

# Edison: Il futuro delle comunità energetiche e l'esperienza delle persone

## In breve

Esplorare nuovi servizi partendo dall'analisi dei comportamenti e delle aspettative delle persone.

## Chi è Edison

*Edison è la più antica società energetica in Europa ed è uno degli operatori leader del settore in Italia con attività nell'approvvigionamento, produzione e vendita di energia elettrica e gas naturale e nei servizi energetici e ambientali. Oggi opera in Italia e Europa, impiegando oltre 5.000 persone.*

## Chi è Utlab

*Utlab dal 2004 si occupa di usabilità dei prodotti digitali e non. Oggi accompagna le organizzazioni nel processo di trasformazione human centered coinvolgendo persone, processi e servizi. Utlab ha sede a Roma e a Milano e segue progetti in Italia e nel mondo.*

Il case study illustra come **Utlab** ha affiancato **Edison** – società leader nel settore energy– nell'attività di ricerca svolta alla fine del 2022 con target profilati a supporto dell'esplorazione riguardante la conoscenza e l'interesse riguardo le comunità energetiche.

## Il nostro coinvolgimento con le persone di riferimento

Oggi le organizzazioni richiedono un'attenzione sistematica e un continuo ripensamento dei modelli di esperienza da offrire ai propri clienti, le modalità e i processi che ne veicolano la trasmissione giocano un ruolo chiave.

Il lavoro condotto insieme a Edison è consistito in un'esplorazione a tutto tondo sul grado di conoscenza, sulla percezione ma anche e soprattutto sui touchpoint in grado di veicolare la nuova esperienza.

Abbiamo dunque approfondito e lavorato sugli scenari di riferimento insieme a Edison, il cui team è stato coinvolto in ogni fase del percorso, per poi segmentare i profili target da coinvolgere nella ricerca.

La ricerca è stata condotta attraverso **18 interviste narrative a distanza**. I risultati della ricerca hanno condotto alla **costruzione di profili verosimili (personas)** e di **experience mapping rispetto alle comunità energetiche**.

La mappatura è stata utilizzata come base per il processo di analisi e valutazione nella proposta di possibili componenti del servizio. **Una ricerca statistica con 500 rispondenti perfettamente profilati (Net incidence 41,9%)**, su tutto il territorio nazionale, ha infine permesso di validare numericamente le scelte strategiche generate nel corso degli step precedenti e di supportare le potenziali azioni di intervento suggerite.