

DOCUMENTO ESTERNO



CARBON7TEAM

carbon7team@gmail.com

20 Giugno 2022

Organizzazione github: [Carbon7team](#)

Manuale Utente

v1.0.0

Redattori

Revisori

Filippo Brugnolaro

Adnan Latif Gazi

Sommario

Questo documento racchiude le istruzioni per l'utilizzo corretto dell'applicazione e della webapp.

Storico modifiche al documento

Legenda:

- +: Prima redazione di contenuto
- #: Estensione di contenuto
- [n]: Sezione n del documento

Versione	Operazione	Autore	Verificatore	Data
1.0.0	Approvazione Documento	Andan Latif Gazi	Adnan Latif Gazi	2022/06/20
0.1.0	Revisione Documento	Andan Latif Gazi	Adnan Latif Gazi	2022/06/20
0.0.5	# Remote Support [3] # Supprto Tecnico [4]	Filippo Brugnolaro	Adnan Latif Gazi	2022/05/15
0.0.4	# Introduzione [1] # Virtual Display [2]	Filippo Brugnolaro	Adnan Latif Gazi	2022/05/14
0.0.3	+ Introduzione [1] + Virtual Display [2]	Filippo Brugnolaro	Adnan Latif Gazi	2022/05/13
0.0.2	+ Introduzione [1] + Virtual Display [2]	Filippo Brugnolaro	Adnan Latif Gazi	2022/05/12
0.0.1	Generazione Documento	Filippo Brugnolaro	Filippo Brugnolaro	2022/05/11

Indice

1	Introduzione	4
1.1	Scopo del documento	4
1.2	Scopo del prodotto	4
1.3	Glossario	4
2	Virtual Display	5
2.1	Requisiti minimi di sistema	5
2.2	Installazione	5
2.3	Istruzioni all'uso	5
2.3.1	Gestione UPS	5
2.3.2	Visualizzazione dati	6
2.3.3	Filtraggio	6
2.3.4	Cambio lingua	6
2.3.5	Richiesta di assistenza	6
3	Remote Support	7
3.1	Requisiti minimi di sistema	7
3.1.1	Requisiti hardware	7
3.1.2	Browser	7
3.2	Istruzioni all'uso	7
3.2.1	Gestione disponibilità	7
3.2.2	Gestione richieste	8
3.2.3	Chiamata	8
4	Supporto tecnico	9

1 Introduzione

1.1 Scopo del documento

Il documento ha lo scopo di illustrare le istruzioni per l'utilizzo e le funzionalità fornite dall'applicazione. L'utente sarà quindi a conoscenza dei requisiti minimi necessari per il corretto funzionamento dell'applicazione (per gli utenti) e della webapp (per i tecnici).

1.2 Scopo del prodotto

Si prevede lo sviluppo di un sistema di assistenza, che garantisca supporto tecnico all'utente utilizzatore di dispositivi UPS. Tale sistema prevede sia la creazione di un applicativo, per monitorare lo stato del dispositivo UPS, sia di una piattaforma di sostegno che aiuti il tecnico nello svolgimento della sua mansione di assistenza.

1.3 Glossario

Per assicurare la massima trasparenza e fruibilità del documento, il *Carbon7team* ha deciso di stilare il *Glossario*. Qui verranno inseriti tutti i termini ambigui o relativi all'attività del progetto, che il gruppo individua come degni di nota. I termini qui presenti saranno identificati attraverso una 'G' a pedice.

2 Virtual Display

Di seguito verranno illustrate le informazioni riguardanti i requisiti minimi, i passi di installazioni e le principali funzionalità dell'applicazione.

2.1 Requisiti minimi di sistema

Si necessita di un dispositivo mobile (cellulare o tablet) con:

- dispositivo di input e output funzionanti;
- 2 GB di RAM;
- 100 MB di spazio di archiviazione libero;
- Android Lollipop 5.0.

2.2 Installazione

Per l'installazione dell'applicazione:

- scaricare il file APK fornito dall'azienda.
- installare seguendo la procedura guidata nel proprio dispositivo.

2.3 Istruzioni all'uso

Di seguito vengono illustrate alcune principali funzionalità dell'applicazione.

2.3.1 Gestione UPS

Appena si entra all'interno dell'applicazione è possibile:

1. creare un nuovo UPS;
2. modificare i dati UPS;
3. eliminare un UPS;
4. scegliere un UPS cliccandoci sopra.

Per la creazione:

- cliccare il pulsante **+** in basso a destra;
- immettere i dati dell'UPS;
- cliccare il pulsante di conferma.

Per la modifica:

- cliccare il pulsante *Modifica UPS*;
- modificare i dati;
- cliccare il pulsante di conferma.

Per l'eliminazione:

- cliccare il pulsante *Elimina UPS*;
- confermare l'eliminazione.

2.3.2 Visualizzazione dati

Per visualizzare i dati in maniera ordinata sono state create delle voci di menù apposite. Dunque per visualizzare i dati di interesse:

- cliccare nel menù a tendina in alto a sinistra;
- selezionare la voce di interesse (stati, allarmi, misurazioni).

Le misurazioni hanno anche delle sottocategorie che portano direttamente alle scelte dell'utente.

2.3.3 Filtraggio

Nelle sezioni dedicate agli stati e agli allarmi è possibile filtrare per riuscire a trovare più velocemente le informazioni di cui l'utente ha bisogno.

In particolare nelle tabelle in alto a destra:

- cliccare sul menù a tendina del filtro;
- selezionare la voce desiderata.

2.3.4 Cambio lingua

Per cambiare lingua dell'applicazione:

- aprire il menù nascosto in alto a destra;
- selezionare la voce *Impostazioni*;
- selezionare *Cambio lingua*;
- selezionare la lingua di interesse e confermare la scelta.

2.3.5 Richiesta di assistenza

Per richiedere assistenza tecnica:

- aprire il menù nascosto in alto a destra;
- selezionare la voce *Assistenza*;
- effettuare il login con le credenziali fornite dall'azienda al momento dell'acquisto del dispositivo;
- attendere la disponibilità di un tecnico.

Nel momento in cui un tecnico accetterà la richiesta verrà chiesto all'utente il permesso per l'utilizzo del microfono da parte dell'applicazione.

Durante la chiamata è possibile:

- disattivare il proprio audio;
- chiudere la chiamata.

Non appena la chiamata termina è necessario cliccare l'apposito pulsante di chiusura.

3 Remote Support

Di seguito verranno illustrate le informazioni riguardanti i requisiti minimi e le principali funzionalità della webapp.

3.1 Requisiti minimi di sistema

3.1.1 Requisiti hardware

Si necessita di un PC con:

- Windows 8 (o successivo) 64-bit;
- 8 GB RAM;
- schermo con risoluzione minima di 1920x1080;
- periferica di input/output audio.

Per quanto riguarda la connessione a internet il sistema è stato testato con una velocità minima di 20 Mb/s.

3.1.2 Browser

Di seguito vengono illustrate le specifiche minime per i browser

Browser	Versione
Microsoft Edge	12+
Google Chrome	28+
Mozilla Firefox	22+
Safari	11+
Opera	18+
Vivaldi	1.9+

Tabella 5: Versioni piattaforme supportate

3.2 Istruzioni all'uso

Di seguito vengono illustrate alcune principali funzionalità della webapp.

3.2.1 Gestione disponibilità

Cliccando nel menù a tendina in alto a destra è possibile per il tecnico decidere, senza effettuare il logout, se mettersi:

- *Disponibile*;
- *Non disponibile*.

Mettersi dunque nello stato *Non disponibile* implica che il tecnico non riceverà più richieste di assistenza finché non si rimetterà nello stato *Disponibile*.

3.2.2 Gestione richieste

Nel momento in cui riceve una richiesta di assistenza, il tecnico può decidere di:

- *Accettare la richiesta;*
- *Rifutare la richiesta.*

Nella parte sinistra verranno messi i dati del richiedente, mentre nella parte destra i pulsanti di accettazione o rifiuto.

3.2.3 Chiamata

Nel momento in cui viene accettata la richiesta, verrà richiesto il permesso di utilizzare il microfono. La schermata si suddivide in due parti:

- **Parte sinistra:** è possibile vedere i dati in real-time, con possibilità di utilizzare gli appositi filtri;
- **Parte destra:** è possibile visualizzare gli stati delle varie connessioni e gestire la chiamata potendo dunque:
 - Attivare/disattivare il proprio audio;
 - Chiudere la chiamata.

Chiaramente in questa fase la funzionalità riportata in §3.3.1 e il *logout* non sono disponibili.

4 Supporto tecnico

Nel caso venissero riscontrati malfunzionamenti, si prega di inviare una mail all'indirizzo:

carbon7team@gmail.com

Si chiede, al fine di gestire in maniera efficiente le eventuali segnalazioni, di seguire i modelli sottocitati:

- **Virtual Display:**

- *Oggetto:*
[VirtualDisplayUPS] "nome dell'evento da segnalare";
- *Corpo:*
 1. Data in cui il malfunzionamento è stato riscontrato;
 2. Descrizione del malfunzionamento;
 3. Dispositivo in cui è avvenuto il problema.
- *Allegato:*
è possibile allegare immagini per descrivere meglio il problema.

- **Remote Support:**

- *Oggetto:*
[RemoteSupportUPS] "nome dell'evento da segnalare";
- *Corpo:*
 1. Data in cui il malfunzionamento è stato riscontrato;
 2. Descrizione del malfunzionamento;
 3. Sistema operativo e browser in cui è avvenuto il problema.
- *Allegato:*
è possibile allegare immagini per descrivere meglio il problema.