

# 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](http://www.dolomitienergia.it)

## LA APLICACIÓN MÓVIL



## CONTÁCTENOS

- 🌐 [www.webratio.com](http://www.webratio.com)
- ✉ [sales@webratio.com](mailto: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.

