



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

Ver	Data	Redattore	Verificatore	Descrizione
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

1	Introduzione	4
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
2	Requisiti	5
2.1	Requisiti hardware	5
2.2	Requisiti software	5
3	Istruzioni all'uso	6
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
4	Funzioni aggiuntive	17
4.1	Layout Responsive e Tema Scuro	17
5	Supporto	18

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^G: Assistente virtuale
<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Progetto/C7.pdf>
- **Norme di Progetto^G** v.2.0
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^G** v3.0
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
- **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.

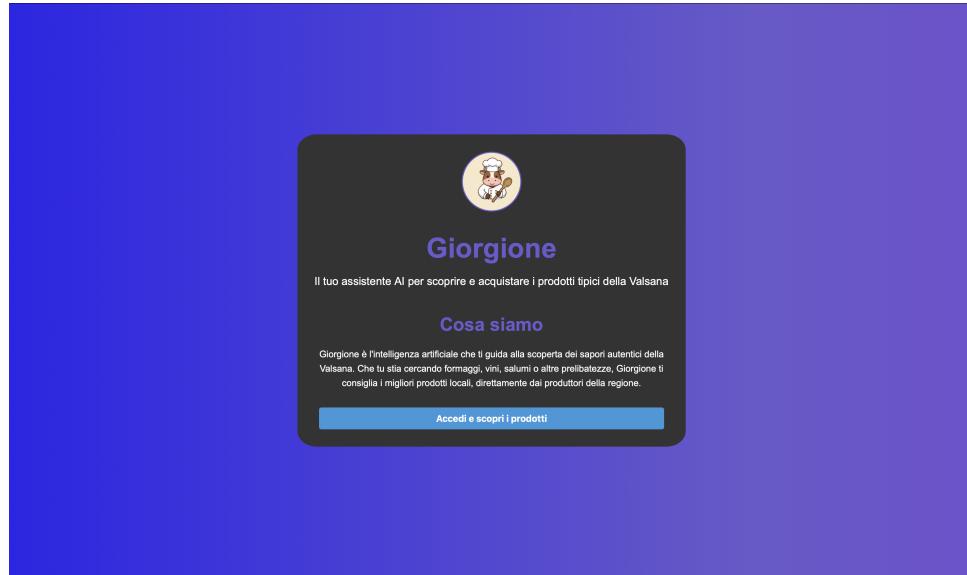


Figura 1: Schermata della landing page

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.

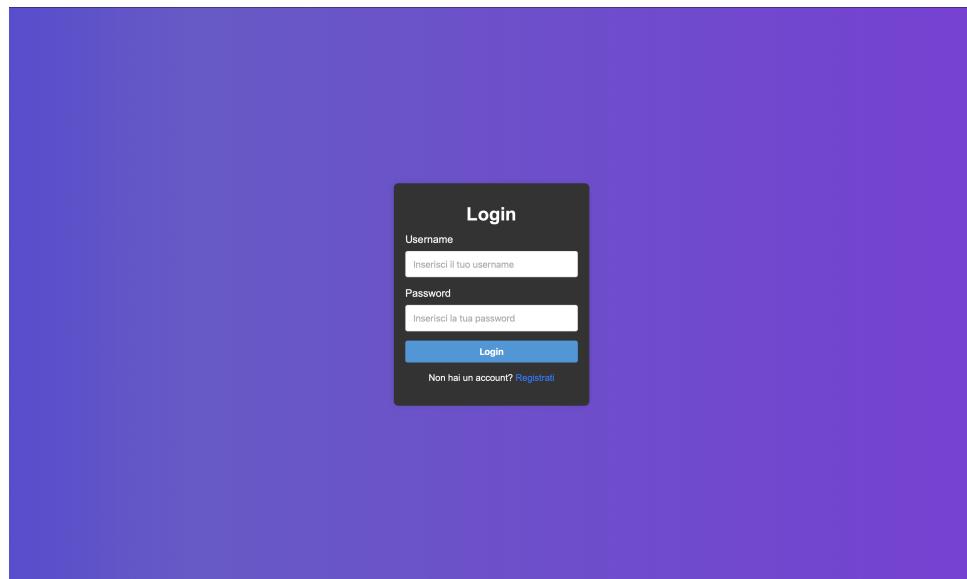


Figura 2: Schermata della pagina di accesso

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 button at the bottom right.
- Hai già un account? Accedi**: A link at the bottom left.

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".

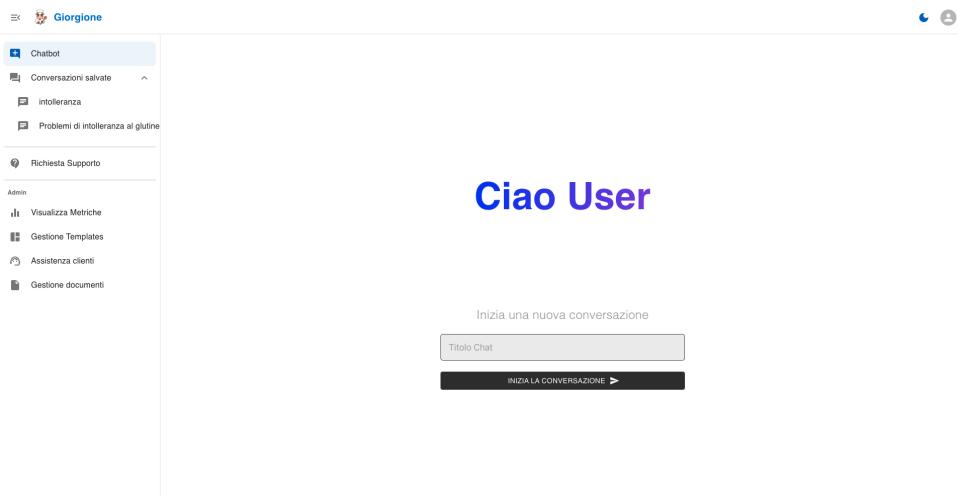


Figura 4: Schermata iniziale

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).

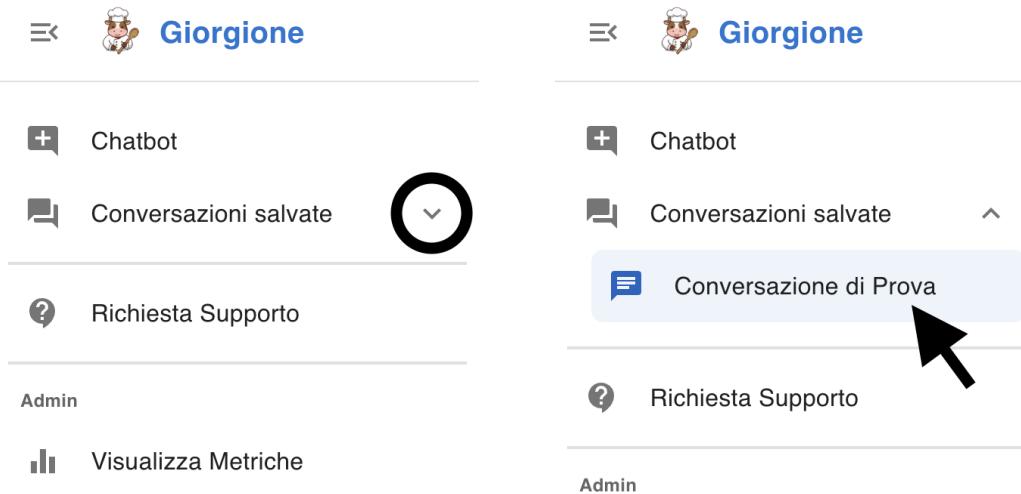


Figura 5: Menù laterale

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).

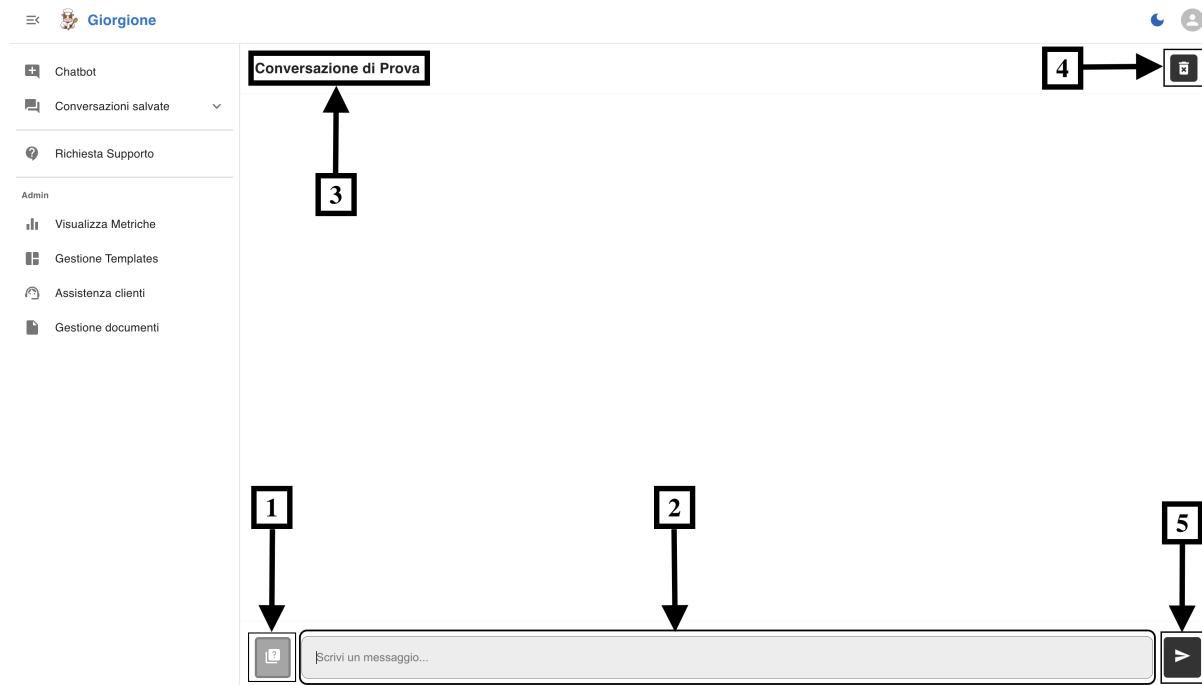


Figura 6: Schermata della chat



Figura 7: Elaborazione del messaggio

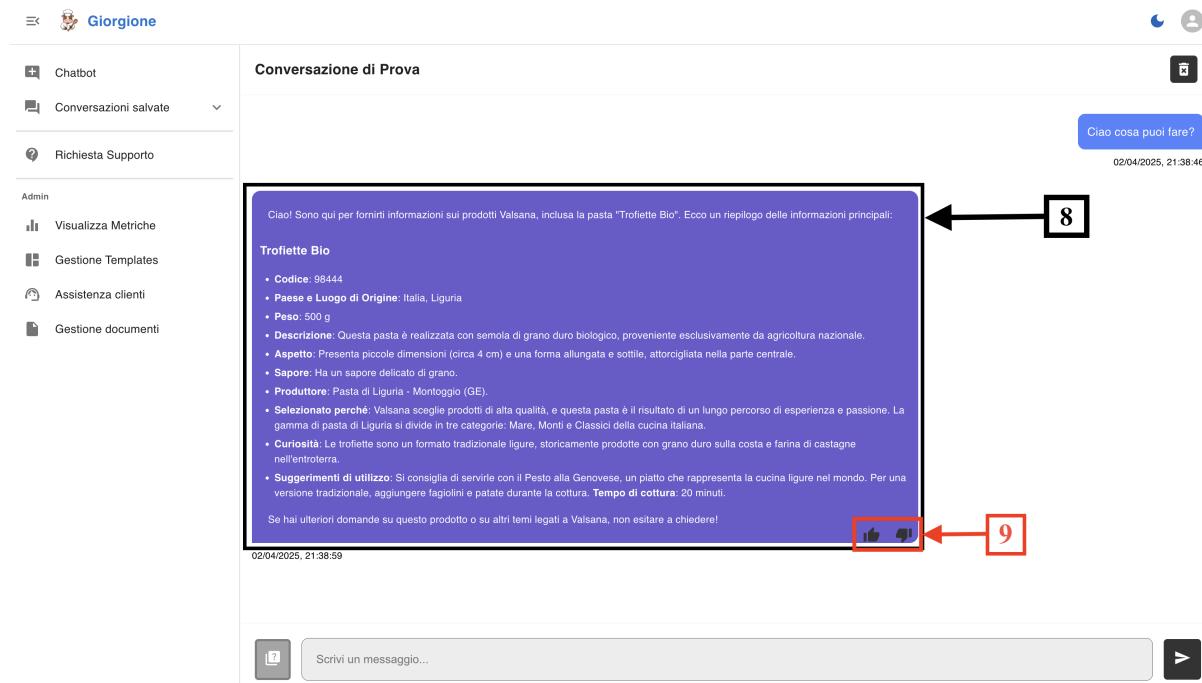


Figura 8: Visualizzazione risposta e feedback

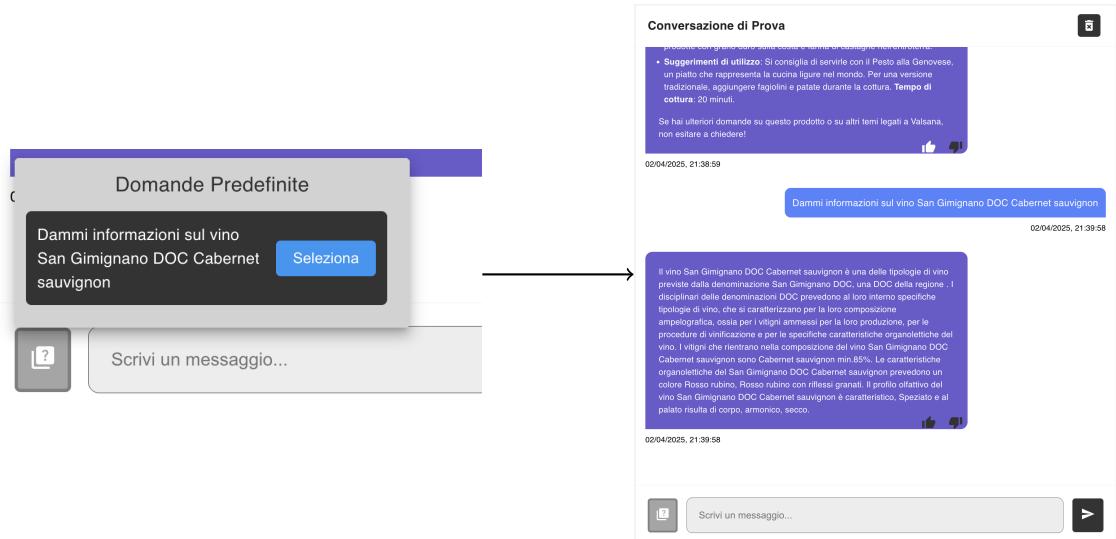


Figura 9: Selezione domanda templetizzata

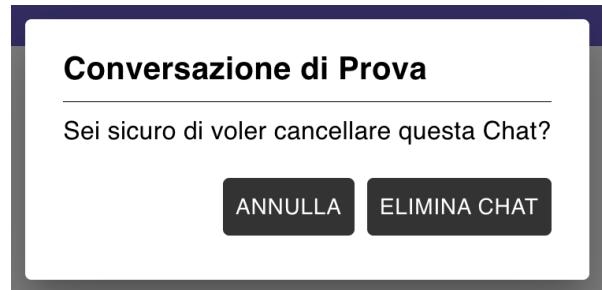


Figura 10: Conferma eliminazione chat



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.

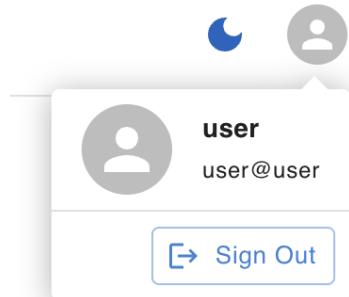


Figura 14: Logout

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.

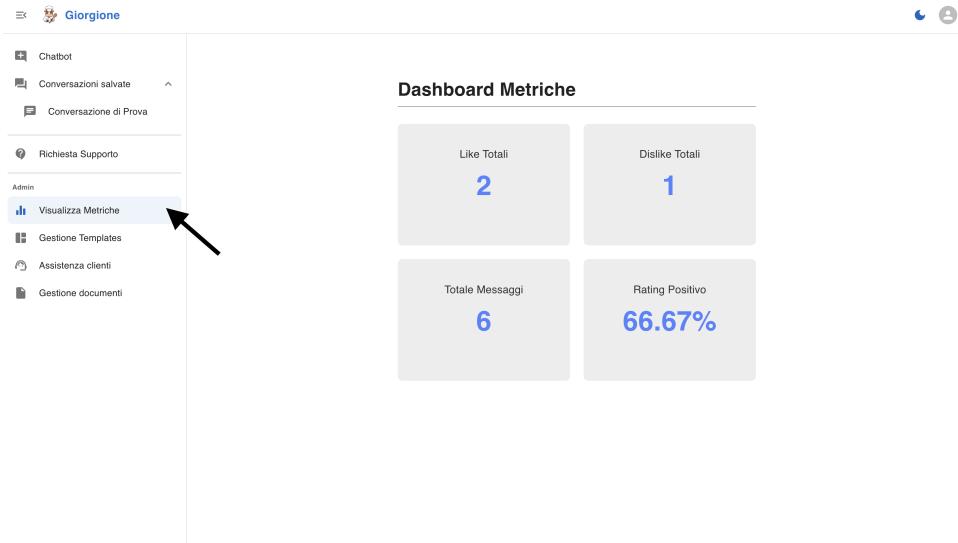


Figura 15: Dashboard Metriche

3.2.2 Gestione Template

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

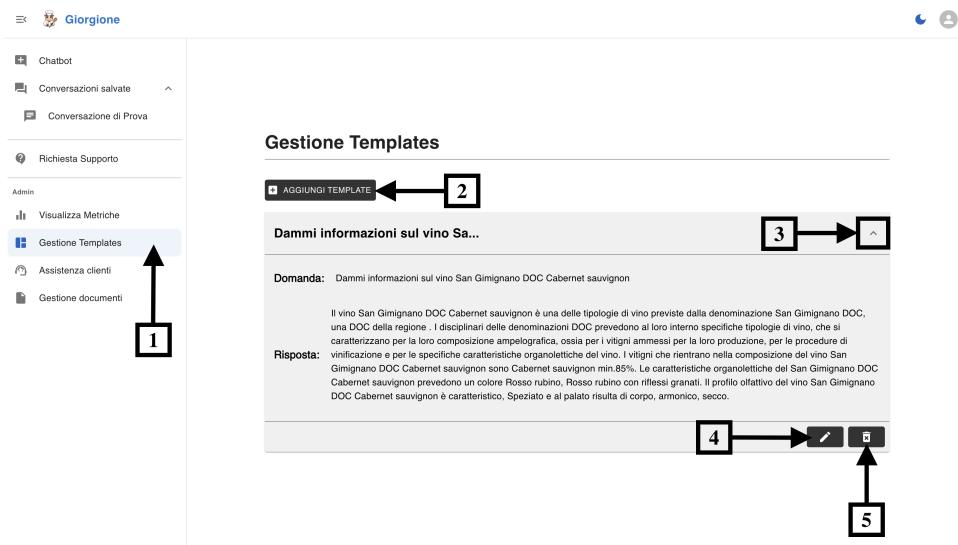


Figura 16: Gestione Template

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).

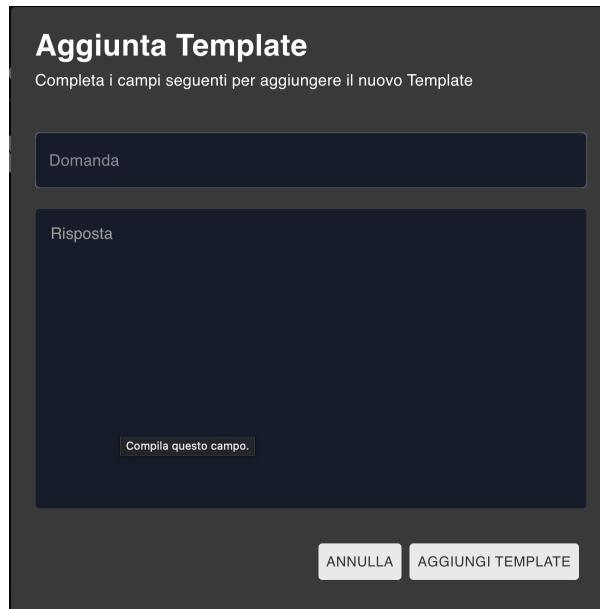


Figura 17: Aggiunta nuovo template

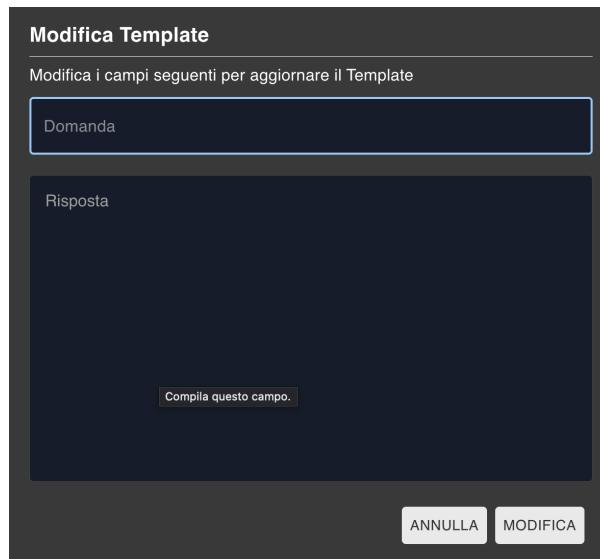


Figura 18: Modifica Template



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).

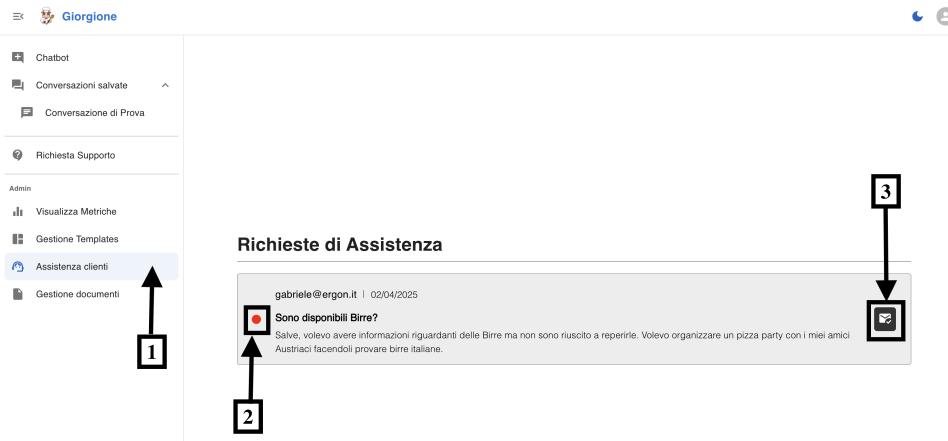


Figura 20: Gestione Assistenza

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

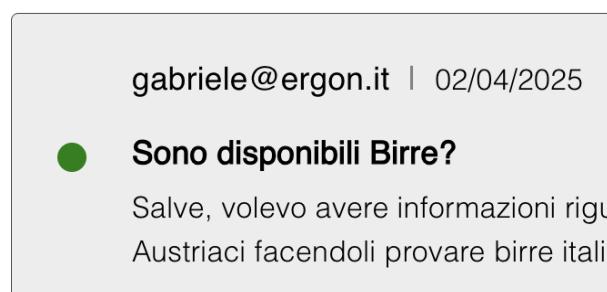


Figura 21: Informazioni richiesta

3.2.4 Gestione Documenti

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

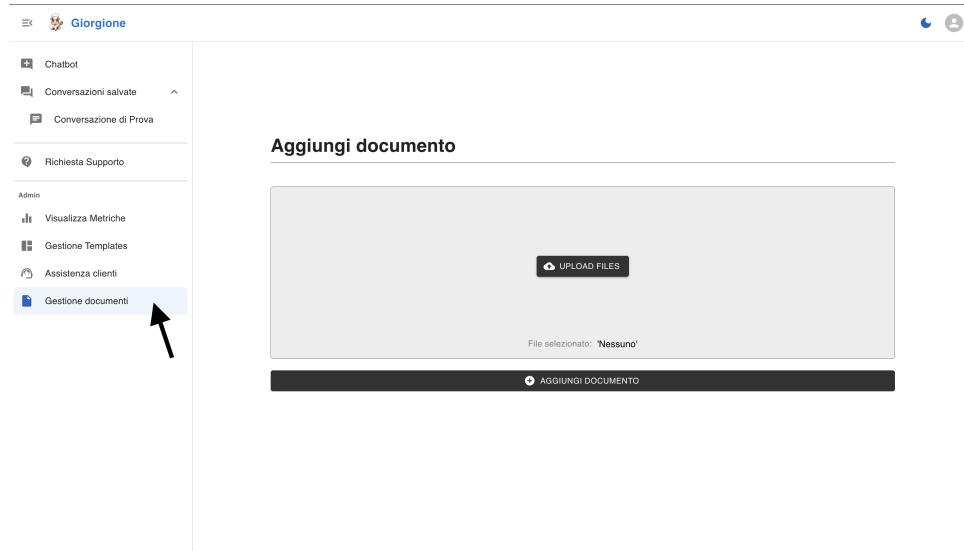


Figura 22: Pagina Gestione Documenti

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

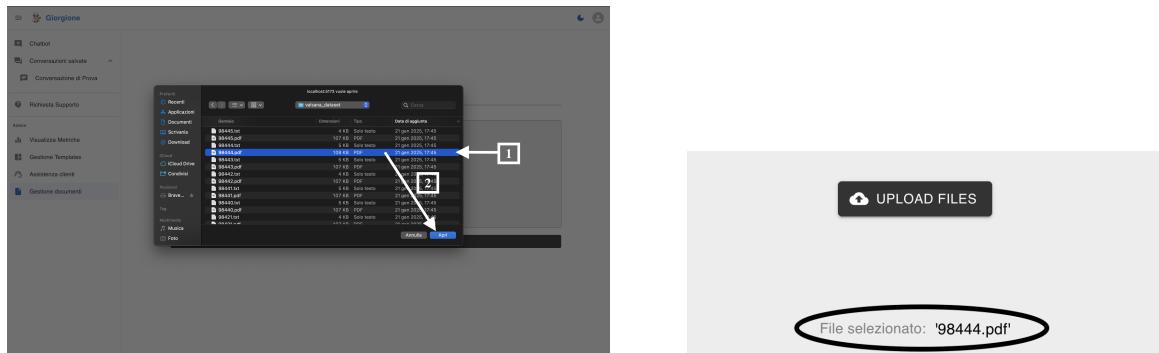


Figura 24: Inserimento file

Aggiungi documento

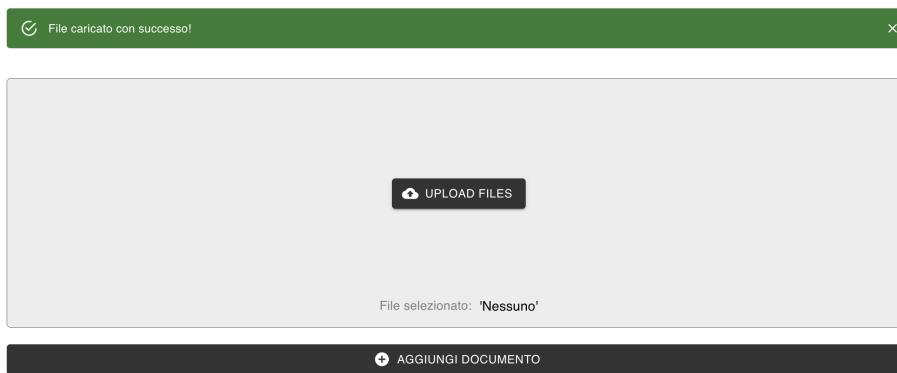


Figura 25: Conferma upload documenti

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.

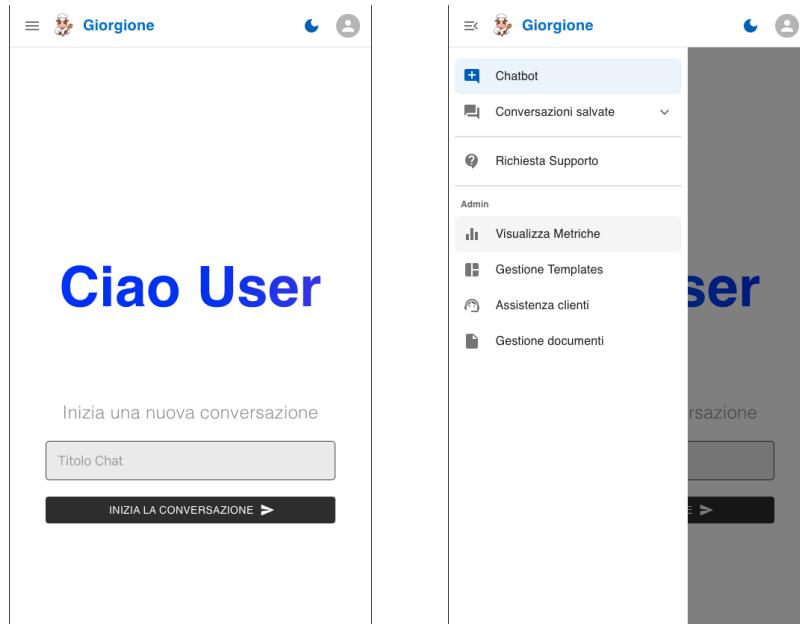


Figura 26: Schermata pagina iniziale mobile tema chiaro

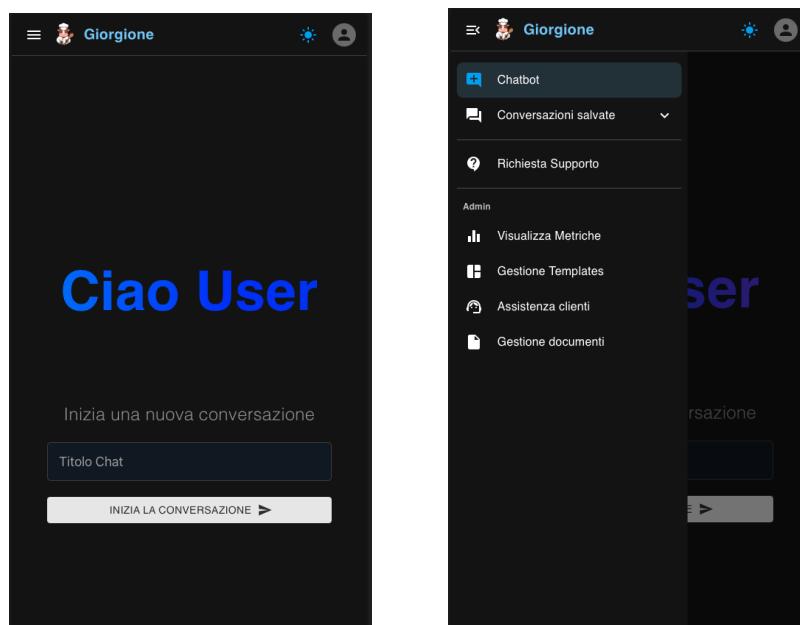


Figura 27: Schermata pagina iniziale mobile tema scuro

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.