

---

# Giorgio Messina

(+39) 338 456 9770  
[giomessina.work@gmail.com](mailto:giomessina.work@gmail.com)  
[linkedin.com/in/giorgio-messina](https://www.linkedin.com/in/giorgio-messina)

---

Con un'esperienza che spazia tra startup, grandi aziende e piccole imprese - principalmente in consulenza - ho sviluppato la capacità di progettare per settori diversi, muovermi in contesti in rapida evoluzione e affrontare sfide complesse che guidano l'evoluzione dei prodotti.

# INDEX

- P.3 **Introduzione**
- P.4 **Civic** UX Design - Compunet
- P.7 **Energy Manager** UX Design - Siemens Smart Infrastructure
- P.8 **Building X** UX Research - Siemens Smart Infrastructure
- P.10 **Contatti**

# Civic™ E2E Product Re-Design

The screenshot displays the Civic E2E Product Re-Design interface. The top navigation bar includes 'Comunicazioni' and the user profile 'user1@civic.it'. A left sidebar contains navigation items: 'Ricerca', 'Blocchetti', 'Prontuario', 'Verbali' (with sub-items 'Ricerca', 'Aggiungi verbale', 'Aggiungi proprietario'), 'Gestione ruoli/permessi utenti', 'Supporto', and 'Impostazioni'. The main content area features a search panel with filters for 'blocchetti', 'data Infrazione (Verbali)' (03/07/2023), and 'serie (Verbali)' (B). Below the search panel is a table titled 'Risultati ricerca righe blocchetti' with the following data:

<input type="checkbox"/>	Num Bloc ↑↓	Cod Verb ↑↓	Data Rest ↑↓	Pers Rest ↑↓	Pers Cons ↑↓	Stato ↑↓	Data Cons ↑↓
<input type="checkbox"/>	8795	<a href="#">B/0176394</a>	06/07/2023	SANFILIPPO DANIELE	SANFILIPPO DANIELE	REGISTRATO	05/06/2023
<input type="checkbox"/>	8795	<a href="#">B/0176395</a>	06/07/2023	SANFILIPPO DANIELE	SANFILIPPO DANIELE	REGISTRATO	05/06/2023
<input type="checkbox"/>	8795	<a href="#">B/0176396</a>	06/07/2023	SANFILIPPO DANIELE	SANFILIPPO DANIELE	REGISTRATO	05/06/2023

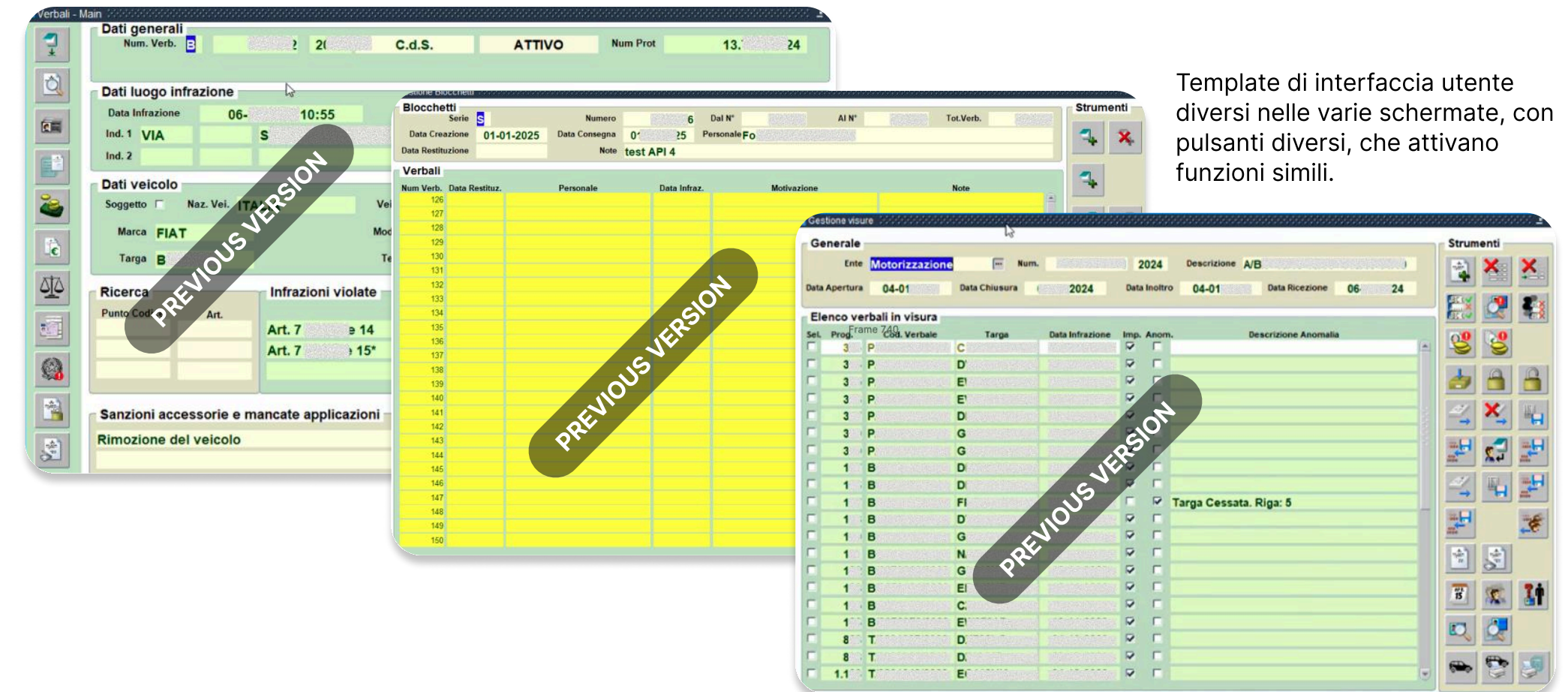
Una piattaforma mission-critical, evoluta in 25 anni, per la gestione delle sanzioni.

# Context

Civic è un software progettato per gestire l'intero ciclo di vita dei verbali e dei blocchetti di contravvenzioni. Il software è stato sviluppato 25 anni fa ed è stato aggiornato nel tempo per conformarsi alle normative del codice della strada. **Un dipartimento di polizia locale, attraverso Civic, può gestire l'intera stazione, il proprio personale, le multe, i pagamenti, le prove fotografiche, la gestione dei documenti e le integrazioni API con servizi esterni.**



Solo alcune delle maschere dei campi di ricerca.



Template di interfaccia utente diversi nelle varie schermate, con pulsanti diversi, che attivano funzioni simili.

# Role

All'interno del team del cliente, ho ricoperto il ruolo di **Product/Service Designer e Product Owner**. Faccio parte di un team di consulenza insieme a uno sviluppatore front-end e a uno sviluppatore back-end. Inoltre, nel team del cliente, erano presenti alcuni sviluppatori e esperti della materia, che ho coordinato per la definizione della roadmap di prodotto.

Ho gestito il backlog, assegnato le task, allineato gli stakeholder interni ed esterni, e proposto attività attraverso attività di pre-sale e allineamento delle aspettative.

Ho gestito autonomamente i rapporti con l'intero team del cliente e con tutte le parti interessate coinvolte, compreso il titolare dell'azienda committente.

# Sfide

- **La complessità del software**, in continuo sviluppo da 25 anni, è di dimensioni enormi. I moduli spaziano dalla gestione del personale e delle multe alla gestione dei pagamenti, delle prove fotografiche, dei documenti e delle integrazioni API con servizi esterni. Solo i campi di ricerca sono oltre 700, distribuiti su 45 schermate e 13 moduli;
- **Il design era inconsistente** e incoerente: le funzionalità sono state aggiunte nel corso del tempo senza una linea guida di progettazione unificata, con il risultato di comportamenti e modelli incoerenti;
- **Mancanza di documentazione**: non esisteva alcuna documentazione per gli sviluppatori, né manuali per gli utenti, e il progetto era privo di una roadmap proattiva. Ogni **stakeholder aveva una propria visione** del futuro del prodotto;
- **Feedback positivo da parte degli utenti**: nonostante alcune limitazioni, come l'assenza di una versione cloud, gli utenti si sono dichiarati soddisfatti delle funzionalità del prodotto, il che ha reso **meno urgente la necessità di una riprogettazione**;
- **Competenze limitate in materia di UX**: il team del cliente non disponeva delle conoscenze necessarie in materia di UX, rendendo necessaria una formazione parallela per consentire un processo decisionale autonomo in vista di futuri aggiornamenti;
- **Vincoli temporali**: la tempistica iniziale di tre mesi ha richiesto di dare priorità agli elementi fondamentali, come l'architettura delle informazioni, per garantire che gli sviluppatori potessero procedere in modo **efficiente e autonomo**.

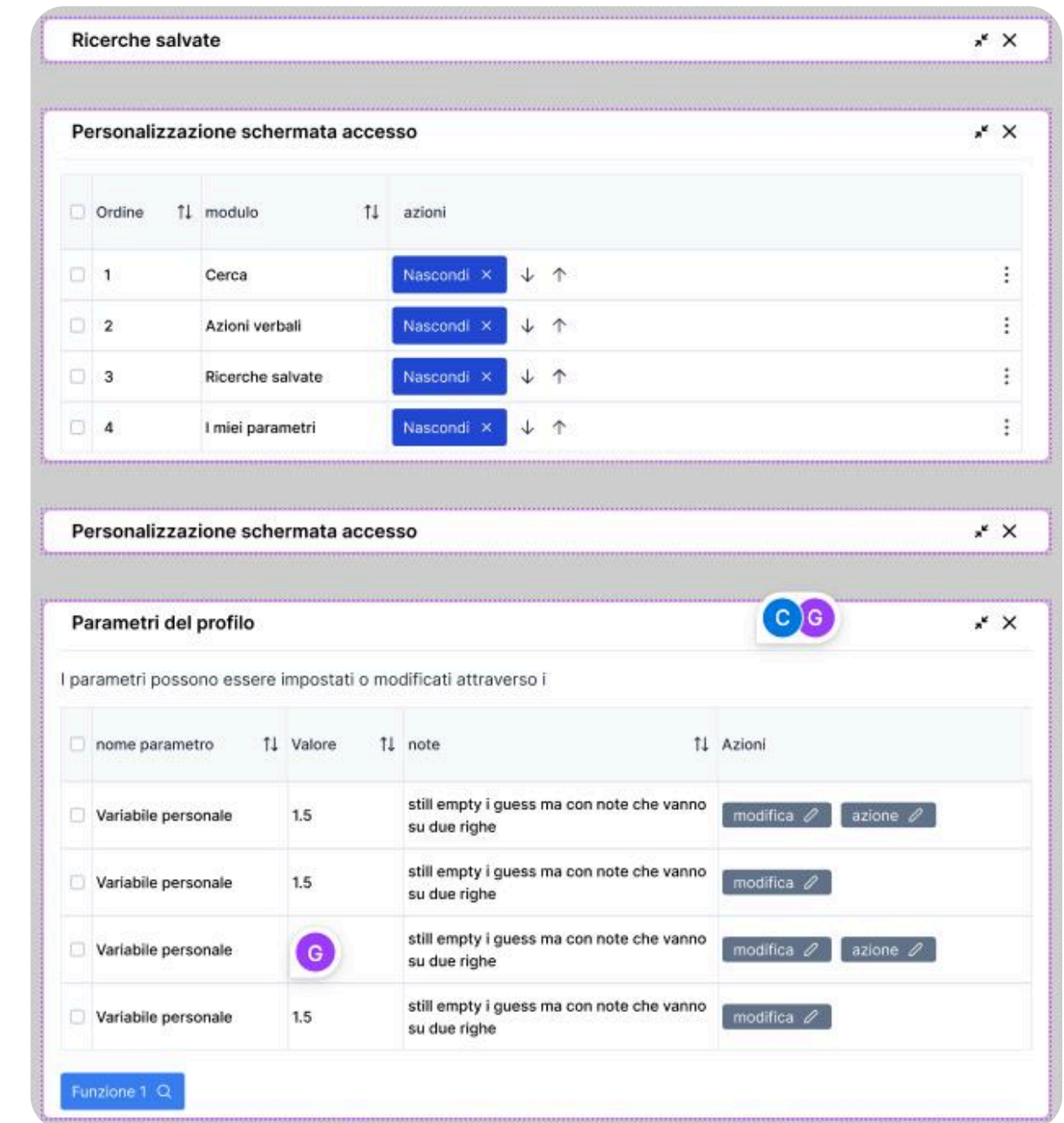
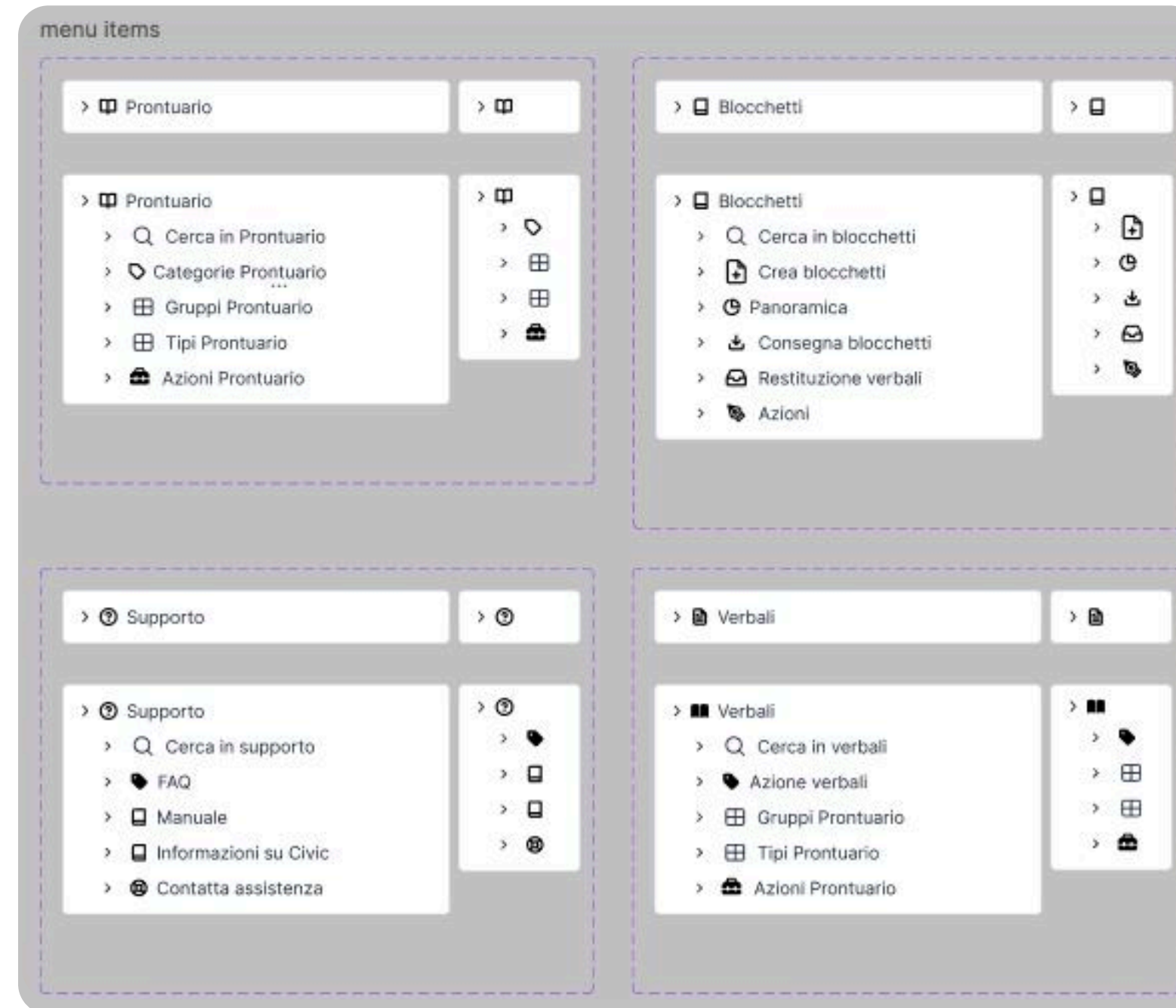
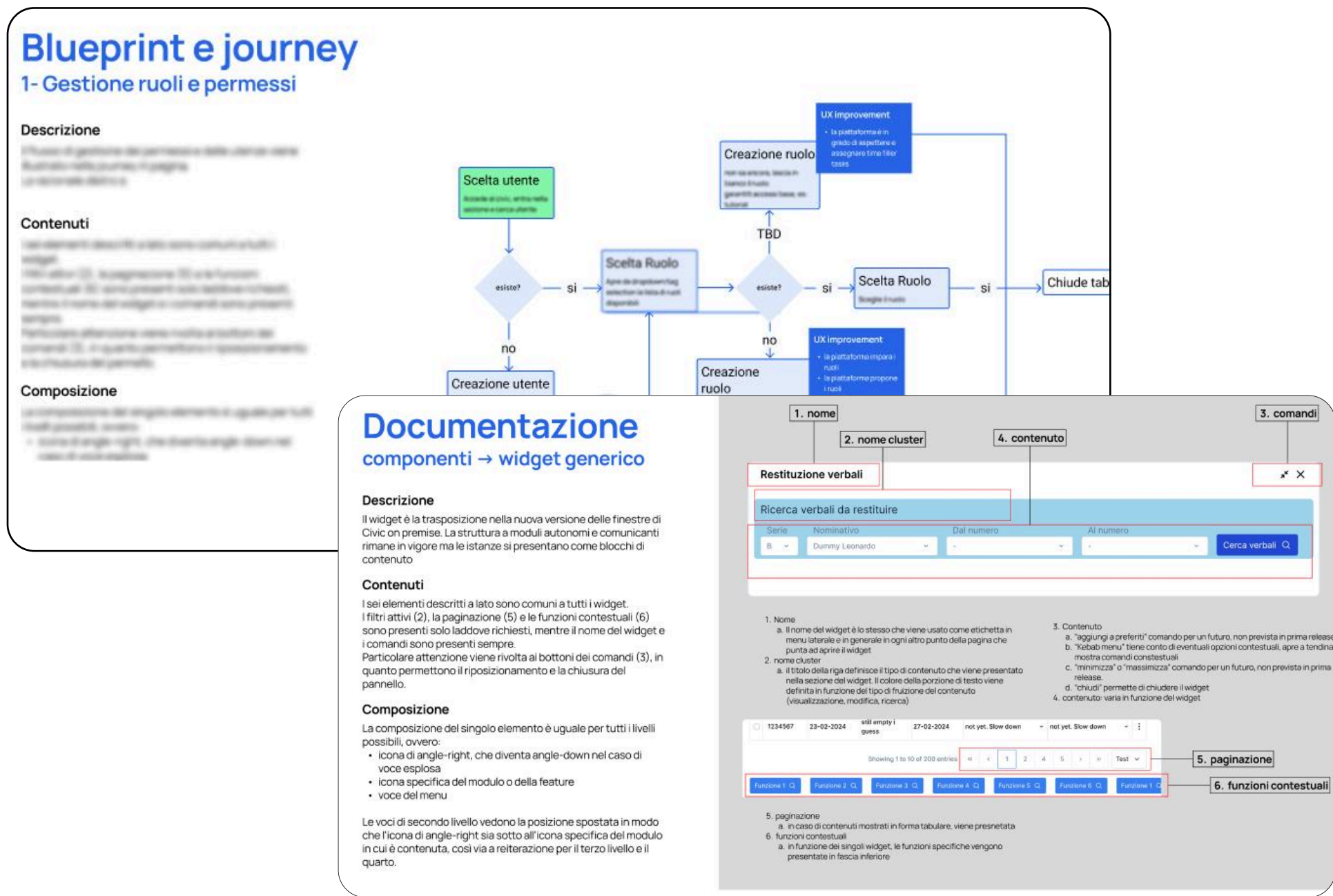


Diagramma e modello di dati per un percorso specifico (assegnazione del ruolo) e mappatura dei miglioramenti UX e un esempio di documentazione dei componenti (manuale utente di manutenzione).

Esempi di widget prototipo interattivi, che verranno utilizzati per i test degli utenti.

# Attività

In qualità di Product Designer, ho gestito l'intero processo di progettazione end2end:

## 1. Analisi

- Mappatura dei risultati desiderati, roadmap e preoccupazioni degli stakeholder interni e del cliente;
- Creazione ed esecuzione di un piano di ricerca;
- Conduzione di workshop con operatori per mappare l'attuale l'esperienza utente di chi lavora quotidianamente con Civic;
- Condotto oltre 40 ore di interviste con utenti clienti esperti per comprendere la logica di business, gli elementi e le dinamiche del codice stradale e per mappare il servizio con un progetto;
- Analisi indipendente del software e mappatura di elementi, modelli, standard interni e convenzioni presenti in piattaforma;

## 2. Progettazione

- Proposizione di template che incapsulavano gli elementi del design system, consentendo la migrazione delle funzioni dal vecchio prodotto in modo semplice e fluida;
- Traduzione delle convenzioni specifiche del settore di Civic in un linguaggio orientato al browser, garantendo accessibilità e modelli di progettazione aggiornati rimanendo vicini al prodotto attuale;
- Definizione di un sistema di progettazione adattando la libreria PrimeNG al tono di voce del cliente e branding coordinato;

## 3. Product ownership (fase attuale)

- Contribuisco a definire la roadmap del prodotto, fornendo strumenti, metodologie e attività per ridefinire l'ambito del progetto, dare priorità al backlog e stabilire un quadro di sviluppo collaborativo (Scrum adattato alle esigenze del team);

- Sto gestendo la roadmap e la definizione delle priorità degli elementi arretrati, nonché la strategia di prodotto;
- Sto supervisionando le routine di allineamento, l'allineamento delle parti interessate tra il cliente e i consulenti e monitorando la velocità del team di sviluppo con i report corrispondenti;
- Esamino periodicamente lo sviluppo del frontend e segnala bug o discrepanze con l'interfaccia utente fornita.

# Risultato

Il design modulare è stato **implementato con successo**, garantendo che le pagine si aprano in modo pulito, visualizzando inizialmente solo il modulo di ricerca. La pagina si compone dinamicamente aggiungendo gradualmente i moduli necessari (widget) in base all'avanzamento dell'attività dell'utente, migliorando la concentrazione e l'efficienza.

L'accessibilità e la chiarezza sono state massimizzate. Ogni modello è ora accompagnato da un'etichetta di testo chiara, eliminando le precedenti icone ambigue e garantendo che i testi spieghino esplicitamente la funzione. Ciò elimina la necessità per l'operatore di richiamare o interpretare le funzioni, riducendo drasticamente gli errori e la curva di apprendimento.

I nuovi modelli sono stati riconosciuti **come veloci e funzionali dagli operatori specializzati di Civic**.

È stata creata una nuova architettura informativa predisposta per l'intelligenza artificiale, che è molto più orizzontale e ricercabile. Sono state stabilite linee guida per progettare nuovi schermi in futuro, qualora fossero necessarie funzionalità aggiuntive.

## Apprendimenti chiave

Il progetto è ancora in corso e devo ancora elaborare completamente tutte le lezioni apprese. Tuttavia, posso dire che:

- In ambienti senza una cultura del design, sia il contenuto che il modo in cui viene comunicato contano. I professionisti non legati al design non sono sempre abituati a discutere di un prodotto su cui hanno investito 25 anni.
- Guarda sempre il bicchiere mezzo pieno: anche se uno schermo è inaccessibile, obsoleto o mal posizionato, la logica aziendale e il flusso operativo potrebbero comunque essere eccellenti.

The image displays two screenshots of a web application interface, likely for managing traffic violations. The top screenshot shows a search results page with a table of results and a search filter section. The bottom screenshot shows a detailed view of a specific violation, including general data, location, vehicle information, and the selected appeal details.

**Search Results Table:**

	Num Bloc ↑↓	Cod Verb ↑↓	Data Rest ↑↓	Pers Rest ↑↓	Pers Cons ↑↓	Stato ↑↓	Data Cons ↑↓
<input type="checkbox"/>	8795	<a href="#">B/0176394</a>	06/07/2023	SANFILIPPO DANIELE	SANFILIPPO DANIELE	REGISTRATO	05/06/2023
<input type="checkbox"/>	8797	<a href="#">B/0176426</a>	05/07/2023	PASTORE FEDERICA	PASTORE FEDERICA	REGISTRATO	15/06/2023
<input type="checkbox"/>	8797	<a href="#">B/0176427</a>	05/07/2023	PASTORE FEDERICA	PASTORE FEDERICA	REGISTRATO	15/06/2023
<input type="checkbox"/>	8797	<a href="#">B/0176428</a>	05/07/2023	PASTORE FEDERICA	PASTORE FEDERICA	REGISTRATO	15/06/2023

**Search Filter Section:**

Ricerca: blocchetti, data infrazione (Verbali), 03/07/2023, 03/07/2023, blocchetti, serie (Verbali), B. Buttons: Cerca, Aggiungi filtro +.

**Search Results Summary:** Showing 1 to 10 of 29 entries. Page 1 of 10.

**Detail View - Dettaglio verbale:**

**Dati generali:** Serie: B, Numero verbale: 176396, Anno: 2023, cds: Codice della strada, Stato: ATTIVO, Numero prot: 10659, Anno prot: 2023.

**Dati luogo infrazione:** Data infrazione: 03/07/2023 18:50:00, Spec: SNC.

**Dati veicolo:** Soggetto: NO, Nazionalità: ITALIA, Modello: ANTARA.

**Dati accertatore/verbalizzanti:** Accertatore 1: SANFILIPPO DANIELE, Accertatore 2: PASTORE FEDERICA, Accertatore 3: [redacted].

**Detail View - Dettaglio Ricorso selezionato:**

**Dati generali:** Ente: Prefettura, Luogo: ENTE COMPETENZA, A mezzo: PROT. GEN. COMUNALE, Data Pres.: 16/04/2024, N. Prot.: 70, Anno Prot.: 2024. Data Prot.: 09/05/2024, Prot. Gen.: 35867, Data Prot. Gen.: 19/04/2024.

**Dati ricorrente:** Tipo Sog.: Trasgressore/Proprietario, Nomin.: SCANDURRA MARIA, CF/PI: SCNMRA69E69A028G. Nato a: ACIREALE, CT, 29/05/1969, Res. a: ACIREALE, CT. Tipo Cont.: Compunet, Esito: Consegnato a casa, Data Cont./Not.: 27/02/2024. Indirizzo: VIA CRISTOFORO COLOMBO 13.

Schermate della piattaforma ridisegnate, con widget ridotti a icona e aperti.

# Energy Manager UX Design

## Contesto

In **Building X** di Siemens, **Energy Manager** è un tool digitale per il monitoring e l'ottimizzazione dei consumi e della produzione energetica in portafogli immobiliari complessi.

## Ruolo

Ho lavorato al progetto come **Senior UX Designer**. Ho contribuito all'intero processo di design, dalla fase di analisi e convalida del concept fino alla progettazione dettagliata dell'interazione e all'handover agli sviluppatori.

## Attività

Ho collaborato con i **project manager** e i **product owner** per definire le priorità delle nuove funzionalità. Ho condotto ricerche sugli utenti tramite interviste e sondaggi per identificare le loro esigenze, i need e i pain point. Ho creato personas, mappato i **servizi da disegnare**, ho sviluppato l'architettura delle informazioni.

Ho progettato wireframe, prototipi e mockup per visualizzare i flussi degli utenti e le interfacce. Ho eseguito test di usabilità, raccolto feedback per convalidare i progetti e individuare eventuali problemi, iterato sulle soluzioni per ottimizzare l'accessibilità e l'usabilità. Mi sono coordinato con gli sviluppatori e gli stakeholder per garantire una corretta implementazione.

## Impatto

Ho presentato e discusso con gli sviluppatori la fattibilità dei componenti, tra cui:

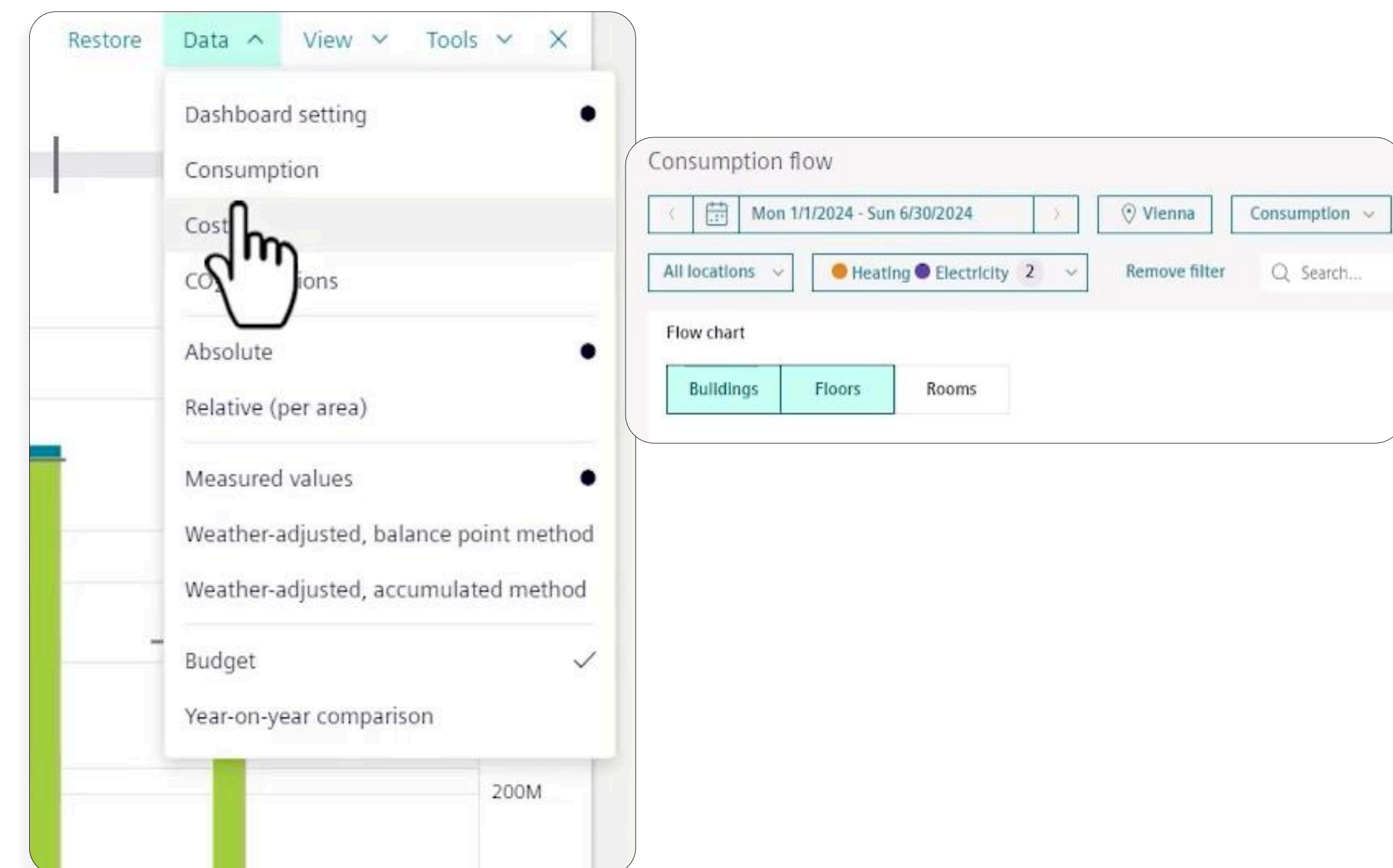
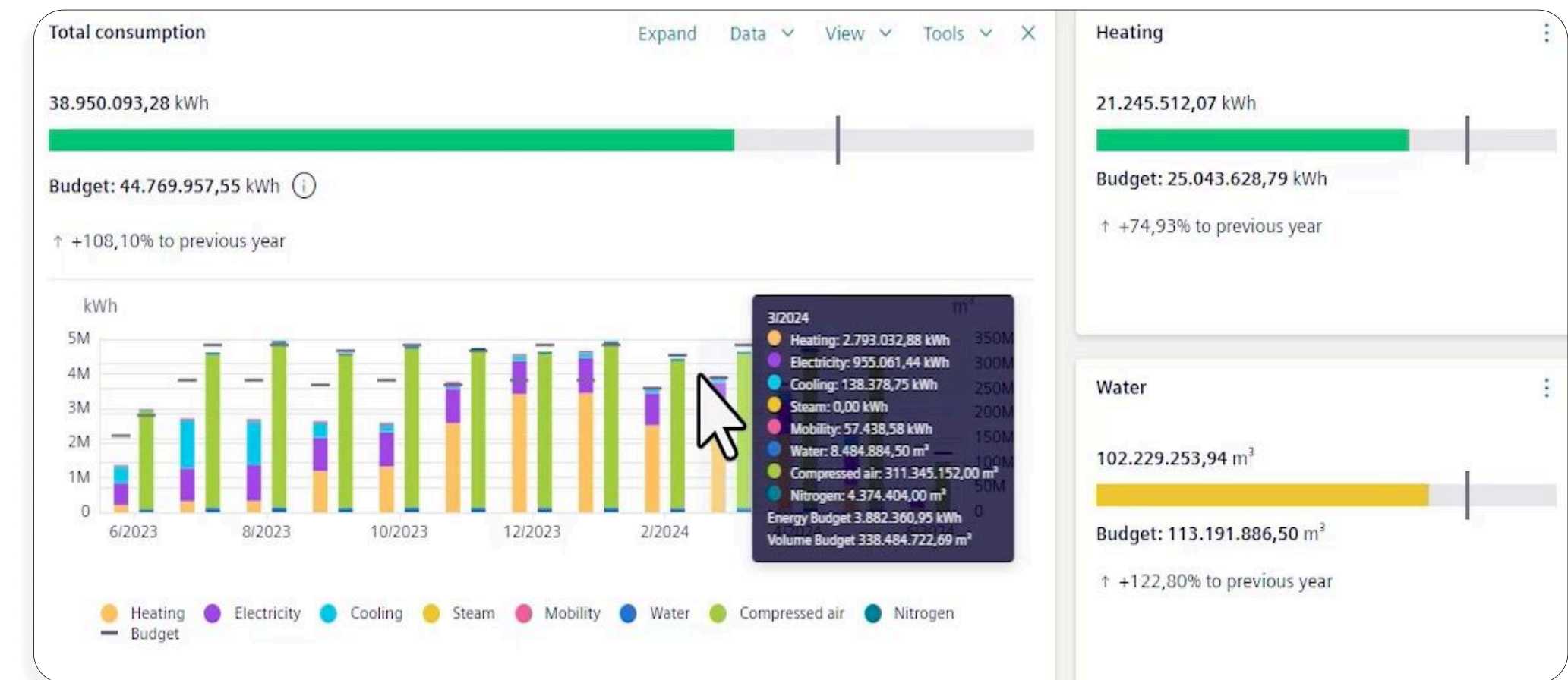
- Dashboard interattive e filtrabili con grafici;
- Vari componenti quali selettori di date, set di filtri e standard interni basati su forme e colori;
- Nuove sezioni, come dashboard o pannelli di gestione del sito;
- Processo end-to-end delle funzionalità relative alla dashboard di monitoraggio delle emissioni di Scope 1, 2 e 3, come richiesto per ottenere la certificazione ISO 14067;
- Garantito che l'implementazione front-end orrispondesse all'interfaccia utente fornita.

## Insegnamenti chiave

- Non dare sempre la priorità alla fattibilità nella progettazione; ciò che sembra impossibile è spesso realizzabile;
- Assicuratevi di **non reinventare la ruota**;
- Conserva alcuni prototipi delle idee stravaganti che proponi, anche se non verranno accettate. Altrimenti, per il portfolio, finirai per usare anche le schermate disponibili online.

## Come si collega a Snam?

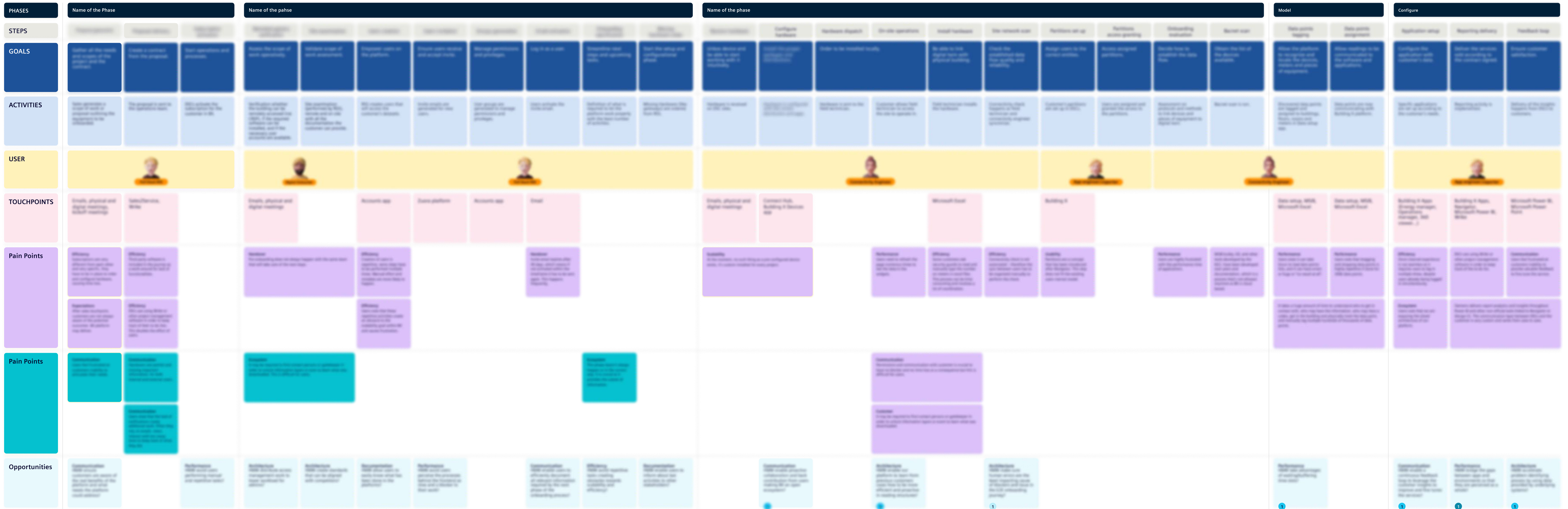
- Ho supportato la definizione dei brief, a partire dal business need;
- Ho raggiunto la fattibilità e la delivery delle funzionalità disegnate, lavorando a stretto contatto con i team di design system e di sviluppo;
- Ho verificato la corretta implementazione delle soluzioni disegnate.



Alcune schermate, disponibili al pubblico, relative a componenti su cui ho lavorato in particolare.

# Building X Mappatura onboarding

Building X Onboarding | Journey map (As-is)



La blueprint dell'intero processo di inserimento nell'edificio (qui raffigurata in parte) che ho realizzato.

# Piattaforma multiprodotto di Siemens per la gestione di smart grid e smart building.



Diversi template tratti dal report che ho presentato a vari stakeholder, tra cui l'executive summary.

## Impatto

**Per la prima volta**, tutti i player coinvolti nel processo di inserimento hanno potuto comprendere come i loro ruoli si inserissero nel flusso complessivo. I punti critici sono stati raggruppati in 5 cluster, ciascuna comprendente da 6 a 12 pain points. Le **13 domande progettuali emerse** hanno consentito ai team di risolvere in modo efficiente i problemi prioritari, con azioni concordate con gli stakeholder dei reparti aziendali di riferimento.



## Insegnamenti chiave

- Non dare per scontato di aver compreso ciò che il proprio interlocutore sta riferendo, **è meglio ricontrollare**. Soprattutto con ingegneri con oltre 25 anni di esperienza;
- Allineare gli stakeholder **durante il processo** previene sorprese, e favorisce un ambiente collaborativo;
- Un processo di ricerca approfondito richiede tempo per essere progettato e implementato, ma è un investimento.

## Come si collega a Snam?

- Si tratta di un progetto con un alto livello di complessità, per via degli argomenti e delle implicazioni tecniche;
- Ho collaborato con le diverse funzioni aziendali per comprendere al meglio le loro esigenze di business;
- Le deliverable di progetto consistono in una reportistica comprensibile da un pubblico ampio e di specializzazioni diverse.

# Building X Mappatura onboarding

## Contesto

Building X è una piattaforma multiprodotto di Siemens per la gestione delle smart grids e degli smart buildings, destinata principalmente alla clientela B2B. Nel portafoglio prodotti è presentata come la nuova soluzione cloud based.

## Ruolo

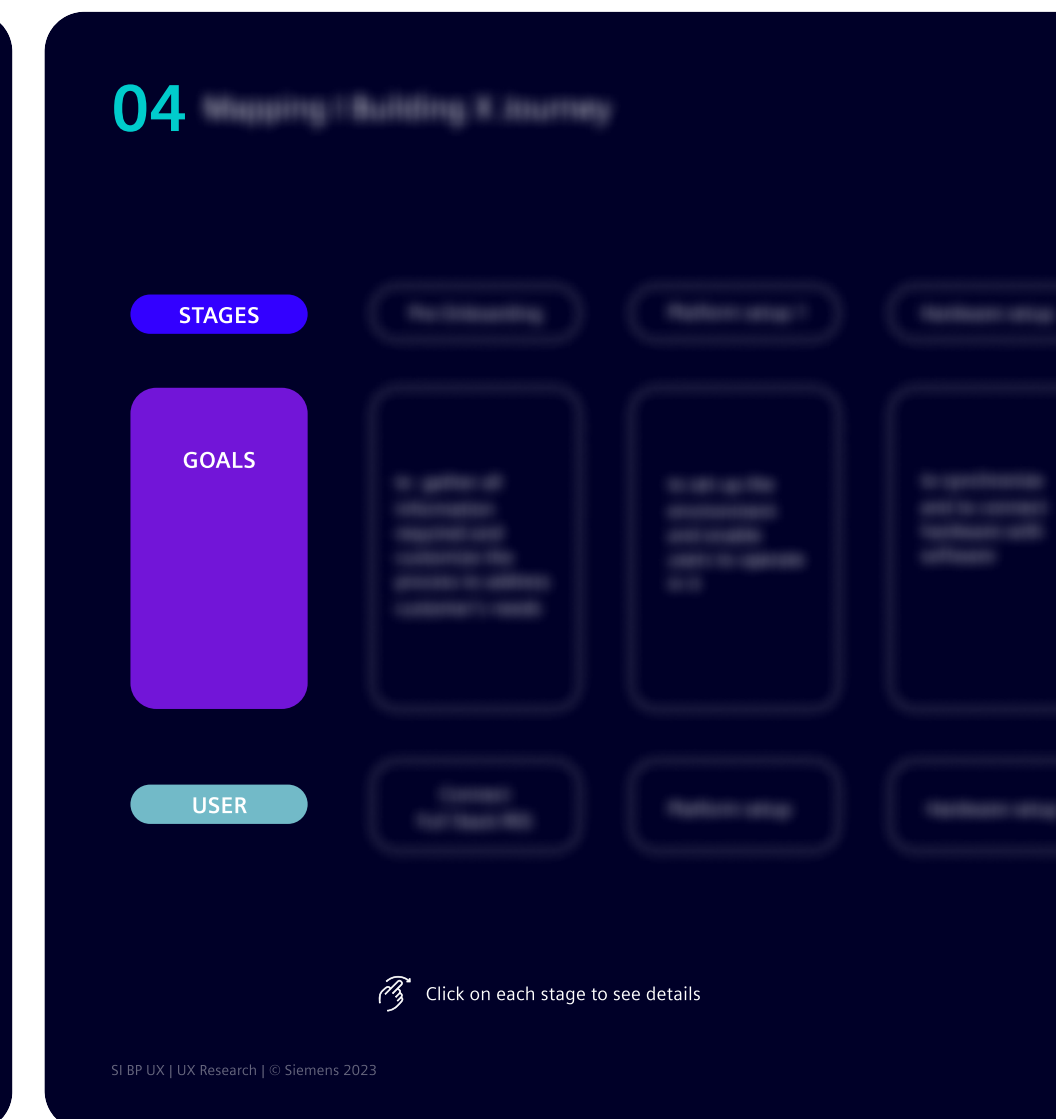
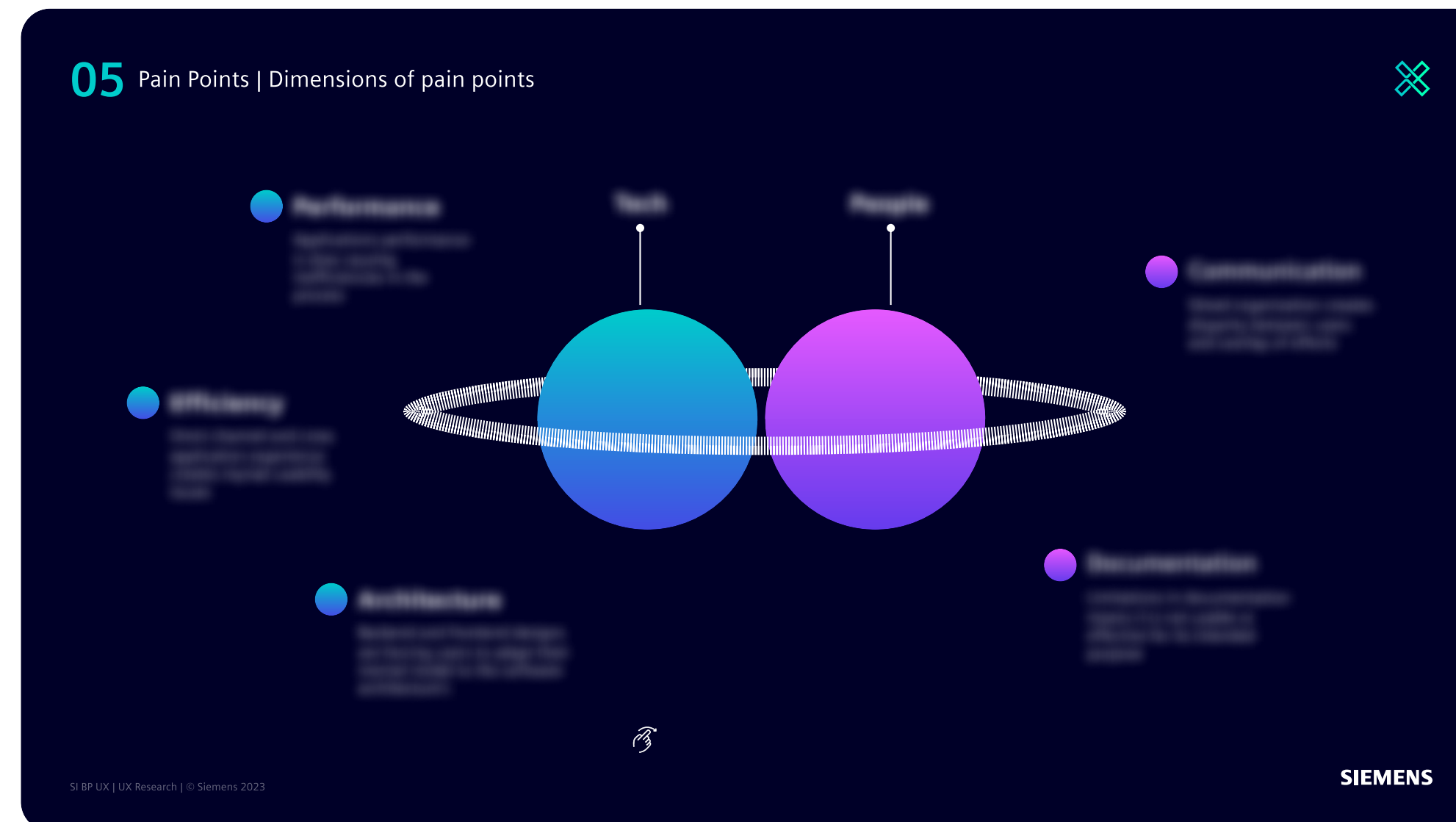
Ho ricoperto il ruolo di senior Researcher nel team User Experience.

## Attività

Ho proposto e realizzato le seguenti attività: **pianificazione della ricerca**, coordinamento delle parti interessate, kickoff meeting, elaborazione dei research plan, conduzione di ricerca sia sul campo che desk, mappatura della **service blueprint**, analisi qualitative e quantitative, **sintesi dei risultati** e proposta di nuove iniziative.

## Sfide

Non era mai stata effettuata prima una mappatura completa del flusso di onboarding per un edificio o un campus. Ho contattato e intervistato oltre 40 utenti in 3 continenti (USA, Africa, Europa) in varie regioni, coinvolgendo stakeholder provenienti da diverse divisioni aziendali (tra cui vendite, approvvigionamento, installazione, responsabili tecnici, sviluppatori). Il processo di razionalizzazione e mappatura dei flussi di onboarding è durato 6 mesi, la service map comprende 5 personas complementari.



Diversi modelli tratti dalla relazione che ho presentato a vari soggetti interessati, tra cui una sintesi concisa e di alto livello.

---

# Grazie per l'attenzione!

Non vedo l'ora di ricevere commenti e feedback. Sarei felice di connettermi e continuare la conversazione!

**Giorgio Messina**

(+39) 338 456 9770  
[giomessina.work@gmail.com](mailto:giomessina.work@gmail.com)  
[linkedin.com/in/giorgio-messina](https://www.linkedin.com/in/giorgio-messina)