



Introduzione

MyParking ha realizzato una piattaforma di prenotazione parcheggi che collega gli automobilisti ai parcheggi disponibili in varie città.

L'azienda aveva bisogno di una soluzione per migliorare la sua infrastruttura e garantire un servizio affidabile, specialmente durante i picchi stagionali.

Netalia, una società specializzata in servizi cloud e infrastrutture digitali, è stata chiamata per supportare questa migrazione critica.

Settore:

Marketplace

Tipologia:

Servizi per la mobilità

Necessità:

1. Migliorata Customer Experience
2. Crescita e Scalabilità
3. Aumentare l'Affidabilità

Esigenza

La piattaforma MyParking si basa su un modello di marketplace in grado di comparare parcheggi e finalizzarne la prenotazione attraverso un ecommerce. Il progetto prevede quindi due aspetti: da un lato la gestione ed integrazione di terze parti (i parcheggi) all'interno di MyParking e dall'altro l'interazione con l'utente finale. L'esigenza comune ad entrambi gli interlocutori è quella dell'affidabilità della piattaforma e quindi la continuità di servizio e la sua disponibilità.

Per il particolare modello di business MyParking progetta le proprie risorse in base ad un'esigenza di continua disponibilità, basse latenze e scalabilità.

A questo si aggiunge la ricorrenza di picchi sugli accessi e sulle operazioni in carico alla piattaforma, che coincidono con eventi, festività o stagionalità.

Inoltre, la mancanza di assistenza e supporto tecnico adeguato aveva causato tempi di inattività e problemi di affidabilità, danneggiando la customer experience e le prestazioni complessive del servizio durante episodi di disservizio.

Soluzione applicata

MyParking decide di effettuare una migrazione da altro Cloud Provider verso la piattaforma Netalia. Per questo è stato condotto un assesment delle risorse puntuali del cliente e delle esigenze evolutive legate alla continua crescita del servizio.

È stato scelto un supporto alla migrazione per replicare l'infrastruttura mantenendo la piena operatività dei servizi durante questa transizione.

La nuova piattaforma Cloud è stata implementata per massimizzare la disponibilità e la sicurezza dei dati attraverso un servizio di Backup e sfruttando l'architettura multiregion su cui si basa Netalia.

Un piano di continuità operativa per i servizi e per i partner di MyParking al quale si aggiunge un supporto in tutte le fasi: dalla progettazione, al deploy dell'infrastruttura e al suo monitoraggio e manutenzione.



Benefici ottenuti

Il progetto realizzato da Netalia per MyParking ha reso la piattaforma completamente scalabile, in grado di accogliere i mutamenti e la crescita legati a questo modello di business. L'architettura complessiva ha incrementato la sua disponibilità e limitato eventuali interruzioni di servizio attraverso sistemi di continuità operativa e monitoraggio continuo sui carichi della piattaforma.

In questo modo è stato possibile gestire i picchi di utilizzo mantenendo performaces ottimali e aumentando quindi il livello di servizio. La soluzione messa in campo inoltre permette la gestione sicura e la tracciabilità di accessi e dati sensibili che MyParking (insieme a terze parti) gestiscono.

Migliore customer experience quindi ma anche una migliore gestione del servizio.

L'assistenza e la gestione operativa dei servizi Netalia infatti includono supporto continuo con personale specializzato e un backoffice che verifica lo stato del servizio insieme al cliente.

Un approccio mai trovato nelle esperienze precedenti, che migliora lo stato della piattaforma e stabilisce una forte relazione, con il comune obiettivo di mantenere i servizi a livelli sempre ottimali.

In conclusione, la collaborazione tra MyParking e Netalia per la migrazione dell'infrastruttura su Netalia Cloud ha portato a una significativa miglioramento della customer experience e ha permesso all'azienda di crescere e scalare con successo, mantenendo un servizio affidabile anche durante i picchi stagionali.

La partnership ha dimostrato come una soluzione cloud ben pianificata e supportata possa fare la differenza nel successo di un'azienda che si basa su servizi digitali.



Il modello market place permette di gestire tutto il ciclo di vendita per semplificare le attività dei partner e fornire servizi ampi e differenziati



Il supporto tecnologico ha l'obiettivo di garantire l'erogazione del servizio e l'affidabilità continua delle piattaforme



I servizi di vendita digitale hanno nella customer experience un fattore chiave di successo nel mercato e di fidelizzazione degli utenti

Netalia

Netalia è il Public Cloud italiano indipendente che dal 2010 offre competenze evolute e servizi dedicati alle esigenze della Pubblica Amministrazione e della media e grande impresa del Paese.

Sicuro e certificato, costruito sugli standard più avanzati, assicura la residenza fisica, normativa e giuridica dei dati e delle applicazioni in Italia. Anche per questo, si rivolgono a Netalia con fiducia gli operatori dei settori regolamentati, dalla sanità pubblica e privata all'energia, dalla finanza ai media, dal retail alla Pubblica Amministrazione.

Forte di un team di specialisti accomunati dalla passione per l'innovazione e lo sviluppo digitale made in Italy, Netalia accompagna da protagonista la trasformazione digitale dell'Italia, ponendosi al centro di un ecosistema virtuoso come piattaforma di aggregazione di capacità e servizi.

MyParking

MyParking è una piattaforma online di prenotazione parcheggi. Un marketplace disponibile in Italia e Spagna dove chi cerca un parcheggio trova la struttura di sosta più adatta alle sue necessità.

Dal 2007 garantisce maggiore scelta e competitività di prezzo per l'automobilista e ai gestori/proprietari di strutture di sosta un potenziale accesso a un vasto pubblico di automobilisti in cerca di un parcheggio.

Asset strategico per la mobilità, la soluzione al parcheggio è stata interpretata da MyParking con un impegno costante nel ricercare e comprendere le mutate esigenze di chi viaggia con l'auto.

La continua evoluzione tecnologica del settore, nel quale MyParking rappresenta un benchmark, esige un impegno continuo e costante. Impegno che ugualmente viene adottato con efficaci tecniche di customer care in una combinazione di competenze comunicative, empatia e capacità di problem solving.