

Progetto di Customer Communication

Alessia Nobile, Matteo Lombardi, Federica Rossi, Paolo Cereda

Il nostro progetto consiste nella creazione di un prototipo di una possibile app con cui l'azienda Engie possa mostrare ai propri clienti le relative fatture.

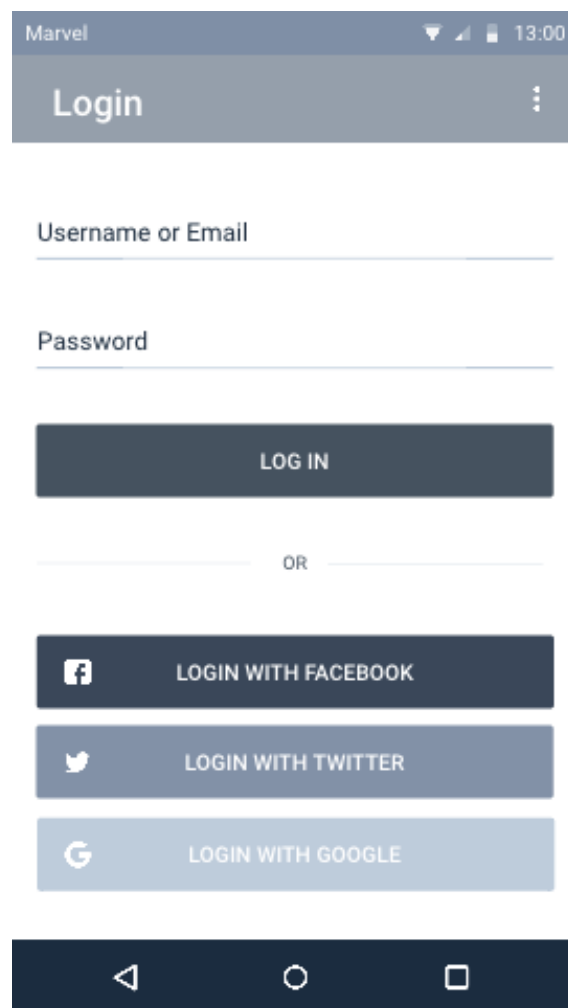
Abbiamo deciso di realizzare questa applicazione in quanto l'utilizzo dello smartphone risulta particolarmente diffuso tra gli utenti.

Procederemo a mostrare passo per passo il funzionamento della app fino a giungere alla lettura della fattura e del listino prezzi.

1. Pagina iniziale dell'applicazione che mostra il logo dell'azienda.



2. Login: l'utente inserirà qui i dati al fine di accedere al proprio profilo personale



The image shows a mobile application interface for a login screen. At the top, a status bar displays 'Marvel' on the left and signal, battery, and time (13:00) on the right. Below this is a header bar with the word 'Login' in white text on a dark background, and a three-dot menu icon on the right. The main content area is white and contains two input fields: 'Username or Email' and 'Password', each with a blue underline. Below these fields is a dark blue button with the text 'LOG IN' in white. Underneath the button is a horizontal line with the word 'OR' in the center. Below this line are three social login buttons: 'LOGIN WITH FACEBOOK' (dark blue with a white Facebook icon), 'LOGIN WITH TWITTER' (medium blue with a white Twitter icon), and 'LOGIN WITH GOOGLE' (light blue with a white Google icon). At the bottom of the screen is a dark blue navigation bar with three white icons: a back arrow, a circle, and a square.

3. Menù principale dell'app: qui l'utente potrà consultare i propri dati personali, le proprie fatture e il listino prezzi.



4. Dati profilo: qui l'utente potrà visualizzare i propri dati anagrafici. Accedere a tale pagina sarà possibile cliccando sull'icona presente nella schermata precedente.

Marvel 13:00

Nome cliente Cofely Italia S.P.A

Codice cliente 36410

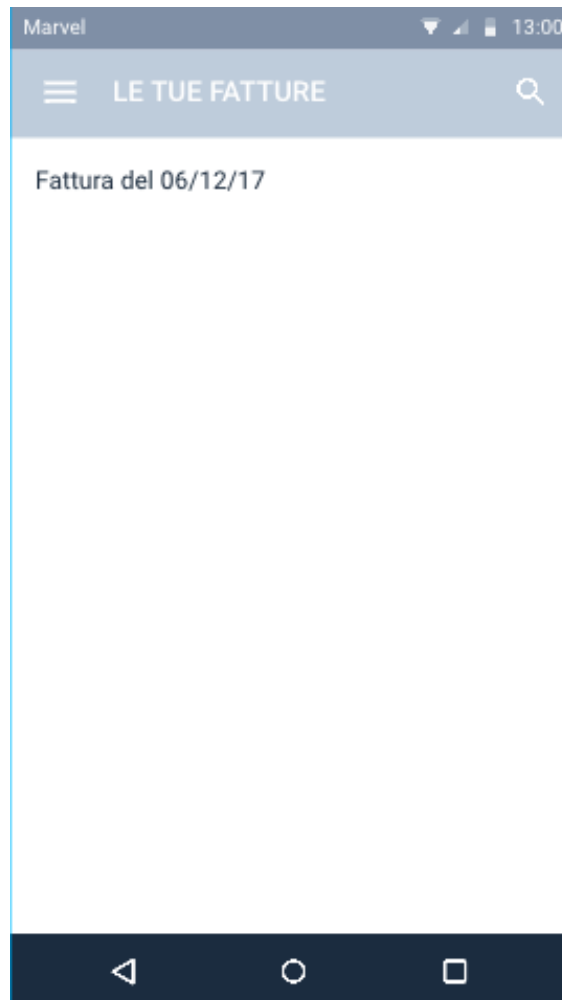
Indirizzo e-mail cofelyitalia@gmail.com

Agente di riferimento Damiani

Indirizzo Via Capecelatro, 37
Milano (MI)

TORNA AL MENU

5. Elenco fatture cliente: qui l'utente potrà vedere la lista delle sue fatture e selezionare quella che desidera visualizzare. Accedere a tale schermata sarà possibile cliccando sul pulsante "visualizza le tue fatture" presente nella schermata 3.



6. Visualizzazione dati fattura: qui l'utente potrà consultare un riepilogo della fattura e potrà decidere se scaricarla o inviarla via e-mail.



7. Schermata ricezione e-mail

Fattura del XX/XX/XXXX



Posta in arrivo x



[Redacted name]

a me ▾

Gentile Cliente,
Le inviamo in allegato la Fattura da Lei richiesta

Distinti saluti
Engie

2 allegati



DATI CLIENTE
SOCIETA' ITALIANA
VALCAMP - SODALITA' ITALIANA
COSENTI - SODALITA' ITALIANA
Data richiesta

IMPORTO DA PAGARE
€ 900,26

Fattura.pdf

LISTINO PREZZI METANO

Data	At	Prezzo	Copert	Numeri
15/10/2015	15/12/2015	0,8145	78	4,12,80
15/12/2015	15/04/2016	0,8145	78	4,12,80
15/04/2016	15/04/2016	0,8145	78	4,12,80
		Media	Totale	
		0,8145	78	€ 339,7548

LISTINO PREZZI MANODOPERA

listino.pdf

8. Schermata fattura scaricata in formato pdf su smartphone

Marvel

13:00



DATI CLIENTE
COFFEL ITALIA S.p.A.
VIA CAPECELATRO 37 - MILANO
CODICE UTENTE: 36410

Conguaglio stag.2015/2016

Data: xx/xx/xxxx

Gentili clienti

Vi ricordiamo che è stato ricalcolato l'importo giornaliero a causa delle oscillazioni del prezzo del metano e della manodopera, da pagare entro la data stabilita come da contratto.

Vi ringraziamo per la collaborazione.

IMPORTO DA PAGARE
Entro il dd/mm/aaaa

€ 900,26

Totale Consuntivo*	€	25.975,85
Q.ta Fissa**	€	+ 224,12
Fatturato	€	- 25.299,81
Totale	€	900,26

SINTESI DELLA REVISIONE
(Calcolo dell'importo giornaliero a seguito delle variazioni dei costi di gestione)

Dati contratto (precedenti alla revisione)

Importo Contratto:	€	25.615,81	(di cui)	Metano:	€125,98
Costo Giornaliero	€	139,98		Manodopera:	€14,00
Giorni Contratto:		183			



Variazione Costo Giornaliero (2015/2016)

Prezzo Metano	€	0,6007	→	0,5974	- 0,55%
Prezzo Manodopera	€	35,84	→	38,77	+ 8,18%
Costo Metano/giorno	€	125,98	→	125,27	
Costo Manodopera/giorno	€	14,00	→	15,14	
Totale	€				140,41 <small>(Costo Giornaliero revisionato)</small>

Revisione del contratto

Data accensione: 13/10/2015
Data spegnimento: 15/04/2016
Giorni Contratto (rev.): 184
(* 2 in anticipo al 50%)

Descrizione	Giorni	x	Costo/ giorno	Importo
Costi Gestione	184	x	€ 140,41	€ 25.835,44
Anticipi/proroghe	2	x	€ 70,20	€ 140,41
TOTALE				€ 25.975,85

** Q.ta fissa per ambito come da delibera Autorità n. 634/2014 del 18/12/2014

9. Schermata listino prezzi scaricato in pdf su smartphone

Dal	Al	Prezzo	Giorni	Numeri
15/10/2015	31/12/2015	0,6141	78	€ 47,90
01/01/2016	31/03/2016	0,5941	91	€ 54,06
01/04/2016	15/04/2016	0,5301	15	€ 7,95
		Media	Totale	
		0,5974	184	€ 109,9144

Dal	Al	Prezzo	Giorni	Numeri
15/10/2015	31/12/2015	38,72	78	€ 3.020,16
01/01/2016	15/04/2016	38,80	106	€ 4112,80
		Media	Totale	
		38,77	184	€ 7.132,96

In allegato al documento sarà presente la rimodellazione della fattura e del listino prezzi realizzati da noi.



DATI CLIENTE

COFELI ITALIA S.P.A.
VIA CAPECELATRO 37 - MILANO
CODICE UTENTE: 36410

Conguaglio stag.2015/2016

Data: xx/xx/xxxx

Gentili clienti

Vi ricordiamo che è stato ricalcolato l'importo giornaliero a causa delle oscillazioni del prezzo del metano e della manodopera, da pagare entro la data stabilita come da contratto.

Vi ringraziamo per la collaborazione.

IMPORTO DA PAGARE

Entro il **dd/mm/aaaa**

€ 900,26

Totale Consuntivo*	€	25.975,85
Q.ta Fissa**	€	+ 224,12
Fatturato	€	- 25.299,81
Totale	€	900,26

SINTESI DELLA REVISIONE

(Calcolo dell'importo giornaliero a seguito delle variazioni dei costi di gestione)

Dati contratto (precedenti alla revisione)

Importo Contratto:	€	25.615,81	
Costo Giornaliero	€	139,98	(di cui)
Giorni Contratto:		183	

Metano:	€125,98
Manodopera:	€14,00



Variazione Costo Giornaliero (2015/2016)

Prezzo Metano				
€	0,6007	→	0,5974	- 0,55% ▼

Costo Metano/giorno				
€	125,98	→	125,27	

Prezzo Manodopera				
€	35,84	→	38,77	- 8,18% ▲

Costo Manodopera/giorno				
€	14,00	→	15,14	

Totale
€ 140,41
(Costo Giornaliero revisionato)

Revisione del contratto

Data accensione: 13/10/2015
Data spegnimento: 15/04/2016

Giorni Contratto (rev.): 184
(+ 2 in anticipo al 50%)

Consuntivo *

Descrizione	Giorni	x	Costo/ giorno	Importo
Costi Gestione	184	x	€ 140,41	€ 25.835,44
Anticipi/proroghe	2	x	€ 70,20	€ 140,41
TOTALE				€ 25.975,85

** Q.ta fissa per ambito come da delibera Autorità n. 634/2014 del 18/12/2014

LISTINO PREZZI METANO

Dal	Al	Prezzo	Giorni	Numeri
15/10/2015	31/12/2015	0,6141	78	€ 47,90
01/01/2016	31/03/2016	0,5941	91	€ 54,06
01/04/2016	15/04/2016	0,5301	15	€ 7,95
		Media	Totale	
		0,5974	184	€ 109,9144

LISTINO PREZZI MANODOPERA

Dal	Al	Prezzo	Giorni	Numeri
15/10/2015	31/12/2015	38,72	78	€ 3.020,16
01/01/2016	15/04/2016	38,80	106	€ 4112,80
		Media	Totale	
		38,77	184	€ 7.132,96