

OGGETTO DI PROGETTO

Rifacimento mycity e scalabilità dell'azienda.

MyCity (parte integrante del Gruppo Gaspari) è nato da un piccolo gruppo di lavoro giovane e affamato ma con poca esperienza.

Nasce nel 2011 come Gaspari Web, un team composto da 3-4 persone all'interno della sede del Gruppo, che ha prodotto il primo CMS di gestione di siti istituzionali e di App. Il prodotto per il sito era Bussola, il prodotto app era MyCity.

Lo stack tecnologico era SQLSERVER + IIS + DOTNET.

Cresce e arriva ad avere i primi 300.000€ di fatturato con i suoi 150 clienti fino al 2018. Viene costituita l'azienda dedicata con una sua sede operativa nel cuore di bologna.

Il software viene rifatto, l'interfaccia modernizzata e viene aggiunta l'integrazione con i Social, elemento che costituirà il vero cambiamento e che permetterà il decollo. Il nome Bussola smette di esistere. Tutto il progetto si chiama MyCity. Tutti i dettagli comunicativi vengono concentrati sul brand MyCity di cui viene aggiornata tutta l'immagine coordinata e visiva.

Dal 2018 fino al 2026 MyCity continua a crescere. La qualità di servizio, la velocità di risoluzione, l'usabilità del software e la capacità di prevedere i cambiamenti del mercato implementando prima di tutti i competitor le funzionalità che saranno richieste, permettono all'azienda di superare i 1.000 Comuni in piattaforma.

La vera propulsione arriva con il PNRR in cui la buona reputazione ottenuta fino a quel momento ripaga.

Lo stack tecnologico

I numerosi e repentini cambiamenti delle necessità dei Comuni hanno portato la piattaforma ad avere sempre più funzionalità legate al mondo dei servizi online (istanze, prenotazioni, pagamenti, calcolatori, marche da bollo digitali, integrazione con software in dotazione presso gli Enti etc.) mentre la parte comunicazione è rimasta invariata e spesso non portata in linea con gli standard moderni.

Inoltre lo stack tecnologico sta diventando obsoleto. Il progetto non è integrato con strumenti AI. Il database è uno unico per tutti i clienti non riuscendo così a garantire una vera gestione multitenant e aumentando esponenzialmente il fattore rischio.

Le funzionalità essendo cambiate ed evolute diverse volte hanno portato ad avere un codice sorgente non stabile e pulito.

La stessa tecnica di scrittura del codice presenta decine di sfaccettature diverse in quanto ci hanno messo mano una marea di persone. Nei primi di azienda, come ogni startup, il turnover era alto.

Ad oggi finito il PNRR ed avendo una stagnazione delle evoluzioni digitali in quanto gli obiettivi sono stati raggiunti con il PNRR, è arrivato il momento di rifare il software per:

- Adottare standard di linguaggi, di framework e di pacchetti aggiornati e sicuri
- Passare una infrastruttura cloud vera, scalabile e non server dedicati che hanno i loro limiti prestazionali, offrendo ai clienti una vera architettura multitenant.
- Eliminare funzionalità obsolete, dati sporchi e script realizzati per le necessità momentanee
- Integrare pienamente l'utilizzo di AI nello sviluppo del codice, nella scrittura di test, nell'ottimizzazione e negli aggiornamenti per stare al passo con le principali digital company.
- Sfruttare il know how acquisito in 15 anni per il miglioramento ed evoluzioni delle funzionalità oggi principali

Con il rifacimento del software si sfrutterà l'occasione per ottimizzare e migliorare i procedimenti e le attività aziendali. Un attuale grosso GAP è la mancanza di vera analisi della qualità percepita dal cliente e soprattutto della consapevolezza che i clienti hanno dei nostri prodotti (esempio se hanno necessità di digitalizzare servizi chiedono a noi prodotti nuovi non sapendo che invece hanno a disposizione già gli strumenti).

Inoltre si ha l'obiettivo di strutturare attività di upselling e l'introduzione di diversi agenti AI per automatizzare flussi di lavoro e procedimenti.

Attualmente il team è composto da

- Davide Manfroni, ideatore di MyCity e direttore generale
- Luca Martinelli, responsabile di tutto il reparto informatico
- Carmelo Fareri, backoffice commerciale per la rete agenti
- Eugenia Bertele, addetta alla fatturazione
- Team di assistenza: gestisce tutto il post vendita. Gruppo di lavoro in cui metodologie, strumenti e attività sono invariati dal 2019. Composto da:
 - o Yuri Lenzi: ragazzi cresciuto molto nei due anni in cui è con noi
 - o Johnny Canciani: in azienda da oltre 10 anni, esperto e molto bravo
 - o Rodolfo Candi: nuovo, ottimo modo e può crescere. Ex responsabile di reparto in euronics
- Team di delivery:
 - o Paolo Zanda: responsabile dei servizi digitali
 - o Porthos Bonotti: collaboratore di Paolo Zanda
 - o Stefano Sabia: Account executive di progetti di siti istituzionali
 - o Marco Gavella: Data entry di contenuti per siti istituzionali e copy per documentazione
- Team di programmatori:
 - o Walid Lafdili: Sviluppatore App
 - o Federico Marianelli e Cristian Montisci: Sviluppatori backend
 - o POSTO VACANTE: Sviluppatore frontend
 - o Fabio tonni: designer

Di seguito trovi i punti emersi e sintetizzati emersi dalle prime due riunioni

NOTE GENERALI

- Knowledge base online con video tutorial e testo
- Dashboard unica per tutti i prodotti mycity
- Gestione delle licenze dall'ufficio amministrazione di mycity
- Dashboard rivenditori
- Gestione della community clienti per nuova versione
- Autenticazione EIDAS
- Automatizzare l'invio dei metadati ad AGID

ASSISTENZA

Generale:

- Uniformare modalità di contatto entrata/uscita cliente
- Definire tono di voce
- Registrazione su CRM delle chiamate
- Dopo la chiamata, il sistema deve inviare email con riepilogo della telefonata, eventuali istruzioni
- Licenze AnyDesk

CONSULENZA APPLICATIVA PROATTIVA

Agenti AI che analizzano le metriche (da definire) per evitare preventivamente chunk. Sia lato software e sia lato supporto redazionale.

Esempi:

- Comuni che non mandano notifiche push da più di 7 giorni
- Verifica di download delle App
- Verifica numero di accessi giornalieri su app
- Numero di istanza presentante ferme e/o in calo

Frequenza: ogni 15/30 giorni

Agente AI che analizza i contenuti (notizie – regolamenti – modulistica) per darci informazioni per informarli della possibilità di gestione tramite procedure digitali.

Frequenza: quotidiana

Agente AI per analisi sentiment su telefonate, email e ticket. Monitorare sia nostra uniformità nel contatto (apertura e chiusura), monitorare nostra qualità di gentilezza, servizio, proattività e soddisfazione del cliente. Inoltre, monitora anche i clienti che ci contattano poco.

Frequenza: giornaliera/digest serale.

Agente AI monitoraggio dell'utilizzo del sistema per la parte comunicazione per evitare che vada a morire.

Strutturare sistema per chiamate a freddo di verifica di soddisfazione del servizio.

CONSULENZA APPLICATIVA PASSIVA

- Introduzione canale whatsapp per assistenza o redazione
- Introduzione di SLA interne con report mensili
- Uniformare risposta (scritta e vocale) telefoniche, ticket, chat. Valutare zoho per sistemazione del tono di voce sul contenuto.
- Formazioni da remoto no limits con registrazione dell'attività sia come video registrazione e sia record su CRM

VENDITE E UPSELLING

- Agente AI che monitora la conformità normativa (triangoli rossi, maiuscoli, font, descrizioni brevi ed estese uguali etc..) per supporto redazionale
 - Linea telefonica dedicata agli agenti o comunque disciplinare meglio questa parte
 - Agente AI che analizza prodotti mancanti e suggerisca upselling – da definire.
- Frequenza: settimanale

SPORTELLLO DIGITALE

- Approfondire argomento degli obiettivi di digitalizzazione

GESTIONE ASSISTENZE DI TOTEM

Da definire

INTEGRAZIONE CON APP IO:

- Sistema di SSO per le istanze da pubblicare su APP IO

- Integrazione con notifiche e pagamenti su APP IO

SUPERADMIN:

Moduli:

- Elezioni: da rimuovere
- Agente Smart: Festività gestita da file di costanti sul software.
- Amministrazione: Trasparente aggiornare riferimenti normativi sulle alberature.
Inserire riassunto e testo (i testi sono utili da usare per le sezioni che ancora rimanere in trasparenza e non sono più soggetti ad obbligo di pubblicazione). Rimuovere da edit menu anche l'icona e il menu link
- Comunicazioni e avvisi: Sviluppo template grafico standard a tema AGID. Il Comune può creare comunque il suo che > del nostro
- Servizi: togliere funzionalità importa/esporta
- MyCard: da rimuovere
- Segnalazioni: Gestione delle categorie lato superadmin come default di installazione
- Menu e Contenuti: Documenti e Dati -> Modulistica _ Deve esserci già un link simbolico che punta al modulo modulistica. Il resto identico
- Faqs: Rivedere i testi per renderle generiche per realtà al di fuori del Comune.
- Raccolta differenziata: Rimuovere da superadmin

Licenze Zoho:

ridurre la complessità. Una semplice mappatura tra moduli e codici prodotto

Omnia del Sindaco:

- Importazione automatica da omnia (no caricamento manuale)
- Widget dedicato sulla homepage
- Valutare nuova dashboard del backoffice
- Mantenere i counter di share. Rimuovere i falsi positivi dei vecchi scenari

MyCity News:

- Su sito mycity.it link changelog su KB
- No testo lungo ma testo stringato clickbite per rimando su KB

SPID Metadata

SMS: Valutare in un secondo momento crm

Immagini stock: rigenerare il patrimonio.

No monitoring

No email amministratori

Blacklist rimane ma aggiungiamo dettagli motivo di blacklist

Gestione scenario:

- Anagrafica:
 - o Codice ateco compare solo se flag soggetto privato
 - o Rimuovere campo admin url
 - o Scompare la checkbox salta il controllo delle licenze ma aggiungiamo lo stato SANDBOX / PROD (che si veda dall'elenco)
- Prodotti e moduli: scompare così come la vediamo, ci sarà nella pagina dell'anagrafica i prodotti presenti nelle licenze.
- Gaspari Analytics scompare
- Configurazioni App su singolo scenario
- SMS da valutare
- Scrittura su altri scenari: verificare l'utilizzo
- Integrazioni gestionali: rimuovere e a livello di logica sempre disponibili. Il file YAML per PDND può anche morire.
- Migrazione PNRR muore tutto
- Importazioni (sportello telematico di maggiori e trasparenza) andranno su backoffice in DEVELOPERS
- Gestione CORS: va nel backoffice in DEVELOPERS
- Tutti i log verranno rimossi dal superadmin
- Rimozione scenario rimane ma da rivalutare secondo nuova le metodologie di export/import

SEZIONE SUPERADMIN NEI BACKOFFICE DEI CLIENTI

- Blocca modifica dei menu
- Impostazioni tecniche della App

Rimozione moduli

- BACHECA LAVORO
- ORGANI
- STATISTICHE
- NOTIZIE
- EVENTI
- ALBUM
- FAQs
- PAGAMENTI

- TOTEM
- FINE MANDATO
- ELEZIONI
- MYCARD
- ??? BANDI E CONCORSI ???
- ASSOCIAZIONI E ATTIVITA COMMERCIALI DA VALUTARE DOPO QUERY

DIPENDENZE MODULI

App dedicata:

- Menu e Contenuti
- Modulistica
- Segnalazioni
- Protezione Civile
- Associazioni e Attività Commerciali (approfondire tramite query)
- Raccolta differenziata
- Sondaggi
- Newsletter
- Istanze Online

Moduli standard:

- Menu e Contenuti
- Modulistica

NOTE TECNICHE:

- Riunione per definizione
- Gestione redirect
- Introduzione slug (permalink)