

APLICACIÓN MÓVIL MULTISERVICIOS PARA DOLOMITI ENERGÍA

“Dolomiti Energía quería ofrecer una imagen más moderna y nuevos servicios de valor agregado con el objetivo de aumentar la fidelización de sus clientes. Gracias al enfoque integrado web y móvil de WebRatio Platform, hemos logrado crear una aplicación móvil que permitiera a nuestro cliente desarrollar una estrategia multicanal.”

– Stefano Motta,
Gerente de Proyecto de WebRatio



Solución móvil que permite a la empresa italiana de multiservicios de luz, agua y gas desarrollar una estrategia multicanal y a sus clientes, acceder a todos los servicios especializados

EL CASO DE ÉXITO

Dolomiti Energía es una empresa de venta y gestión comercial de los servicios de provisión de energía eléctrica, gas natural, agua y cuidado ambiental. Representa una de las principales empresas de multiservicios en Italia y uno de los primeros productores italianos de energía hidroeléctrica. Luego de haber creado un sistema de ventanillas y el portal web junto a WebRatio, ha querido emprender un nuevo desafío: **transferir a una aplicación móvil todos los servicios actualmente disponibles en la web.**

WebRatio aceptó este reto: en solo 8 semanas desarrollamos una aplicación móvil completamente personalizada, que luego fue publicada en las principales tiendas de aplicaciones, Google Play y iTunes. El **enfoque web y móvil integrado** de la plataforma WebRatio ha permitido a Dolomiti Energía crear una **estrategia multicanal**, dando accesibilidad a los servicios, para más dispositivos y al mismo tiempo mejorando la user experience. Así, los usuarios de la aplicación móvil pueden obtener cualquier tipo de información con pocos clics, comunicarse con la empresa y controlar en tiempo real sus consumos de agua, luz y gas.

En solo dos meses desde la puesta en línea, la aplicación contaba con más de cuarenta mil usuarios. Además, gracias a los desarrollos continuos y mejoras en la gestión de la provisión de los servicios, la interactividad de los clientes ha incrementado, mejorando la búsqueda y consulta de la información dentro de las ventanillas virtuales, que al día de hoy suman más de ciento cuarenta mil usuarios.

CÓMO FUNCIONA

La aplicación móvil, conformada por doce secciones y más de 30 pantallas, permite consultar en un solo clic los consumos de los abonados, visualizar las planillas y efectuar la auto lectura de los medidores de manera práctica y rápida. Se trata de una nueva modalidad, más simple, para tener bajo control los consumos de energía eléctrica, gas natural y agua además de tener al alcance de la mano información sobre nuevas noticias o mensajes directos gracias a las funcionalidades de recibo de notificaciones push.

LA APLICACIÓN MÓVIL EN RESUMEN

- Acceso a las planillas de consumo de los últimos dos años
- Calendarización de las fechas de expiración de las planillas
- Estado de los pagos realizados y pendientes
- Visualización de los datos contractuales
- Visualización de los consumos
- Manejo de los diferentes perfiles de usuario
- Contacto directo con servicio al cliente

8 SEMANAS DESDE EL PRIMER
ENCUENTRO HASTA LA PUESTA EN LÍNEA

MÁS DE 4.000 DESCARGAS DESDE LAS
TIENDAS EN LOS PRIMEROS DOS MESES

MÁS DE 250.000 CONTRATOS
GESTIONADOS

LA CREACIÓN DEL NEGOCIO DIGITAL DE ÉXITO



LOS ELEMENTOS

- **Las tecnologías móviles** garantizan una comunicación más simple y directa con los clientes
- **Una user experience personalizada** permite satisfacer todas las exigencias de los clientes, acrecentando el nivel de fidelización
- **La multicanalidad** concede a los clientes el acceso a los servicios, para más dispositivos y proporciona una experiencia de contacto única con la empresa

LA SINGULARIDAD DEL PROYECTO

Trabajar junto a la empresa y estudiar las necesidades de sus clientes nos ha permitido determinar cuál es la información más importante que se debe mostrar. De esta forma creamos una aplicación móvil con **una user experience simple, intuitiva y moderna** con la cual Dolomiti Energía se presenta con una imagen completamente renovada.

EL SECRETO PARA UN PROYECTO DE ÉXITO

Involucrar al cliente en el proceso de desarrollo de la aplicación porque conoce a fondo su mercado de referencia y a sus clientes. Gracias al uso de un ciclo virtuoso, pudimos validar rápidamente las ideas de Dolomiti Energía y otorgar un servicio que responda exactamente a las necesidades del cliente final.

“Después de solo 8 semanas WebRatio nos permitió renovar uno de los fundamentales canales de comunicación con nuestros clientes y ahora podemos ofrecer un servicio con una imagen más moderna y versátil.”

- Marco Leoni, Responsable de Actividades en Internet

Dolomiti Energía SpA es una compañía dedicada a la venta y gestión comercial de los servicios de energía eléctrica, gas natural, agua y limpieza y mantenimiento de espacios urbanos, Energía del Grupo Dolomiti Energía, regentada por la empresa matriz (Dolomiti Energía Holding SpA) que opera en el sector de los servicios públicos. A través de sus empresas, el Grupo opera principalmente en la Provincia de Trento, proveyendo a cerca del 85% de su territorio con el servicio de energía eléctrica y al 80% con gas natural. Dentro de las distintas empresas que forman el Grupo, operan más de 1.300 empleados. Gracias a sus esfuerzos el Grupo se encuentra en los primeros puestos de los rankings de empresas de servicios públicos debido a la calidad en las prestaciones ofrecidas a sus clientes finales.

www.dolomitienergia.it

LA APLICACIÓN MÓVIL



Google Play



App Store



CONTÁCTENOS

- 🌐 www.webratio.com
- ✉ sales@webratio.com
- 📞 USA, San Francisco CA
+1 (952) 393 7272
- 📞 ITALY, Milan
+39 (02) 3671 4280
- 📞 ECUADOR, Quito
+593 (7) 410 3792

WEBRATIO

Desde el 2001 diseñamos y creamos, junto con nuestros clientes, soluciones digitales en los sectores de la Distribución & Retail, Energía & Servicios públicos, Viajes & transportes y Manufactura Industrial. Estudiamos a fondo los mercados referenciales para ofrecer soluciones a medida que permitan a las empresas entrar en el mundo de los negocios digitales como actores principales.

