

Paris, le 23 mai 2017

CITROËN INNOVE EN RÉCOMPENSANT LES UTILISATEURS DE SON APPLICATION MOBILE 'MY CITROËN' !

Au cœur de l'expérience client Citroën, l'application mobile [My Citroën](#) est une mine d'informations qui facilite la vie automobile. Connectée à la voiture, elle remonte des données personnalisées (géolocalisation du véhicule, plan d'entretien, statistiques de conduite, documentation de bord, etc.) et permet de rester en contact avec la Marque très simplement (recherche de point de vente par géolocalisation, prise de RDV et demande de devis en ligne, accès à Citroën Advisor, etc.). Encore faut-il prendre ses marques et connaître l'ensemble de ces fonctionnalités pour tirer tout le potentiel de l'appli. C'est pourquoi Citroën a choisi de récompenser ses clients au travers de points à collecter lorsqu'ils utilisent l'application. Ces points peuvent ensuite être convertis en bons d'achat. Objectif : faire de l'application un jeu et inciter l'utilisateur à découvrir l'ensemble des fonctions offertes afin de déclencher de nouveaux réflexes pour interagir avec la Marque. Expérience 'Feel Good' garantie !



Qui n'a jamais téléchargé une application sur son smartphone en se disant « elle pourrait me faciliter la vie pour... » puis finalement oublier de s'en servir aux moments opportuns, souvent par manque de réflexe ou par inexpérience ? Une brève comparaison entre le nombre d'applications installées et le nombre d'applications réellement utilisées constitue souvent un début de réponse... Une réalité qui se confirme dans les faits puisque 90% des utilisateurs téléchargeant une application mobile ne l'utilisent plus 90 jours après son installation* !

Face à ce constat, Citroën enrichit l'expérience utilisateur de son application [My Citroën](#) en y intégrant un programme d'animation original. Son principe : valoriser les fonctions offertes par l'application (enregistrement du véhicule et du point de vente référent, découverte des services personnalisés : statistiques de conduite, rappel des révisions, géolocalisation de la voiture, etc.) au travers de points à collecter par le client lorsqu'il les utilise. Ces points peuvent ensuite être directement convertis en gains de son choix (bons d'achat sur les produits Lifestyle Citroën et bientôt sur l'offre de mobilité de la Marque, etc.). Objectif : faire découvrir l'éventail des fonctionnalités disponibles sur l'application au travers d'une expérience ludique et déclencher ainsi de nouveaux réflexes (prise de RDV ou demande de devis via l'application, etc.) pour une relation gagnant-gagnant entre les clients et la Marque.

Dévoilée lors du 5^{ème} Campus Citroën de l'Expérience Client qui se tenait vendredi dernier à Paris, cette évolution innovante et 100% 'Feel Good' de l'application My Citroën s'appuie sur [app's miles](#)[®], solution de fidélisation 'in-app' développée par la start-up bordelaise MoonMiles.

* source : MoonMiles

POUR EN SAVOIR PLUS

Pour découvrir l'application MyCitroën en détails :

<http://www.citroen.fr/apres-vente-services/application-my-citroen.html>

en vidéo : https://youtu.be/_1nCJll7un8

Pour télécharger l'application MyCitroën :

sur Google Play : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.psa.mym.mycitroen>

sur Apple Store : <https://itunes.apple.com/fr/app/mycitroen/id1019563307>

La Marque Citroën

Marque automobile internationale au cœur de l'offre généraliste, Citroën cultive audace et créativité depuis 1919. Différentes par leur design, génératrices de bien-être par leur confort et leurs technologies, les Citroën font souffler un vent de fraîcheur dans le paysage automobile, à l'image de C4 Cactus ou Nouvelle C3. Véritable 'people minded brand' inscrite dans l'air du temps, Citroën se distingue aussi au travers d'une expérience client unique, notamment avec son site d'avis en ligne Citroën Advisor ou encore ses solutions de mobilité (Citroën Rent&Smile, Earn&Drive, etc.). Citroën, c'est 10 000 points de vente et après-vente dans près de 80 pays et plus d'1,1 million de véhicules vendus en 2016. C'est aussi 8 titres de champion du monde des constructeurs en WRC et, en 2016, un 3^{ème} titre consécutif de champion du monde des constructeurs en WTCC.