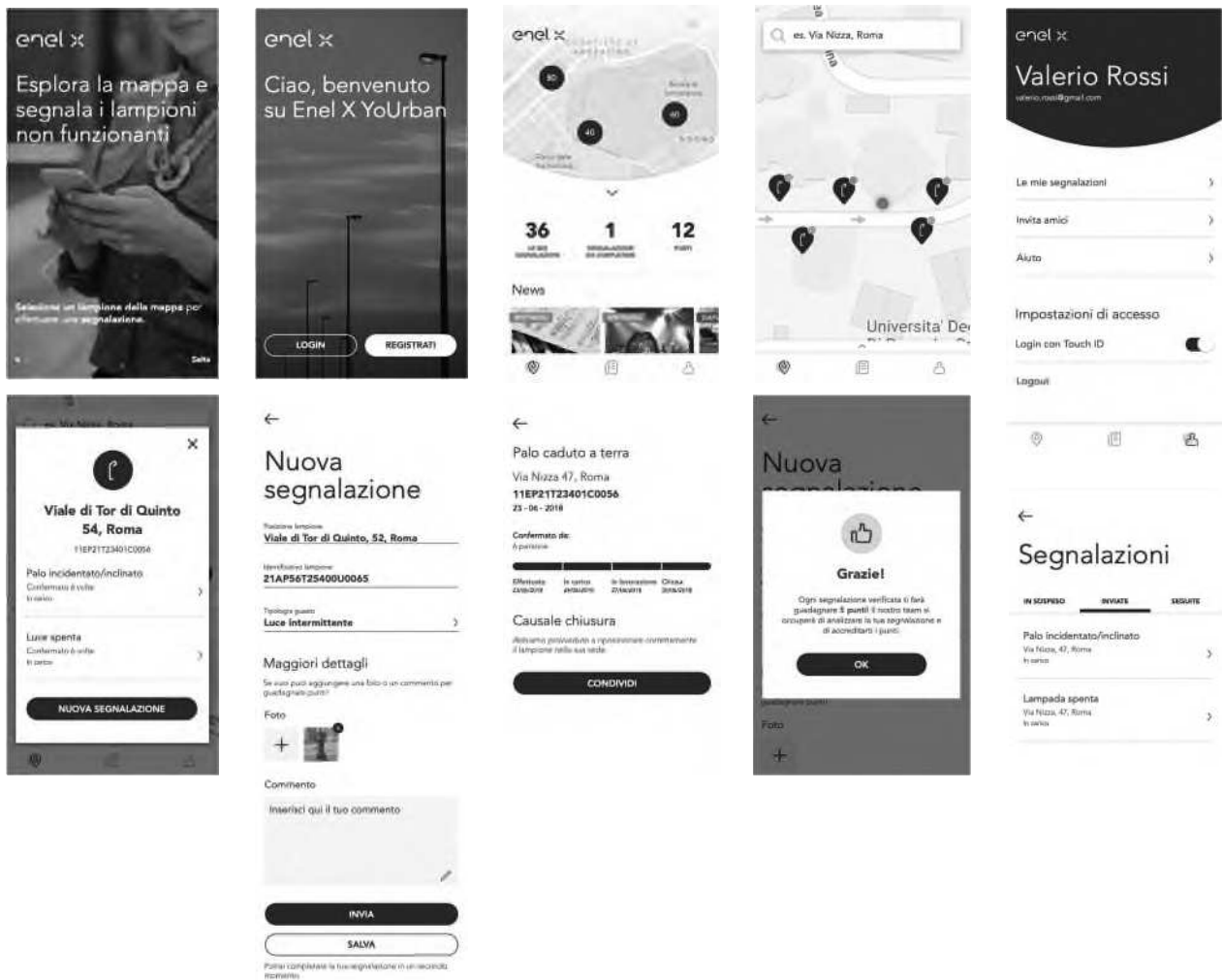


ALLEGATO 3

1 ENEL X YOURBAN

L'App Enel X YoUrban offre al cittadino un servizio innovativo per la segnalazione guasti e il monitoraggio dello stato durante tutti gli step del processo di risoluzione e può essere utilizzato dall'Amministrazione Comunale per veicolare attraverso la sezione News comunicazioni specifiche sui temi inerenti del servizio.

L'app si presenta agli utenti con la seguente grafica



L'esperienza con Enel X YoUrban

Grazie all'app Enel X YoUrban, il cittadino può vivere e migliorare la propria città in pochi semplici passaggi.

L'app infatti, oltre ad offrire una sezione dedicata alle news di Enel X, permette di segnalare i guasti dei lampioni in modo semplice e veloce.

Accedendo in modo rapido tramite l'impronta digitale o il riconoscimento facciale, il cittadino ha visibilità di tutti i lampioni intorno alla sua posizione e, qualora siano già stati segnalati da altri utenti, può vederne il dettaglio con i commenti e la tipologia di guasto segnalato.

Il processo di segnalazione è reso chiaro ed intuitivo dalla modalità di interazione con la mappa già conosciuta e consolidata dall'utente in altre app diffuse sul mercato.

Il cittadino infatti, deve solo cliccare sul lampione da segnalare e specificare il guasto individuato. Per rendere la segnalazione ancora più precisa, a beneficio del comune che la riceverà, il cittadino potrà anche allegare una foto e aggiungere commenti.

Un ulteriore vantaggio dell'app Enel X YoUrban è la possibilità per chi è in movimento, e non può completare la segnalazione in quel momento, di salvarla in bozza per ritrovarla sul proprio profilo e completarla quando gli sarà più comodo.

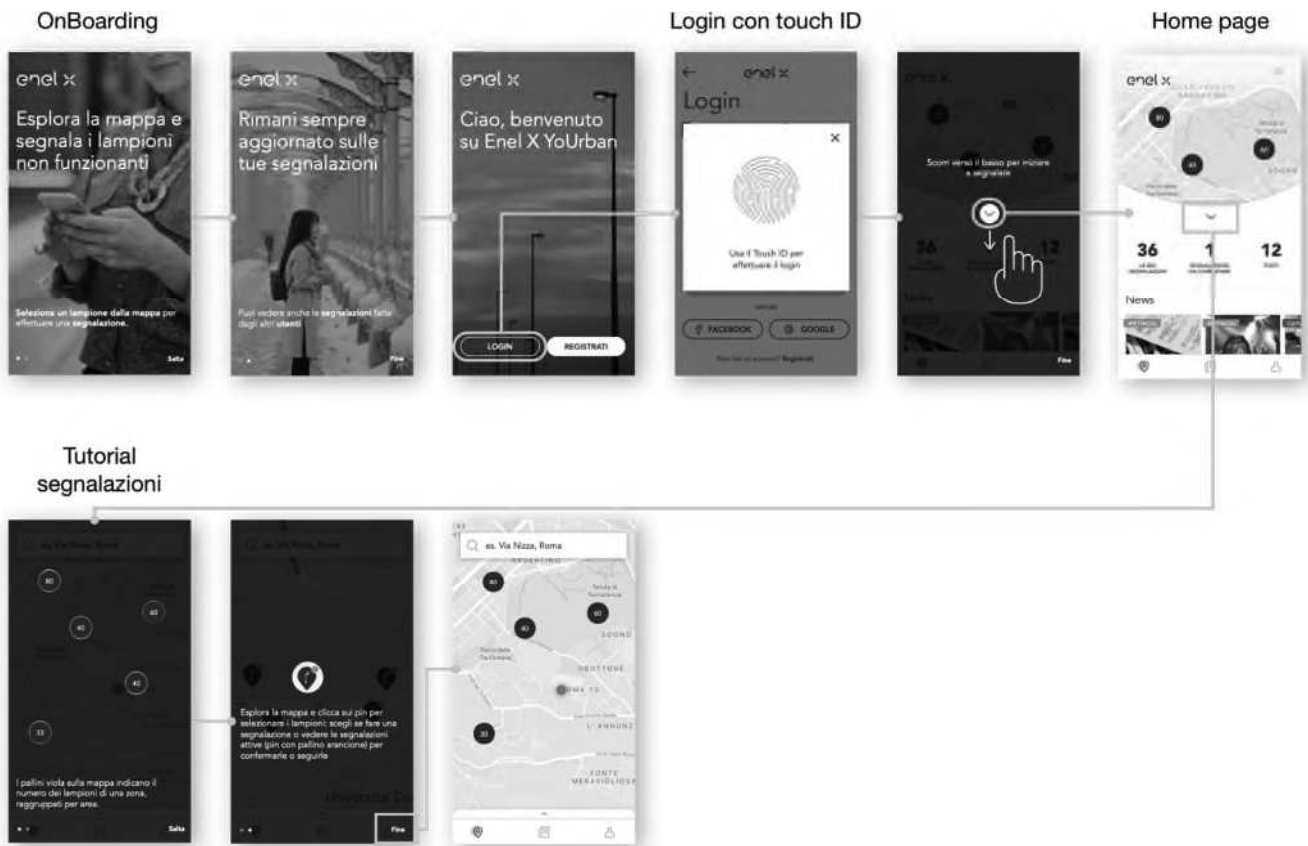
Altro elemento distintivo di questa app rispetto alle altre presenti nel mercato, è la visibilità dei singoli stati del processo di risoluzione (aperto, in lavorazione, sospeso e chiuso) e la comunicazione degli stessi tramite notifiche.

Quando il guasto è stato risolto il cittadino potrà condividere sui social la propria esperienza e diventare ambassador del servizio invitando gli amici a far parte della community.

Flusso di OnBoarding

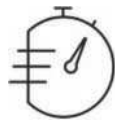


Di seguito si riporta a titolo d'esempio l'esperienza utente e le funzionalità garantite all'utente quando effettuerà il login:



Di seguito si riportano, a titolo d'esempio, i benefici per il cittadino e per la municipalità:

Benefici per il cittadino:



Segnalazione rapida di un guasto



Possibilità di salvare la segnalazione e inviarla in un secondo momento



Aggiornamento sul processo di risoluzione guasti tramite notifiche



Aggiornamenti sulle news di Enel X



Senso di appartenenza e utilità per il proprio comune

Benefici per la Municipalità:



Possibilità di caricare news e contenuti specifici legati alla municipalità



Riduzione delle chiamate al contact center



Unico punto di accesso per monitorare tutte le segnalazioni ricevute



RepoEnel Solestica dettagliata e scaricabile



Monitoraggio in real time dello status della segnalazione



Riduzione tempi risposta al cittadino



Evidenza delle segnalazioni con alta priorità



Possibilità di accettare i preventivi per la risoluzione dei guasti



Maggiore qualità delle segnalazioni



Visibilità nazionale dei comuni che aderiscono al servizio