

La marca Land Rover ofrece un sistema que se actualiza automáticamente (Software over the Air).

Más allá de Apple Car Play y Android Auto

Aplicaciones de marcas: el auto en el celular

Varias marcas van más allá de utilizar el estándar de los Sistemas Operativos (SO) convencionales para mejorar la experiencia de usuario y extender varias utilidades para operar desde el smartphone. Estas son algunas.



La app de RAM se conecta con el automóvil y permite generar distintos perfiles de usuario.

R. CASTILLO C.

El mundo de hoy gira en torno a los smartphones. Según GSMA (GSM Association), organización global que representa a operadores de redes móviles y empresas relacionadas a nivel global, en 2023 ya habían en el mundo más de 4.300 millones de teléfonos inteligentes en operación.

De ellos, Chile aporta con nada menos que 33 millones, según cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) a junio de 2023. Por ello no es extraño que varias marcas de autos generen sus propias apps nativas, para mejorar la experiencia de sus usuarios, y crear diferenciadores tecnológicos, la clave para un mercado como Chile con más de 80 marcas a la venta.

"Chevrolet inició su camino hacia la innovación, la tecnología y conectividad en 1996 en EE.UU. dando el primer paso en Chile en 2019 de la mano de Camaro con una tecnología de vanguardia llamada OnStar que brinda servicios de seguridad, emergencia y conectividad. Hoy, los modelos Onix, Camaro, las pick-up Colorado, Silverado y Montana, y los SUV Tahoe, Tracker, Traverse, Blazer y Suburban que cuentan con sistema OnStar integrado, son controlados mediante la aplicación de celular My Chevrolet app", cuenta Paola Díaz, gerente comercial de OnStar & Servicios Conectados para Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay.

Al alcance de un ícono

"Una app representa un paso más en la mejora de la experiencia de nuestros clientes, un aspecto crucial que nos diferencia en un mercado cada vez más competitivo. Con una app, nuestros clientes podrán acceder a todo lo que necesitan de forma rápida, segura y sencilla," señaló Enzo Altamirano, gerente comercial de la marca de Exeed, que ofrece la app Exeed Chile.

Visto más allá de cómo mero diferenciador

de marca, las apps son de gran utilidad y pueden influir en varios parámetros que hoy resultan clave para un usuario de auto, como por ejemplo la seguridad, o el confort.

"En caso de robo, el vehículo se puede rastrear, e incluso inmovilizar a distancia (llamado sistema de recupero de vehículo), entre otras utilidades, como agendamiento de servicio", explica Oscar Voigt, gerente de Productos en Nissan Chile y Perú, respecto a la aplicación de la marca Nissan Connect Finder cuyos servicios contemplan localización, alerta de movimiento (cuando el auto se mueve de su estacionamiento sin el usuario), alerta de velocidad, geocercas, sígueme que manda la ubicación mediante WhatsApp y hasta tocar la bocina, para ubicarlo en un estacionamiento lleno. En seguridad, el cliente puede comunicarse con la Central de Emergencias a través de su aplicación o telefónicamente para obtener asistencia.

Por su parte, Stefano Caraccioli, technical after-sales manager de SAIC Motor, para MG Motor en Chile opina, "tener una app propia le permite al conductor tener una mejor experiencia en relación a las funciones de su vehículo. Se adapta a las necesidades del conductor como el monitoreo del vehículo, control remoto de funciones y alertas personalizadas. Adicional a esto facilita la interacción con el vehículo, y el vínculo con la marca.

La seguridad es prioritaria y la app My Chevrolet para el sistema OnStar, "integra funcionalidades como el encendido y apagado del motor a distancia, la localización del vehículo,



La mayoría de las aplicaciones interactúan con el auto mediante la pantalla.

activar y desactivar el seguro de las puertas, encendido de luces, línea de soporte y asistencia, navegación conectada, información de Wi-Fi Hotspot y consumo de datos, entre otros, pero además, durante 2024 lanzó el servicio antiportonazo pensado especialmente en el mercado chileno. Permite conectar con un asesor que monitorea todo el trayecto del conductor para estar atento ante posibles peligros o eventualidades y, en caso de alguna emergencia, aplicar el protocolo de seguridad que permita recuperar el vehículo”, agrega Paola Díaz de Onstar en Chevrolet.

En el caso de Land Rover, otra de las marcas pioneras en el área con su app SOTA (software over the air), comentan: “Tiene funciones de info-entretenimiento. Esto, gracias a la tecnología avanzada que se actualiza de forma remota, como lo haría un smartphone. Esta tecnología de software inalámbrico, permite que el vehículo siempre esté actualizado y listo para cualquier aventura. La conexión de datos integrada de Land Rover descarga automáticamente la última versión de software sin ningún tipo de costo”, cuenta, el gerente general de JLR (Jaguar, Land Rover) Chile.

Una de las aplicaciones nativas más recientes es Uconnect 5 lanzada por RAM, con este software aplicado en los smartphones, los usuarios de la marca pueden crear una pantalla de inicio exclusiva, con funciones de uso frecuente para un acceso rápido, con un solo toque. El sistema se puede personalizar para ofrecer rápidamente a los conductores la información que necesitan en la pantalla del cuadro de instrumentos y en la pantalla táctil central. Permite hasta cinco perfiles de usuario diferentes. En el caso de una pick up o de vehículos comerciales utilizados por varios conductores, cada uno puede crear su propio perfil, con preferencias para música, por ejemplo.

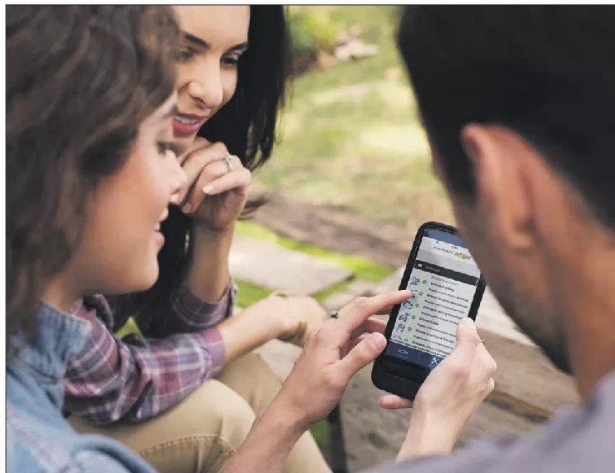
La oferta y el uso

Sin duda, una app propia para poder controlar algunos parámetros del auto es una señal de tecnología indudable, pero ¿cómo ha sido la experiencia real de quienes ya ocupan estas soluciones?

“La app es bastante reciente, ya que comenzó a operar entre abril y mayo. En otros mercados como el mexicano, donde la app lleva operando más tiempo, esta es bastante exitosa y demandada por el público, entregando gran utilidad al cliente, sobre todo en los casos de recuperación de vehículos robados”, agrega Óscar Voigt, de Nissan.

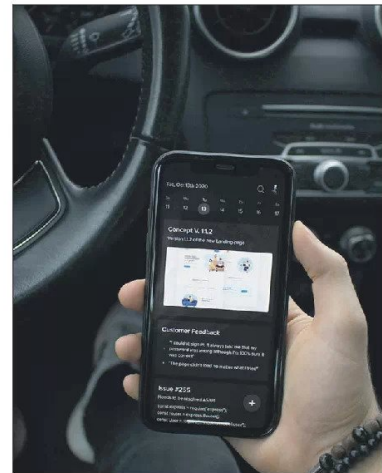
“My Chevrolet App cuenta con una alta valoración de los usuarios. Es por ello que durante el año pasado se renovó con un cambio de apariencia más intuitiva, elegante y una nueva paleta de colores en la que predomina el negro. Esta renovación fue resultado de un análisis estructurado de UX (user experience) realizado por General Motors. Tan solo durante 2022 la app registró 301 mil comandos remotos usados en Chile. Durante 2023 alcanzó 373 mil, y en lo que va del año este número asciende a 292 mil.

Además, el servicio ha tenido tan importan-

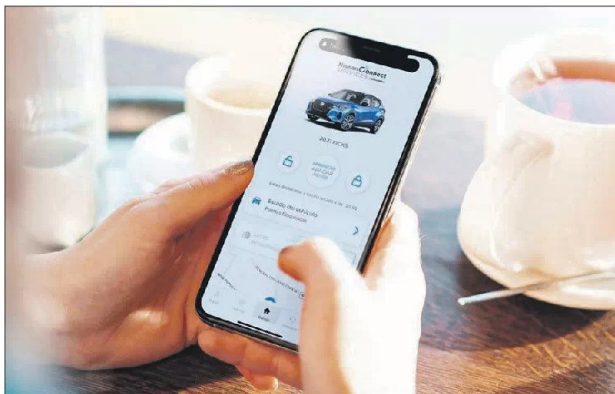


CHEVROLET

My Chevrolet se integra con el sistema OnStar, de monitoreo.



NISSAN



La app de Nissan se enfoca en la seguridad del vehículo y sus ocupantes.



CHEVROLET

El mapeo GPS es otro atributo de la app nativa de Chevrolet.

te penetración, que actualmente los autos que cuentan con nuestra tecnología Onstar, son considerados por las aseguradoras con mayor protección, bajando su riesgo de siniestralidad y costos de seguros con importantes descuentos”, añade Paola Díaz, de Chevrolet.

La parte técnica y la fidelización son también un valor para estas apps, por ejemplo en Exeed: “da la posibilidad de agendar de manera sencilla las mantenencias del modelo y obtener el certificado digital con el sello oficial de mantenencias. Además, proporciona acceso rápido a toda la información del vehículo y ser el primero en descubrir las novedades y promociones de la marca. Otro beneficio de la app es el acceso directo a Exeed Club, con descuentos en los mejores restaurantes, hoteles y mucho más, permitiéndote ingresar de manera rápida y sencilla a toda la información sobre la experiencia de poseer un modelo de la marca, afirmó Altamirano, gerente general de la marca.