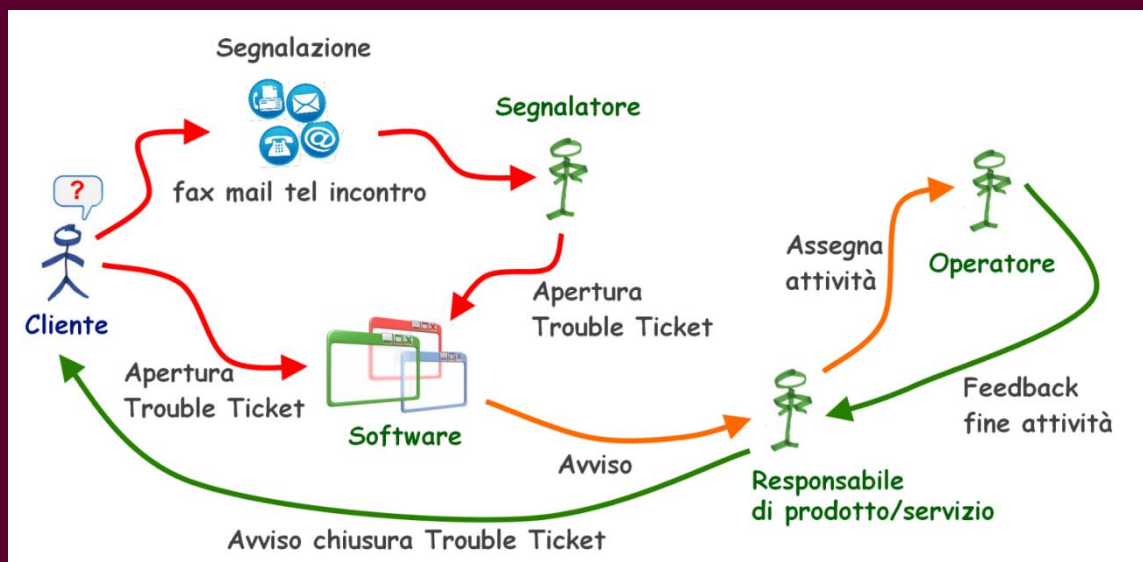


HELP DESK – BADI & KOKA



Sommario

Analisi	2
1. Tipologie di Utenti e Permessi	2
2. Gestione e Organizzazione dei Ticket	2
3. Sistema di FAQ	2
4. Modulo Competenze	3
5. Gestione Commenti	3
TEMPI DI CONSEGNA	3
RISORSE NECESSARIE	3
BUDGET	3
RISORSE	4
PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE	4
WBS	4
WBS verticale	5
GANT	5
MOCK UP	6
PROJECT CHARTER	7

Analisi

Il progetto Help Desk ha l'obiettivo di sviluppare e implementare un sistema di gestione delle segnalazioni tecniche e organizzative basato su ticketing per l'IIS Marconi Pieralisi. Il sistema mira a migliorare l'efficienza nella gestione delle segnalazioni, ridurre i tempi di risposta e aumentare la soddisfazione degli utenti.

Il sistema automatizza i processi di apertura, assegnazione, risoluzione e chiusura dei ticket, garantendo tracciabilità e organizzazione.

1. Tipologie di Utenti e Permessi

Il software prevede cinque tipologie di utenti, ciascuna con ruoli e permessi specifici, organizzati secondo una scala gerarchica:

Amministratori: Gestiscono i permessi degli utenti e configurano l'infrastruttura informativa.

Responsabili: Assegnano ticket agli operatori e possono risolverli direttamente. Gestiscono e aggiornano le FAQ.

Operatori: Risolvono i ticket assegnati, aggiornano lo stato delle attività e aggiungono commenti.

Segnalatori: Qualsiasi utente (docenti, studenti, personale ATA) che apre un ticket per sé o per altri utenti.

Docenti/Studenti/ATA: Non sono una categoria separata, ma costituiscono una sottoclasse dei segnalatori con possibilità di consultare le FAQ e inviare segnalazioni.

2. Gestione e Organizzazione dei Ticket

I ticket sono suddivisi in **ambiti**, assegnati a un responsabile per garantire una gestione mirata e organizzata. La struttura degli ambiti segue un'organizzazione gerarchica ad albero, consentendo suddivisioni specifiche (es. "Tecnologia" suddiviso in "Assistenza hardware" e "Supporto software").

Un ticket può appartenere a più ambiti contemporaneamente, favorendo una gestione intersettoriale. Vengono raccolti dati statistici sull'efficienza degli ambiti, con controlli automatici per evitare errori di assegnazione.

3. Sistema di FAQ

Per ottimizzare il supporto tecnico, il sistema include un modulo di FAQ con:

- Domande frequenti suddivise per categoria
- Possibilità di aggiornamento basato sulle segnalazioni comuni
- Meccanismo per aprire un ticket se la FAQ non risolve il problema
- Sistema di rating per valutare le risposte
- Motore di ricerca interno

Le FAQ riducono il carico di lavoro degli operatori e migliorano l'autonomia degli utenti.

4. Modulo Competenze

Il modulo Competenze permette di:

- Definire, gestire e ottimizzare le competenze necessarie
- Garantire un servizio di assistenza efficace e di qualità

5. Gestione Commenti

Il sistema di gestione commenti migliora la comunicazione tra utenti e operatori. Il modulo permette di:

- Inserire, visualizzare ed eliminare commenti sui ticket
- Mantenere uno storico delle conversazioni
- Integrare notifiche in tempo reale e autorizzazioni specifiche
- Espandere le funzionalità con allegati e immagini

TEMPI DI CONSEGNA

Progetto	15/03/2025
Soluzioni software	07/05/2025

RISORSE NECESSARIE

L'**hosting** è lo spazio che permette di rendere un sito web accessibile online. In questo caso, per un sito personale, si utilizza il piano **premium di Hostinger**, che offre **40 PHP worker**, **50 connessioni MySQL Max** e **300 database**, garantendo una gestione efficiente delle risorse. Inoltre, offre **sicurezza elevata** e **supporto 24/7**.

Per la creazione del sito, si usano editor di codice come **Visual Studio Code** o **Notepad++**, che permettono di sviluppare il sito da zero. I linguaggi utilizzati sono **C#** per la logica backend, **HTML** e **CSS** per la struttura e il design, e **PHP** e **JavaScript** per le funzionalità dinamiche del sito. Questi strumenti assicurano un sito personalizzato, sicuro e ben strutturato.


BUDGET

FIGURE PROFESSIONALI:

FASE	FIGURA PROFESSIONALE	ORE	€ AD ORA	€ TOTALI
Analisi del progetto	Project Manager	14	15,00 €	210,00 €
Budget del progetto	Business Analyst	8	8,00 €	64,00 €
Raggiungimento obiettivi	Project Manager	30	10,00 €	300,00 €
Realizzazione struttura Soluzione software	Software Developer	20	14,00 €	280,00 €
Realizzazione grafica Soluzione software	Software Designer	10	30,00 €	300,00 €
Test e controllo della Soluzione software	Software Developer	14	14,00 €	196,00 €
Rilascio Soluzione software Online	CEO	5	5,00 €	25,00 €

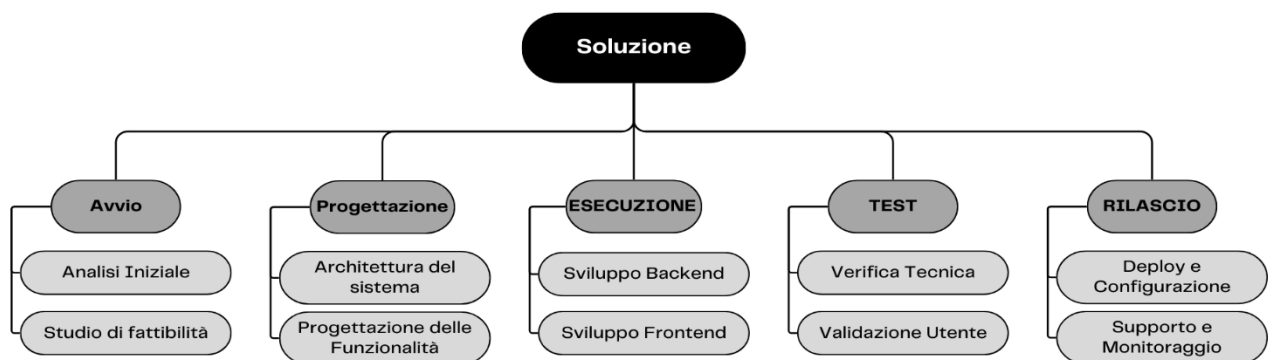
Etichette di riga	Somma di ORE	Somma di € TOTALI
Business Analyst	8	64,00 €
Project Manager	44	510,00 €
CEO	5	25,00 €
Software Designer	10	300,00 €
Software Developer	34	476,00 €
Totale complessivo	101	1375,00 €

RISORSE

Etichette di riga 	Somma di € AL MESE
Hosting nome di Dominio	20,00 € 3,00 €
Totale complessivo annuo	276,00 €

PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE

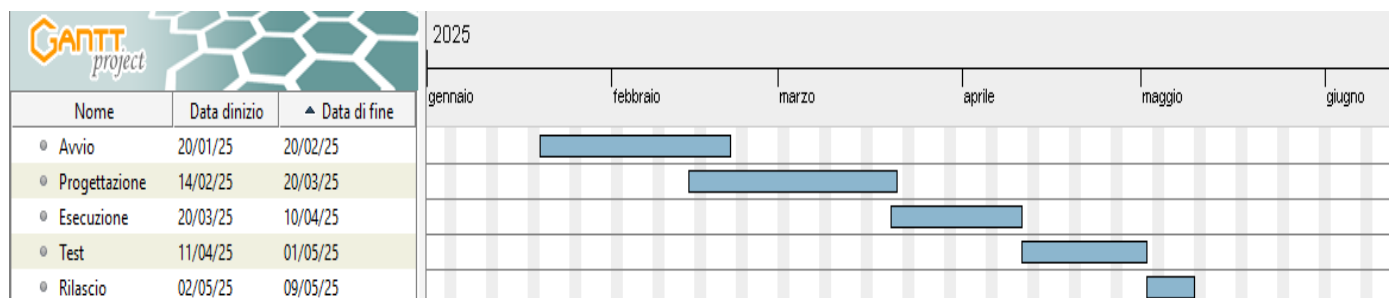
WBS



WBS verticale

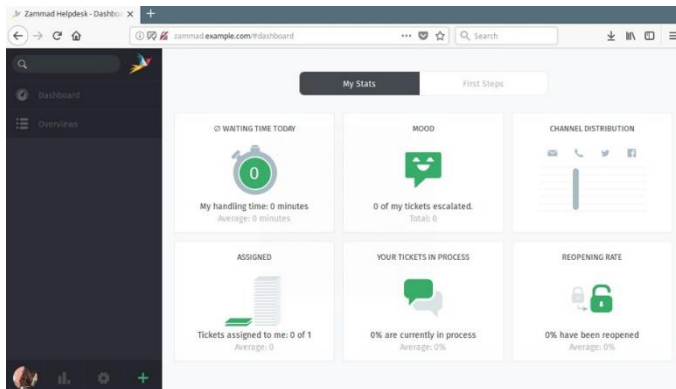
WB S	DESCRIZIONE	DURATA(gg)	ORE AL GIORNO
AVVIO			
1.1	Analisi Iniziale	16	4
1.2	Studio di fattibilità	8	3
PROGETTAZIONE			
2.1	Architettura del sistema	11	3
2.2	Progettazione delle Funzionalità	14	2
ESECUZIONE			
3.1	Sviluppo Backend	7	5
3.2	Sviluppo Frontend	8	5
TEST			
4.1	Verifica Tecnica	10	4
4.2	Validazione Utente	5	2
RILASCIO			
5.1	Deploy e Configurazione	4	3
5.2	Supporto e Monitoraggio	2	3

GANTT



MOCK UP

Menu operatore



Tickets

The screenshot shows a 'Tickets' section with a search bar and a list of tickets. The tickets are categorized by status: Unassigned, My open tickets, Open, Pending, On hold, Solved, Closed, Spam, and Trash. The list includes columns for requester, subject, assignee, status, and last message.

REQUESTER	SUBJECT	ASSIGNEE	STATUS	LAST MESSAGE
Emma Walt emma.walt@gmail.com	Sale question	Marcos	Open	14 Sep 2021
Bertina Webb bertinawebb@gmail.com	Spam	unassigned	Open	13 Sep 2021
Agnes agnes@company.com	Delivery status	Kate	Open	11 Sep 2021
James North jnorth@gmail.com	Payment issue	James	Open	08 Sep 2021
MasterHosting help@masterhosting.com	Login issue	Patrick	Open	05 Sep 2021
John Carmack jarmack@gmail.com	Payment error	Marcos	Open	04 Sep 2021
Darleen Ennis denis@yahoo.com	Product is in wrong size	Mike	Open	04 Sep 2021
Dyna Balock dynabalock@gmail.com	Coat is torn	Nile	Open	02 Sep 2021
Alyce Dunst alyce@yahoo.com	Payment issue	Mike	Open	01 Sep 2021

Ticket

The screenshot shows a detailed view of a ticket and an action rule configuration. The ticket details include client information, dates, and a list of attachments. The action rule configuration shows the rule name, description, and criteria for triggering the rule.

Ticket Details:

- Client: Austin, Texas, USA
- Department: Developers
- Assigned Tech: Dodger, Roger
- Ticket Type: Service Request
- Request Type: SolarWinds NPM Alert
- Subject: Alert me when a node goes down
- Request Detail: Node status is Down, One or more interfaces are Down.

Action Rule Info:

- Rule Name: CEO's Ticket - Bump
- Description: Ticket is from the CEO. Highest priority. Bump to top of queue.
- Criteria: Evaluate criteria... only when updated by a Tech, only when updated by a Client, every time, only if criteria did not match before the Ticket was updated, only all Ticket creation.

PROJECT CHARTER

OBIETTIVO		
Realizzare un sistema di supporto help desk per gli utenti di un'applicazione, che permetta di gestire richieste di assistenza, domande frequenti (FAQ), e monitorare lo stato delle richieste in tempo reale.		
PRINCIPALI DELIVERABLE		
Project Manager: pianificazione Progettazione: analisi e budget Progettazione: Mockup e WBS Esecuzione: realizzazione codice Esecuzione: realizzazione interfaccia grafica		
MILESTONE		
Definizione delle funzionalità chiave e analisi dei requisiti del sistema Sviluppo del piano di implementazione e programmazione del sistema Realizzazione del prototipo di interfaccia utente (UI) Test del sistema e ottimizzazione delle performance Rilascio della piattaforma live per l'uso da parte degli utenti e degli operatori		
TEMPISTICA PRELIMINARE		
FASE	DATA INIZIO	DATA FINE
Fase precedente	12/06/2024	20/01/2025
Avvio	20/01/2025	20/02/2025
Progettazione	14/02/2025	20/03/2025
Esecuzione	20/03/2025	10/04/2025
Test	11/04/2025	01/05/2025
Rilascio	02/05/2025	09/05/2025
STRUTTURA ORGANIZZATIVA		
Il team del progetto è costituito da: Project Manager: responsabile della gestione complessiva del progetto e del coordinamento tra i team Business Analyst: analisi dei requisiti e traduzione delle necessità degli utenti in specifiche tecniche Software Designer: progettazione dell'architettura del sistema Web Developer: sviluppo delle funzionalità front-end Software Developer: sviluppo delle funzionalità back-end e integrazione del sistema di help desk		
AUTORIZZAZIONE		
Approvato da:	Prof. Luca Fabbracci	15/03/2025