



# Code7Crusaders

Software Development Team

## Manuale Utente

### Membri del Team:

Enrico Cotti Cottini, Gabriele Di Pietro, Tommaso Diviesti  
Francesco Lapenna, Matthew Pan, Eddy Pinarello, Filippo Rizzolo

| <b>Ver</b> | <b>Data</b> | <b>Redattore</b>   | <b>Verificatore</b> | <b>Descrizione</b>  |
|------------|-------------|--------------------|---------------------|---|
| 0.4        | 03/04/2025  | Gabriele Di Pietro | Filippo Rizzolo     | Aggiunte pagine riservate all'admin.                              |
| 0.3        | 01/04/2025  | Gabriele Di Pietro | Filippo Rizzolo     | Stesura del documento, componenti della webapp, aggiunte immagini |
| 0.2        | 29/03/2025  | Filippo Rizzolo    | Gabriele Di Pietro  | Stesura sezione 2 e 3 e correzione riferimenti                    |
| 0.1        | 1/03/2025   | Eddy Pinarello     | Filippo Rizzolo     | Prima stesura del documento                                       |

# Indice

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduzione</b>                       | <b>4</b>  |
| 1.1      | Scopo del manuale . . . . .               | 4         |
| 1.2      | Scopo del progetto . . . . .              | 4         |
| 1.3      | Glossario . . . . .                       | 4         |
| 1.4      | Riferimenti . . . . .                     | 4         |
| 1.4.1    | Normativi . . . . .                       | 4         |
| 1.4.2    | Informativi . . . . .                     | 4         |
| <b>2</b> | <b>Requisiti</b>                          | <b>5</b>  |
| 2.1      | Requisiti hardware . . . . .              | 5         |
| 2.2      | Requisiti software . . . . .              | 5         |
| <b>3</b> | <b>Istruzioni all'uso</b>                 | <b>6</b>  |
| 3.1      | Pagine User . . . . .                     | 6         |
| 3.1.1    | Landing page . . . . .                    | 6         |
| 3.1.2    | Pagina di Accesso . . . . .               | 6         |
| 3.1.3    | Pagina di Registrazione . . . . .         | 7         |
| 3.1.4    | Schermata iniziale . . . . .              | 7         |
| 3.1.5    | Schermata di conversazione . . . . .      | 8         |
| 3.1.6    | Pagina di Richiesta di Supporto . . . . . | 11        |
| 3.1.7    | Logout . . . . .                          | 11        |
| 3.2      | Pagine Admin . . . . .                    | 12        |
| 3.2.1    | Visualizza Metriche . . . . .             | 12        |
| 3.2.2    | Gestione Template . . . . .               | 12        |
| 3.2.3    | Assistenza Clienti . . . . .              | 14        |
| 3.2.4    | Gestione Documenti . . . . .              | 15        |
| <b>4</b> | <b>Funzioni aggiuntive</b>                | <b>17</b> |
| 4.1      | Layout Responsive e Tema Scuro . . . . .  | 17        |
| <b>5</b> | <b>Supporto</b>                           | <b>18</b> |

## Elenco delle tabelle

## Elenco delle figure

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | Schermata della landing page . . . . .            | 6  |
| 2  | Schermata della pagina di accesso . . . . .       | 6  |
| 3  | Schermata della pagina di registrazione . . . . . | 7  |
| 4  | Schermata iniziale . . . . .                      | 7  |
| 5  | Menù laterale . . . . .                           | 8  |
| 6  | Schermata della chat . . . . .                    | 9  |
| 7  | Elaborazione del messaggio . . . . .              | 9  |
| 8  | Visualizzazione risposta e feedback . . . . .     | 9  |
| 9  | Selezione domanda templetizzata . . . . .         | 10 |
| 10 | Conferma eliminazione chat . . . . .              | 10 |
| 11 | Feedback utente: like o dislike . . . . .         | 10 |
| 12 | Pagina di Assistenza . . . . .                    | 11 |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 13 | Invio Richiesta Assistenza Riuscita . . . . .          | 11 |
| 14 | Logout . . . . .                                       | 11 |
| 15 | Dashboard Metriche . . . . .                           | 12 |
| 16 | Gestione Template . . . . .                            | 12 |
| 17 | Aggiunta nuovo template . . . . .                      | 13 |
| 18 | Modifica Template . . . . .                            | 13 |
| 19 | Modifica ed Eliminazione template . . . . .            | 13 |
| 20 | Gestione Assistenza . . . . .                          | 14 |
| 21 | Informazioni richiesta . . . . .                       | 14 |
| 22 | Pagina Gestione Documenti . . . . .                    | 15 |
| 23 | Upload Documenti . . . . .                             | 15 |
| 24 | Inserimento file . . . . .                             | 16 |
| 25 | Conferma upload documenti . . . . .                    | 16 |
| 26 | Schermata pagina iniziale mobile tema chiaro . . . . . | 17 |
| 27 | Schermata pagina iniziale mobile tema scuro . . . . .  | 17 |

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo del manuale

Il seguente manuale ha lo scopo di fornire le informazioni necessarie al corretto utilizzo dell'assistente virtuale. È rivolto a tutti gli utenti interessati al suo utilizzo con l'obiettivo di fornire una guida dettagliata e ben strutturata sul suo funzionamento. Questo garantisce che gli utenti possano sfruttare al meglio le potenzialità.

## 1.2 Scopo del progetto

L'obiettivo principale del progetto è fornire un assistente virtuale in grado di supportare i clienti seguiti da *Ergon Informatica*. Questa soluzione mira a garantire un'assistenza costante agli utenti in difficoltà, riducendo il carico di lavoro degli operatori e migliorando l'efficienza del servizio. L'assistente virtuale è progettato per essere intuitivo e facile da utilizzare, assicurando un'interazione fluida e naturale con gli utenti. Il prodotto finale sarà un prototipo funzionante del sistema, che potrà essere successivamente perfezionato e ampliato in base ai feedback degli utenti e alle esigenze del mercato.

## 1.3 Glossario

Per evitare ambiguità e problemi di comprensione all'interno del documento, verrà presentato anche un glossario. Al suo interno, ogni termine presente sarà seguito da una descrizione che ne chiarirà il significato e sarà indicato applicando uno stile specifico:

- **Termino:** aggiungendo una "G" all'apice della parola;
- **Termino:** fornendo un link al glossario online;

## 1.4 Riferimenti

### 1.4.1 Normativi

- **Capitolato d'appalto C7:** LLM<sup>G</sup>: Assistente virtuale  
<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Progetto/C7.pdf>
- **Norme di Progetto<sup>G</sup>** v.2.0  
[https://code7crusaders.github.io/docs/PB/documentazione\\_interna/norme\\_di\\_progetto.html](https://code7crusaders.github.io/docs/PB/documentazione_interna/norme_di_progetto.html)
- **Regole del progetto didattico**  
<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Dispense/PD1.pdf>

### 1.4.2 Informativi

- **Analisi dei Requisiti<sup>G</sup>** v3.0  
[https://code7crusaders.github.io/docs/PB/documentazione\\_esterna/analisi\\_dei\\_requisiti.html](https://code7crusaders.github.io/docs/PB/documentazione_esterna/analisi_dei_requisiti.html)
- **Specifiche Tecniche v.1.0**  
[https://code7crusaders.github.io/docs/PB/documentazione\\_esterna/specifica\\_tecnica.html](https://code7crusaders.github.io/docs/PB/documentazione_esterna/specifica_tecnica.html)
- **Docker** [Ultima consultazione: 2025-04-01]  
<https://docs.docker.com/>

## 2 Requisiti

Per garantire un corretto funzionamento del prodotto è necessario rispettare alcuni requisiti minimi. Questi requisiti sono stati suddivisi in due categorie: hardware e software. La prima categoria riguarda le specifiche tecniche del computer o del dispositivo su cui verrà eseguito il programma, mentre la seconda si riferisce ai programmi e alle librerie necessarie per il corretto funzionamento dell'assistente virtuale. I requisiti minimi sono stati definiti in modo da garantire prestazioni ottimali e un'esperienza utente fluida. È importante notare che, sebbene il programma possa funzionare su dispositivi con specifiche inferiori, potrebbero verificarsi rallentamenti o malfunzionamenti. Pertanto, si consiglia di utilizzare un dispositivo che soddisfi o superi i requisiti minimi indicati di seguito.

### 2.1 Requisiti hardware

Poiché l'assistente virtuale è un'applicazione web, non sono richieste specifiche hardware particolari. Tuttavia, per garantire prestazioni ottimali, si consiglia di utilizzare un computer con le seguenti caratteristiche minime:

- **Processore:** Intel Core i5 o equivalente
- **RAM:** 8 GB
- **Spazio su disco:** 10 GB di spazio libero
- **Connessione a Internet:** necessaria per l'accesso ai servizi online e per il download delle librerie necessarie

### 2.2 Requisiti software

Poiché l'assistente virtuale è un'applicazione web, è necessario disporre di un browser aggiornato. Si consiglia l'utilizzo di uno dei seguenti browser (versioni minime consigliate):

- **Google Chrome** (versione 90 o superiore)
- **Mozilla Firefox** (versione 85 o superiore)
- **Microsoft Edge** (versione 90 o superiore)
- **Brave** (versione 1.76 o superiore)
- **Arc** (versione 1.0 o superiore)

### 3 Istruzioni all'uso

#### 3.1 Pagine User

##### 3.1.1 Landing page

All'avvio del prodotto verrà visualizzata la landing page, che presenta il logo dell'assistente virtuale e un messaggio di benvenuto. In questa fase, l'utente può scegliere di accedere al sistema.

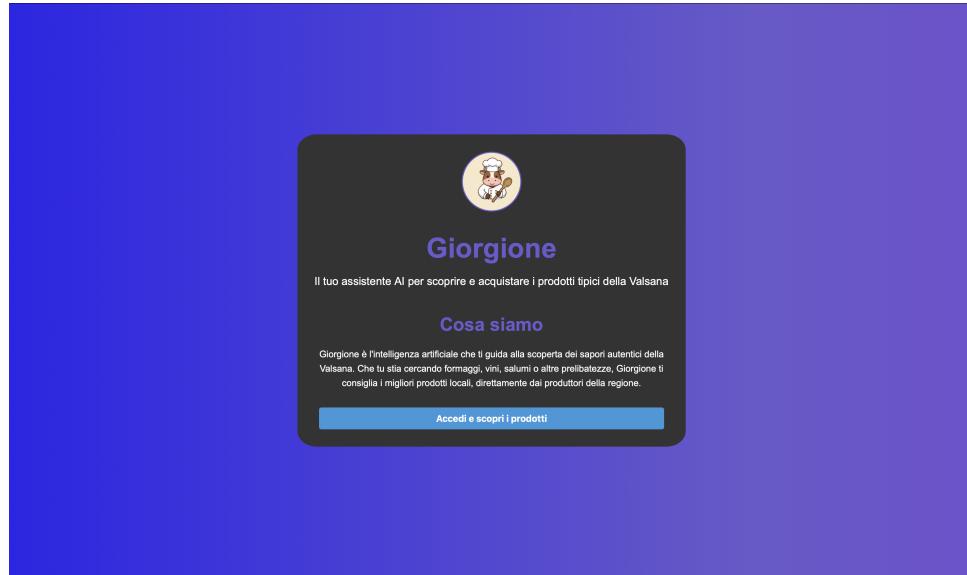


Figura 1: Schermata della landing page

##### 3.1.2 Pagina di Accesso

Cliccando sul bottone blu si passerà alla pagina di accesso, dove l'utente dovrà inserire le proprie credenziali (*username* e *password*) per autenticarsi.

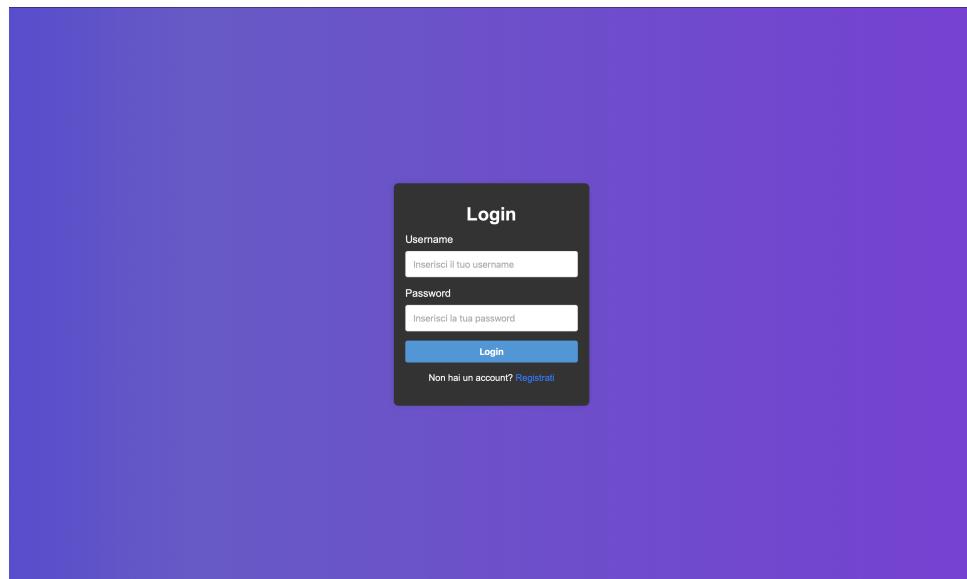


Figura 2: Schermata della pagina di accesso

### 3.1.3 Pagina di Registrazione

Nel caso in cui non si possieda un account, è possibile registrarsi dalla pagina di registrazione cliccando sul link presente nella pagina di autenticazione. L'utente dovrà inserire i campi obbligatori  $\{username; password; email; nome; cognome\}$  e, facoltativamente, il numero di telefono.

The registration form is titled "Registrazione". It includes the following fields:

- Username\***: Input field with placeholder "Inserisci il tuo username".
- Password\***: Input field with placeholder "Inserisci la tua password".
- Email\***: Input field with placeholder "Inserisci la tua email".
- Conferma Password\***: Input field with placeholder "Reinserisci la password".
- Nome\***: Input field with placeholder "Inserisci il tuo nome".
- Telefono (opzionale)**: Input field with placeholder "Inserisci il numero di telefono" and note "Formato: +39 012 3456789".
- Cognome\***: Input field with placeholder "Inserisci il tuo cognome".
- \* Campi Obbligatori**: A note indicating required fields.
- Registrati**: A blue "Registrati" button.
- Hai già un account? Accedi**: A link to log in if you already have an account.

Figura 3: Schermata della pagina di registrazione

### 3.1.4 Schermata iniziale

Una volta effettuato l'accesso, l'utente viene accolto da una schermata composta da una navbar superiore, una laterale e il contenuto principale. È possibile iniziare una conversazione inserendo il titolo e cliccando su "Inizia la conversazione".

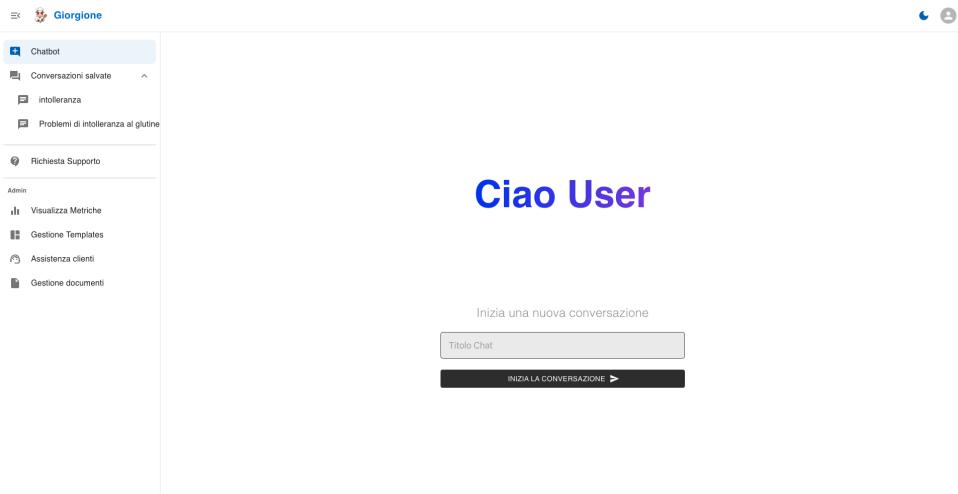


Figura 4: Schermata iniziale

### 3.1.5 Schermata di conversazione

Dalla schermata iniziale è possibile accedere alle conversazioni salvate tramite il menù laterale (aperto tramite menu hamburger, se chiuso).

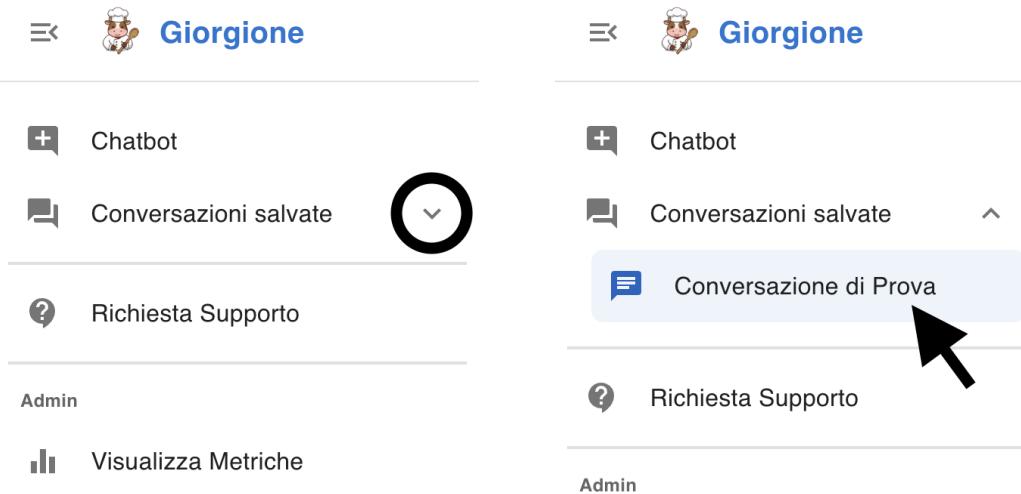


Figura 5: Menù laterale

Facendo riferimento alle figure 6 - 7 - 8 - 10 - 11, l'utente troverà i seguenti elementi:

- (1) Bottone per selezionare domande templetizzate (figura 9).
- (2) Casella di testo per scrivere il messaggio.
- (3) Nome della conversazione.
- (4) Bottone per eliminare la chat, mostra un pop-up di conferma (figura 10).
- (5) Pulsante invio, attivo solo se la casella contiene testo. Si può usare anche il tasto "invio" della tastiera.
- (6) Messaggio inviato dall'utente, visualizzato sulla destra con testo, data e ora di invio.
- (7) Stato di elaborazione della risposta da parte dell'assistente virtuale Giorgione, visibile sulla sinistra.
- (8) Risposta elaborata dal bot, visualizzata nella schermata della chat.
- (9) Possibilità per l'utente di fornire un feedback positivo o negativo sulla risposta ricevuta (figura 11).

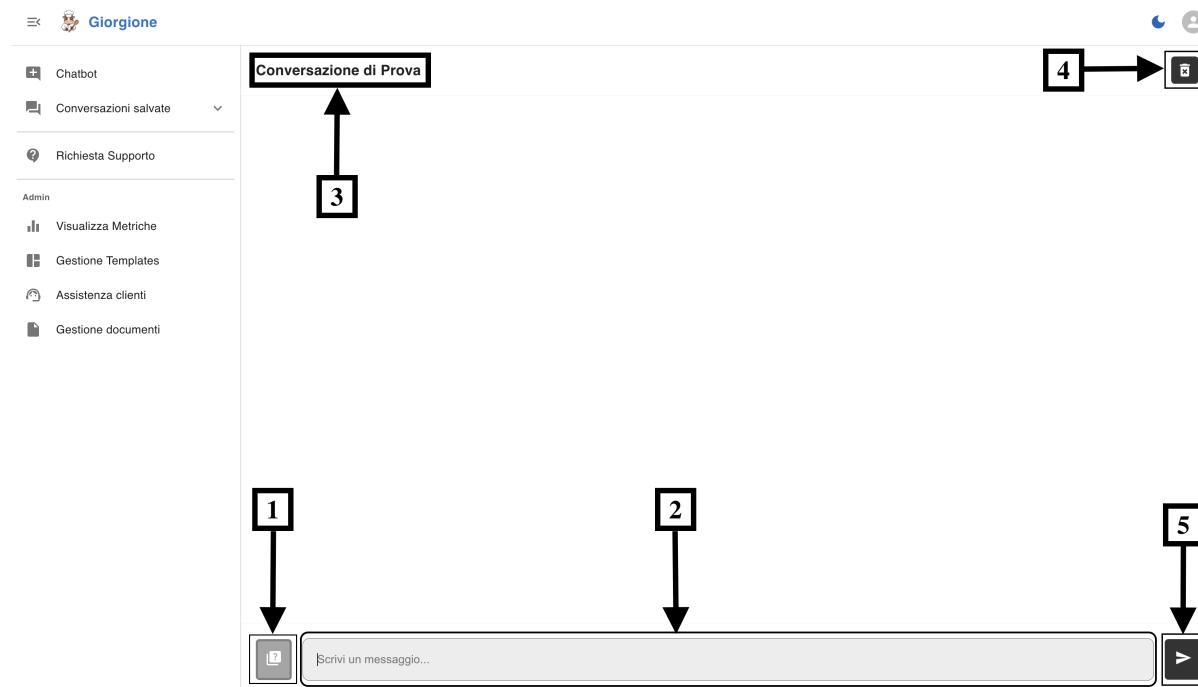


Figura 6: Schermata della chat

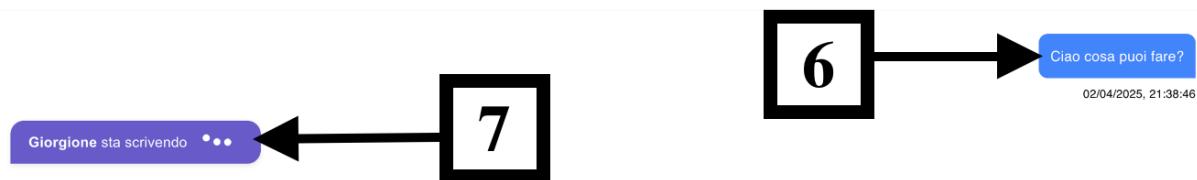


Figura 7: Elaborazione del messaggio

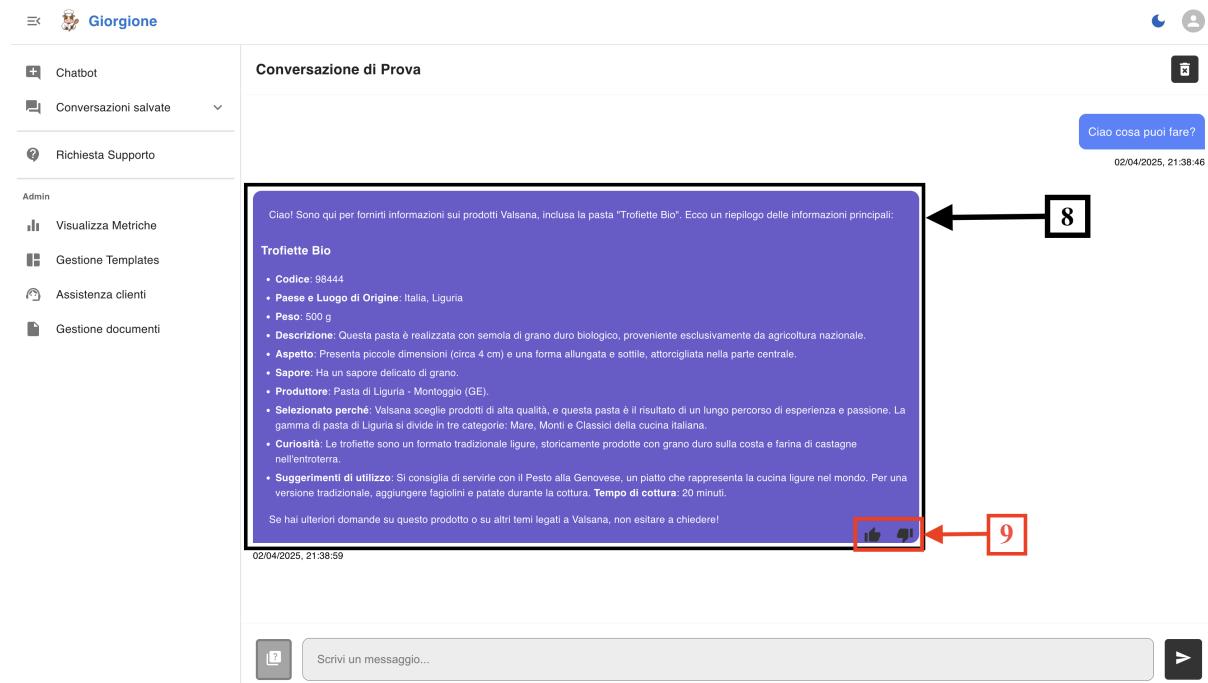


Figura 8: Visualizzazione risposta e feedback

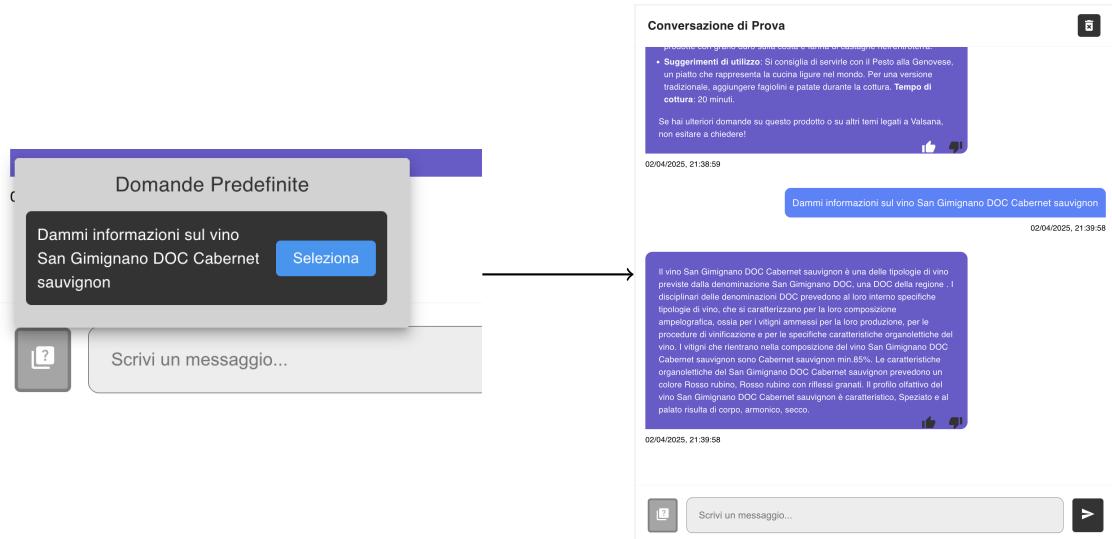


Figura 9: Selezione domanda templetizzata

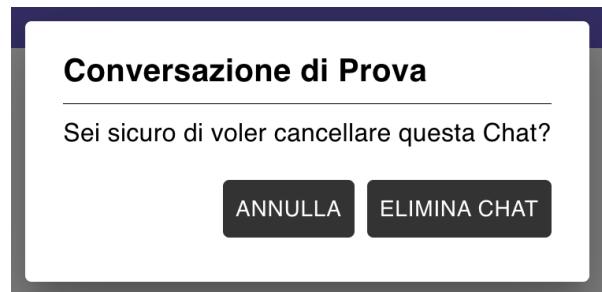


Figura 10: Conferma eliminazione chat



Figura 11: Feedback utente: like o dislike

### 3.1.6 Pagina di Richiesta di Supporto

Dal menù laterale si accede alla pagina "Richiesta Supporto" (1). L'utente può inviare una segnalazione inserendo oggetto (2), descrizione (3) e inviando tramite l'apposito bottone (4).

Figura 12: Pagina di Assistenza

### Contatta l'assistenza



Figura 13: Invio Richiesta Assistenza Riuscita

### 3.1.7 Logout

Cliccando sull'icona utente in alto a destra è possibile effettuare il logout e tornare alla pagina di login.

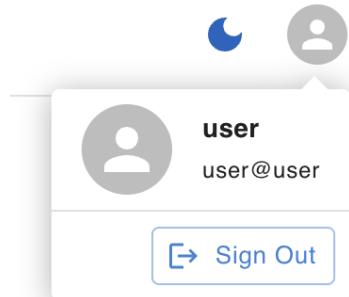


Figura 14: Logout

## 3.2 Pagine Admin

### 3.2.1 Visualizza Metriche

La dashboard delle metriche mostra like, dislike, numero totale di messaggi gestiti e la media dei rating sui messaggi.

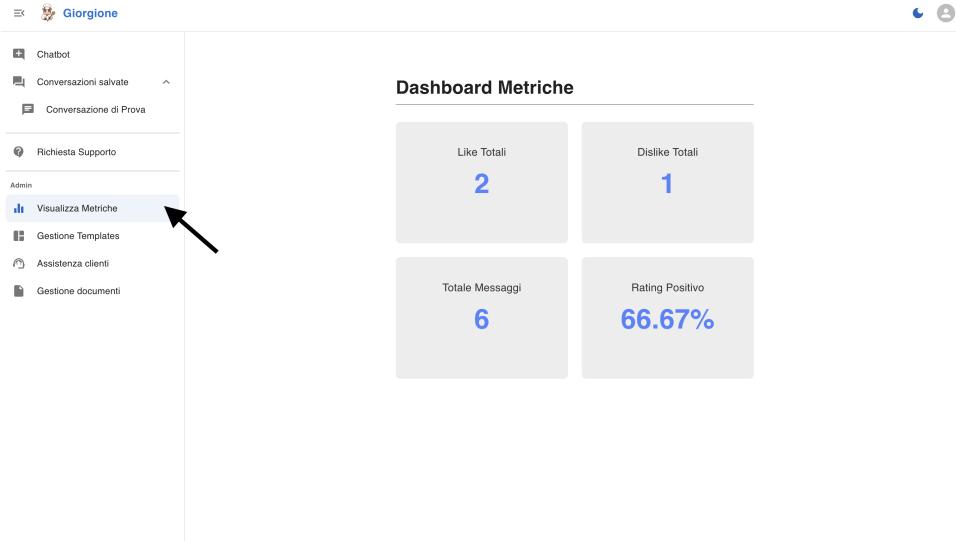


Figura 15: Dashboard Metriche

### 3.2.2 Gestione Template

Dalla voce "Gestione Template" (1) si accede all'elenco dei template creati.

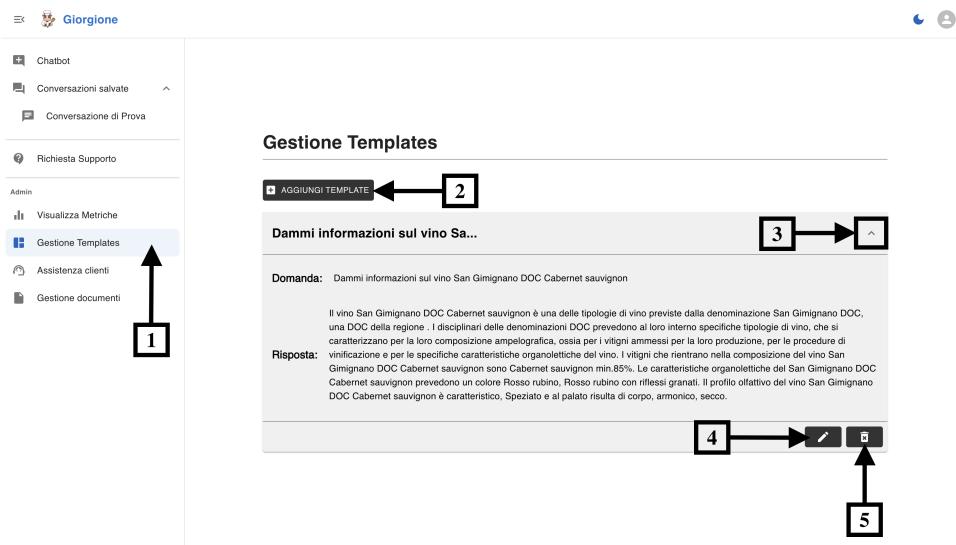


Figura 16: Gestione Template

Qui è possibile:

- (2) Aggiungere un nuovo template (figura 17).
- (3) Espandere il template per visualizzarne il contenuto.
- (4) Modificare il template (figura 18).
- (5) Eliminare il template (figura 19).

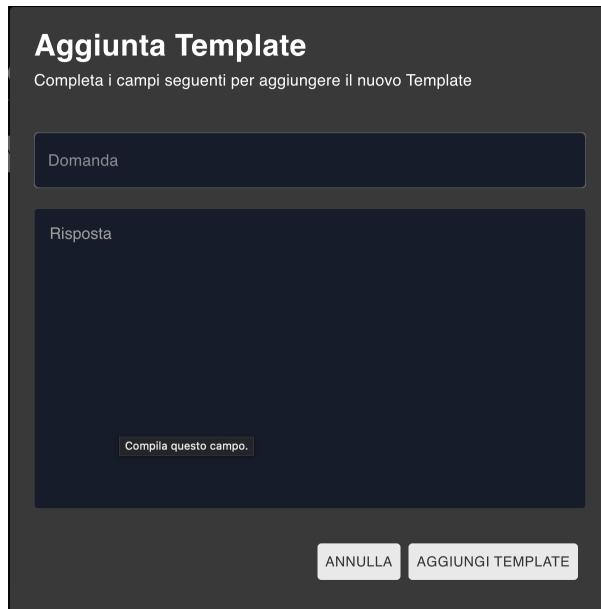


Figura 17: Aggiunta nuovo template

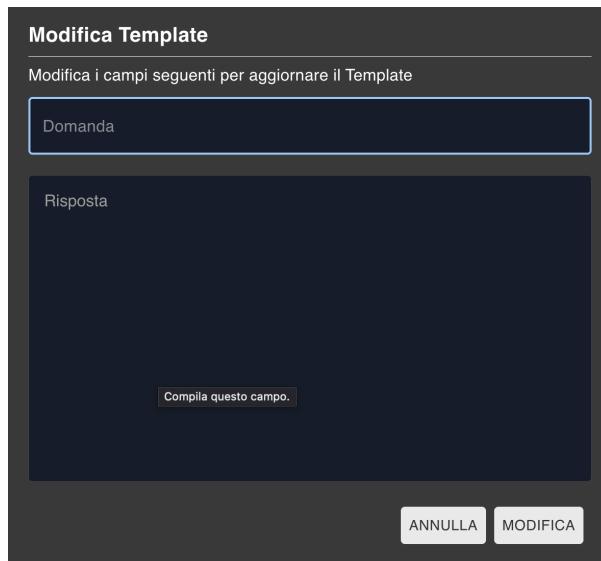


Figura 18: Modifica Template



Figura 19: Modifica ed Eliminazione template

### 3.2.3 Assistenza Clienti

Dalla voce "Assistenza clienti" (1) si accede alla pagina di gestione delle richieste di assistenza inviate dagli utenti. Qui l'admin può visualizzare lo stato delle richieste (2) e prenderle in carico (3).

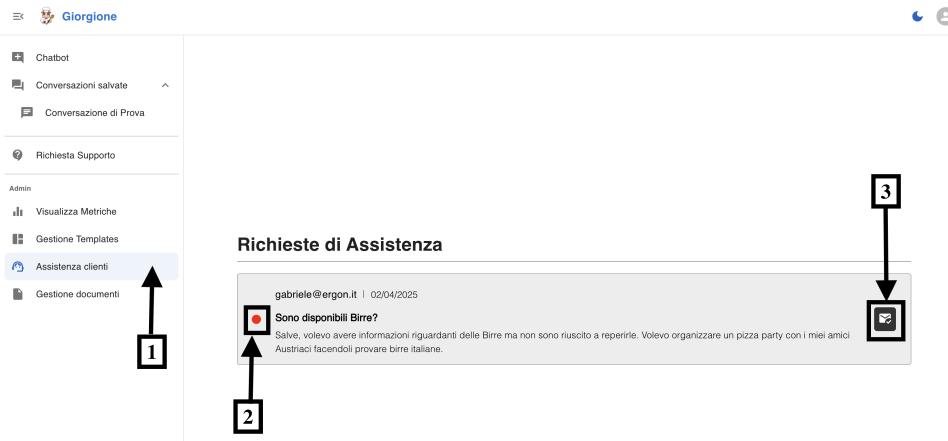


Figura 20: Gestione Assistenza

Per ogni singola richiesta viene visualizzato:

- Lo stato della richiesta:
  - **Rosso:** non gestita;
  - **Verde:** gestita;
- email
- data di invio da parte dell'utente
- oggetto della richiesta
- contenuto della richiesta

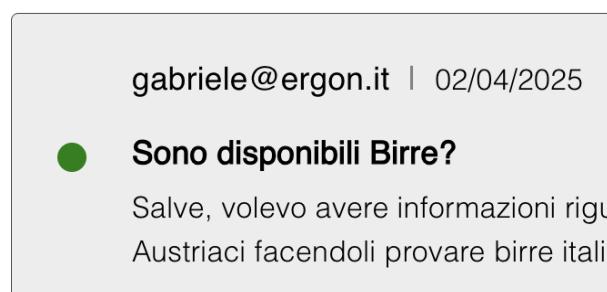


Figura 21: Informazioni richiesta

### 3.2.4 Gestione Documenti

L'admin può caricare documenti in formato .pdf e .txt per arricchire la conoscenza dell'assistente.

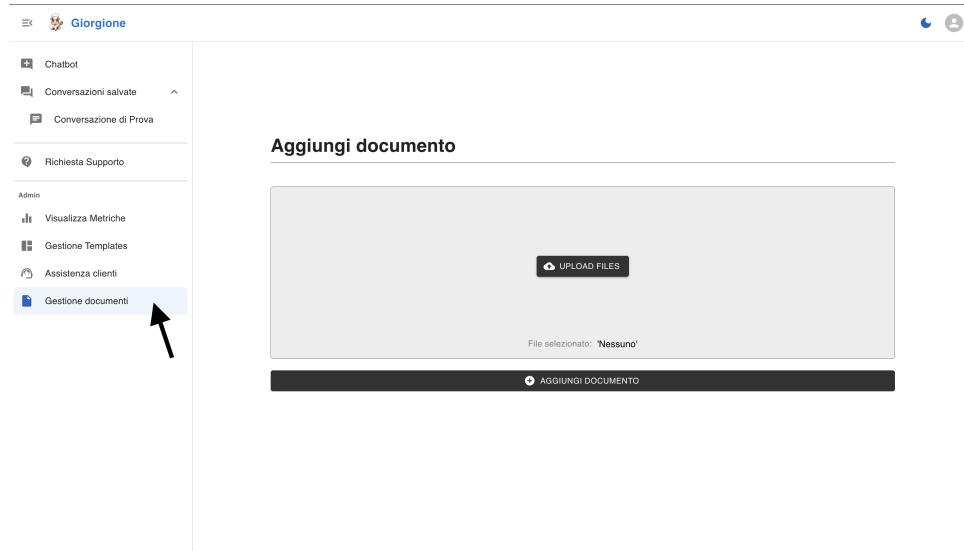


Figura 22: Pagina Gestione Documenti

Cliccando sul bottone "Upload files" (figura 23), si aprirà una finestra per selezionare i file dal dispositivo (figura 24). Una volta completata l'operazione, l'admin riceverà una notifica sull'esito del caricamento (figura 25).

### Aggiungi documento



Figura 23: Upload Documenti

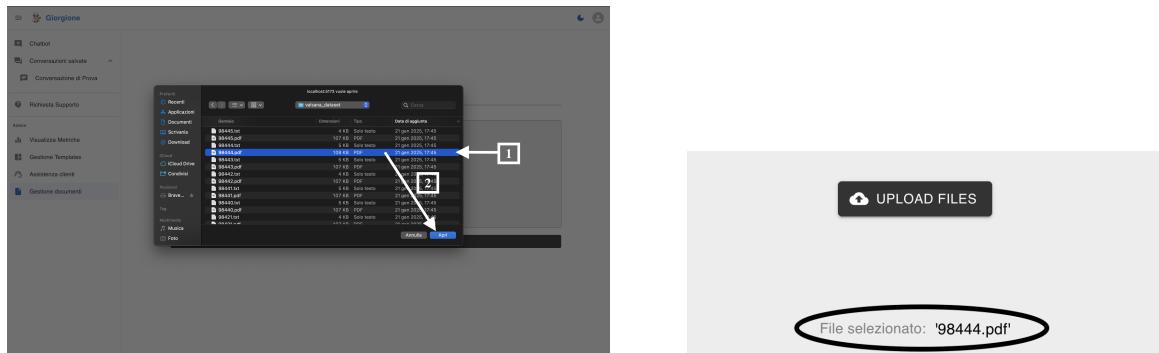


Figura 24: Inserimento file

### Aggiungi documento

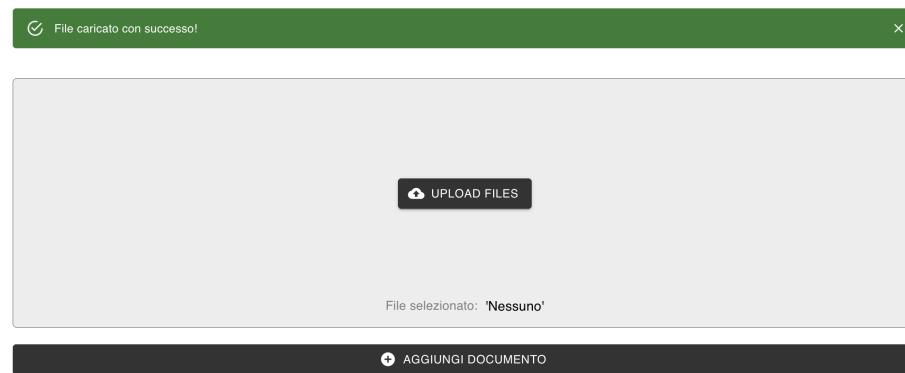


Figura 25: Conferma upload documenti

## 4 Funzioni aggiuntive

### 4.1 Layout Responsive e Tema Scuro

Il sito è stato ottimizzato per garantire un'esperienza utente fluida su dispositivi mobili tramite browser, grazie a un design completamente responsive. Ogni sezione del sito si adatta automaticamente alle dimensioni dello schermo, assicurando una visualizzazione ottimale. Inoltre, è stata implementata una funzionalità che consente agli utenti di alternare facilmente tra il tema chiaro e il tema scuro, offrendo una maggiore personalizzazione e comfort visivo.

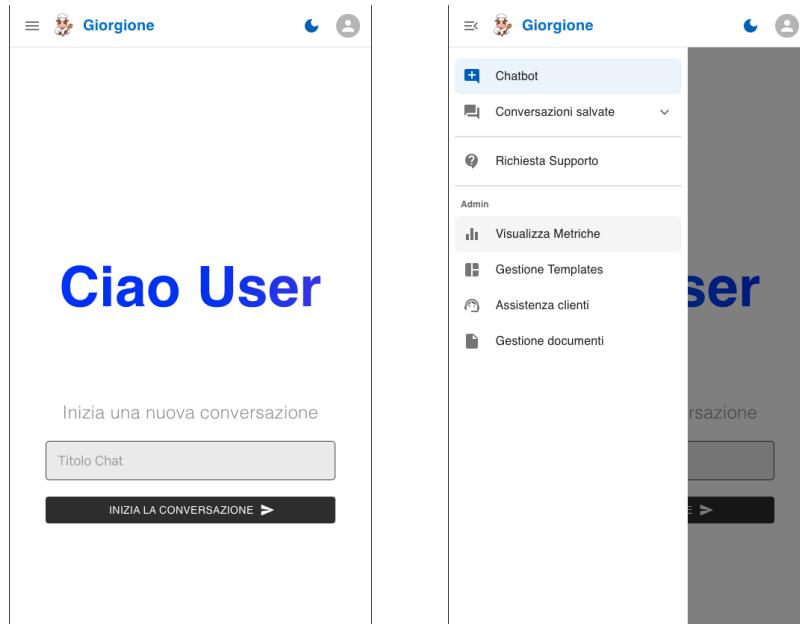


Figura 26: Schermata pagina iniziale mobile tema chiaro

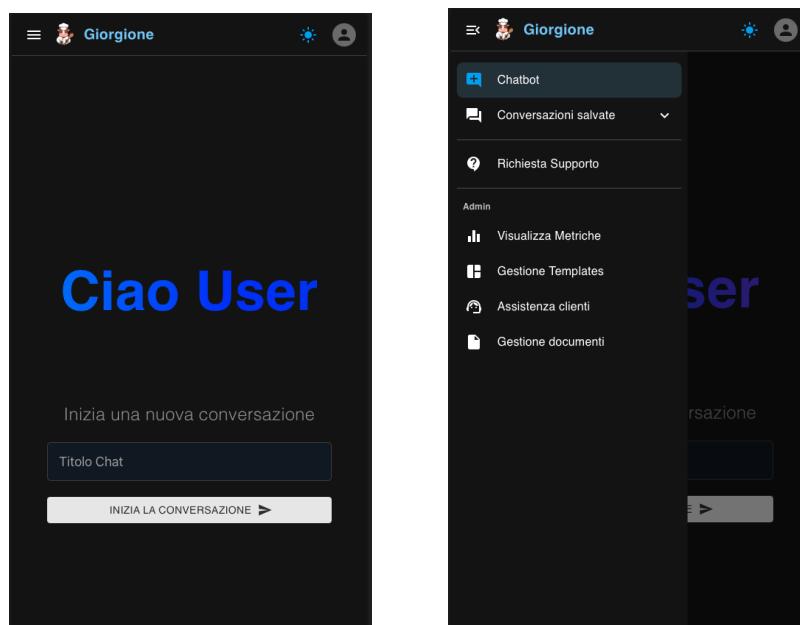


Figura 27: Schermata pagina iniziale mobile tema scuro

## 5 Supporto

Per assistenza tecnica o domande relative all'utilizzo dell'assistente virtuale, è possibile contattare il supporto tecnico di *Ergon Informatica* tramite la richiesta di supporto nella pagina dedicata o al nostro indirizzo mail:

code7crusaders@gmail.com

Per garantire un buon servizio che sia efficace e tempestivo, è importante fornire informazioni dettagliate sul problema riscontrato. Sarà nostro impegno rispondere in modo rapido e fornire assistenza per risolvere eventuali problemi o domande.