



# Code7Crusaders

Software Development Team

**Analisi Dei Requisiti**

## **Membri del Team:**

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

**Versioni**

<b>Ver</b>	<b>Data</b>	<b>Redattore</b>	<b>Verificatore</b>	<b>descrizione</b>
0.7	14/01/2024	Gabriele Di Pietro		Aggiunte tabelle Requisiti
0.6	17/12/2024	Enrico Cotti Cottini		Ridefinizione dell'architettura dopo un'analisi approfondita dei mezzi
0.5	16/12/2024	Gabriele Di Pietro	Enrico Cotti Cottini	Inizio stesura Requisiti
0.3	6/12/2024	Gabriele Di Pietro	Enrico Cotti Cottini	Aggiunti Casi D'Uso
0.2	20/11/2024	Enrico Cotti Cottini	Gabriele Di Pietro	Prima stesura del Documento

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
1.1	Scopo del documento . . . . .	5
1.2	Scopo del prodotto . . . . .	5
1.3	Glossario . . . . .	5
1.4	Approccio Incrementale . . . . .	5
1.5	Riferimenti . . . . .	5
1.5.1	Riferimenti normativi . . . . .	5
1.5.2	Riferimenti informativi . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Descrizione del prodotto</b>	<b>7</b>
2.1	Obiettivi del prodotto . . . . .	7
2.2	Architettura del prodotto . . . . .	7
2.3	Implementazione scelta: LLM e strumenti . . . . .	7
2.3.1	Scelta dell'LLM . . . . .	7
2.3.2	Pipeline di Implementazione . . . . .	8
2.3.3	Motivazione degli Strumenti Scelti . . . . .	8
2.4	Funzionalità del prodotto . . . . .	9
2.5	Tecnologie utilizzate . . . . .	9
2.6	Utenti finali . . . . .	10
<b>3</b>	<b>Casi d'uso</b>	<b>11</b>
3.1	Introduzione . . . . .	11
3.1.1	Codifica dei casi d'uso . . . . .	11
3.2	Elenco dei Casi d'uso . . . . .	12
3.2.1	U.C.1 Utilizza chat . . . . .	12
3.2.2	U.C.1.1 Scrivi Messaggio . . . . .	13
3.2.3	U.C.1.2 Visualizza Risposta . . . . .	14
3.2.4	U.C.1.4 Prodotto non trovato . . . . .	15
3.2.5	U.C.1.3 Seleziona Template . . . . .	16
3.2.6	U.C.2 Visualizza lista conversazioni . . . . .	17
3.2.7	U.C.2.1 Visualizza conversazione singola . . . . .	18
3.2.8	U.C.3 Login . . . . .	19
3.2.9	U.C.3.1 Inserisci Username . . . . .	20
3.2.10	U.C.3.2 Inserisci Password . . . . .	21
3.2.11	U.C.3.3 Password Errata . . . . .	22
3.2.12	U.C.3.4 Username Errato . . . . .	23
3.2.13	U.C.3.5 Caratteri non validi . . . . .	24
3.2.14	U.C.4 Sign Up . . . . .	25
3.2.15	U.C.4.1 Inserisci Username . . . . .	26
3.2.16	U.C.4.2 Inserisci Password . . . . .	27
3.2.17	U.C.4.3 Caratteri non Validi . . . . .	28
3.2.18	U.C.4.4 Username troppo lungo . . . . .	29
3.2.19	U.C.4.5 Password troppo lunga . . . . .	30
3.2.20	U.C.4.6 Username già presente . . . . .	31
3.2.21	U.C.5 Salva Chat . . . . .	32
3.2.22	U.C.5.1 Memoria Piena . . . . .	33
3.2.23	U.C.6 Feedback Chat . . . . .	34

3.2.24	U.C.7 Configurazione Template Domande e Risposte . . . . .	35
3.2.25	U.C.7.1 Creazione di un nuovo template . . . . .	36
3.2.26	U.C.7.2 Modifica di un template esistente . . . . .	37
3.2.27	U.C.7.3 Elimina un template esistente . . . . .	38
3.2.28	U.C.7.4 Controllo Validità Formato . . . . .	39
3.2.29	U.C.8 Monitoraggio delle Prestazioni del Sistema . . . . .	40
3.2.30	U.C.8.1 Visualizzazione delle metriche generali . . . . .	41
3.2.31	U.C.8.2 Visualizzazione Feedback Utenti . . . . .	42
3.2.32	U.C.9 Gestione Database Relazionale Dati Aziendali . . . . .	43
3.2.33	U.C.9.1 Importazione di Dati . . . . .	44
3.2.34	U.C.9.2 Validazione Formato . . . . .	45
3.2.35	U.C.9.3 Esportazione di Dati . . . . .	46
3.2.36	U.C.10 Elimina Chat . . . . .	47
3.2.37	U.C.11 Riprendi Conversazione . . . . .	48
3.2.38	U.C.12 Gestione richieste Contatti . . . . .	49
3.2.39	U.C.12.1 Risposta alla Richiesta dall'amministratore . . . . .	50
3.2.40	U.C.12.2 Cambio stato richiesta . . . . .	51
3.2.41	U.C.13 Invio Richiesta a un Operatore Umano . . . . .	52
<b>4</b>	<b>Requisiti</b>	<b>53</b>
4.1	Classificazione dei requisiti . . . . .	53
4.2	Fonti dei requisiti . . . . .	53
4.3	Codifica dei requisiti . . . . .	53
4.4	Requisiti funzionali . . . . .	55
4.5	Requisiti qualitativi . . . . .	57
4.6	Requisiti di vincolo . . . . .	58
4.6.1	Requisiti sistema operativo . . . . .	58
4.6.2	Requisiti di prestazione . . . . .	58
4.6.3	Requisiti di sicurezza . . . . .	58
4.7	Tracciamento . . . . .	59
4.7.1	Requisito - Fonte . . . . .	59

## Elenco delle tabelle

1	Requisiti funzionali . . . . .	56
2	Requisiti qualitativi . . . . .	57
3	Requisiti di vincolo . . . . .	58
4	Requisito - Fonte . . . . .	60

## Elenco delle figure

1	Architettura del prodotto . . . . .	9
2	Logo di OpenAI . . . . .	10
3	Logo di LangChain . . . . .	10
4	U.C.1 Utilizza Chat . . . . .	12
5	U.C.1.1 Scrivi messaggio . . . . .	13
6	U.C.1.2 Visualizza Risposta . . . . .	14
7	U.C.1.4 Prodotto non trovato . . . . .	15

8	U.C.1.3 Seleziona Template . . . . .	16
9	U.C.2 Visualizza lista conversazioni . . . . .	17
10	U.C.2.1 Visualizza conversazione singola . . . . .	18
11	U.C.3 Login . . . . .	19
12	U.C.3.1 Inserisci Username . . . . .	20
13	U.C.3.2 Inserisci Password . . . . .	21
14	U.C.3.3 Password errata . . . . .	22
15	U.C.3.4 Username Errato . . . . .	23
16	U.C.3.5 Caratteri non validi . . . . .	24
17	U.C.4 Sign Up . . . . .	25
18	U.C.4.1 Inserisci Username . . . . .	26
19	U.C.4.2 Inserisci Password . . . . .	27
20	U.C.4.3 Caratteri non validi . . . . .	28
21	U.C.4.4 Username troppo lungo . . . . .	29
22	U.C.4.5 Password troppo lunga . . . . .	30
23	U.C.4.6 Username già presente . . . . .	31
24	U.C.5 Salva Chat . . . . .	32
25	U.C.5.1 Memoria Piena . . . . .	33
26	U.C.6 Feedback chat . . . . .	34
27	U.C.7 Configurazione Template Domande e Risposte . . . . .	35
28	U.C.7.1 Creazione di un nuovo template . . . . .	36
29	U.C.7.2 Modifica di un template esistente . . . . .	37
30	U.C.7.3 Elimina un template esistente . . . . .	38
31	U.C.7.4 Controllo Validità Formato . . . . .	39
32	U.C.8 Monitoraggio delle Prestazioni del Sistema . . . . .	40
33	U.C.8.1 Visualizzazione delle metriche generali . . . . .	41
34	U.C.8.2 Visualizzazione Feedback Utenti . . . . .	42
35	U.C.9 Gestione Database Relazionale Dati Aziendali . . . . .	43
36	U.C.9.1 Importazione di Dati . . . . .	44
37	U.C.9.2 Validazione Formato . . . . .	45
38	U.C.9.3 Esportazione di Dati . . . . .	46
39	U.C.10 Elimina Chat . . . . .	47
40	U.C.11 Riprendi Conversazione . . . . .	48
41	U.C.12 Gestione richieste Contatti . . . . .	49
42	U.C.12.1 Risposta alla Richiesta dall'amministratore . . . . .	50
43	U.C.12.2 Cambio Stato Richiesta . . . . .	51
44	U.C.13 Invio Richiesta a un Operatore Umano . . . . .	52

# 1 Introduzione

## 1.1 Scopo del documento

Questo documento mira a offrire una panoramica dettagliata del prodotto, delineando i bisogni degli utenti in base alle diverse categorie individuate durante l'analisi del capitolato e gli incontri con il committente. L'obiettivo è identificare chiaramente tutti i requisiti e gli attori coinvolti nel sistema software, garantendo una descrizione accurata delle componenti del programma e una visione strutturata delle attività da svolgere.

## 1.2 Scopo del prodotto

Lo scopo del prodotto è realizzare un **Assistente Virtuale basato su LLM**, per supportare aziende produttrici di bevande nel fornire informazioni dettagliate e personalizzate sui loro prodotti. Il sistema si rivolge principalmente ai proprietari di locali, consentendo loro di ottenere risposte rapide e precise su caratteristiche, disponibilità e dettagli delle bevande, come se interagissero con uno specialista umano.

L'obiettivo è sostituire e migliorare il supporto degli specialisti tradizionali, rendendo le informazioni accessibili 24/7 tramite una **web app** intuitiva. Questa piattaforma permetterà agli utenti di formulare domande in linguaggio naturale e ricevere risposte pertinenti, basate sui dati forniti dalle aziende.

Il sistema sarà progettato per garantire flessibilità e scalabilità, integrando dati relativi ai prodotti nei database aziendali e utilizzando le capacità avanzate di un LLM per comprendere e generare risposte personalizzate. Questo approccio semplificherà il processo decisionale per i clienti, migliorando l'efficienza operativa delle aziende e offrendo un'esperienza utente fluida e moderna.

## 1.3 Glossario

Per garantire una chiara comprensione della terminologia utilizzata nel documento, è stato predisposto un *Glossario* in un file dedicato. Questo strumento serve a evitare ambiguità nella definizione dei termini impiegati nell'attività progettuale, offrendo descrizioni precise e condivise.

## 1.4 Approccio Incrementale

Questo documento è stato elaborato seguendo un approccio incrementale, consentendo di apportare modifiche in modo agile nel tempo, in base alle necessità concordate tra il gruppo di lavoro e il proponente. Di conseguenza, la versione attuale non deve essere considerata come definitiva o completa.

## 1.5 Riferimenti

### 1.5.1 Riferimenti normativi

- **Capitolato C7 LLM: ASSISTENTE VIRTUALE**  
<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Progetto/C7.pdf>
- **Regolamento del progetto didattico**  
<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Dispense/PD1.pdf>
- **Norme di Progetto v.1.0**  
[https://code7crusaders.github.io/docs/RTB/documentazione\\_interna/norme\\_di\\_progetto.html](https://code7crusaders.github.io/docs/RTB/documentazione_interna/norme_di_progetto.html)

### 1.5.2 Riferimenti informativi

- **Slide Corso Ingegneria del software: Analisi dei Requisiti**  
<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Dispense/T05.pdf>
- **Slide Corso Ingegneria del software: Diagrammi delle classi**  
<https://www.math.unipd.it/~rcardin/swea/2023/Diagrammi%20delle%20Classi.pdf>
- **Slide Corso Ingegneria del software: Diagrammi dei casi d'uso**  
<https://www.math.unipd.it/~rcardin/swea/2022/Diagrammi%20Use%20Case.pdf>
- **Glossario**  
[https://code7crusaders.github.io/docs/RTB/documentazione\\_interna/glossario.html](https://code7crusaders.github.io/docs/RTB/documentazione_interna/glossario.html)
- **Analisi LLM**  
[https://code7crusaders.github.io/docs/pdf/altri\\_documenti/analisi\\_LLM\\_Bloom\\_Openai\\_gpt4/analisi\\_modelli.pdf](https://code7crusaders.github.io/docs/pdf/altri_documenti/analisi_LLM_Bloom_Openai_gpt4/analisi_modelli.pdf)
- **LangChain**  
<https://python.langchain.com/docs/introduction/>
- **OpenAI**  
<https://openai.com/>

## 2 Descrizione del prodotto

### 2.1 Obiettivi del prodotto

Il progetto ha come obiettivo la realizzazione di una piattaforma che consenta di gestire un assistente virtuale per la conoscenza e la descrizione di bevande, sfruttando un'infrastruttura basata su modelli linguistici di grandi dimensioni. La piattaforma dovrà supportare le richieste degli utenti in modo rapido, preciso e sempre disponibile, eliminando la necessità di uno specialista fisico. Essa permetterà la consultazione di informazioni dettagliate su prodotti come caratteristiche, formati disponibili e suggerimenti d'uso, adattandosi alle esigenze specifiche dei clienti e garantendo un'interazione fluida in linguaggio naturale. L'assistente virtuale sarà progettato per integrarsi con database aziendali, sfruttando le informazioni esistenti per rispondere alle domande in modo contestualizzato e accurato.

### 2.2 Architettura del prodotto

I componenti del prodotto sono:

- **Database Relazionale:** Questo componente memorizza i dati strutturati dell'azienda, come descrizioni di prodotti, ingredienti, specifiche tecniche e altro. È il punto di partenza per acquisire informazioni utili che saranno processate e utilizzate dal sistema. Supporta query SQL per consentire l'accesso rapido e organizzato ai dati.
- **Embedding Model:** L'Embedding Model è un modello pre-addestrato in grado di trasformare il testo in rappresentazioni numeriche preservando il significato semantico. Viene utilizzato sia per i dati aziendali durante l'addestramento che per le domande poste dagli utenti. Gli embedding risultanti permettono confronti efficienti nel database vettoriale.
- **Database Vettoriale:** Questo componente archivia i vettori generati dall'Embedding Model. Utilizza indicizzazione ottimizzata per operazioni di *nearest neighbor search*, permettendo di trovare rapidamente i vettori più simili a una query. È il cuore della fase di recupero delle informazioni nel sistema.
- **LLM:** Il Large Language Model riceve in input il contesto fornito dal database vettoriale e la domanda dell'utente. Grazie alla sua capacità generativa, il LLM elabora risposte dettagliate e accurate, combinando i dati presenti con la comprensione del linguaggio naturale.
- **Web App:** La Web App è l'interfaccia attraverso la quale gli utenti interagiscono con il sistema. Fornisce un'esperienza semplice e intuitiva per inserire domande e visualizzare risposte. Comunica con il backend tramite API REST per garantire un'interazione rapida e scalabile.

### 2.3 Implementazione scelta: LLM e strumenti

#### 2.3.1 Scelta dell'LLM

Dopo un'attenta analisi comparativa tra i modelli di Huggingface (BLOOM e varianti) e OpenAI (GPT-4o e GPT-4omini) nel file di **analisi modelli.pdf**, si è optato per l'utilizzo di GPT-4omini di OpenAI. La scelta è motivata dai seguenti fattori:

- **Prestazioni:** GPT-4omini offre risultati superiori rispetto ai modelli open-source in termini di accuratezza e capacità di generazione del linguaggio, come evidenziato dai benchmark **analisi modelli**.
- **Scalabilità:** Le API di OpenAI garantiscono un'infrastruttura cloud scalabile, eliminando i costi e la complessità legati alla gestione locale di modelli di grandi dimensioni.



- **Costi ottimizzati:** Il costo basato sui token elaborati permette un utilizzo flessibile e sostenibile, adattandosi alle esigenze di carico variabile del sistema.

### 2.3.2 Pipeline di Implementazione

L'implementazione sfrutta un'architettura RAG (Retrieval-Augmented Generation), integrando i seguenti componenti:

1. Generazione degli Embedding: Le informazioni aziendali (es. cataloghi di prodotti) vengono preprocessate e trasformate in vettori numerici tramite BERT di Huggingface.
2. Archiviazione degli Embedding: I vettori generati vengono memorizzati e indicizzati utilizzando FAISS, che consente un recupero efficiente dei dati rilevanti.
3. Integrazione con LLM: Le domande degli utenti, trasformate in embedding, vengono confrontate con il database vettoriale. Il contesto recuperato viene passato a GPT-4omini per generare risposte accurate e personalizzate.
4. Web App e API REST: La comunicazione tra frontend (React) e backend avviene tramite API REST, garantendo tempi di risposta rapidi.

### 2.3.3 Motivazione degli Strumenti Scelti

- **BERT + FAISS:** Permette di ottimizzare la fase di retrieval, migliorando l'efficienza della ricerca semantica.
- **GPT-4omini:** Offre risposte di alta qualità con costi prevedibili, bilanciando prestazioni e budget di progetto.
- **LangChain:** Facilita l'orchestrazione dell'intera pipeline RAG, riducendo i tempi di sviluppo e semplificando l'integrazione dei componenti.

Questa architettura garantisce un sistema performante, flessibile e scalabile, in grado di soddisfare le esigenze degli utenti finali e delle aziende committenti.

1. Il sistema riceve in ingresso i dati aziendali strutturati (es. descrizioni, ingredienti).
2. I documenti vengono pre-processati e suddivisi in blocchi di dati.
3. I blocchi di testo sono trasformati in vettori numerici tramite l'Embedding Model.
4. I vettori generati sono memorizzati nel Database Vettoriale e indicizzati.

## Flusso di Interazione con l'Utente

1. L'utente invia una domanda tramite la Web App.
2. La domanda viene inoltrata al Web Server tramite API REST.
3. L'Embedding Model trasforma la domanda in un vettore numerico.
4. Il vettore della domanda viene confrontato con i vettori nel Database Vettoriale.
5. Viene restituito il contesto più rilevante, insieme alla domanda, all'LLM.
6. L'LLM elabora la risposta utilizzando il contesto fornito.
7. La risposta viene inoltrata al dispositivo dell'utente tramite API REST.



Figura 1: Architettura del prodotto

## 2.4 Funzionalità del prodotto

Il prodotto avrà il compito di interagire con i propri utenti attraverso una webapp, rispondendo a domande su cataloghi di bevande. Ogni risposta sarà generata in linguaggio naturale, elaborando i dati tramite **LLM**. Le funzionalità principali includono:

- **Interfaccia utente interattiva:** consente agli utenti di porre domande sul catalogo (*es. descrizione di un prodotto o disponibilità in magazzino*) e di ricevere risposte immediate.
- **Motore di ricerca intelligente:** utilizza un sistema di embedding per trovare corrispondenze semantiche tra le domande degli utenti e i dati aziendali, estrae il contesto dai dati aziendali per fornire all'LLM dati accurati da elaborare.
- **Gestione dei dati:** accesso ai dettagli dei prodotti memorizzati in database relazionali, garantendo aggiornamenti in tempo reale. Costruzione di un database vettoriale per l'embedding delle parole.
- **Personalizzazione tramite backend:** gli amministratori possono configurare risposte predefinite (template di domanda e risposta), monitorare l'utilizzo e migliorare il sistema tramite feedback utente.
- **Apprendimento continuo:** il sistema evolve grazie ai feedback raccolti dagli utenti, migliorando la qualità delle risposte.
- **Compatibilità multi-dispositivo:** la piattaforma è progettata per essere accessibile 24/7 da mobile e desktop.

Il prodotto garantirà inoltre scalabilità e flessibilità, adattandosi a un'ampia gamma di aziende che desiderano offrire ai propri clienti un'esperienza di interazione avanzata e intuitiva.

## 2.5 Tecnologie utilizzate

Le tecnologie selezionate per la realizzazione del prodotto software sono le seguenti:

- **Embedding Model:** BERT (Huggingface) oppure modelli di embedding di Openai (*es. Embedding-large*) per la trasformazione del testo in vettori semantici. Questo modello viene utilizzato per generare embedding efficaci nella fase RAG (Retrieval-Augmented Generation).

- **Database Relazionale:** *PostgreSQL* per memorizzare i dati strutturati come cataloghi di prodotti, descrizioni e metadati.
- **Database Vettoriale:** *FAISS* per l'archiviazione e il recupero veloce degli embedding. FAISS permette un'indicizzazione ottimizzata per la *nearest neighbor search*.
- **LLM:** OpenAI GPT-4, integrato tramite API OpenAI, per garantire prestazioni elevate e costi scalabili.



Figura 2: Logo di OpenAI

- **Web App:** *React* per lo sviluppo dell'interfaccia utente, combinata con API REST per una comunicazione efficiente con il backend.
- **LangChain:** Libreria di orchestrazione utilizzata per integrare LLM, database vettoriali e pipeline di retrieval.



Figura 3: Logo di LangChain

## 2.6 Utenti finali

Il prodotto è rivolto a aziende che desiderano offrire un servizio di assistenza clienti automatizzato e personalizzato. Gli utenti finali sono quindi i clienti delle aziende che interagiranno con l'assistente virtuale per ottenere informazioni sui prodotti e ricevere supporto.

## 3 Casi d'uso

### 3.1 Introduzione

In questa sezione vengono presentati i casi d'uso individuati durante l'attività di analisi, condotta a partire dal capitolato d'appalto e dagli incontri con il proponente. Gli attori vengono identificati in base alla gerarchia trovata e alle funzionalità potenziali rilevate.

#### 3.1.1 Codifica dei casi d'uso

I casi d'uso sono codificati utilizzando la seguente notazione:

- **UC[ID-Principale][ID-Sottocaso]:** Identificativo univoco del caso d'uso, composto da un ID principale che identifica il caso principale e, se necessario, da un ID del sottocaso.
- **Titolo:** Breve descrizione del caso d'uso.
- **Attori:** Elenco degli attori coinvolti nel caso d'uso.
- **Precondizioni:** Condizioni che devono essere vere prima che il caso d'uso possa iniziare.
- **Postcondizioni:** Condizioni che devono essere vere dopo che il caso d'uso è stato completato con successo.
- **Scenario principale:** Descrizione dettagliata del flusso di eventi principale del caso d'uso.
- **Generalizzazioni:** Eventuali casi d'uso generalizzati.
- **Estensioni:** Eventuali casi d'uso estesi.
- **Inclusione:** Eventuali inclusioni.

## 3.2 Elenco dei Casi d'uso

### 3.2.1 U.C.1 Utilizza chat

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** Utente che ha acceduto nel sistema vuole ricevere informazioni riguardanti "food/beverage" da acquistare
- **Postcondizioni:** Utente ha effettuato una conversazione.
- **Scenario principale:** L'utente accede alla chat dal menu principale e digita una domanda nella casella di testo. Il chatbot elabora la richiesta e fornisce una risposta chiara e pertinente.
- **Generalizzazioni:** U.C.1.1, U.C.1.2, U.C.1.3
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 4: U.C.1 Utilizza Chat

### 3.2.2 U.C.1.1 Scrivi Messaggio

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** Utente che ha acceduto nel sistema e vuole domandare al bot delle informazioni riguardo un prodotto o una serie di prodotti
- **Postcondizioni:** L'utente ha inviato un messaggio al bot per ricevere una risposta.
- **Scenario principale:** L'utente apre la chat, inserisce la domanda nella casella di testo e invia il messaggio premendo il pulsante "Invia".
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 5: U.C.1.1 Scrivi messaggio

### 3.2.3 U.C.1.2 Visualizza Risposta

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha inviato una domanda al bot e attende una risposta.
- **Postcondizioni:** Utente riceve una risposta dal bot coerente alla domanda che ha effettuato.
- **Scenario principale:** Dopo aver inviato una domanda, l'utente attende la risposta elaborata dall'LLM che viene visualizzata nella finestra della chat.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.1.4
- **Inclusione:** -



Figura 6: U.C.1.2 Visualizza Risposta

### 3.2.4 U.C.1.4 Prodotto non trovato

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente richiede informazioni su un prodotto non presente nel database del sistema.
- **Postcondizioni:** L'utente riceve un messaggio di errore.
- **Scenario principale:** L'utente invia una domanda su un prodotto specifico, il sistema cerca nel database ma non trova risultati. Un messaggio di errore avvisa l'utente che il prodotto non è disponibile.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 7: U.C.1.4 Prodotto non trovato



### 3.2.5 U.C.1.3 Seleziona Template

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha effettuato l'accesso ed è nella chat. Vuole selezionare una domanda predefinita tra quelle suggerite dal sistema.
- **Postcondizioni:** L'utente riceve una risposta templatizzata senza dover formulare una domanda manuale. *(senza dover chiamare l'LLM).*
- **Scenario principale:** L'utente visualizza un elenco di domande suggerite, ne seleziona una e il sistema fornisce immediatamente una risposta.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 8: U.C.1.3 Seleziona Template

### 3.2.6 U.C.2 Visualizza lista conversazioni

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha effettuato l'accesso e in passato ha salvato almeno una conversazione.
- **Postcondizioni:** L'utente visualizza l'elenco di conversazioni salvate.
- **Scenario principale:** L'utente accede alla sezione delle conversazioni e visualizza una lista ordinata delle sue conversazioni passate.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** U.C.2.1



Figura 9: U.C.2 Visualizza lista conversazioni

### 3.2.7 U.C.2.1 Visualizza conversazione singola

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente sta visualizzando l'elenco delle conversazioni salvate.
- **Postcondizioni:** L'utente apre e consulta il contenuto di una conversazione specifica.
- **Scenario principale:** L'utente seleziona una conversazione dalla lista e il sistema mostra i dettagli di quella conversazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 10: U.C.2.1 Visualizza conversazione singola

### 3.2.8 U.C.3 Login

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente è registrato e desidera accedere al sistema.
- **Postcondizioni:** L'utente accede con successo al sistema e può utilizzare le funzionalità disponibili.
- **Scenario principale:** L'utente inserisce il proprio username e password nei campi di accesso ed effettua l'accesso. Il sistema verifica le credenziali e consente l'accesso.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** U.C.3.1, U.C.3.2



Figura 11: U.C.3 Login

### 3.2.9 U.C.3.1 Inserisci Username

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente desidera accedere al sistema.
- **Postcondizioni:** L'username è stato inserito correttamente nel campo corrispondente.
- **Scenario principale:** L'utente digita il proprio username nel campo di testo dedicato e procede con l'autenticazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.3.4, U.C.3.5
- **Inclusione:** -



Figura 12: U.C.3.1 Inserisci Username

### 3.2.10 U.C.3.2 Inserisci Password

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente desidera accedere al sistema.
- **Postcondizioni:** La password è stata inserita correttamente nel campo corrispondente.
- **Scenario principale:** L'utente digita la password nel campo di testo e procede con l'autenticazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.3.3, U.C.3.5
- **Inclusione:** -

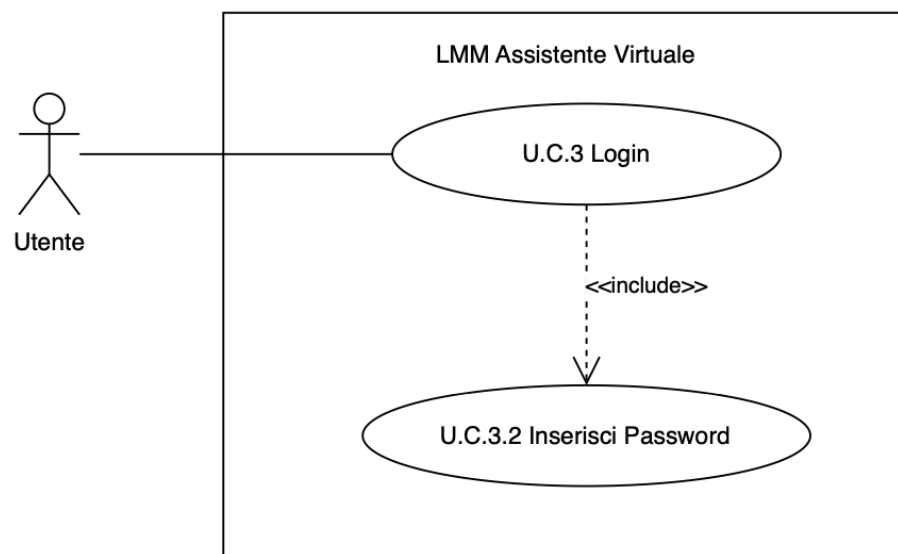


Figura 13: U.C.3.2 Inserisci Password

### 3.2.11 U.C.3.3 Password Errata

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha inserito una password non corrispondente a quella registrata.
- **Postcondizioni:** L'accesso viene negato e il sistema visualizza un messaggio di errore.
- **Scenario principale:** L'utente inserisce una password sbagliata. Il sistema verifica le credenziali, rileva l'errore e mostra un messaggio che informa l'utente dell'errore.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 14: U.C.3.3 Password errata

### 3.2.12 U.C.3.4 Username Errato

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha inserito un username non registrato o con errori di battitura.
- **Postcondizioni:** L'accesso viene negato e il sistema visualizza un messaggio di errore.
- **Scenario principale:** L'utente digita un username inesistente o con caratteri non validi. Il sistema verifica i dati e notifica l'errore.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

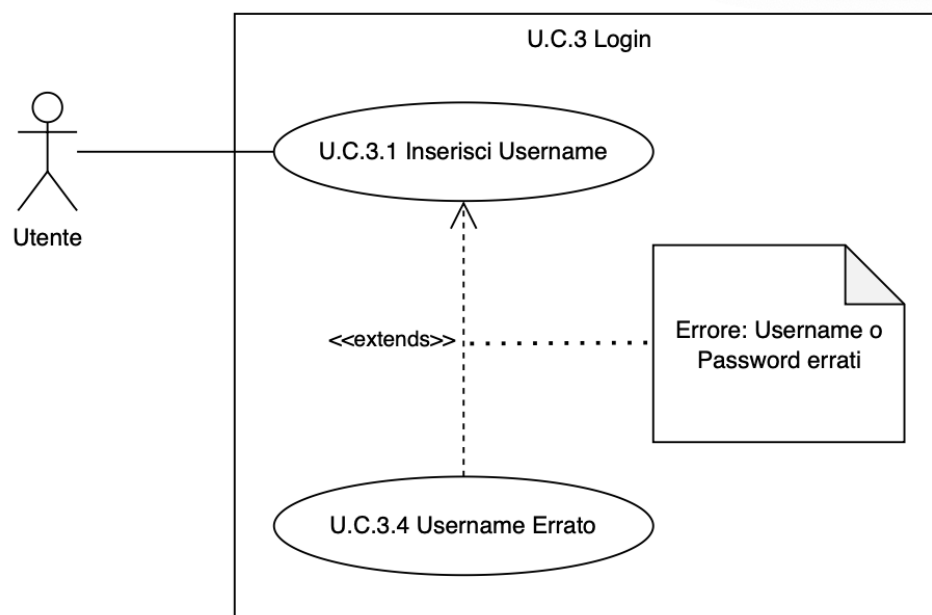


Figura 15: U.C.3.4 Username Errato



### 3.2.13 U.C.3.5 Caratteri non validi

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente inserisce dati che contengono caratteri non ammessi.
- **Postcondizioni:** L'accesso viene negato e viene mostrato un messaggio di errore specifico.
- **Scenario principale:** L'accesso viene negato e viene mostrato un messaggio di errore specifico.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 16: U.C.3.5 Caratteri non validi

### 3.2.14 U.C.4 Sign Up

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente non è registrato al sistema e desidera accedere ai servizi.
- **Postcondizioni:** L'utente viene registrato con successo e può accedere al sistema.
- **Scenario principale:** L'utente seleziona l'opzione di registrazione, compila i campi richiesti come username e password, e conferma l'operazione. Il sistema verifica i dati e completa la registrazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** U.C.4.1, U.C.4.2

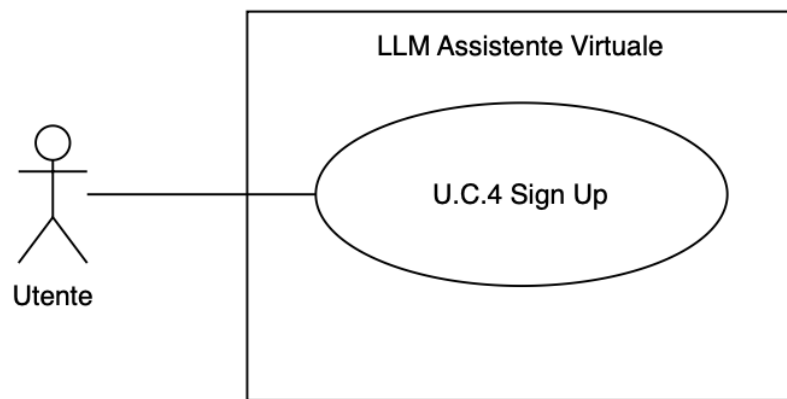


Figura 17: U.C.4 Sign Up

### 3.2.15 U.C.4.1 Inserisci Username

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente non è registrato e sta procedendo alla creazione di un account.
- **Postcondizioni:** L'username è stato inserito correttamente nel sistema.
- **Scenario principale:** L'utente compila il campo "Username" durante la registrazione e procede al passaggio successivo.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.4.3, U.C.4.4, U.C.4.6
- **Inclusione:** -

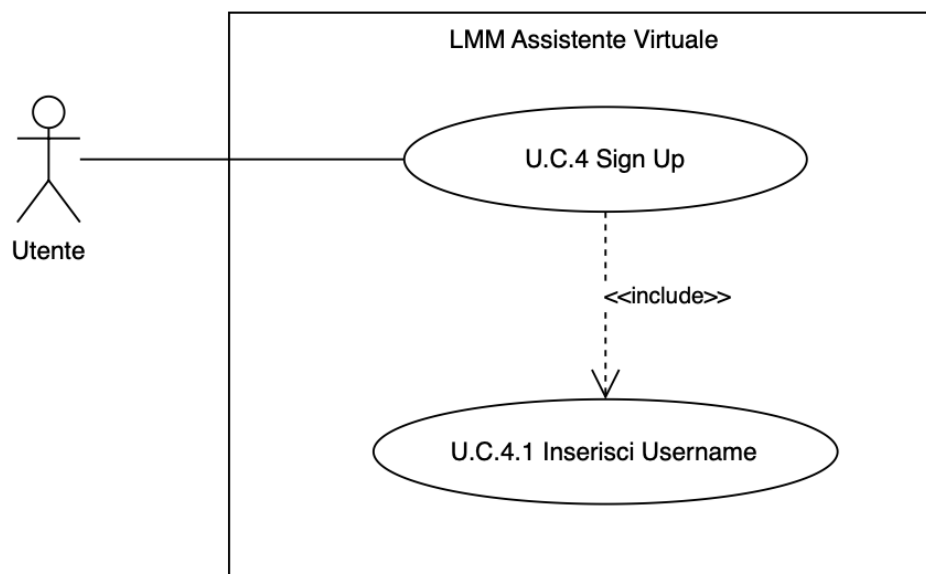


Figura 18: U.C.4.1 Inserisci Username

### 3.2.16 U.C.4.2 Inserisci Password

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente non è registrato e sta completando il processo di registrazione.
- **Postcondizioni:** La password viene salvata correttamente nel sistema.
- **Scenario principale:** L'utente inserisce una password nel campo corrispondente e procede con la registrazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.4.3, U.C.4.5
- **Inclusione:** -



Figura 19: U.C.4.2 Inserisci Password

### 3.2.17 U.C.4.3 Caratteri non Validi

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** Durante la registrazione, l'utente inserisce caratteri non consentiti nel campo username o password.
- **Postcondizioni:** La registrazione viene interrotta e l'utente riceve un messaggio di errore.
- **Scenario principale:** L'utente tenta di registrarsi ma utilizza caratteri non validi nei campi obbligatori. Il sistema rileva l'errore e avvisa l'utente.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

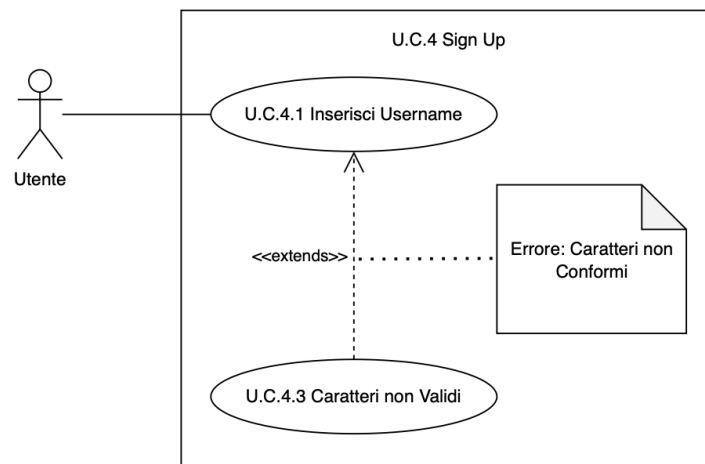


Figura 20: U.C.4.3 Caratteri non validi

### 3.2.18 U.C.4.4 Username troppo lungo

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente inserisce un username che supera il limite massimo di caratteri consentiti.
- **Postcondizioni:** La registrazione non viene completata e l'utente riceve un messaggio di errore.
- **Scenario principale:** Durante la registrazione, il sistema rileva che l'username è troppo lungo e informa l'utente.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 21: U.C.4.4 Username troppo lungo

### 3.2.19 U.C.4.5 Password troppo lunga

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente inserisce una password che supera il limite massimo consentito.
- **Postcondizioni:** La registrazione viene bloccata e l'utente viene informato dell'errore.
- **Scenario principale:** L'utente tenta di completare la registrazione ma il sistema respinge la password perché troppo lunga.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

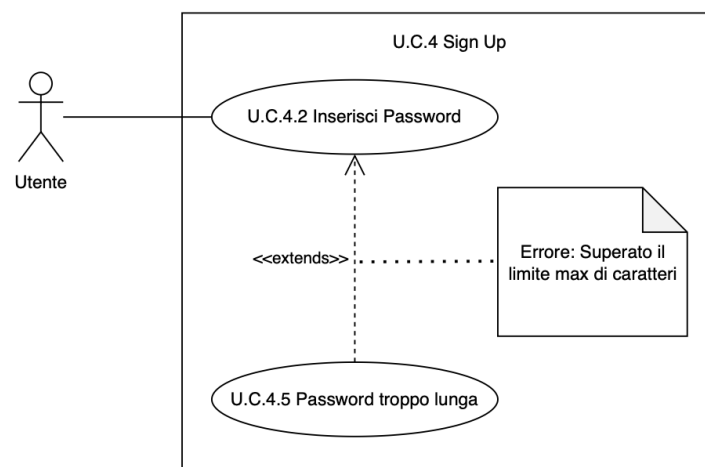


Figura 22: U.C.4.5 Password troppo lunga

### 3.2.20 U.C.4.6 Username già presente

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente inserisce un username già esistente nel sistema.
- **Postcondizioni:** La registrazione viene interrotta e il sistema suggerisce di scegliere un altro username.
- **Scenario principale:** L'utente tenta di registrarsi con uno username già utilizzato e il sistema blocca l'operazione con un messaggio informativo.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 23: U.C.4.6 Username già presente



### 3.2.21 U.C.5 Salva Chat

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha completato una conversazione con il bot e desidera conservarlo per consultazioni future.
- **Postcondizioni:** La conversazione viene salvata e aggiunta all'elenco delle chat salvate.
- **Scenario principale:** Dopo aver terminato la conversazione, l'utente seleziona l'opzione "Salva Chat" e il sistema archivia la conversazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.5.1
- **Inclusione:** -



Figura 24: U.C.5 Salva Chat

### 3.2.22 U.C.5.1 Memoria Piena

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha superato il limite di conversazioni salvabili nel proprio account.
- **Postcondizioni:** La conversazione non viene salvata e l'utente riceve un avviso.
- **Scenario principale:** L'utente tenta di salvare una chat, ma il sistema rileva che lo spazio dedicato alle conversazioni è esaurito. Il sistema invita l'utente a eliminare alcune chat per liberare spazio.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 25: U.C.5.1 Memoria Piena

### 3.2.23 U.C.6 Feedback Chat

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha completato una conversazione con il bot e vuole esprimere un giudizio sulla qualità delle risposte ricevute.
- **Postcondizioni:** Il feedback viene registrato nel sistema per analisi future.
- **Scenario principale:** Dopo la conversazione, l'utente valuta il bot scegliendo un'opzione di feedback (positivo o negativo). Il sistema registra il giudizio per migliorare le prestazioni future.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 26: U.C.6 Feedback chat

### 3.2.24 U.C.7 Configurazione Template Domande e Risposte

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso al sistema di gestione e desidera configurare domande predefinite con risposte già pronte per gli utenti.
- **Postcondizioni:** I template di domande e risposte sono stati configurati o aggiornati con successo.
- **Scenario principale:** L'amministratore accede alla sezione di gestione dei template e visualizza l'elenco delle domande e risposte predefinite già configurate. Da questa schermata può selezionare un template esistente per modificarlo o eliminarlo, oppure scegliere di crearne uno nuovo. Dopo aver apportato le modifiche necessarie o completato l'inserimento di una nuova domanda e della risposta corrispondente, l'amministratore salva il template, rendendolo immediatamente disponibile agli utenti.
- **Generalizzazioni:** U.C.7.1, U.C.7.2, U.C.7.3
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 27: U.C.7 Configurazione Template Domande e Risposte

### 3.2.25 U.C.7.1 Creazione di un nuovo template

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso al sistema di gestione e ha selezionato l'opzione per creare un nuovo template.
- **Postcondizioni:** Un nuovo template con una domanda predefinita e una risposta associata è stato salvato nel sistema.
- **Scenario principale:** L'amministratore accede alla funzione di creazione di un nuovo template. In questa sezione, inserisce una domanda predefinita e una risposta predefinita. Dopo aver verificato che i dati inseriti siano corretti, l'amministratore salva il nuovo template, che diventa immediatamente disponibile per essere utilizzato dagli utenti nella chat.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.7.4
- **Inclusione:** -



Figura 28: U.C.7.1 Creazione di un nuovo template

### 3.2.26 U.C.7.2 Modifica di un template esistente

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso e ha selezionato un template esistente dalla lista.
- **Postcondizioni:** Il template selezionato viene aggiornato con i nuovi dati forniti.
- **Scenario principale:** L'amministratore visualizza l'elenco dei template disponibili e seleziona quello che desidera modificare. Accede quindi ai dettagli del template, dove può modificare sia la domanda predefinita che la risposta associata. Dopo aver apportato le modifiche necessarie, l'amministratore salva i cambiamenti, aggiornando così il template nel sistema. Le modifiche apportate sono immediatamente visibili agli utenti quando utilizzano la funzione di selezione delle domande predefinite.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.7.4
- **Inclusione:** -



Figura 29: U.C.7.2 Modifica di un template esistente

### 3.2.27 U.C.7.3 Elimina un template esistente

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso e ha selezionato un template esistente dalla lista.
- **Postcondizioni:** Il template viene eliminato dal sistema e non è più disponibile per gli utenti.
- **Scenario principale:** L'amministratore, dalla lista dei template, individua quello che intende eliminare. Dopo aver selezionato il template, conferma l'operazione tramite un'apposita finestra di dialogo. Il sistema procede quindi a rimuovere il template, aggiornando l'elenco dei template disponibili. Da quel momento, la domanda predefinita associata non sarà più accessibile agli utenti.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

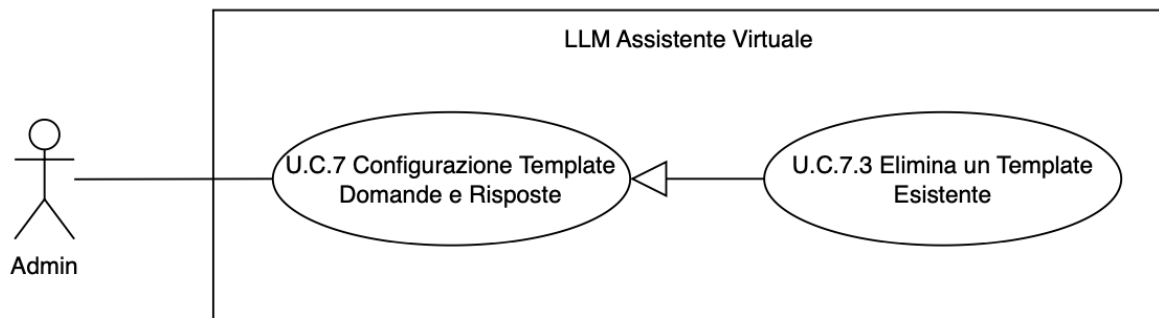


Figura 30: U.C.7.3 Elimina un template esistente

### 3.2.28 U.C.7.4 Controllo Validità Formato

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore sta creando o modificando un template, ma inserisce un formato non valido (ad esempio, una domanda vuota o una risposta eccessivamente lunga ecc...)
- **Postcondizioni:** Il sistema non consente di salvare il template e informa l'amministratore dell'errore.
- **Scenario principale:** Durante la creazione o modifica di un template, l'amministratore inserisce dati non conformi, come una domanda lasciata vuota o una risposta con caratteri non consentiti. Il sistema esegue un controllo sui dati inseriti e rileva l'errore, bloccando il salvataggio del template. Viene visualizzato un messaggio di errore chiaro che spiega il problema e invita l'amministratore a correggere i dati prima di procedere con il salvataggio.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

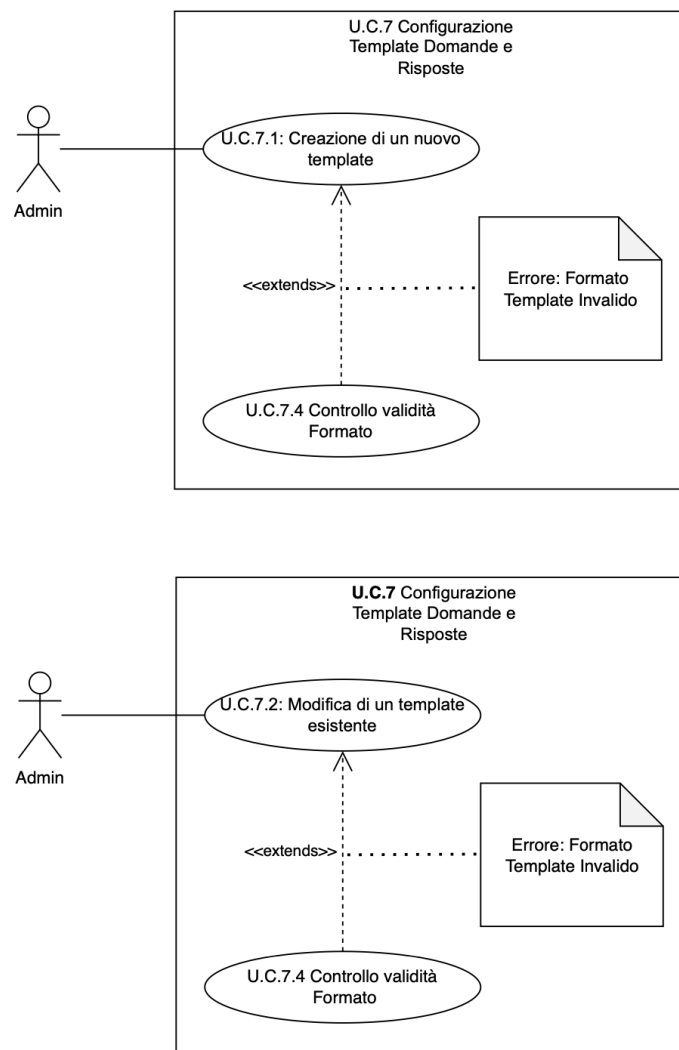


Figura 31: U.C.7.4 Controllo Validità Formato



### 3.2.29 U.C.8 Monitoraggio delle Prestazioni del Sistema

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso alla dashboard di monitoraggio.
- **Postcondizioni:** Le metriche del sistema sono state consultate o analizzate.
- **Scenario principale:** L'amministratore accede alla dashboard, e visualizza metriche come il tempo medio di risposta e il numero di richieste processate.
- **Generalizzazioni:** U.C.8.1, U.C.8.2
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 32: U.C.8 Monitoraggio delle Prestazioni del Sistema

### 3.2.30 U.C.8.1 Visualizzazione delle metriche generali

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso alla dashboard di monitoraggio.
- **Postcondizioni:** L'amministratore visualizza le metriche principali del sistema.
- **Scenario principale:** L'amministratore seleziona l'opzione per visualizzare le statistiche generali e consulta i dati per analizzare le prestazioni del sistema.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 33: U.C.8.1 Visualizzazione delle metriche generali

### 3.2.31 U.C.8.2 Visualizzazione Feedback Utenti

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso e ha selezionato la sezione relativa ai feedback degli utenti
- **Postcondizioni:** I feedback degli utenti sulle risposte del chatbot sono stati visualizzati e analizzati.
- **Scenario principale:** L'amministratore accede alla sezione dei feedback, consulta i giudizi degli utenti e utilizza le informazioni per migliorare il sistema.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

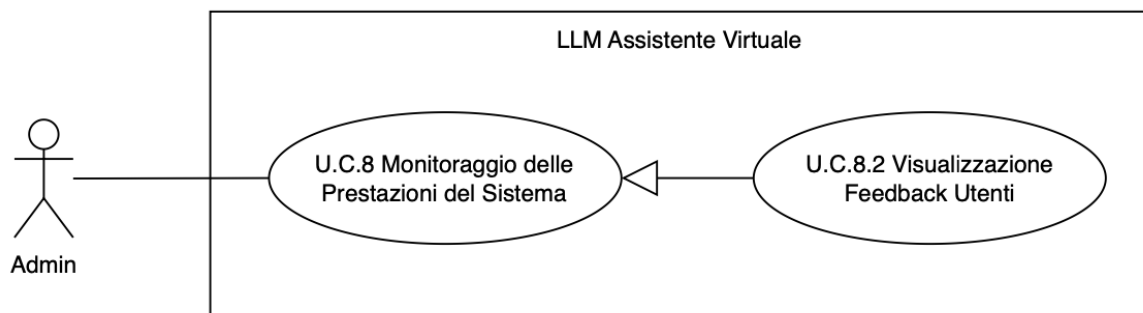


Figura 34: U.C.8.2 Visualizzazione Feedback Utenti

### 3.2.32 U.C.9 Gestione Database Relazionale Dati Aziendali

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso e ha preparato un file di dati aziendali da importare.
- **Postcondizioni:** Il Database è stato aggiornato con i nuovi dati.
- **Scenario principale:** L'amministratore carica un file di dati, il sistema lo valida e aggiorna il database con le informazioni corrette.
- **Generalizzazioni:** U.C.9.1, U.C.9.3
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -



Figura 35: U.C.9 Gestione Database Relazionale Dati Aziendali

### 3.2.33 U.C.9.1 Importazione di Dati

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha selezionato un file di dati da importare.
- **Postcondizioni:** I Dati vengono caricati per la validazione.
- **Scenario principale:** L'amministratore seleziona il file dal proprio dispositivo e avvia il processo di importazione. Il sistema prepara i dati per la validazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** U.C.9.2
- **Inclusione:** -



Figura 36: U.C.9.1 Importazione di Dati

### 3.2.34 U.C.9.2 Validazione Formato

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore vuole caricare un file dati da caricare.
- **Postcondizioni:** Il sistema ha respinto il file.
- **Scenario principale:** Il sistema analizza il file, controlla la coerenza e il formato dei dati, se incoerente respinge e segnala errore.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

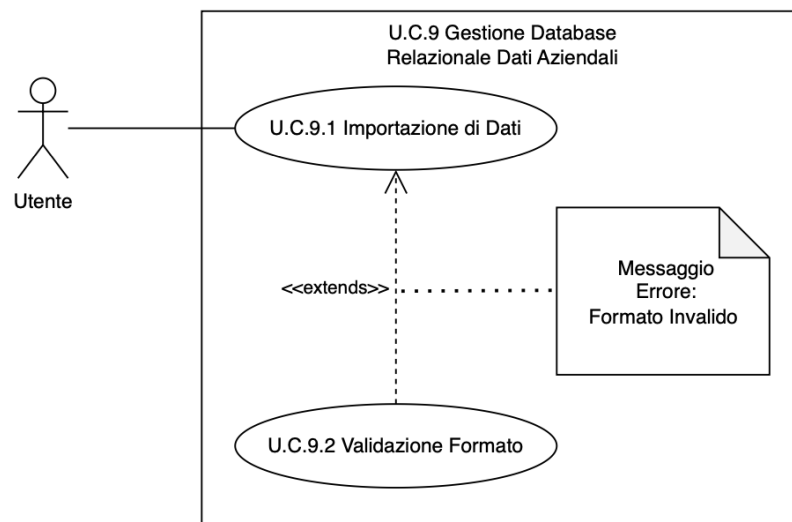


Figura 37: U.C.9.2 Validazione Formato

### 3.2.35 U.C.9.3 Esportazione di Dati

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore vuole esportare un file dati.
- **Postcondizioni:** I dati vengono esportati.
- **Scenario principale:** L'amministratore seleziona il file dal sistema e avvia il processo di esportazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

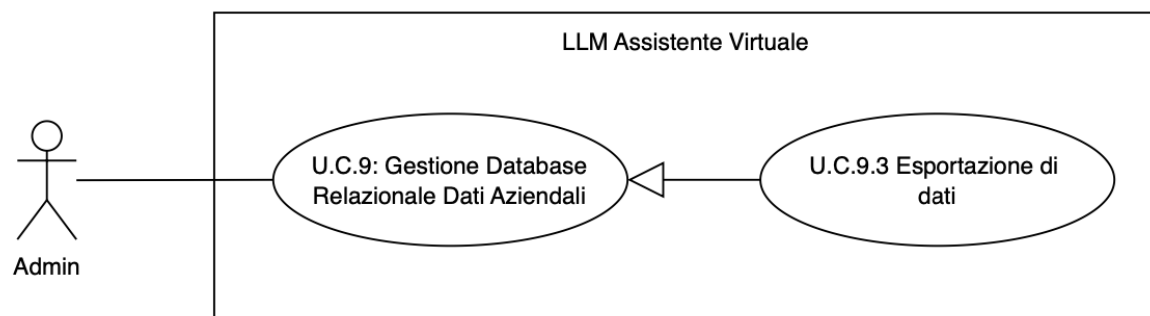


Figura 38: U.C.9.3 Esportazione di Dati

### 3.2.36 U.C.10 Elimina Chat

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha effettuato l'accesso ed è presente almeno una conversazione salvata.
- **Postcondizioni:** La conversazione selezionata viene eliminata dal sistema.
- **Scenario principale:** L'utente accede all'elenco delle chat salvate, seleziona una conversazione specifica e conferma l'eliminazione.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

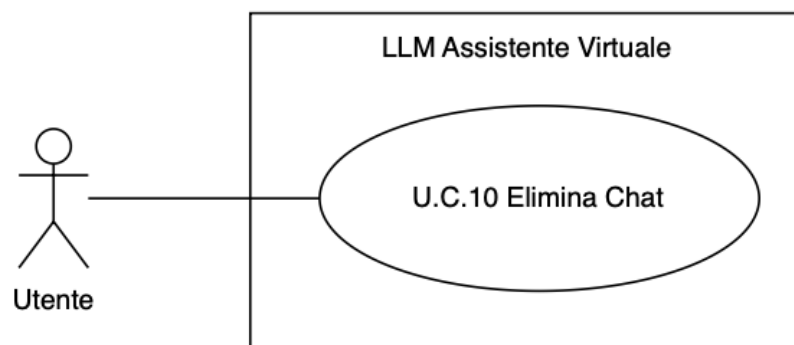


Figura 39: U.C.10 Elimina Chat



### 3.2.37 U.C.11 Riprendi Conversazione

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha effettuato l'accesso al sistema ed effettuato una conversazione.
- **Postcondizioni:** L'utente riprende la conversazione con l'assistente virtuale.
- **Scenario principale:** L'utente ha per qualche motivo dovuto interrompere la conversazione e la riprende successivamente in un secondo momento.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

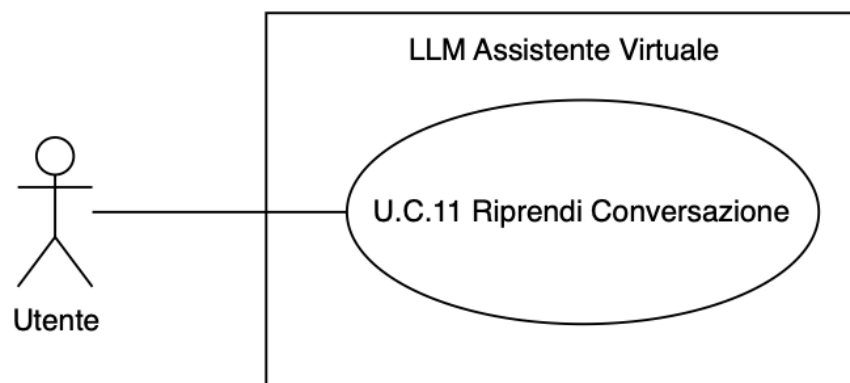


Figura 40: U.C.11 Riprendi Conversazione

### 3.2.38 U.C.12 Gestione richieste Contatti

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso al sistema e in seguito alla dashboard per la gestione delle richieste di contatto.
- **Postcondizioni:** L'amministratore ha gestito le richieste di contatto degli utenti.
- **Scenario principale:** L'amministratore accede alla dashboard delle richieste di contatto e interagisce con le richieste per effettuare "servizio clienti". Dopo aver selezionato una richiesta, risponde tramite email e aggiorna lo stato come "gestita".
- **Generalizzazioni:** U.C.12.1, U.C.12.2
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

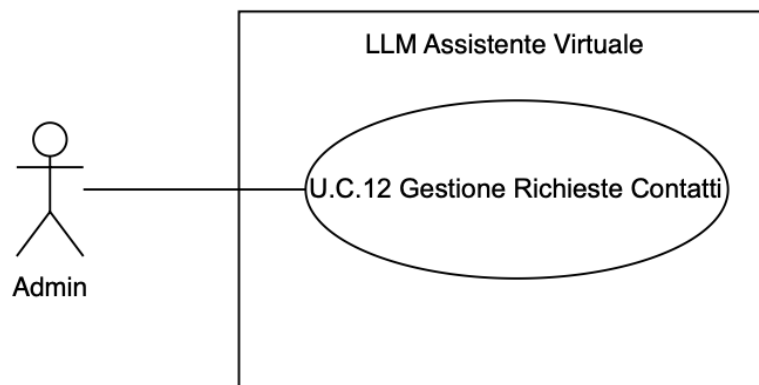


Figura 41: U.C.12 Gestione richieste Contatti

### 3.2.39 U.C.12.1 Risposta alla Richiesta dall'amministratore

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso al sistema e in seguito alla dashboard per la gestione delle richieste di contatto. È presente almeno una richiesta inviata da un utente.
- **Postcondizioni:** L'amministratore ha risposto alla richiesta tramite email. La richiesta è stata aggiornata come "gestita".
- **Scenario principale:** L'amministratore accede alla dashboard, seleziona una richiesta da gestire e ne visualizza i dettagli. Compone una risposta e la invia tramite il sistema. Infine, aggiorna lo stato della richiesta come "gestita".
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

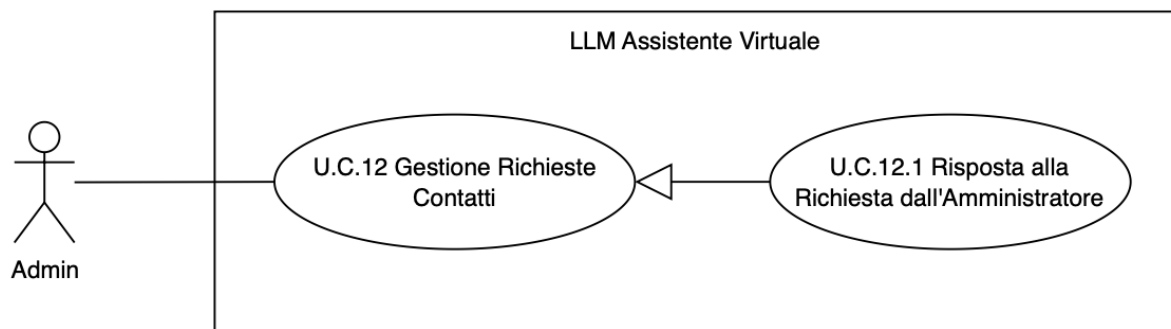


Figura 42: U.C.12.1 Risposta alla Richiesta dall'amministratore

### 3.2.40 U.C.12.2 Cambio stato richiesta

- **Attori:** Admin
- **Precondizioni:** L'amministratore ha effettuato l'accesso al sistema e in seguito alla dashboard per la gestione delle richieste di contatto. È presente almeno una richiesta inviata da un utente.
- **Postcondizioni:** La richiesta è stata aggiornata come "gestita" dallo stato di "attesa".
- **Scenario principale:** Dopo la risposta L'amministratore può decidere se lasciare la richiesta in stato di attesa o segnalarla come "gestita".
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

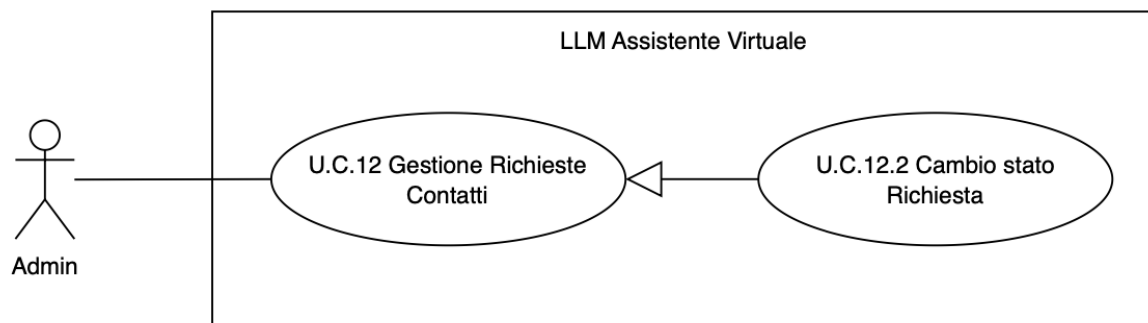


Figura 43: U.C.12.2 Cambio Stato Richiesta

### 3.2.41 U.C.13 Invio Richiesta a un Operatore Umano

- **Attori:** Utente
- **Precondizioni:** L'utente ha ricevuto una risposta non soddisfacente dal sistema basato su LLM.
- **Postcondizioni:** La richiesta dell'utente è stata inviata agli amministratori ed è visibile nella dashboard.
- **Scenario principale:** L'utente seleziona l'opzione per richiedere assistenza a un operatore umano, compila un modulo opzionale con eventuali dettagli e invia la richiesta. Il sistema registra la richiesta e la rende disponibile nella dashboard degli amministratori.
- **Generalizzazioni:** -
- **Estensioni:** -
- **Inclusione:** -

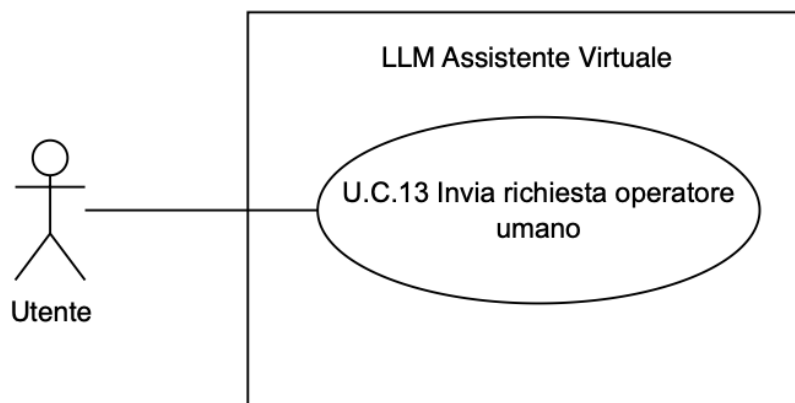


Figura 44: U.C.13 Invio Richiesta a un Operatore Umano

## 4 Requisiti

In questa sezione vengono presentati i requisiti emersi durante l'attività di analisi, condotta a partire dai casi d'uso, dall'esame del capitolato d'appalto e dagli incontri, sia interni che con il proponente.

### 4.1 Classificazione dei requisiti

I requisiti sono classificati in tre categorie principali:

- **Funzionali:** riguardano l'usabilità del prodotto finale;
- **Di qualità:** includono gli strumenti e la documentazione da fornire;
- **Di vincolo:** fanno riferimento alle tecnologie da utilizzare.

Ciascun requisito è indicato da:

- **Codice Identificativo:** codice univoco che identifica il requisito;
- **Descrizione:** breve spiegazione del requisito;
- **Fonte:** origine del requisito (es. capitolato, interno, ecc.);
- **Priorità:** importanza del requisito rispetto agli altri;

### 4.2 Fonti dei requisiti

I requisiti sono stati identificati a partire dalle seguenti fonti:

- **Capitolato:** requisiti individuati tramite analisi del capitolato;
- **Interno:** requisiti individuati durante riunioni interne al gruppo di lavoro;
- **Esterno:** requisiti individuati durante incontri con il proponente;
- **Piano di Qualifica:** requisiti necessari per rispettare standard di qualità definiti nel documento Piano di Qualifica;
- **Norme di Progetto:** requisiti necessari per rispettare le norme di progetto definite nel documento Norme di Progetto;

### 4.3 Codifica dei requisiti

I requisiti sono codificati come segue: **R[Tipo][Importanza][Numero]**

Dove **Tipo** può essere:

- **F (funzionale)**
- **Q (di qualità)**
- **V (di vincolo)**

**Importanza** può essere:

- **O (obbligatorio)**
- **D (desiderabile)**
- **F (facoltativo)**

**Numero** è un numero identificativo univoco del requisito.

**Esempio:**

- **RFO1**: requisito funzionale obbligatorio numero 1
- **RQD2**: requisito di qualità desiderabile numero 2
- **RVF3**: requisito di vincolo facoltativo numero 3

#### 4.4 Requisiti funzionali

Codice	Fonte	Descrizione
<b>RFO1</b>	Capitolato	Il sistema riceve in ingresso i dati semantici aziendali da cui apprendere la conoscenza. I documenti accettati in ingresso dal componente dovranno rispettare i formati previsti
<b>RFO2</b>	Capitolato	I testi recuperati dai documenti verranno suddivisi in blocchi, ovvero pezzi più piccoli di dati che rappresentano una piccola porzione del contesto
<b>RFO3</b>	Capitolato	Embedding model è il componente che riceverà in ingresso i blocchi di testo e li trasformerà in rappresentazioni vettoriali
<b>RFO4</b>	Capitolato	I vettori generati verranno memorizzati all'interno di un database vettoriale e opportunamente indicizzati
<b>RFO5</b>	Capitolato, Esterno	Da un'interfaccia utente della web app, viene catturata una domanda da parte dell'utente
<b>RFO6</b>	Capitolato	La domanda viene inoltrata al sistema attraverso delle API REST risidenti in un Web Server
<b>RFO7</b>	Capitolato	La query ricevuta viene gestita dall'Embedding Model che trasforma la domanda in rappresentazione vettoriale
<b>RFO8</b>	Capitolato	La rappresentazione vettoriale viene utilizzata per effettuare una ricerca all'interno del database vettoriale da dove vengono reperiti i vettori più simili
<b>RFO9</b>	Capitolato	Sia la domanda sia i risultati della ricerca nel database vettoriale, vengono inviati al sistema LLM che costruirà la risposta utilizzando il contesto fornito
<b>RFO10</b>	Capitolato	Attraverso API REST, il sistema inoltra la risposta al dispositivo dell'utente
<b>RFO11</b>	Interno	Il sistema deve permettere all'utente registrato di effettuare una conversazione con il bot
<b>RFO12</b>	Interno	L'utente deve essere in grado di ottenere informazioni riguardo un prodotto o una serie di prodotti attraverso la conversazione con il bot
<b>RFO13</b>	Interno	L'utente deve essere in grado di salvare una conversazione avviata
<b>RFO14</b>	Interno	L'utente deve essere in grado di visualizzare le conversazioni precedentemente salvate
<b>RFO15</b>	Interno	L'utente deve essere in grado di visualizzare e riprendere una intera conversazione singola salvata
<b>RFO16</b>	Interno	L'utente o L'amministratore devono poter accedere al sistema inserendo Username e Password
<b>RFO17</b>	Interno	Il sistema deve bloccare utenti non registrati
<b>RFO18</b>	Interno	Il sistema deve bloccare qualsiasi tentativo di rottura del sistema (SQL Injection...)
<b>RFO19</b>	Interno, Esterno	L'utente deve essere in grado di dare un feedback sulla qualità della conversazione dopo averla provata
<b>RFO20</b>	Esterno	L'amministratore deve essere in grado di creare template di domande e risposta



<b>Codice</b>	<b>Fonte</b>	<b>Descrizione</b>
<b>RFO21</b>	Esterno	L'amministratore deve essere in grado di modificare template di domande e risposta
<b>RFO22</b>	Interno	L'amministratore deve essere in grado di eliminare un template precedentemente creato
<b>RFF23</b>	Interno, Esterno	Il sistema deve poter fermare la creazione di un formato template invalido
<b>RFO24</b>	Interno	L'amministratore deve aver accesso ad una dashboard che gli permetta di monitorare le prestazioni di sistema
<b>RFO25</b>	Interno	L'amministratore deve poter Visualizzare i feedback dati dagli utenti
<b>RFO26</b>	Esterno	L'amministratore deve poter importare dati da un documento esterno
<b>RFO27</b>	Esterno	Il sistema deve poter fermare l'importazione dati di file non compatibili
<b>RFO28</b>	Interno	L'utente deve poter eliminare una conversazione precedentemente effettuata
<b>RFD29</b>	Esterno	L'utente deve poter mandare richieste di assistenza per poter parlare con un operatore umano
<b>RFO30</b>	Esterno	L'amministratore deve poter visualizzare le richieste di assistenza ricevute da parte dell'utente
<b>RFD31</b>	Interno	L'amministratore deve poter segnalare ad altri amministratori che una richiesta è stata presa in carico
<b>RFD32</b>	Esterno, Interno	L'amministratore deve essere in grado di poter rispondere all'utente tramite contatto via e-mail
<b>RFO33</b>	Interno	L'amministratore deve essere in grado di visualizzare l'utilizzo generale degli utenti del servizio
<b>RFD34</b>	Interno	L'amministratore deve essere in grado di visualizzare i costi del sistema
<b>RFF35</b>	Interno	L'amministratore può gestire i parametri del LLM e il modello da scegliere
<b>RFF36</b>	Interno	L'utente ha la possibilità di scegliere il modello LLM da usare

Tabella 1: Requisiti funzionali

## 4.5 Requisiti qualitativi

Codice	Fonte	Descrizione
<b>RQO1</b>	Capitolato, Piano di Qualifica	Progettazione architetturale e tecnologie utilizzate
<b>RQO2</b>	Capitolato, Piano di Qualifica	Schema di progettazione della base di dati
<b>RQO3</b>	Capitolato, Piano di Qualifica	Codice prodotto in formato sorgente reso disponibile tramite repository pubblici
<b>RQO4</b>	Capitolato, Piano di Qualifica	Documentazione descrittiva del sistema di raccomandazione implementato
<b>RQO5</b>	Piano di Qualifica	Documentazione riassuntiva delle metriche e dei risultati

Tabella 2: Requisiti qualitativi

## 4.6 Requisiti di vincolo

Codice	Fonte	Descrizione
<b>RV01</b>	Analisi dei modelli	LLM deve essere integrato tramite API
<b>RVO2</b>	Analisi dei modelli, Analisi del Database	Deve essere implementato almeno 1 database Relazionale
<b>RVO3</b>	Analisi dei modelli	Deve essere implementato almeno 1 database Vettoriale
<b>RVO4</b>	Analisi dei modelli	Deve essere implementato un embedding model locale o API
<b>RVO5</b>	Analisi Frontend	Bisogna implementare una WebApp che permetta di comunicare con il chatbot

Tabella 3: Requisiti di vincolo

### 4.6.1 Requisiti sistema operativo

### 4.6.2 Requisiti di prestazione

### 4.6.3 Requisiti di sicurezza

## 4.7 Tracciamento

### 4.7.1 Requisito - Fonte

Requisito	Fonte
RFO1	Capitolato
RFO2	Capitolato
RFO3	Capitolato
RFO4	Capitolato
RFO5	Capitolato, Esterno
RFO6	Capitolato
RFO7	Capitolato
RFO8	Capitolato
RFO9	Capitolato
RFO10	Capitolato
RFO11	Interno
RFO12	Interno
RFO13	Interno
RFO14	Interno
RFO15	Interno
RFO16	Interno
RFO17	Interno
RFO18	Interno
RFO19	Interno, Esterno
RFO20	Esterno
RFO21	Esterno
RFO22	Interno
RFF23	Interno, Esterno
RFO24	Interno
RFO25	Interno
RFO26	Esterno
RFO27	Esterno
RFO28	Interno
RFD29	Esterno
RFO30	Esterno
RFD31	Interno
RFD32	Esterno, Interno
RFO33	Interno
RFD34	Interno
RFF35	Interno
RFF36	Interno
RQO1	Capitolato, Piano di Qualifica
RQO2	Capitolato, Piano di Qualifica
RQO3	Capitolato, Piano di Qualifica
RQO4	Capitolato, Piano di Qualifica
RQO5	Piano di Qualifica
RVO1	Analisi dei modelli

<b>Requisito</b>	<b>Fonte</b>
<b>RVO2</b>	Analisi dei modelli, Analisi del Database
<b>RVO3</b>	Analisi dei modelli
<b>RVO4</b>	Analisi dei modelli
<b>RVO5</b>	Analisi Frontend

Tabella 4: Requisito - Fonte