

Brief progetto A

# **Revamping di un servizio di ticketing aziendale**

Progetto classi 5<sup>^</sup>

I.I.S. "Jean Monnet" - Mariano Comense (Co)  
in collaborazione con Limonta Informatica Srl

# Indice

1.	<i>Contesto e obiettivi di alto livello</i> .....	3
2.	<i>Target di riferimento</i> .....	3
3.	<i>Descrizione dell'AS-IS</i> .....	4
3.1	Descrizione dell'AS-IS: le funzionalità.....	4
3.2	Descrizione dell'AS-IS: le tecnologie .....	8
4.	<i>Requisiti funzionali</i> .....	9
5.	<i>Requisiti di sicurezza</i> .....	10
6.	<i>Nice-to-have</i> .....	10
7.	<i>Attuali criticità</i> .....	10
8.	<i>Deliverables</i> .....	11
9.	<i>Contatti</i> .....	11

## 1. Contesto e obiettivi di alto livello

Limonta Informatica è alla ricerca di soluzioni innovative per migliorare il proprio sistema di ticketing interno. Attualmente, l'azienda ha identificato la necessità di un revamping completo del sistema, al fine di aumentare l'efficienza operativa e migliorare l'esperienza dei dipendenti e dei clienti.

Il sistema di ticketing ad oggi in uso è stato pensato e sviluppato diversi anni fa e svolge, da allora, un ruolo fondamentale nell'assistenza e nel supporto tecnico fornito ai clienti.

Tuttavia, nel corso del tempo, sono emerse alcune sfide relative all'usabilità, alla tracciabilità dei ticket e alla collaborazione tra le diverse aree funzionali coinvolte che è arrivato il momento di affrontare.

Tra gli obiettivi di alto livello, Limonta Informatica mira a implementare un nuovo portale di ticketing che consenta una gestione più efficace delle richieste di assistenza, migliorando l'esperienza dei clienti e fornendo risposte più rapide e soluzioni più efficaci ai problemi da loro segnalati.

Inoltre, l'azienda si pone l'obiettivo di migliorare la gestione interna delle richieste di assistenza tra le diverse aree funzionali coinvolte, con un'attenzione particolare alla storicizzazione delle risoluzioni per condividere internamente e documentare il know-how aziendale.

In breve, i fattori chiave da considerare sono:

1. Miglioramento dell'efficienza produttiva;
2. Riduzione dei tempi di risposta e risoluzione;
3. Rafforzamento della collaborazione tra le diverse aree funzionali
4. Promozione della condivisione di conoscenze e competenze.

## 2. Target di riferimento

Il target del sistema di ticketing è vario e comprende diversi attori all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Dipendenti (interni): i dipendenti di Limonta Informatica dovranno ricevere chiare notifiche di nuove aperture di ticket, assegnarli a chi di competenza e, qualora necessario, poter procedere con ulteriori investigazioni per comprendere meglio il problema prima di assegnarli.

Clienti (esterni): il portale verrà utilizzato da clienti esterni all'azienda i quali andranno ad aprire ticket per ricevere supporto tecnico, risolvere problemi o segnalare eventuali inconvenienti. Il nuovo sistema deve pertanto essere intuitivo e di facile utilizzo, consentendo loro tanto di sottoporre ticket in modo rapido ed efficiente, quanto di visualizzarne lo storico in modo coeso e unitario.

### 3. Descrizione dell'AS-IS

In questa sezione verrà presentata la situazione attualmente in uso sia dal punto di vista delle funzionalità presenti che, ovviamente, dovranno essere riportate anche nella nuova versione del portale, che dal punto di vista delle tecnologie di sviluppo.

#### 3.1 Descrizione dell'AS-IS: le funzionalità

Analisi di come avvengono ad ora le principali funzionalità del servizio:

- *Apertura di un ticket lato cliente*

Al momento, il ticket lato Cliente può essere aperto tramite e-mail o tramite portale. La maggior parte dei ticket, tuttavia, viene aperta direttamente tramite l'invio di una e-mail descrittiva del problema a **helpdesk@limontainformatica.it**. Una volta ricevuta la e-mail, il sistema, partendo dal dominio della e-mail del mittente, effettua un'auto-associazione con l'ID del cliente di riferimento e apre un nuovo ticket.

- *Visualizzazione elenco ticket*

Il dipendente, ad oggi, per controllare lo stato dei ticket accede ad un portale web tramite credenziali.

The screenshot shows a login interface. At the top left, the word "LOGIN" is written in blue. Below it, there are two input fields. The first is labeled "utente" and contains the text "FALCO". The second is labeled "password" and contains six dots. To the right of these fields is a blue button with the text "Login".

Copyright © 2008, 2020 Limonta Informatica s.r.l. - : Release corrente 20/04/2020 Update 6

Dopo aver impostato un filtro di ricerca per data, area funzionale, risorsa e stato,

**FILTRO DI RICERCA**

periodo dal: 18/10/2020	periodo al: 18/10/2023
N. Ticket 0	stato chiamata: Aperta ▼
gruppo tecnico: Derma ▼	persona interna: FALCO ▼
cliente: <input type="text"/>	<input type="button" value="🔍"/>

Copyright © 2008, 2020 Limonta Informatica s.r.l. - : Release corrente 20/04/2020 Update 6

potrà visualizzare l'elenco dei ticket con i seguenti dati:

1. Ann./Riat. → Possibilità di Annullare o Riattivare il ticket;
2. Stato → stato in cui si trova il ticket. Ad oggi sono presenti i seguenti stati:
  - a. Aperto
  - b. Chiuso
  - c. Sospeso
  - d. Annullato
3. Area → area funzionale dedicata. Ad oggi sono inserite le seguenti aree:
  - a. Area PC e reti
  - b. AS400
  - c. Java
  - d. Contabilità
  - e. Formatori
  - f. Derma
  - g. Terzisti
  - h. Commerciali
4. Operatore;
5. Descrizione;
6. Data;
7. Ora;
8. N.Ticket di riferimento;
9. Descrizione Cliente;
10. E-mail riferimento;
11. Assegnato a.

Ann./Rit.	Stato	Area	Operatore	Descrizione	Data	Ora	N. Ticket	Descrizione Cliente	Mail riferimento	Assegn. da
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	RIGHE ORDINI EVIDENZIATE IN ROSSO	03/10/2023	15:54	23005591	LIMONTA SPA	cristina.proserpio@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	R: CARICO IN ENTRATA MERCI CHE NON AGGIORNA ORDINE FORNITORE EX ID:23004456 ATTUALE 23005451	04/10/2023	08:54	23005604	LIMONTA SPA	marco.riva@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	R: CONTROLLO PEZZE	05/10/2023	13:56	23005660	LIMONTA SPA	gianmarco.torricelli@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	MERCE IN SPEDIZIONE IN MODO ANOMALO	05/10/2023	09:08	23005645	LIMONTA SPA	cristina.proserpio@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	I: BOLLE AUNDE LANCIAE DALLA SEDE E LIMONTA 2 + BOLLE SETTORE TAGLI 32	09/10/2023	08:34	23005703	LIMONTA SPA	magazzino.arnedamento@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	CREAZIONE STAMPATE AS400 SK_PSIAT2 PER ETICHETTE DATAMAX	10/10/2023	10:52	23005752	SITIP SPA	giuseppe.passafume@sitip.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	ANNULLAMENTO DOCUMENTO CON CAUSALE TRASPORTO ERRATA	10/10/2023	13:54	23005758	LIMONTA SPA	marco.fustini@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	I: ANAGRAFICI - CLIENTI CEE INSERIMENTO PARTITA IVA	11/10/2023	09:22	23005779	LIMONTA SPA	marianagela.gabusera@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	R: CARICO IN ENTRATA MERCI CHE NON AGGIORNA ORDINE FORNITORE EX ID:23004456 ATTUALE 23005451 23005604	11/10/2023	16:48	23005806	LIMONTA SPA	marco.riva@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	PEZZE ARTICOLO GENERICO	11/10/2023	12:14	23005794	LIMONTA SPA	marco.iseppi@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	ERRORE SU SITIPACTIVE	11/10/2023	11:06	23005790	SITIP SPA	Stefania.Occioni@sitip.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	STAMPA ORDINI FORNITORI	12/10/2023	10:04	23005821	LIMONTA SPA	samuela.furati@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	ERRORE SCARICO ORDINE	12/10/2023	15:18	23005838	LIMONTA SPA	cristina.confalonieri@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	NUOVO MAGAZZINO	12/10/2023	14:12	23005834	STEFANO MARDEGAN S.R.L.	rossetti@mardegan.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	I: TRASFERIMENTI AUTOMATICI	12/10/2023	11:04	23005826	LIMONTA SPA	mauro.dallafrancesca@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	LABO ART ANAGRAFICA	13/10/2023	10:56	23005856	LABO ART S.R.L.	matilde@laboart.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	I: APERTURA TICKET ID:23005495 (R:PROBLEMA CON SCHEDA COSTO 89.849 IN ST.)	18/10/2023	09:06	23005874	LIMONTA SPA	luisa.spreafico@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	ABILITAZIONE SATO	17/10/2023	14:48	23005914	SITIP SPA	giuseppe.passafume@sitip.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	ANOMALIA ORDINE 105482	17/10/2023	13:46	23005913	LIMONTA SPA	irene.cogliati@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	VERIFICA PISTOLE WEBPDA	17/10/2023	09:56	23005900	SITIP SPA	giuseppe.passafume@sitip.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	MODIFICA FUNZIONI UTENTE	17/10/2023	15:02	23005917	LIMONTA SPA	marco.fustini@limonta.com	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	URGENTE_DOT E PKL NASTRI STAMPA KG	17/10/2023	14:57	23005916	SITIP SPA	giuseppe.passafume@sitip.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	GENERAZIONE MERGE ARTICOLI GREGGIO DA TESSITURA	18/10/2023	11:00	23005932	SITIP SPA	massimo.comardo@sitip.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	ANOMALIA STAMPA SCHEDA TECNICA	18/10/2023	09:06	23005923	RIVOLTA CARMIGNANI	maridea.borghetto@rivoltacarmignani.it	
Ann.	Aperta	Non specificato	Selezionare	I: PROBLEMA CADTESILLE	18/10/2023	06:21	23005944	LIMONTA SPA	mirko.villa@limonta.com	
Ann.	Aperta	Derma	Selezionare	E-COMMERCE COMOFRAE - PROBLEMA MAIL	18/10/2023	10:32	23005877	MOTORQUALITY SPA	francesca.versana@motorquality.it	DELZENERO
Ann.	Aperta	Derma	FALCO	NUOVO PLUG IN	04/10/2023	15:00	23005631	SITIP SPA	Stefania.Occioni@sitip.it	DE MARIA
Ann.	Aperta	AS400	Selezionare	I: CREDENZIALI AMBIENTE SU	10/10/2023	13:44	23005757	LIMONTA SPA	fumagalli.valentino@limonta.com	DELZENERO
Rit.	Sospesa	Area PC e reti	Selezionare	TELEGESTIONE MONITORAGGIO PER IMPIANTI FOTOVOLTAICI COMUNE DI COSTA MASNAGA	10/10/2023	16:12	23005768	COMUNE DI COSTA MASNAGA	gasparetto@elettricarogno.it	SONCIN
Ann.	Aperta	AS400	Selezionare	URGENTE : STAMPE MAGAZZINO AL 30.09.23	11/10/2023	09:42	23005782	SERVIZIO FONDO BOMBOLE METANO S.P.A	carla.daltero@sfbm.it	DELZENERO
Ann.	Aperta	AS400	Selezionare	STAMPA MENSA - VERIFICA ESTRAZIONI - VERIFICA TABELLA CMA, VERIFICA PROGRAMMA CONVERSIONE FILE PER IMPORTAZIONE ZUCCHETTI	11/10/2023	16:56	23005809	LIMONTA SPA	donato.panicco@limonta.com	
Ann.	Aperta	AS400	Selezionare	NON CALCOLA SCONTO PAG NELLE RIGHE DEL FERIG	11/10/2023	14:28	23005802	ETIQUE S.R.L.	giampaolo.tiburziano@montainformatica.it	TIBURZIANO
Ann.	Aperta	Area PC e reti	Selezionare	PN0388-ASSISTENZA PER STAMPANTI ZEBRA ZD421	13/10/2023	16:18	23005668	MARZOTTO LAB SRL	Michele_DiLucente@marzotto-interiors.com	DELZENERO
Ann.	Aperta	AS400	Selezionare	ROVAGNATI - RICHIESTA INFORMAZIONI	18/10/2023	11:52	23005881	ROVAGNATI VINCENZO SPA	andrea@rovagnatvincenzo.it	DELZENERO

### - Visualizzazione e gestione singolo ticket

Cliccando sulla colonna 'operatore' è possibile accedere ad una nuova schermata in cui sarà possibile:

1. Assegnare il ticket ad una specifica Area;
2. Visualizzare dettagli ticket (N. Ticket, codice cliente, e-mail persona, numero di telefono);
3. Visualizzare il contenuto del ticket: descrizione del problema;
4. Inserire la risoluzione del problema con eventuali note aggiuntive;
5. Specificare il dipendente che ha preso in carico e chiuso il ticket (possono essere due entità differenti);
6. Visualizzare dati circa le tempistiche di risoluzione e specifiche burocratiche interne (fatturazione/intervento presso cliente/sospensione del ticket);
7. Possibilità di inviare una e-mail al cliente con l'aggiornamento.

Invia Mail

Webmail

Indietro

Salva

### TESTATA TICKET

N. Ticket

23005941

Richiesta assistenza per area:

Area PC e reti

1

Cliente

S00050

SERVIZIO FONDO BOMBOLE METANO S.P

Persona Cliente

fabio pensa

2

Telefono

Email

fabio.pensa@sfbm.it

### ASSISTENZA RICHIESTA

breve descrizione del problema:

RICHIESTA VERIFICA ACCOUNT DI POSTA

Descrizione del problema

BUONGIORNO,

VI RICHIEDO VERIFICA SULL'ACCOUNT MAIL DEGLI UTENTI:

\* MARCO FELIZIANI

\* DANIELE INNAMORATI

VENERDI DEVONO FARE UN CORSO E L'INVITO GLI ARRIVA VIA MAIL. SUL CELLULARE RIESCONO A VEDERLO MA SE PROVANO AD ACCEDERE DA OUTLOOK O DALLA WEBMAIL DEL PC GLI DA ERRORE

MI VERIFICATE URGENTEMENTE

3

Sono Presenti allegati. Premere qui per visualizzare l'elenco

### SOLUZIONE AL PROBLEMA

Descrizione della soluzione

Note aggiuntive

4

### DETAGLIO TICKET

chiamata presa in carico da:

CORTI

chiamata chiusa da:

Selezionare

5

apertura

Giorno

Mese

Anno

Ora

18

10

2023

15:18

presa in carico effettiva

Giorno

Mese

Anno

Ora

18

10

2023

16:52

chiusura della chiamata

Giorno

Mese

Anno

Ora

0

0

0

00:00

durata intervento in ore

Reali

Fatturate

0.0

0.0

☒ Fatturare

☐ Intervento presso cliente

☐ CHIAMATA SOSPESA

6

7

Invia Mail

Webmail

Indietro

Salva

Copyright © 2008 Limonta Informatica s.r.l. - Release corrente : 20/10/2009 - Update 5

Ad oggi è possibile per il cliente accedere alla piattaforma web per visualizzare il dettaglio di un ticket specifico.

Le informazioni saranno in sola lettura e parziali:

#### TESTATA TICKET

N. Ticket

23005790

Richiesta assistenza per area:

Commerciali

Cliente

S00044

SITIP SPA

Persona Cliente

Stefania Occioni

Telefono

Email

Stefania.Occioni@sitip.it

#### ASSISTENZA RICHIESTA

breve descrizione del problema:

ERRORE SU SITIPACTIVE

Descrizione del problema

MATTEO BUON GIORNO, TI SCRIVO IN QUANTO UN CLIENTE B2C POCO FA CI HA SEGNALATO UN PROBLEMA SU SITIPACTIVE CHE GLI HA IMPEDITO DI FARE L'ORDINE HO PROVATO AD EFFETTUARLO ANCHE IO MA ANCHE A ME DA LO STESSO ERRORE CIOÈ CHIEDE LA DENOMINAZIONE E LA PARTITA IVA DELLA SOCIETÀ ANCHE SE È SELEZIONATO UN PRIVATO PERTANTO NON HO POTUTO FARE EVADERE L'ORDINE AL CLIENTE (HO PROVATO A METTERE IL FLAG SU SOCIETÀ ED AGGIUNGERE TUTTI I DATI PER VEDERE SE RUSCIVO A FARLO ANDARE OLTRE MA ANCHE IN QUESTO CASO SI BLOCCA CON ERRORI SU CAMPI OBBLIGATORI) TI CHIEDO SE PUOI VERIFICARE SE È STATO FATTO QUALCHE INTERVENTO IN QUANTO A SEGUITO DEL PLUG IN INSTALLATO IL 05/10 AVEVO FATTO I TEST E FUNZIONAVA TUTTO ATTENDO TUO GENTILISSIMO RISCONTRO E RINGRAZIO ANTICIPATAMENTE

Sono Presenti allegati. Premere qui per visualizzare l'elenco

#### DETTAGLIO TICKET

apertura

Giorno

11

Mese

10

Anno

2023

Ora

11:06

chiusura della chiamata

Giorno

0

Mese

0

Anno

0

Ora

00:00

☐ Annulla del cliente

Salva

Indietro

### 3.2 Descrizione dell'AS-IS: le tecnologie

Attualmente il portale web in uso è stato sviluppato con le seguenti tecnologie:

- Linguaggio di programmazione: Java Enterprise, limitato a JSP + Servlet
- Database: DB2/400

Con il revamping non è necessario che vengano utilizzate le medesime tecnologie. Linguaggio di programmazione e DB possono essere selezionati secondo le esigenze riscontrate in fase di analisi.



## 4. Requisiti funzionali

**Mantenere la storicità del ticket:** il nuovo sistema deve essere in grado di registrare e conservare la storicità di ciascun ticket. Questo significa creare un vero e proprio thread in cui ogni ticket deve avere un registro completo di tutte le azioni, le conversazioni, gli allegati e le risoluzioni precedenti associate ad esso.

**Possibilità di aprire un ticket tramite e-mail:** il cliente dovrà avere la possibilità di aprire un ticket tramite e-mail.

**Possibilità per l'utente di accedere ad un'area riservata:** e visualizzare l'elenco dei ticket da lui aperti e relativo status.

Possibilità per i dipendenti di aprire un ticket per conto di un cliente.

**Categorizzazione dei Ticket:** Consentire agli utenti di categorizzare i ticket in base alla natura del problema, alla *priorità* o ad altri criteri pertinenti. Questo aiuta a gestire in modo efficiente le richieste e le assegnazioni.

**Interfaccia Utente Intuitiva:** Fornire un'interfaccia utente intuitiva e facile da usare per gli utenti finali, i tecnici e gli amministratori del sistema.

**Escalation dei Ticket:** Implementare procedure di escalation per garantire che i ticket critici o non risolti vengano portati all'attenzione dei responsabili designati.

**Monitoraggio dei Tempi di Risposta:** Fornire un sistema di monitoraggio dei tempi di risposta per garantire che i ticket siano gestiti entro i limiti prestabiliti di tempo.

**Strumenti di Reporting e Analisi:** Fornire strumenti avanzati per generare report, analizzare i dati dei ticket e valutare le prestazioni complessive del sistema.

**Notifiche di Stato:** Invio automatico di notifiche agli utenti finali per informarli sullo stato dei loro ticket, ad esempio quando un ticket viene assegnato, risolto o chiuso.

**Documentazione e Supporto:** Fornire documentazione dettagliata e supporto ai tecnici e agli amministratori del sistema.

**Archiviazione e Backup:** Implementare una robusta politica di archiviazione e backup dei ticket per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati a lungo termine.

## 5. Requisiti di sicurezza

Al fine di garantire una massima protezione dei dati sensibili degli utenti e la continuità del servizio, i requisiti di sicurezza costituiscono un elemento centrale nella progettazione e nell'implementazione del portale.

Ecco alcuni requisiti di sicurezza da noi consigliati:

- Utilizzo del certificato HTTPS;
- Gestione sicura delle password tramite algoritmi di hash con obbligo di un cambio password ogni 3-6 mesi;
- Monitoraggio e logging degli IP chiamanti;
- Utilizzo di istruzioni parametrizzate per evitare SQL injection;
- Gestione sicura delle sessioni per proteggere l'identità e le informazioni degli utenti.

## 6. Nice-to-have

**Regole di Routing Automatico:** Implementare regole di routing automatico per indirizzare i ticket alle persone o ai team appropriati in base alle categorie o alle parole chiave dei ticket.

**Integrazione con Sistemi Esterni:** Consentire l'integrazione con altri sistemi aziendali, come gestione delle risorse umane, inventario e sistemi di autenticazione, per una gestione più completa dei ticket. Ad esempio, sarebbe molto apprezzata un'eventuale integrazione con lo strumento SharePoint.

**Supporto Multicanale:** Consentire ai clienti di inviare ticket attraverso diversi canali, come web, e-mail, chat o telefono, e gestire tutte le richieste in un'unica piattaforma.

**Integrazione Intelligenza Artificiale/Machine Learning:** elaborare delle proposte che utilizzino queste tecnologie per migliorare l'ottimizzazione del sistema (chatbot, smistamento preventivo dei ticket, suggerimenti di risoluzione...).

## 7. Attuali criticità

**Mancata notifica:** al momento, il dipendente deve per forza accedere al portale per visualizzare i nuovi ticket, sia quelli non ancora presi in carico che quelli assegnati al dipendente stesso.

**Creazione ticket *multipli*:** la procedura di generazione dei ticket comporta la creazione di un nuovo ticket ogni volta che viene inviata un'e-mail a [helpdesk@limontainformatica.it](mailto:helpdesk@limontainformatica.it). Di conseguenza, se il cliente risponde alla e-mail di risposta o invia una e-mail di sollecito per lo stesso ticket, verranno generati ulteriori ticket per ogni messaggio inviato. Questo approccio rischia di generare nuovi ticket in modo superfluo e contaminare le statistiche generali.

**Gestione storico del thread:** al momento, all'interno del ticket è possibile visualizzare solo il contenuto della prima segnalazione e la soluzione trovata. Mancano gli eventuali stati intermedi che potrebbero aiutare nella risoluzione di altri ticket.

**Interfaccia:** al momento, l'interfaccia risulta poco chiara. Potrebbe sicuramente essere ottimizzata in termini di UI/UX.

**Risorse cross-area:** all'interno dell'azienda sono presenti risorse che fanno parte di due aree funzionali, tuttavia, ad oggi non è possibile inserire una risorsa in più di un'area.

**Gestione delle priorità:** all'interno del bacino clienti dell'azienda sono presenti clienti con attivo un contratto con SLA (Service Level Agreement). Proprio per questo è necessario gestire livelli di priorità dei ticket.

## 8. Deliverables

Il progetto sarà composto da tre step:

- a. Analisi
  - i. Stima dei tempi con la produzione di Gantt;
  - ii. Stima dei costi;
  - iii. Considerazione di rischi.
- b. Progettazione flusso
  - i. Condivisione dell'idea progettuale dal punto di vista grafico. L'output potrebbe essere sottoforma di sketch a mano, oppure mock-up realizzato tramite strumenti come Figma, Sketch o Photoshop;
  - ii. Condivisione dell'idea architettuale.
- c. Sviluppo
  - i. Portale ticket utilizzabile

## 9. Contatti

Per qualsiasi informazione o dubbio, potete contattarci agli indirizzi indicati di seguito.

Marco Marangoni: [marco.marangoni@limontainformatica.it](mailto:marco.marangoni@limontainformatica.it)

Francesco Falco: [francesco.falco@limontainformatica.it](mailto:francesco.falco@limontainformatica.it)

Sofia Bellotti: [sofia.bellotti@limontainformatica.it](mailto:sofia.bellotti@limontainformatica.it)