

***“La bolletta che ti accende la giornata”***

# Customer Communication Management

Realizzazione di un mock-up per una bolletta relativa ai consumi di gas o energia elettrica di una azienda di pubblica utilità (energia elettrica e gas) nel formato documento dinamico a partire dall'attuale documento in formato PDF

817700 | Silvia Di Resta

861890 | Ilaria Mancini

862961 | Giordana Marchetti

817166 | Laura Nesossi

807580 | Marta Zorzetto

## NOME E LOGO

Il logo della lampadina con il **profilo a forma di freccia** da un lato vuole rievocare l'energia elettrica, dall'altro le frecce vogliono comunicare un senso di dinamicità dato dal nuovo documento dinamico.

I colori scelti sono ripresi dal documento cartaceo della bolletta e dal logo di AGN.

Il motto «**youLight, la bolletta che ti accende la giornata**» vuole promuovere non solo la semplicità e la velocità del pagamento online della bolletta, ma anche la facilità di consultare i dettagli dei consumi.

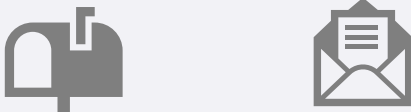
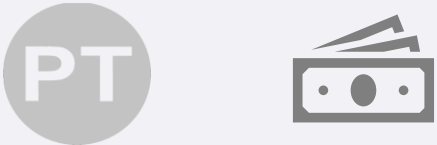





## COSTUMER JOURNEY







La **Customer Journey del servizio esistente e di quello** nuovo hanno l'obiettivo di mettere a confronto l'esperienza dell'utente prima dell'introduzione del servizio **youlight** con quella dopo di esso, garantendo un servizio facile, veloce e immediato.



## COSTUMER JOURNEY – Servizio esistente

|            | PRIMA   | DURANTE  | DOPO   |
|------------|---|--|--|
| AZIONI     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anna controlla la sua cassetta postale ogni mattina</li> <li>• Alla fine del mese, Anna riceve la bolletta per la fornitura di energia elettrica di AGNLUCE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anna esce di casa appositamente per recarsi all'ufficio postale, dove la attende un'ora di fila</li> <li>• Dopo la coda, Anna paga la bolletta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anna torna a casa, e archivia la ricevuta nel faldone in cui tiene i documenti</li> </ul> |
| TOUCHPOINT |    |   |   |
| PAINTPOINT | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllare periodicamente la cassetta postale uscendo di casa</li> <li>• Esubero di carta</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress da spostamento</li> <li>• Attesa in coda</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disordine e rischio di perdite</li> </ul>   |
| EMOTIONS   | <br>                                      |  |  |

# COSTUMER JOURNEY – youLight

|            | PRIMA  | DURANTE  | DOPO  |
|------------|--|--|---|
| AZIONI     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anna si sveglia la mattina, prende il telefono e vede un messaggio che le notifica l'emissione della nuova bolletta</li><li>• Anna clicca sul link e accede al sito</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anna prende atto dell'importo da pagare e analizza rapidamente l'andamento dei suoi consumi</li><li>• Anna paga attraverso il suo servizio di pagamenti online preferito</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Anna chiude il sito e si alza dal letto</li></ul> |
| TOUCHPOINT |   |   |        |
| PAINTPOINT |  |  |   |
| EMOTIONS   | <br><br> |  |   |

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Anna si sveglia e come tutte le mattine controlla il suo telefono. Le è arrivata una nuova e-mail.



# L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight



Anna accede al sito tramite il link  
e sceglie di essere contattata  
tramite sms.



## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight



Si è scelto di inviare un'e-mail per presentare youLight by AGNLUCE, poiché offre spazio per fornire una panoramica esauriente del servizio.

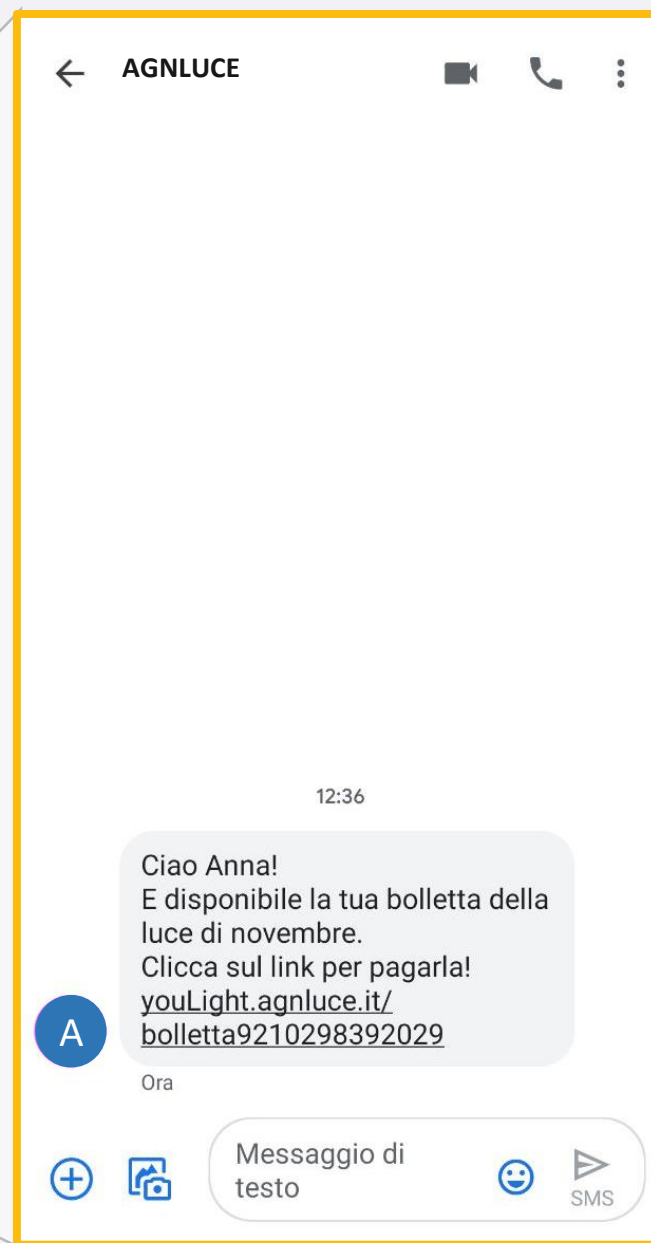
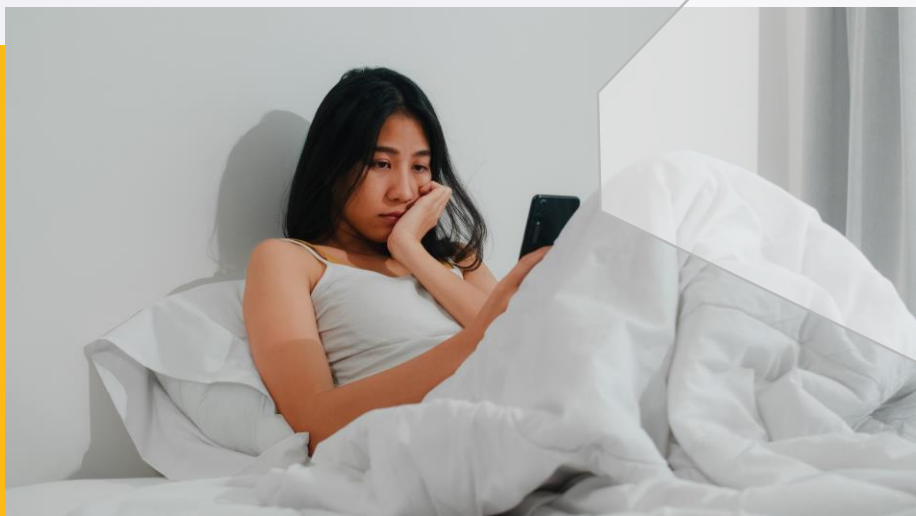
L'e-mail indica quali sono i vantaggi offerti da youLight e in che modo è possibile utilizzarlo per facilitare il pagamento e la comprensione delle bollette.

Anna accede al sito tramite il link, e sceglie di essere contattata tramite sms.

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

*Un mese dopo....*

Anna si sveglia e trova un nuovo messaggio: è arrivata una bolletta da pagare.



## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Anna accede al documento dinamico direttamente dal link.

Nota subito l'importo da pagare e la data di scadenza.

The screenshot displays the 'youLight' mobile application interface. At the top, the logo 'By AGN LUCE youLight' is visible. The main content area features a large lightbulb graphic containing the text 'La tua bolletta è di €23,40' and 'Scadenza 20/12/2019'. Below this, there is a 'PAGA ORA' button. A navigation menu at the bottom includes options: 'LA MIA BOLLETTA', 'IL MIO STORICO', 'LE MIE OFFERTE', 'I MIEI DATI', and 'QUALCOSA NON VA?'. The footer section, titled 'CONTATTACI QUI:', provides contact information for 'NUMERO VERDE', 'PRONTO INTERVENTO', 'WEB', 'AUTOLETTURA', and 'energiaelettrica.agn@pec.it'.

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Anna accede al documento dinamico  
nk.

Nella prima schermata  
è possibile...

N

la  
za.

The screenshot displays the 'youLight' mobile application interface. At the top, the logo 'By AGN LUCE youLight' is visible. The main content area features a large lightbulb graphic containing the text 'La tua bolletta è di €23,40' and 'Scadenza 20/12/2019'. Below this, there is a 'PAGA ORA' button. A navigation menu on the right side includes options: 'LA MIA BOLLETTA', 'IL MIO STORICO', 'LE MIE OFFERTE', and 'I MIEI DATI'. At the bottom of the menu is a yellow button labeled 'QUALCOSA NON VA?'. The footer contains contact information under the heading 'CONTATTACI QUI:'.

By AGN LUCE  
**youLight**

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

PAGA ORA

LA MIA BOLLETTA

IL MIO STORICO

LE MIE OFFERTE

I MIEI DATI

QUALCOSA NON VA?

CONTATTACI QUI:

NUMERO VERDE  
800.80.81.80

PRONTO INTERVENTO  
SEGNALAZIONE GUASTI  
80.35.00

WEB  
www.gruppoautogas.com

AUTOLETTURA  
800.80.81.80

energiaelettrica.agn@pec.it

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Vedere l'importo dell'ultima bolletta da pagare

Scaricare il pdf integrale del documento

By AGN LUCE  
**youLight**

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

PDF

**PAGA ORA**

Visualizzare la scadenza della bolletta

Accedere al pagamento della bolletta per rendere l'operazione immediata e incrementare i pagamenti online

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Visualizzare lo storico dei consumi e dei pagamenti



LA MIA BOLLETTA

Accedere alle informazioni di dettaglio relative all'ultima bolletta

IL MIO STORICO



LE MIE OFFERTE

Avere accesso a offerte personalizzate

Visualizzare e modificare i propri dati utente

I MIEI DATI



QUALCOSA NON VA?

Accedere a uno spazio contenente le FAQ, un'area recensioni e reclami

Nel footer sono contenute le informazioni di contatto

### CONTATTACI QUI:



NUMERO VERDE  
800.80.81.80



PRONTO INTERVENTO  
SEGNALAZIONE GUASTI  
80.35.00



WEB  
[www.gruppoautogas.com](http://www.gruppoautogas.com)



AUTOLETTURA  
800.80.81.80



[energiaelettrica.agn@pec.it](mailto:energiaelettrica.agn@pec.it)

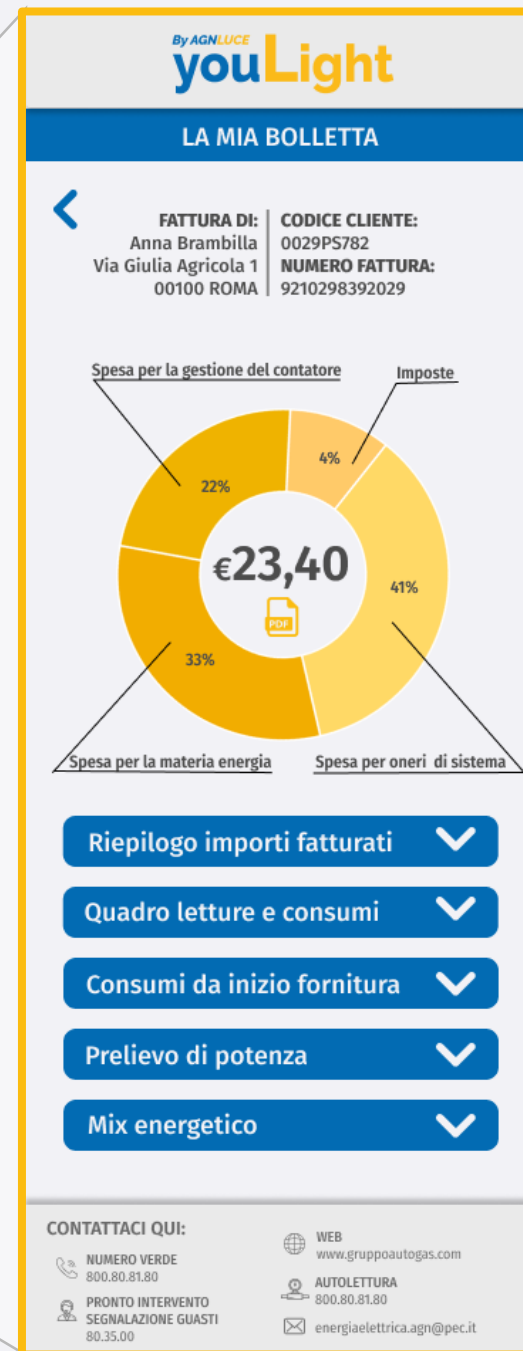
## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Prima di pagare, però, Anna vuole analizzare la sua bolletta nel dettaglio.



### LA MIA BOLLETTA

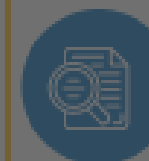
Quindi, accede alla sezione “la mia bolletta” e osserva il riepilogo degli importi fatturati.



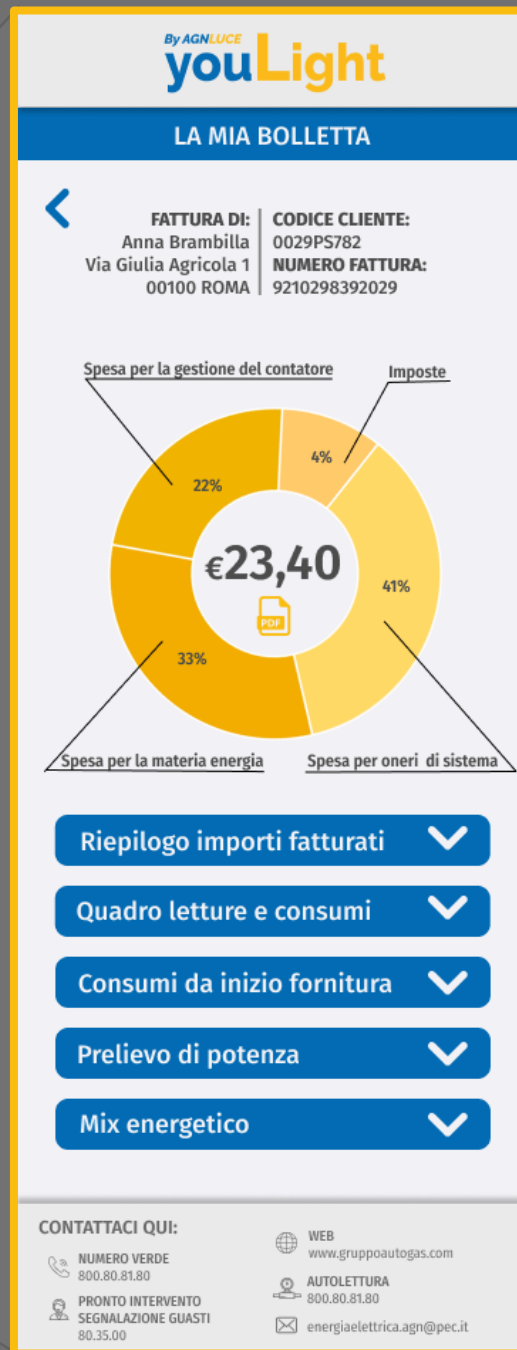
## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Prima di pagare, però, Anna vuole analizzare la bolletta in dettaglio.

Nella sezione "la mia bolletta", in primo piano si ha il grafico che rappresenta la composizione degli importi fatturati...

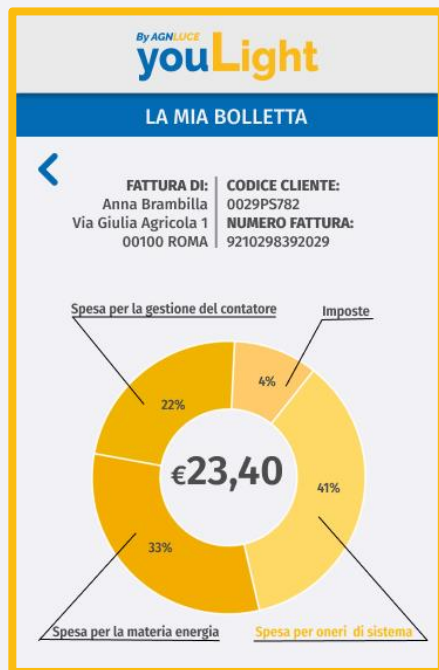


Quindi, accede alla sezione "la mia bolletta" e osserva il riepilogo degli importi fatturati.





# L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

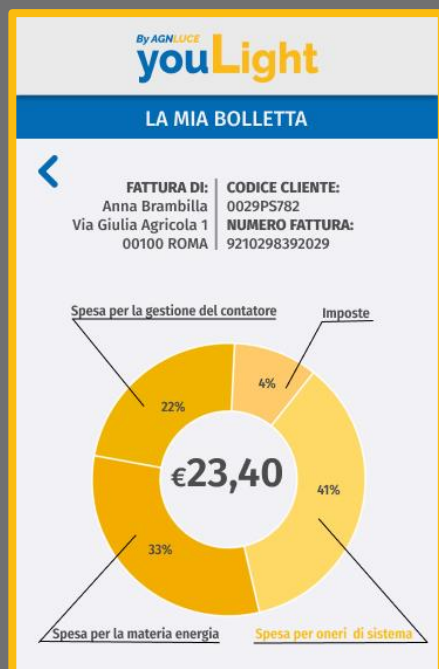


Anna è interessata a maggiori informazioni per quanto riguarda la "Spesa per gli oneri di sistema".

## Spesa per oneri di sistema

|                               | PERIODO                  | SCAGLIONE | QUANTITÀ  |
|-------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
| Spesa per Oneri di sistema QE | 01/05/2019<br>30/06/2019 | -         | 1.174,000 |
| Spesa per Oneri di sistema QE | 01/07/2019<br>30/09/2019 | -         | 1.621,000 |
| Spesa per Oneri di sistema QF | 01/05/2019<br>30/06/2019 | -         | 2,000     |
| Spesa per Oneri di sistema QF | 01/07/2019<br>30/09/2019 | -         | 3,000     |
| Spesa per Oneri di sistema QP | 01/05/2019<br>30/06/2019 | -         | 20,000    |
| Spesa per Oneri di sistema QP | 01/09/2019<br>30/09/2019 | -         | 30,000    |

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight



Con youLight è sufficiente cliccare sul nome della sezione per aprire un pop-up con i dettagli delle spese. Scorrendo lo slider è possibile visualizzare l'intera tabella.

### Spesa per oneri di sistema

|                               | PERIODO                  | SCAGLIONE | QUANTITÀ  |
|-------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|
| Spesa per Oneri di sistema QE | 01/05/2019<br>30/06/2019 | -         | 1.174,000 |
| Spesa per Oneri di sistema QE | 01/07/2019<br>30/09/2019 | -         | 1.621,000 |
| Spesa per Oneri di sistema QF | 01/05/2019<br>30/06/2019 | -         | 2,000     |
| Spesa per Oneri di sistema QF | 01/07/2019<br>30/09/2019 | -         | 3,000     |
| Spesa per Oneri di sistema QP | 01/05/2019<br>30/06/2019 | -         | 20,000    |
| Spesa per Oneri di sistema QP | 01/09/2019<br>30/09/2019 | -         | 30,000    |

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Anna è interessata anche ai dati sui suoi consumi. Dunque, clicca sul su “prelievo di potenza” per aprire la tendina e consultare la tabella correlata.

Riepilogo importi fatturati 

Quadro letture e consumi 

Consumi da inizio fornitura 

**Prelievo di potenza** 

Mix energetico 

**CONTATTACI QUI:**

 **NUMERO VERDE**  
800.80.81.80

 **PRONTO INTERVENTO**  
**SEGNALAZIONE GUASTI**  
80.35.00

 **WEB**  
www.gruppoautogas.com

 **AUTOLETTURA**  
800.80.81.80

 **energiaelettrica.agn@pec.it**

**Prelievo di potenza** 

|           | F1    | F2    | F3    |
|-----------|-------|-------|-------|
| 1/08/2019 | 4,028 | 3,752 | 4,388 |
| 1/09/2019 | 3,604 | 4,713 | 4,492 |
| 1/10/2019 | 3,000 | 3,000 | 4,000 |

Le informazioni aggiuntive relative ai consumi sono suddivise in sottocategorie per essere più facilmente fruibili all'utente.

Riepilogo importi fatturati



Quadro letture e consumi



Consumi da inizio fornitura



Prelievo di potenza



Mix energetico



#### CONTATTACI QUI:

 NUMERO VERDE  
800.80.81.80

 PRONTO INTERVENTO  
SEGNALAZIONE GUASTI  
80.35.00

 WEB  
[www.gruppoautogas.com](http://www.gruppoautogas.com)

 AUTOLETTURA  
800.80.81.80

 [energiaelettrica.agn@pec.it](mailto:energiaelettrica.agn@pec.it)

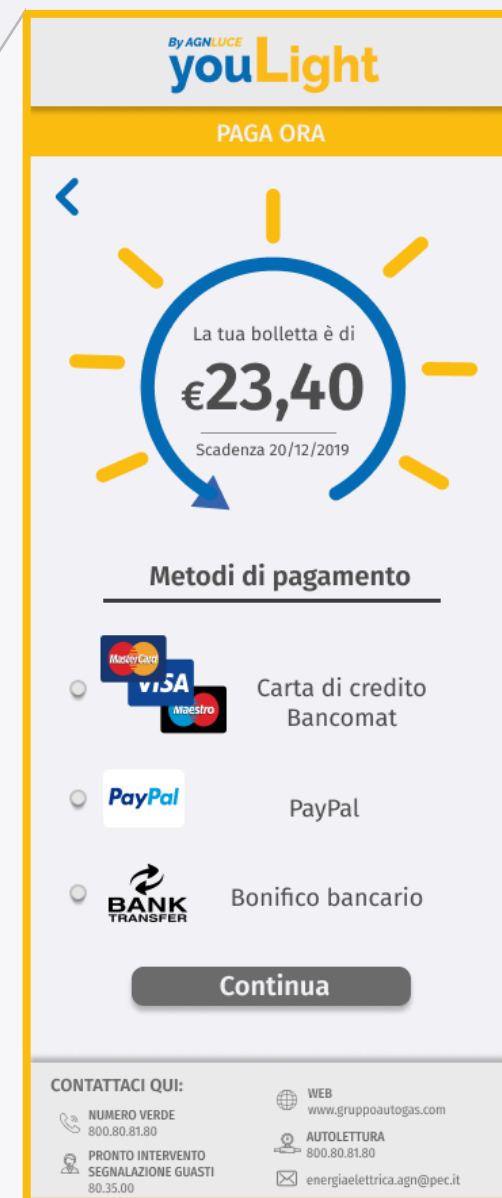
#### Prelievo di potenza



|           | F1    | F2    | F3    |
|-----------|-------|-------|-------|
| 1/08/2019 | 4,028 | 3,752 | 4,388 |
| 1/09/2019 | 3,604 | 4,713 | 4,492 |
| 1/10/2019 | 3,000 | 3,000 | 4,000 |

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

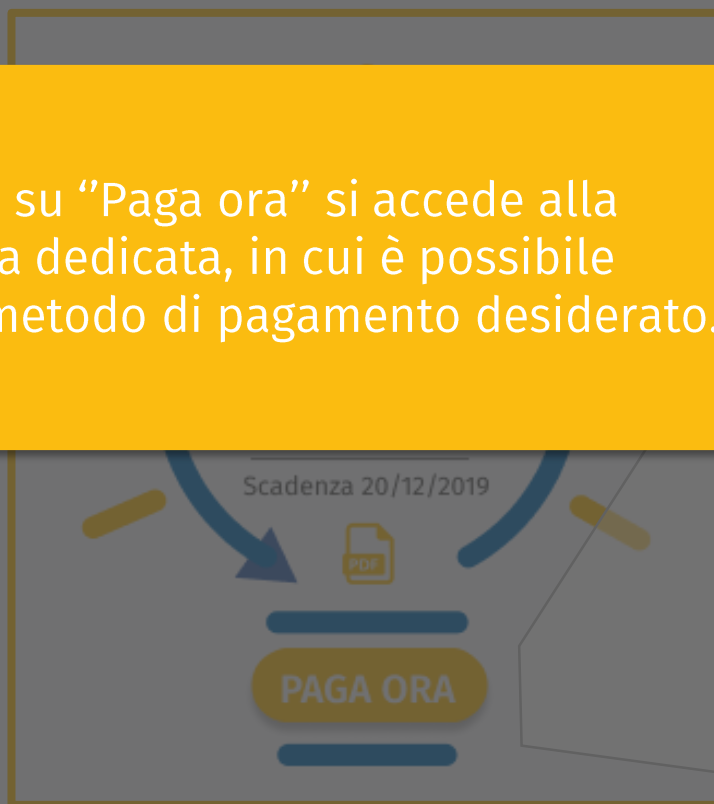
Anna ora decide di pagare la bolletta.



## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Anna ora decide di pagare la bolletta.

Cliccando su "Paga ora" si accede alla schermata dedicata, in cui è possibile specificare il metodo di pagamento desiderato.




**By AGN LUCE youLight**

**PAGA ORA**


La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**Metodi di pagamento**

-  Carta di credito Bancomat
-  PayPal
-  Bonifico bancario

**Continua**

**CONTATTACI QUI:**

|   |  |
|---|--|
|  <b>NUMERO VERDE</b><br>800.80.81.80                         |  <b>WEB</b><br><a href="http://www.gruppoautogas.com">www.gruppoautogas.com</a> |
|  <b>PRONTO INTERVENTO</b><br>SEGNALAZIONE GUASTI<br>80.35.00 |  <b>AUTOLETTURA</b><br>800.80.81.80   |
|   |  <a href="mailto:energiaelettrica.agn@pec.it">energiaelettrica.agn@pec.it</a>   |

# L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Oltre a scegliere il metodo di pagamento è possibile aggiungere nuove carte...

By AGN LUCE  
**youLight**

PAGA ORA

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**Metodi di pagamento**  
Carta di credito Bancomat

- Utilizza una carta salvata
- Utilizza una nuova carta

**Continua**

CONTATTACI QUI:  
NUMERO VERDE 800.80.81.80  
PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00  
WEB www.gruppoautogas.com  
AUTOLETTURA 800.80.81.80  
energiaelettrica.agn@pec.it

By AGN LUCE  
**youLight**

PAGA ORA

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**Inserisci i tuoi dati**

Metodo di pagamento: Carta di Credito Bancomat

Numero della carta: 0000 0000 0000 0000

Titolare della carta: Anna Brambilla

Data di scadenza: 10/04/2029 CVV: 1234

Ricorda i miei dati

**Paga**

CONTATTACI QUI:  
NUMERO VERDE 800.80.81.80  
PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00  
WEB www.gruppoautogas.com  
AUTOLETTURA 800.80.81.80  
energiaelettrica.agn@pec.it

By AGN LUCE  
**youLight**

PAGA ORA

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**PAGAMENTO EFFETTUATO!**  
La tua bolletta è stata pagata con successo

0000 0000 0000 0000

Titolare della carta: Anna Brambilla

Data di scadenza: 10/04/2029 CVV: 1234

Ricorda i miei dati

**Paga**

CONTATTACI QUI:  
NUMERO VERDE 800.80.81.80  
PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00  
WEB www.gruppoautogas.com  
AUTOLETTURA 800.80.81.80  
energiaelettrica.agn@pec.it

# L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

...o scegliere fra le carte salvate in precedenza, per velocizzare il procedimento.

By AGN LUCE  
**youLight**

PAGA ORA

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**Metodi di pagamento**  
Utilizza una carta salvata

-  termina con 0000
-  termina con 1234
-  termina con 2222

Altre carte ▼

**Continua**

**CONTATTACI QUI:**

|  |  |
|--|--|
|  NUMERO VERDE<br>800.80.81.80                         |  WEB<br>www.gruppoautogas.com |
|  PRONTO INTERVENTO<br>SEGNALAZIONE GUASTI<br>80.35.00 |  AUTOLETTURA<br>800.80.81.80  |
|  |  energiaelettrica.agn@pec.it  |

By AGN LUCE  
**youLight**

PAGA ORA

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**Pagamento**  
Utilizza una carta salvata

-  termina con 0000  
scade il 20/01/20

titolare Anna Brambilla

**Paga**

**CONTATTACI QUI:**

|  |  |
|--|--|
|  NUMERO VERDE<br>800.80.81.80                         |  WEB<br>www.gruppoautogas.com |
|  PRONTO INTERVENTO<br>SEGNALAZIONE GUASTI<br>80.35.00 |  AUTOLETTURA<br>800.80.81.80  |
|  |  energiaelettrica.agn@pec.it  |

By AGN LUCE  
**youLight**

PAGA ORA

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**PAGAMENTO EFFETTUATO!**  
La tua bolletta è stata pagata  
con successo

titolare Anna Brambilla

**Paga**

**CONTATTACI QUI:**

|  |  |
|--|--|
|  NUMERO VERDE<br>800.80.81.80                         |  WEB<br>www.gruppoautogas.com |
|  PRONTO INTERVENTO<br>SEGNALAZIONE GUASTI<br>80.35.00 |  AUTOLETTURA<br>800.80.81.80  |
|  |  energiaelettrica.agn@pec.it  |



## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Dopo il pagamento ad Anna appare un pop-up attraverso il quale può scegliere di compilare un breve sondaggio sull'esperienza appena conclusa.

The screenshot displays the youLight mobile application interface. At the top, the logo reads "By AGNLUCE youLight". Below the logo, a large blue circle with a sunburst effect contains the text "La tua bolletta è di €23,40" and "Scadenza 20/12/2019". A yellow pop-up box is overlaid on the screen, containing the text "Ciao Anna! Abbiamo bisogno del tuo aiuto per migliorare e garantirti un ottimo servizio! Ti andrebbe di rispondere a due rapide domande?" and a "Continua" button. Below the pop-up, there are four menu items: "LA MIA BOLLETTA", "IL MIO STORICO", "LE MIE OFFERTE", and "I MIEI DATI". At the bottom, there is a yellow button labeled "QUALCOSA NON VA?". The footer section, titled "CONTATTACI QUI:", provides contact information: "NUMERO VERDE 800.80.81.80", "PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00", "WEB www.gruppoautogas.com", "AUTOLETTURA 800.80.81.80", and "energiaelettrica.agn@pec.it".

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

By AGN.LUCE  
**youLight**

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

Trovi semplice interpretare i dati riguardanti le tue bollette?

Per niente     Molto

**Continua**

LA MIA BOLLETTA

IL MIO STORICO

LE MIE OFFERTE

I MIEI DATI

QUALCOSA NON VA?

CONTATTACI QUI:

NUMERO VERDE 800.80.81.80  
PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00

WEB www.gruppoautogas.com  
AUTOLETTURA 800.80.81.80  
energiaelettrica.agn@pec.it

By AGN.LUCE  
**youLight**

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

Da 1 a 10, quanto consiglieresti l'utilizzo del servizio "YouLight"?

1           10

**Continua**

LA MIA BOLLETTA

IL MIO STORICO

LE MIE OFFERTE

I MIEI DATI

QUALCOSA NON VA?

CONTATTACI QUI:

NUMERO VERDE 800.80.81.80  
PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00

WEB www.gruppoautogas.com  
AUTOLETTURA 800.80.81.80  
energiaelettrica.agn@pec.it

By AGN.LUCE  
**youLight**

La tua bolletta è di  
**€23,40**  
Scadenza 20/12/2019

**Grazie mille!**  
Per qualsiasi problema ti ricordiamo che puoi contattarci attraverso la sezione "Qualcosa non va?" del sito.

**Ho capito!**

LA MIA BOLLETTA

IL MIO STORICO

LE MIE OFFERTE

I MIEI DATI

QUALCOSA NON VA?

CONTATTACI QUI:

NUMERO VERDE 800.80.81.80  
PRONTO INTERVENTO SEGNALAZIONE GUASTI 80.35.00

WEB www.gruppoautogas.com  
AUTOLETTURA 800.80.81.80  
energiaelettrica.agn@pec.it

Il questionario appare sullo schermo in modo da invogliare più persone possibili a rispondere.

La prima domanda riguarda il grado di difficoltà nell'interpretazione dei dati relativi alle bollette.

La seconda è un Net Promoter Score, in quanto in un'unica domanda è in grado di fornire informazioni rilevanti sull'usabilità dell'intero sistema.

Ci sono solo due domande in modo da non annoiare l'utente.

## L'ESPERIENZA DI ANNA CON youLight

Anna è molto soddisfatta perché ha finito di pagare rimanendo comodamente a casa.

Ora è pronta per iniziare la sua giornata.



Scopri il prototipo al link



[tinyurl.com/youLight](https://tinyurl.com/youLight)