

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Questa guida intende essere un aiuto all'uso dell'app YoUrban per la segnalazione di guasti alla pubblica illuminazione.

Può facilitare e rendere più rapide le segnalazioni e le relative riparazioni.

L'app è disponibile per iOS e Android.

E' possibile registrarsi o accedere con il profilo unico Enel.

Per qualunque ulteriore approfondimento o per osservazioni su uso o malfunzionamento dell'app vi invitiamo a rivolgervi direttamente ad Enel X.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



All'apertura dell'app viene visualizzata una mappa che comprende un territorio molto vasto.

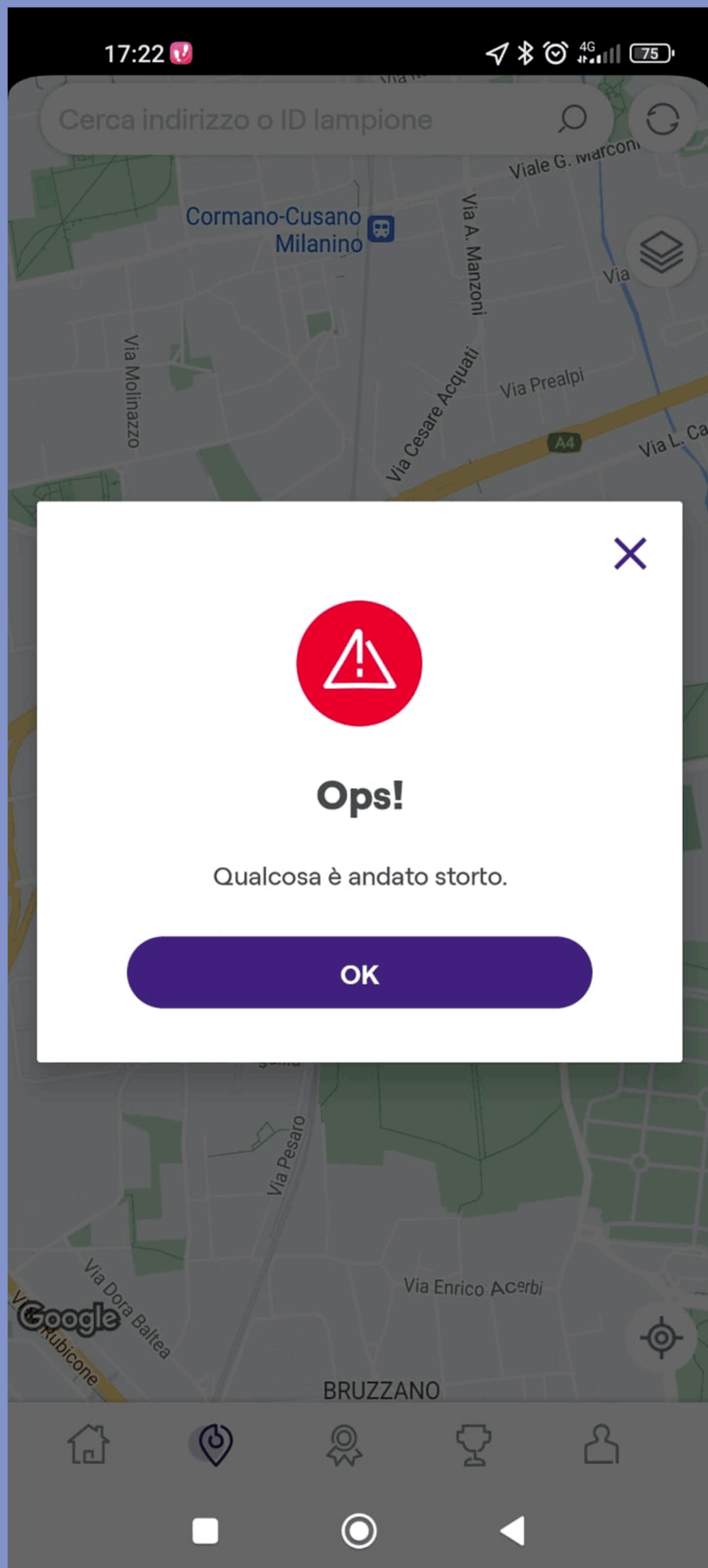
Dopo qualche istante, l'app è in grado di geolocalizzare la zona da cui l'utente si sta connettendo.

La mappa diventerà quindi più dettagliata e sarà centrata nella zona geografica in cui ci troviamo (vedi slide seguenti)

La barra inferiore dà accesso alla funzione di geolocalizzazione (mappa), alla sezione notizie e al profilo personale.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

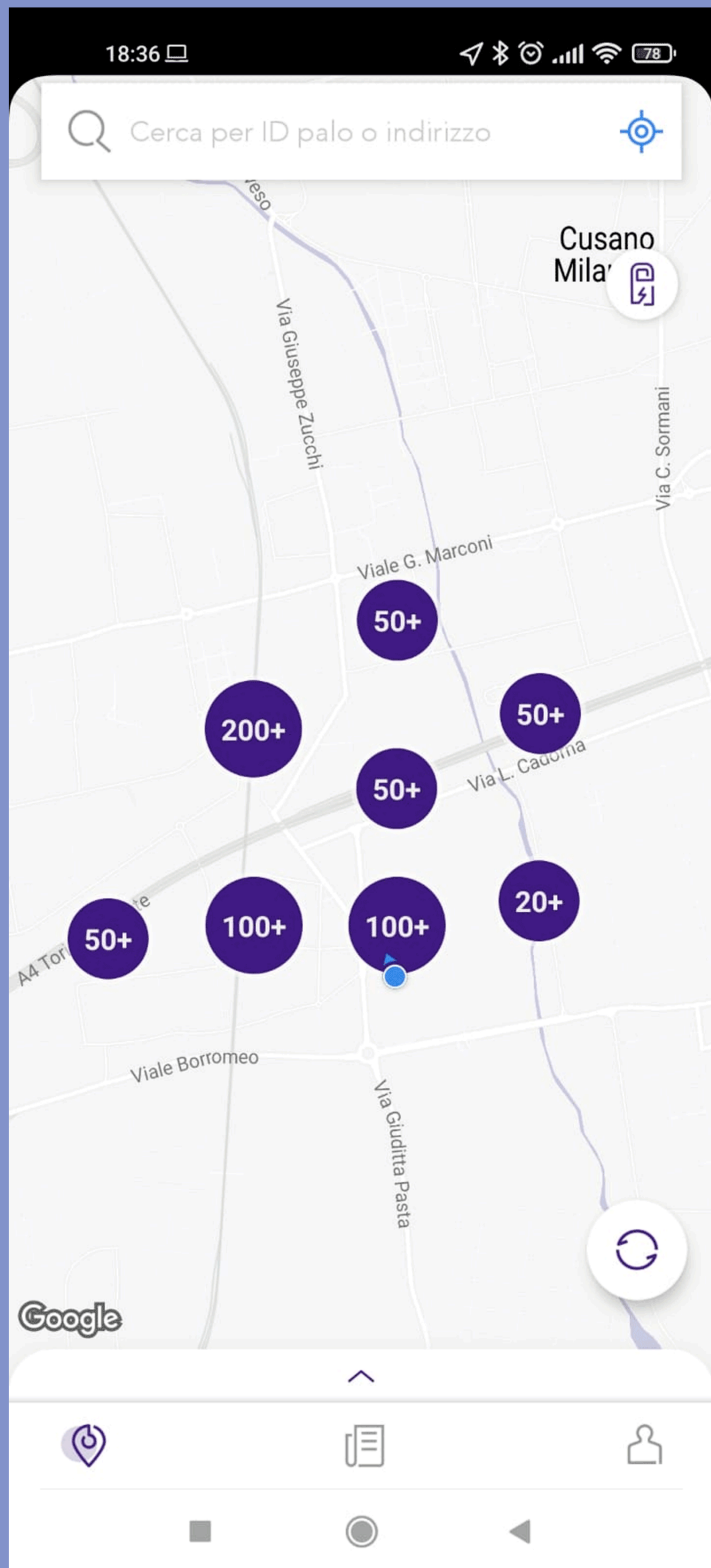


Nel caso in cui, durante la geolocalizzazione, compaia un messaggio di errore, è sufficiente cliccare su "OK"

L'app tornerà alla mappa con geolocalizzazione e sarà possibile proseguire con l'individuazione del lampione guasto navigando la mappa oppure inserendo l'indirizzo nella barra superiore ("Cerca indirizzo o ID lampione")

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



L'app è in grado di localizzare lo smartphone dell'utente, aumentando automaticamente il dettaglio della mappa.

L'utente è localizzato con un pallino blu.

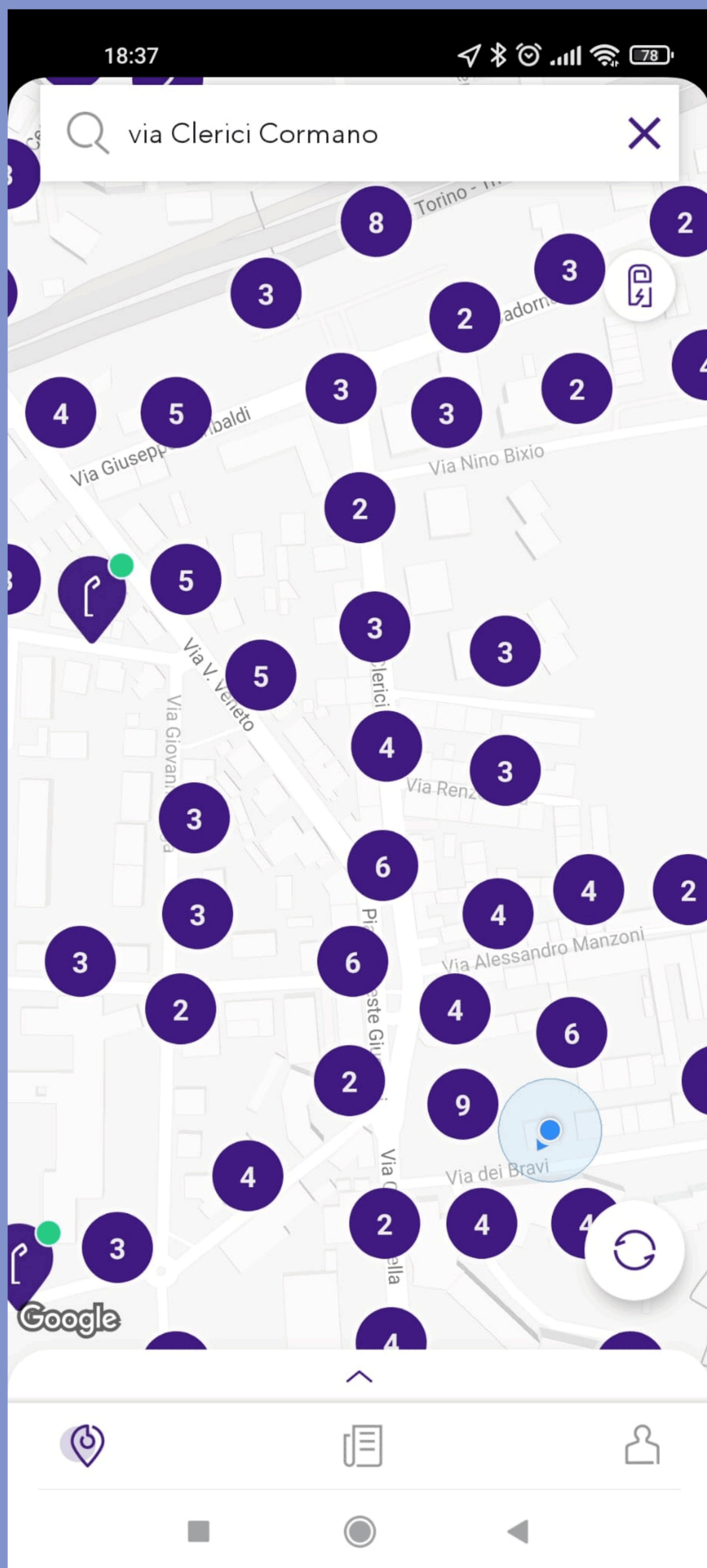
I grandi cerchi viola rappresentano le aree del territorio in cui sono presenti pali Enel X.

I numeri all'interno dei cerchi viola rappresentano il numero di pali presenti in quell'area.

E' possibile dettagliare la mappa zoomando con le dita o inserendo l'indirizzo nella barra di ricerca.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



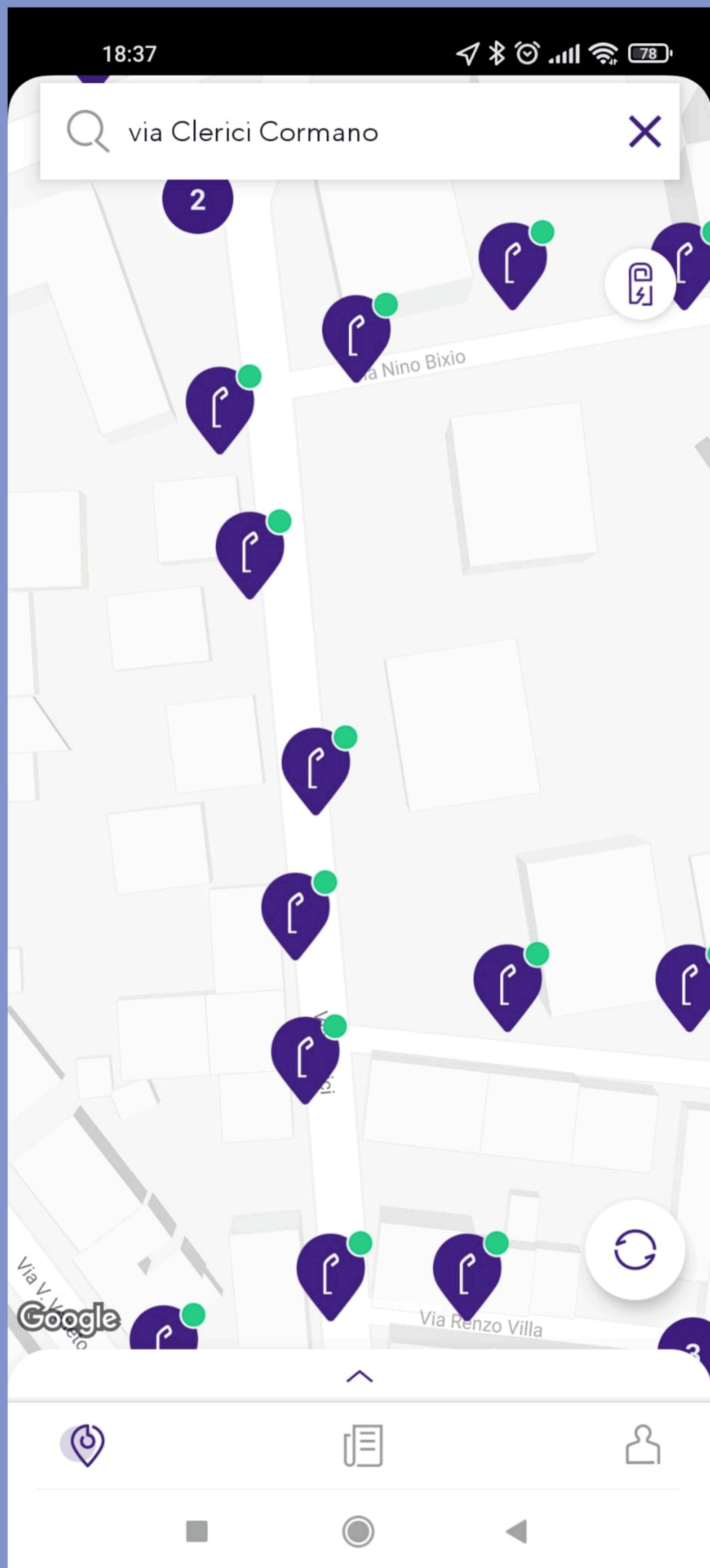
Maggiore è il dettaglio di visualizzazione della mappa, più diventa precisa l'identificazione dei pali.

I cerchi diventano man mano più piccoli e sono completati con l'indicazione di un numero che segnala quanti pali ci sono in quell'area.

E' possibile ricercare la zona di proprio interesse inserendo l'indirizzo nella barra di ricerca in alto e cliccando sull'icona della lente di ingrandimento (a sinistra nella barra)

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



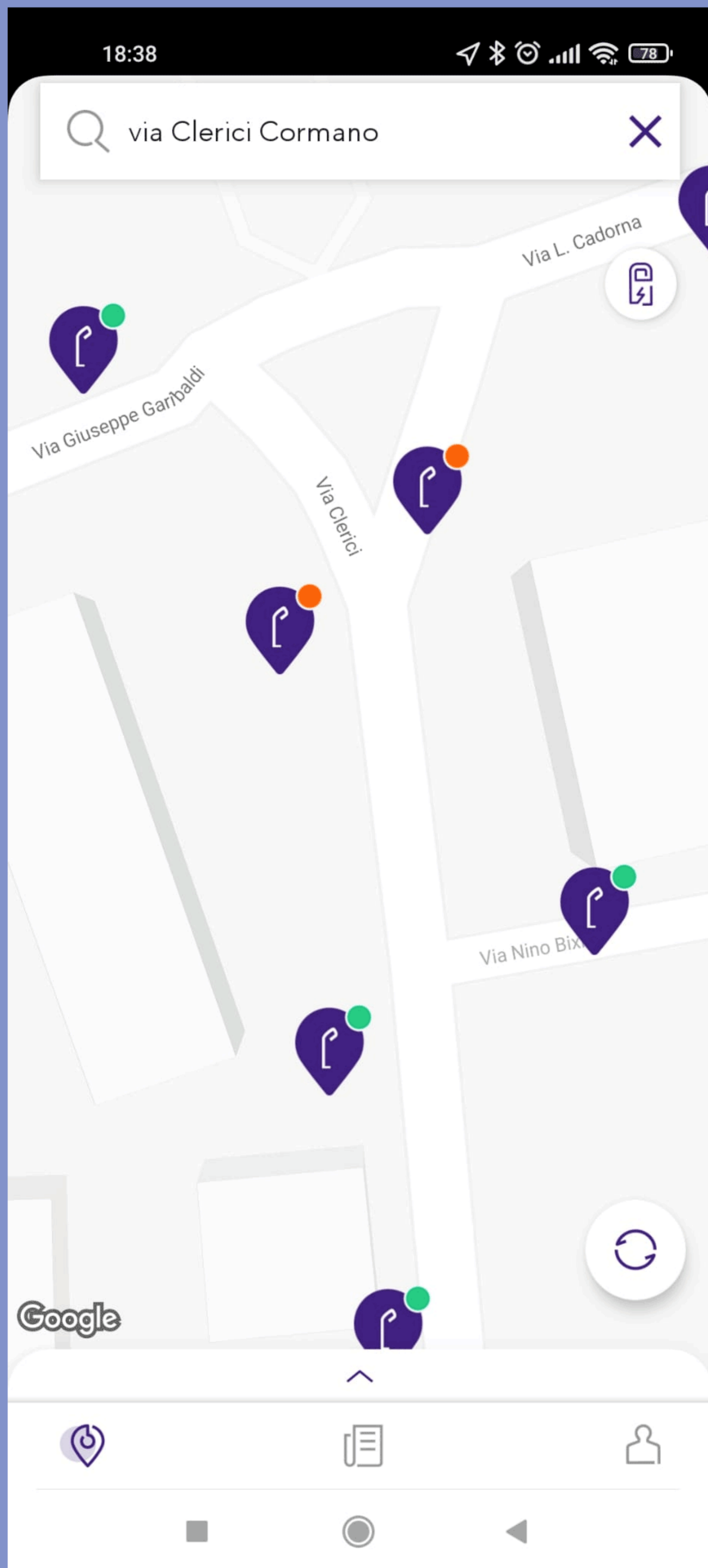
Operando sullo schermo dello smartphone con pollice ed indice si può modificare il dettaglio della mappa: allontanare le dita per ingrandire, avvicinarle per rimpicciolire.

Quando i cerchi con il numero verranno sostituiti da segnalini con il simbolo di un palo della luce, significa che ognuno di quei segnalini identifica un singolo palo che è contrassegnato da un codice univoco.

Il codice è applicato anche sul palo tramite etichette adesive.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Sul segnalino del singolo palo si possono rilevare segnali di colori diversi.

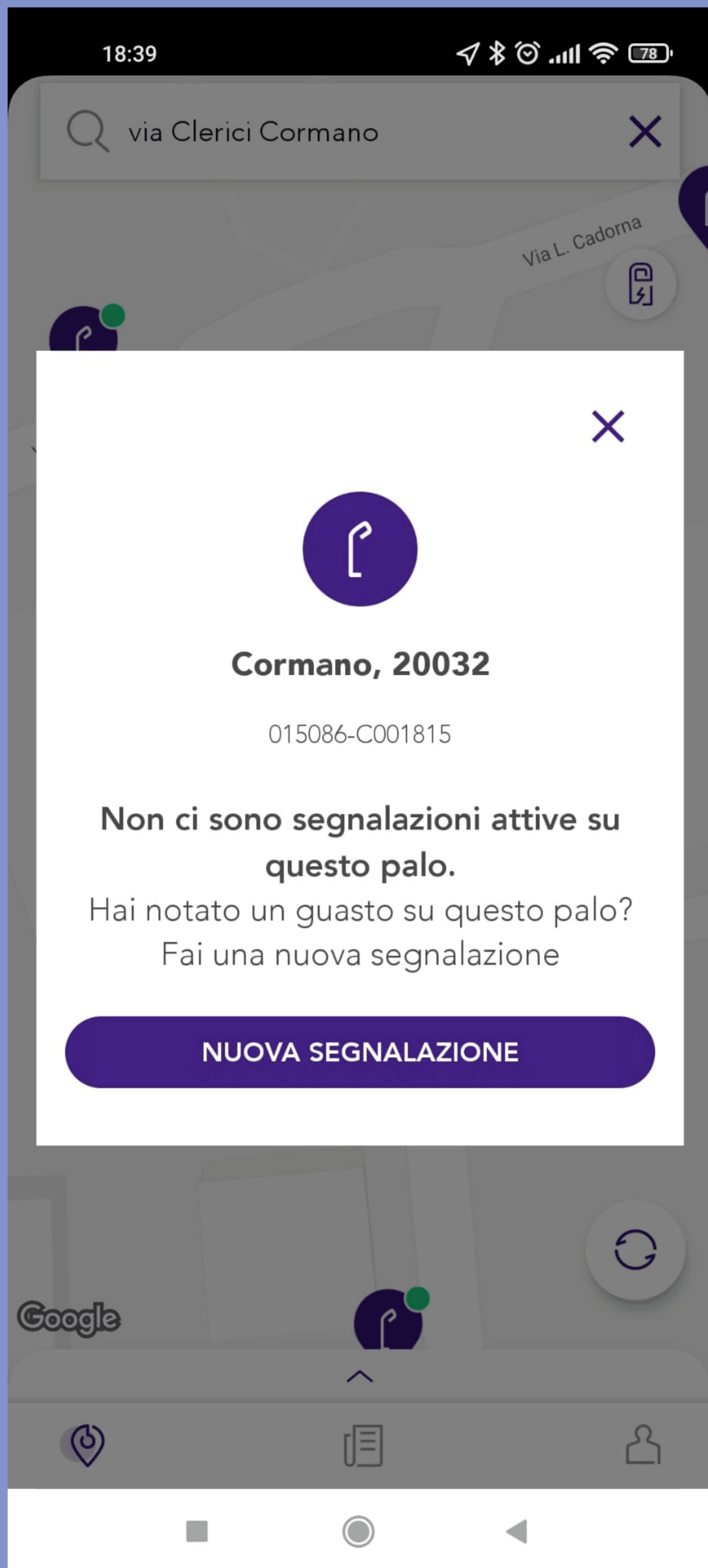
I segnali (flag) di colore verde indicano che non ci sono segnalazioni attive.

I segnali (flag) di colore arancione indicano che un utente prima di noi ha già segnalato un guasto su quel palo.

E' possibile effettuare una nuova segnalazione (flag verde) o confermare una segnalazione esistente (flag arancione).

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Una volta individuato sulla mappa il palo che presenta un guasto, se nessuno ha ancora effettuato una segnalazione (flag verde) cliccando sul palo si aprirà la schermata che permette di inserire una nuova segnalazione.

Per procedere, cliccare sul tasto viola "NUOVA SEGNALAZIONE"

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



18:39

←

Nuova segnalazione

Posizione
cormano, 20032

Identificativo lampione
015086-C001815

Tipologia guasto >

Maggiori dettagli

Se vuoi puoi aggiungere una foto o un commento!

Foto

+

Commento

Inserisci qui il tuo commento

IN VIA

E' possibile completare la propria segnalazione inserendo una foto oppure un commento.

Per aggiungere una foto alla segnalazione, cliccare su "+" (è possibile scattare direttamente; al momento non è prevista la possibilità di scegliere dalla galleria del proprio smartphone).

Per aggiungere un commento alla segnalazione, premere nello spazio bianco sotto la scritta "Commento" o sull'icona della matita in basso a destra.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA

18:39

←

Tipologia guasto

Lampada spenta

Apparecchio di illuminazione Intermittente

Intera strada, incrocio o piazza al buio

Apparecchio di illuminazione danneggiato

Palo incidentato

Palo inclinato

Altro

CONFERMA

In questa schermata è possibile specificare il tipo di guasto o di malfunzionamento che si intende segnalare.

Più la segnalazione è precisa e rispondente all'effettiva situazione, più efficace potrà essere l'intervento delle squadre operative.

Al termine di questo ultimo passaggio cliccare sul tasto "CONFERMA" che si attiverà diventando di colore viola.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



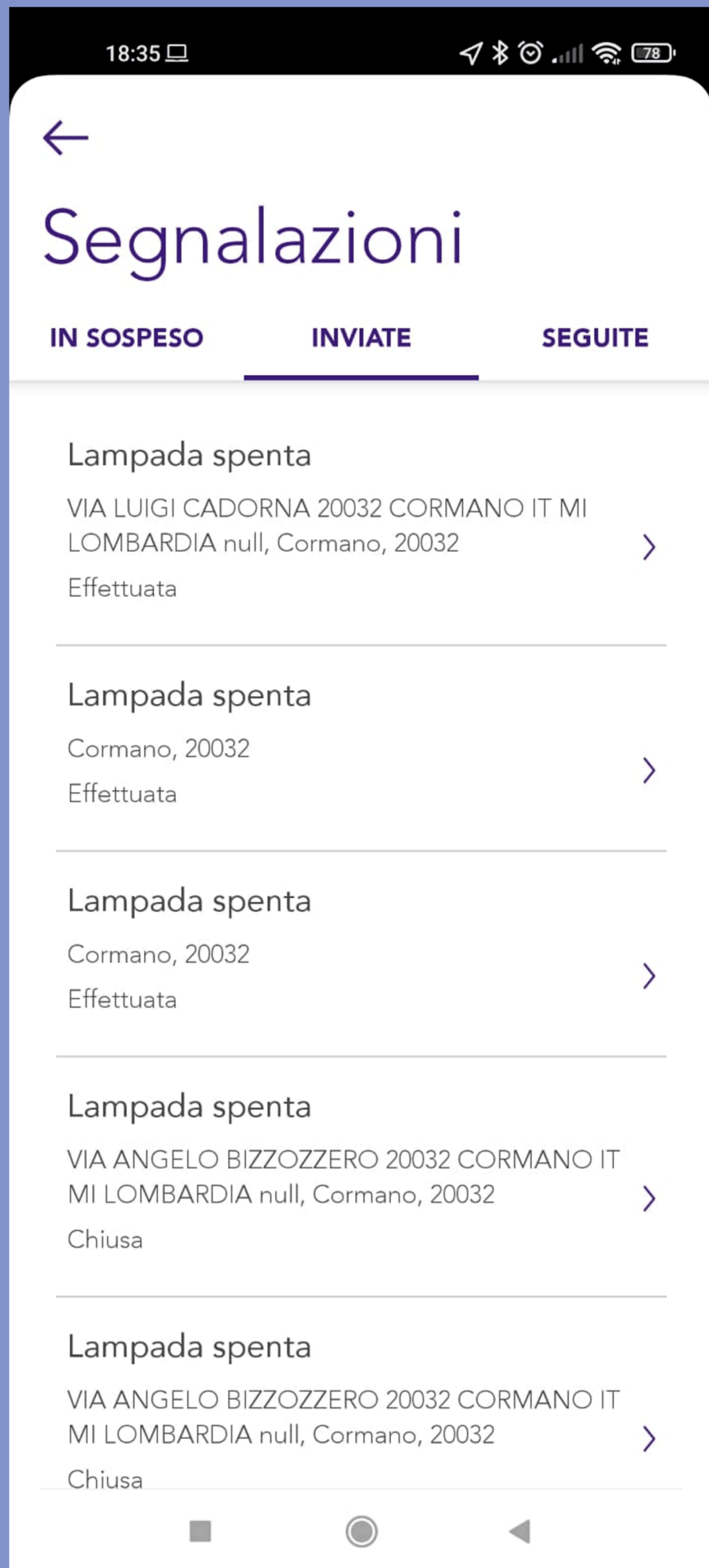
E' possibile anche confermare o essere aggiornati su guasti già segnalati da altri utenti (flag arancione).

Se si desidera confermare un guasto già segnalato da un utente che ci ha preceduto, dopo aver cliccato sul palo con flag arancione cliccare sul tasto "CONFERMA".

Se si desidera seguire l'iter dell'intervento su un guasto già segnalato, dopo aver cliccato sul palo con flag arancione cliccare sul tasto "SEGUI"

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



La sezione "Le mie segnalazioni" riporta il dettaglio di tutte le segnalazioni dell'utente inviate tramite l'app.

E' possibile visualizzare le segnalazioni in sospeso, quelle inviate con relativo status (es. "Effettuata", o "Chiusa") e le segnalazioni seguite, ovvero quelle già effettuate da altri utenti (flag arancione) e che abbiamo scelto di seguire.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Le segnalazioni inviate sono classificate in quattro step.

EFFETTUATA: la segnalazione è stata correttamente effettuata.

IN CARICO: la segnalazione è stata presa in carico dagli operatori addetti a ricevere le segnalazioni.

IN LAVORAZIONE: Enel X ha predisposto l'invio di una squadra e/o la squadra sta operando per risolvere il guasto.

CHIUSA: il guasto segnalato è stato risolto e la pratica è stata chiusa.

GUIDA ALL'USO DELL'APP X YoURBAN

PER SEGNALARE GUASTI ALL'ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Nella sezione Profilo è possibile accedere a varie funzioni, tra cui “Le mie segnalazioni”.

Qui si possono trovare le segnalazioni effettuate, quelle salvate ma non ancora inviate e quelle seguite.

Nella funzione “Le mie notifiche” si trovano le comunicazioni relative a segnalazioni effettuate e già risolte.