

SEAT

VIDEO TRANSCRIPT

Los hábitos de consumo han cambiado, los clientes demandan una nueva forma de relacionarse, experiencias sencillas, cómodas, inmediatas.

SEAT ha decidido potenciar su modelo de venta desde el primer contacto que tiene con sus clientes, la pagina web.

Y así poder disfrutar de una experiencia de compra única.

El objetivo que perseguíamos era el de hacerle la vida mas fácil a nuestros clientes, acercándoles los concesionarios y la atención personalizada de nuestros asesores comerciales a sus hogares.

Sabemos que, prácticamente la totalidad de nuestros clientes acceden a nivel online a buscar información de nuestros vehículos, principalmente en nuestra web.

El reto que tenía SEAT era construir el primer showroom virtual de vehículos en España, basada en tecnología de videojuegos, que permitiese la interacción en tiempo real entre los usuarios y el producto y de tal manera que fuésemos capaces de introducir la figura de un vendedor en ese mismo espacio.

Un espacio donde los usuarios puedan tener acceso al coche de una forma interactiva, de una forma inmersiva e hiperrealista. Todo esto lo hemos construido gracias a un equipo multidisciplinar donde hemos mezclado gente experta de SEAT evidentemente en su producto y en su industria, con nuestra capacidad de construcción de tecnología y de diseño.

El proyecto además nos ha dejado un importante activo que es la construcción de los vehículos en 3D de tal manera que somos capaces de utilizarlos para otros usos, como por ejemplo campañas de marketing, campañas de comunicación o incluso todas las formaciones del producto para los vendedores.



SEAT

VIDEO TRANSCRIPT

En solo 3 meses hemos sido capaces de diseñar, construir y lanzar al mercado este showroom virtual y además lo que hace es que a través del cloud de Amazon servimos exactamente dependiendo el dispositivo la mejor experiencia optima para ese dispositivo de forma que todo el mundo tiene la mejor experiencia posible.

Esto va a permitir que un cliente que este experimentando y viendo el coche en el SEAT virtual experience pueda conectarse con un asesor comercial online, y que los dos puedan estar viendo la misma experiencia y viviendo la misma experiencia y ahí intercambiar opiniones y, las dudas que pueda surgir a un cliente mientras este viendo el coche pueda resolverlas el asesor comercial e incluso avanzar en términos de producto y de precio.

Una vez ya el cliente tenga madurada la decisión puede ir a un concesionario para acabar de cerrarla.

Hasta ahora nadie ha conseguido lanzar una herramienta virtual como la nuestra. Sabemos que en el pasado ha habido experimentos de intentar unir el mundo offline con el mundo online pero sin un gran impacto a nivel del proceso de venta. De hecho esta herramienta ha superado las expectativas que teníamos inicialmente.

Esperemos que sea un proyecto de los muchos en un futuro.

SEAT cumpliendo las expectativas del cliente de hoy para asegurar el crecimiento del mañana.