Escocia) Gracias a su eficacia ha logrado un desarrollo internacional muy rápido. En Iberia, el Director General es Manuel de la Guardia, un ejecutivo de trayectoria ampliamente reconocida en el sector del automóvil.

Datos de contacto:

Laura Hermida
917818090

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Automovilismo](#) [Marketing](#) [E-Commerce](#) [Recursos humanos](#) [Industria](#) [Automotriz](#) [Innovación](#)
[Tecnológica](#) [Digital](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>