



# APP MySorgenia

*Giacomo Prennushi*

**giovedì 30 giugno - TIM Space Milano**



## APP MySorgenia – Obiettivo



L'obiettivo di MySorgenia è mettere a disposizione dei clienti uno strumento pratico e facile da usare in ogni momento per gestire le proprie forniture Sorgenia di energia elettrica e gas.

Lo strumento è pensato sia per i clienti residenziali che per il target business.



# APP MySorgenia – Caratteristiche generali



- Disponibile per **Android, iOS e Windows Phone**
- Fruibile da **Smartphone e Tablet**
- Accessibile con le **stesse credenziali dell'Area Clienti**
- Sviluppata in modalità «**ibrida**»
- Permette gestione **multi-cliente**



# APP MySorgenia – Criteri di progettazione

L'app è stata disegnata per garantire **massima facilità d'uso** agli utenti.

La home presenta una “**dashboard**” con accesso immediato alle informazioni e funzionalità principali. Il **menu laterale** permette l'accesso a tutte le funzionalità.

Non esiste un unico percorso di navigazione per consentire all'utente una navigazione congeniale.



# APP MySorgenia – Gestione consumi

## Monitoraggio dei consumi



## Inoltro autolettura (EE e GAS)

2

COMUNICAZIONE DELL'AUTOLETTURA ELETTRICA E DEL GAS, PER AVERE SEMPRE BOLLETTE ALLINEATE AI CONSUMI EFFETTIVI.

VALETTURA DEL CO.

Di seguito è possibile inserire i dati di proprio contatore

PUNTO DI FORNITURA

VALETTURA DEL CO.

Inserisci Lettura Contatore

Energia Attiva Fascia 1

Inserisci il valore del tuo contatore

Energia Attiva Fascia 2

Inserisci il valore del tuo contatore

Energia Attiva Fascia 3

Inserisci il valore del tuo contatore



# APP MySorgenia – Gestione fatture

## Archivio fatture



3

Visualizzazione e download delle **ultime fatture**, proposte per stato (da pagare, in scadenza e pagate).

## Attivazione fattura digitale



4

Attivazione del servizio di **fatturazione digitale**.



# APP MySorgenia – Supporto al cliente

## Inoltro richieste di supporto/info



## Assistenza via chat



# APP MySorgenia – Supporto al cliente

## Download modulistica

7

Accesso a **documenti utili** e di servizio, consultabili e scaricabili, per informazioni, agevolazioni fiscali e altro ancora.



utilizzare i moduli?

DOCUMENTI UTILI

Documento	Formato	Dimensione
Subentro DOMESTICO - Gas	PDF	375 KB
Richiesta di addebito in C/C [SEPA]	PDF	173 KB
Richieste tecniche - Energia [es. aume...]	PDF	1 MB

## Accesso immediato ai contatti

8

Accesso a tutti i **canali di contatto** con il Servizio Clienti Sorgenia.



Assistenza Clienti

CONTATTI

Per ricevere supporto al cliente, invia un messaggio o chiama il numero verde.

Indirizzo Clienti

customercare@sorgenia.it	800.294.333	LUN-SAB 09:00 - 20:00 Escluse festività nazionali
+39 02.45.882.322		

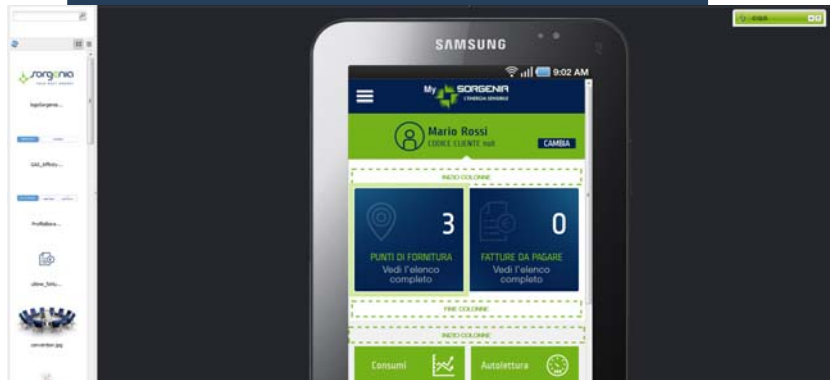
Sorgenia SpA  
Casella postale 1427-20



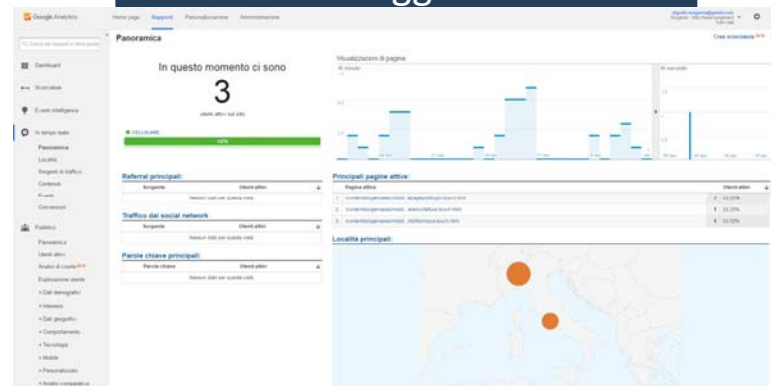


# APP MySorgenia – Contenuti e monitoraggio

## Gestione dinamica dei contenuti



## Monitoraggio online



# APP MySorgenia – Crowd testing



- 41 Tester attivi
- 8 USE CASE (+1: Try to break it!)



- 416 Sessioni di test
- 39 Device unici testati

USE CASE	VALUTAZIONE MEDIA*
1: OVERVIEW APP	4,1
2: PUNTI DI FORNITURA	4,1
3: FATTURE	3,8
4: CONTATTI	4,2
5: INVIO RICHIESTA	4,3
6: AUTOLETTURA	4,3
7: SERVIZI E PROPOSTE	3,7
8: RECUPERO PASSWORD	4,4



# APP MySorgenia – Prossimi passi



- Attivazione **notifiche push**
- Ottimizzazione experience nell'uso della **chat**
- Potenziamento delle **funzionalità dispositive** integrate con il CRM
- Miglioramento della fruibilità della sezione analisi consumi, inserendo anche **analisi dei costi**





**Grazie**

