



<CodeHex16>

unipd.codehex16@gmail.com

Analisi dei Requisiti

Data 12/11/2024

Versione 0.5.0

Sommario

Analisi dei requisiti del capitolato C7

Ruoli

Matteo Bazzan

Luca Ribon

Francesco Fragonas

Gabriele Magnelli

Filippo Sabbadin

Luca Rossi

Yi Hao Zhuo

Redattore

Redattore

Redattore - Verificatore

Verificatore

Registro delle Versioni

| Versione | Data | Autore | Cambiamenti | Verificatore |
|----------|------------|--------------------|--|------------------|
| 0.5.0 | 11/01/2025 | Filippo Sabbadin | Corretti use case sul login, aggiunte immagini con i grafici UML | Yi Hao Zhuo |
| 0.4.0 | 06/01/2025 | Luca Ribon | Aggiunti altri use case, corretti alcuni dei precedenti | Filippo Sabbadin |
| 0.3.0 | 23/12/2024 | Luca Ribon | Aggiunti altri use case | Filippo Sabbadin |
| 0.2.0 | 27/11/2024 | Gabriele Magnelli | Aggiunti use case amministratore | Filippo Sabbadin |
| 0.1.0 | 12/11/2024 | Francesco Fragonas | Prima stesura | Matteo Bazzan |

Indice

| | |
|---|----------|
| 1. Introduzione | 1 |
| 1.1. Scopo e Descrizione del Prodotto | 1 |
| 1.2. Obiettivi del sistema | 1 |
| 1.3. Benefici | 1 |
| 1.4. Funzionalità del prodotto e requisiti | 1 |
| 1.5. Glossario | 2 |
| 1.5.1. Riferimenti normativi: | 2 |
| 1.5.2. Riferimenti informativi: | 2 |
| 1.6. Funzionalità del prodotto | 3 |
| 1.7. Utenti e caratteristiche | 3 |
| 2. Use Cases | 4 |
| 2.1. Introduzione | 4 |
| 2.2. Attori | 4 |
| 2.3. UC1 - Login | 5 |
| 2.3.1. UC1.1 - Inserimento e-mail | 6 |
| 2.3.2. UC1.2 - Inserimento password | 7 |
| 2.3.3. UC1.3 - E-mail non valida | 7 |
| 2.3.4. UC1.4 - Password non valida | 8 |
| 2.4. UC2 - Primo login fornitore | 8 |
| 2.5. UC4 - Primo login cliente | 9 |
| 2.6. UC5 - Credenziali errate | 10 |
| 2.7. UC6 - Possibilità "Resta connesso" | 11 |
| 2.8. UC7 - Cambio password | 12 |
| 2.9. UC8 - Recupero password | 13 |
| 2.10. UC9 - Logout | 14 |
| 2.11. UC10 - Visualizzazione delle chat | 15 |
| 2.12. UC11 - Scrittura e invio messaggio | 15 |
| 2.13. UC12 - Ricezione risposta | 16 |
| 2.14. UC13 - Valutazione risposta | 17 |
| 2.15. UC14 - Selezione Dark/Light Mode | 18 |
| 2.16. UC15 - Modifica della durata dello storico delle chat | 19 |
| 2.17. UC16 - Caricare il proprio logo | 20 |
| 2.18. UC17 - Formato logo non valido | 20 |
| 2.19. UC18 - Selezione palette colori | 21 |
| 2.20. UC19 - Visualizzare statistiche domanda-risposta | 22 |

| | |
|---|----|
| 2.21. UC20 - Inserimento filtri di visualizzazione | 23 |
| 2.22. UC21 - Aggiunta account cliente | 24 |
| 2.23. UC22 - Inserimento di parametri dell'account non validi | 25 |
| 2.24. UC23 - Inserimento di un account già esistente | 26 |
| 2.25. UC24 - Eliminazione dell'account cliente | 26 |
| 2.26. UC25 - Password scelta non valida | 27 |
| 2.27. UC26 - Sistema non raggiungibile | 28 |

Lista di immagini

| | |
|--|----|
| Figure 1: Lista degli attori | 4 |
| Figure 2: Inserimento e-mail e password fornitore + possibilità 'Resta connesso' | 5 |
| Figure 3: Inserimento e-mail e password fornitore + possibilità 'Resta connesso' | 6 |
| Figure 4: Cambio password | 12 |
| Figure 5: Recupero password | 13 |
| Figure 6: Logout | 14 |
| Figure 7: Visualizzazione ed invio dei messaggi | 15 |
| Figure 8: Visualizzazione ed invio dei messaggi | 16 |
| Figure 9: Selezione modalità chiara/scura | 18 |
| Figure 10: Impostazioni fornitore | 19 |
| Figure 11: Visualizzazione statistiche e filtri del fornitore | 22 |
| Figure 12: Aggiunta di un account cliente | 24 |

1. Introduzione

1.1. Scopo e Descrizione del Prodotto

Il progetto consiste nella realizzazione di un **chatbot*** basato su modelli linguistici (**LLM***) pensato per i **fornitori** di beni, come bevande o alimenti, da offrire ai propri clienti. Questo sistema consente ai clienti di ottenere in modo semplice e immediato informazioni dettagliate sui prodotti o servizi disponibili, senza la necessità di contattare direttamente un operatore dell'azienda.

Il chatbot si integra con un'interfaccia dedicata al **fornitore***, che permette di:

- Gestire i clienti e i documenti contenenti le informazioni di riferimento utilizzate dal modello linguistico per generare risposte accurate e personalizzate.
- Personalizzare graficamente la piattaforma tramite l'inserimento del logo aziendale e la selezione di una palette colori.

1.2. Obiettivi del sistema

- **Semplificazione del flusso informativo:** riduce i tempi di risposta alle richieste dei clienti e rende l'accesso alle informazioni rapido e indipendente da intermediari umani.
- **Ottimizzazione della produttività aziendale:** semplifica la gestione dei documenti e migliora la produttività interna.
- **Esperienza utente migliorata:** garantisce risposte precise e aggiornate in qualsiasi momento, offrendo un'interazione fluida e accessibile.

1.3. Benefici

Il progetto vuole dimostrare come le tecnologie **LLM** possano trasformare la gestione del servizio clienti, ampliando le possibilità di mercato e rafforzando la fidelizzazione degli utenti. L'integrazione di un'interfaccia di amministrazione offre agli operatori aziendali uno strumento versatile per monitorare e personalizzare il sistema, garantendo il massimo controllo sui contenuti e una rapida adattabilità agli aggiornamenti di catalogo.

1.4. Funzionalità del prodotto e requisiti

Il sistema dovrà offrire le seguenti funzionalità principali:

- **Per i clienti:**

- Interrogare il chatbot tramite una piattaforma web per:
 - Ottenere descrizioni dettagliate di prodotti.
 - Conoscere disponibilità, varianti e caratteristiche tecniche di specifici articoli.
 - Ricevere suggerimenti basati su domande frequenti o richieste precedenti.
- Ottenere risposte personalizzate, generate utilizzando documenti aziendali archiviati nel sistema.
- Fornire [feedback*](#) sul grado di soddisfazione delle risposte ricevute, per migliorare la qualità del sistema.

- **Per le aziende:**

- Gestire clienti e documenti attraverso un'interfaccia di amministrazione user-friendly.
- Configurare domande e risposte predefinite come base per il chatbot.
- Caricare, aggiornare e mantenere i documenti aziendali utilizzati per il training del modello **LLM**.

1.5. Glossario

Per facilitare la comprensione di questo documento, viene fornito un glossario che chiarisce il significato dei termini specifici utilizzati nel contesto del progetto. Ogni termine di glossario è contrassegnato con un asterisco "*" in apice e collegato direttamente alla pagina web del glossario, permettendo così di accedere immediatamente alla definizione completa del termine. Le definizioni sono disponibili nel documento [Glossario.pdf](#) e nella seguente pagina web: <https://codehex16.github.io/glossario>.

1.5.1. Riferimenti normativi:

- [Norme di progetto*](#) v1.0.0
- Capitolato C7 - [Assistente Virtuale*](#) Ergon:

<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Progetto/C7.pdf>

1.5.2. Riferimenti informativi:

- Slide T06 del corso di Ingegneria del software - [Analisi dei requisiti*](#):

<https://www.math.unipd.it/~tullio/IS-1/2024/Dispense/T06.pdf>

- "Analisi e descrizione delle funzionalità: [Use case*](#) e relativi diagrammi ([UML*](#))":

<https://www.math.unipd.it/~rcardin/swea/2022/Diagrammi%20Use%20Case.pdf>

1.6. Funzionalità del prodotto

L'applicazione permette di:

- creare un [account](#)* dotato di email e password;
- accedere al proprio account sempre con la coppia email e password scelte durante la registrazione
- modificare dati dell'utente (es email, password)
- Scrittura ed invio di messaggi
- Modificare il numero di messaggi recenti visualizzabili
- modificare il colore principale dell'applicazione (chiaro o scuro)

1.7. Utenti e caratteristiche

La [webapp](#)* è rivolta verso ristoratori che vogliono offrire un'assistenza veloce verso i clienti. I ristoratori, dopo essersi registrati, possono inserire, modificare ed eliminare informazioni sui propri prodotti. Gli utenti, registrati o no, possono poi scrivere al chatbot per richiedere queste informazioni.

2. Use Cases

2.1. Introduzione

Nelle seguenti sezioni verranno descritti tutti i possibili casi d'uso, cioè tutti i modi in cui gli attori, definiti più avanti, possono interagire con l'applicazione.

2.2. Attori

Amministratore: rappresenta la persona o il gruppo di persone che si occupa della distribuzione e configurazione del sistema per tutti i fornitori. Gestisce anche gli account dei fornitori.

In questo caso va interpretato come l'azienda Ergon Informatica Srl.

Questo utente ha accesso ad un'[interfaccia web](#)* di configurazione del chatbot e di gestione degli account dei clienti.

Cliente: rappresenta il cliente finale che acquista prodotti dal fornitore e che ha la possibilità di interagire con il chatbot del fornitore per ottenere informazioni sui prodotti o servizi offerti.

Fornitore: rappresenta l'azienda che fornisce dei prodotti ai propri clienti, ogni fornitore ha una sua istanza di chatbot; è una generalizzazione di Cliente infatti, oltre a poter accedere al proprio chatbot, può anche fornire il contesto tramite dei documenti aziendali o [FAQ](#)* e personalizzare graficamente l'interfaccia variando logo e palette colori.

Sistema: rappresenta il [backend](#)* del sistema, incluso quello dell'LLM quando viene interrogato.

Quando si parla di **utente** si intende un utente generico che compie operazioni accessibili sia ai fornitori che ai clienti.

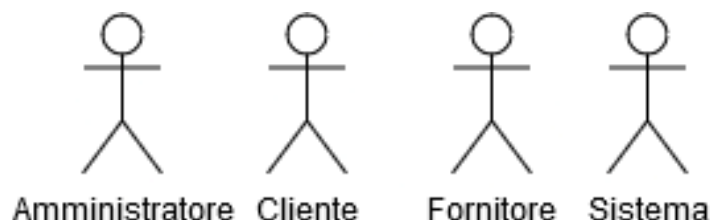


Figure 1: Lista degli attori

2.3. UC1 - Login

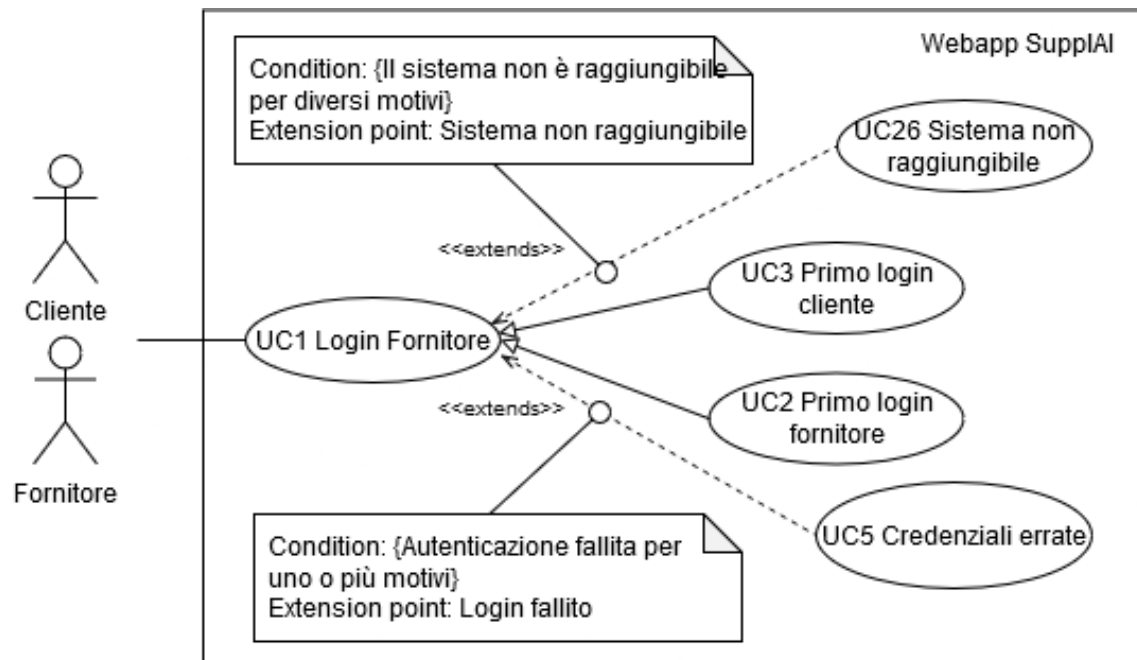


Figure 2: Inserimento e-mail e password fornitore + possibilità 'Resta connesso'

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole accedere alla piattaforma per la configurazione del proprio chatbot e per interagire con esso;

Precondizioni:

- L'utente è in possesso delle proprie credenziali;
- L'utente ha già effettuato il primo login e cambiato la password temporanea;
- L'utente non è già autenticato;

Postcondizioni:

- Se l'utente ha inserito le credenziali corrette, accede alla piattaforma;

Scenario Principale:

- L'utente ha inserito l'indirizzo e-mail e la password alla piattaforma dedicata;
- L'utente riceve la richiesta di accesso e verifica le credenziali;

Generalizzazioni:

- Primo login fornitore;
- Primo login cliente;

Estensioni:

- Credenziali errate;
- Sistema non raggiungibile;

Inclusioni:

- Inserimento e-mail;
- Inserimento password;
- Possibilità "Resta connesso";

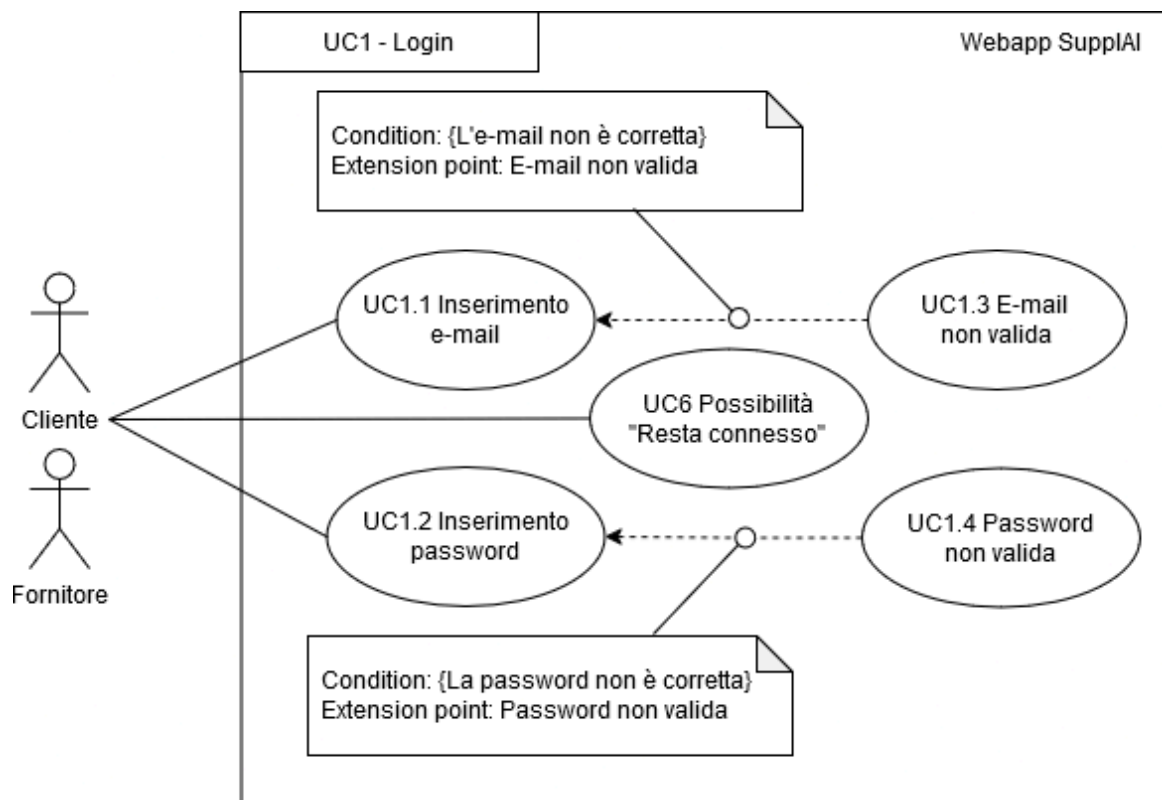


Figure 3: Inserimento e-mail e password fornitore + possibilità 'Resta connesso'

2.3.1. UC1.1 - Inserimento e-mail

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Precondizioni:

- L'utente deve essere registrato;
- L'utente deve essere in possesso della sua e-mail;

Postcondizioni:

- L'utente ha inserito la sua e-mail;

Scenario principale:

- L'utente inserisce la sua e-mail nella casella che la richiede;

Estensioni:

- E-mail non valida;

2.3.2. UC1.2 - Inserimento password

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Precondizioni:

- L'utente deve essere registrato;
- L'utente deve essere in possesso della sua password;

Postcondizioni:

- L'utente ha inserito la sua password;

Scenario principale:

- L'utente inserisce la sua password nella casella che la richiede;

Estensioni:

- Password non valida;

2.3.3. UC1.3 - E-mail non valida

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Precondizioni:

- L'utente ha inserito un'e-mail sbagliata;

Postcondizioni:

- Il sistema notifica l'utente che la mail inserita è sbagliata;
- L'utente non può effettuare il login;

Scenario principale:

- L'utente inserisce un'e-mail sbagliata e il sistema dà errore;

2.3.4. UC1.4 - Password non valida

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Precondizioni:

- L'utente ha inserito una password sbagliata o che non rispetta le condizioni;

Postcondizioni:

- Il sistema notifica l'utente che la password inserita è sbagliata;
- L'utente non può effettuare il login;

Scenario principale:

- L'utente inserisce una password sbagliata e il sistema dà errore;

2.4. UC2 - Primo login fornitore

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Amministratore;
- Sistema;

Descrizione:

- Un fornitore vuole accedere per la prima volta alla piattaforma a lui dedicata per gestire il suo chatbot ed eventualmente utilizzarlo;

Precondizioni:

- La piattaforma è stata correttamente configurata dall'amministratore;
- Il fornitore non ha mai effettuato l'accesso alla piattaforma;

- Il fornitore deve essere in possesso delle sue credenziali fornite dall'amministratore della piattaforma;

Postcondizioni:

- Il fornitore ha effettuato il primo accesso alla piattaforma;
- Il fornitore ha cambiato la password temporanea con una nuova password;

Scenario Principale:

- L'amministratore:
 - configura la piattaforma per il fornitore;
 - condivide le credenziali temporanee per l'accesso alla piattaforma;
- Il fornitore:
 - accede alla piattaforma;
 - inserisce l'indirizzo e-mail e la password temporanea fornitagli dall'amministratore;
 - se ha inserito le credenziali corrette, chiede di aggiornare la password;
- Il sistema:
 - riceve le credenziali inserite dal fornitore;
 - verifica la correttezza delle credenziali;
 - se le credenziali sono corrette richiede al fornitore di cambiare la password temporanea con una nuova;
 - reindirizza alla piattaforma;
 - se le credenziali sono errate, restituisce un errore e permette di reinserirle;

Estensioni:

- Credenziali errate;
- Sistema non raggiungibile;

Inclusioni:

- Inserimento password;
- Possibilità "Resta connesso";

2.5. UC4 - Primo login cliente

Attori principali:

- Cliente;

Attori secondari:

- Fornitore;
- Sistema;

Descrizione:

- Un cliente vuole accedere per la prima volta alla piattaforma per interagire con il chatbot del fornitore;

Precondizioni:

- Le credenziali del cliente sono state correttamente inserite dal fornitore;
- Il cliente non ha mai effettuato l'accesso alla piattaforma;
- Il cliente deve essere in possesso delle sue credenziali fornite dal fornitore;

Postcondizioni:

- Il cliente ha effettuato il primo accesso alla piattaforma;
- Il cliente ha cambiato la password temporanea con una nuova password;

Scenario Principale:

- Il fornitore:
 - inserisce l'account del cliente nella piattaforma;
 - condivide le credenziali temporanee per l'accesso alla piattaforma;
- Il cliente:
 - accede alla piattaforma;
 - inserisce l'indirizzo e-mail e la password temporanea fornitagli dal fornitore;
 - se ha inserito le credenziali corrette, chiede di aggiornare la password;
- Il sistema:
 - riceve le credenziali inserite dal cliente;
 - verifica la correttezza delle credenziali;
 - se le credenziali sono corrette richiede al cliente di cambiare la password temporanea con una nuova;
 - reindirizza alla piattaforma;
 - se le credenziali sono errate, restituisce un errore e permette di reinserirle;

Estensioni:

- Credenziali errate;
- Sistema non raggiungibile;

Inclusioni:

- Inserimento password;
- Possibilità "Resta connesso";

2.6. UC5 - Credenziali errate

Attori principali:

- Sistema;

Attori secondari:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente cercando di compiere il login ha inserito delle credenziali errate;

Precondizioni:

- Il sistema ha ricevuto le credenziali inserite dall'utente;

Postcondizioni:

- Il sistema restituisce un errore indicando che la l'operazione è fallita, con alcune informazioni sul perché del fallimento;

Scenario Principale:

- Il sistema ha ricevuto le credenziali inserite dall'utente ma queste non sono quelle corrette, pertanto viene visualizzato un messaggio d'errore;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.7. UC6 - Possibilità "Resta connesso"

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole mantenere l'accesso attivo al fine di non dover effettuare il login, inserendo le credenziali, ogni volta che ha intenzione di accedere alla web app;

Precondizioni:

- Le credenziali dell'utente devono essere presenti nel sistema;
- L'utente deve essere possedere le credenziali necessarie per l'accesso;
- L'utente deve inserire le credenziali corrette;

Postcondizioni:

- È stata salvata la preferenza dell'utente relativa al salvataggio delle credenziali;

Scenario Principale:

- L'utente inserisce le credenziali
- Solo se l'utente seleziona l'opzione "Resta connesso", il sistema mantiene in memoria locale le credenziali per un futuro login senza doverle richiedere all'utente;

2.8. UC7 - Cambio password

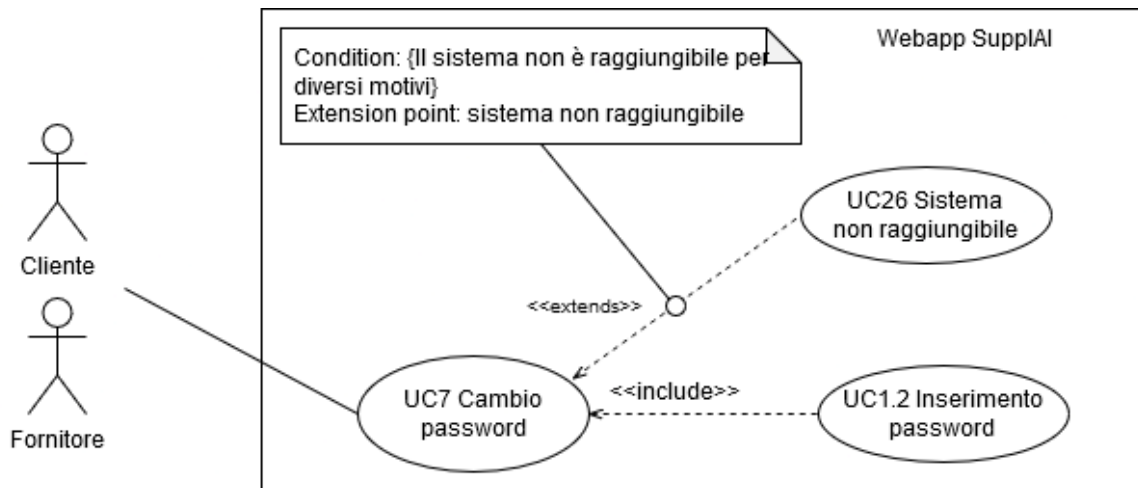


Figure 4: Cambio password

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole cambiare la password del proprio account;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve accedere alle impostazioni e alla sezione "Cambio password";

Postcondizioni:

- Il sistema effettua un controllo sulla validità della password e se valida conferma il cambiamento della password;

Scenario Principale:

- L'utente invia la richiesta di cambio password inserendo la nuova password scelta;
- Il sistema riceve la richiesta, controlla che la password sia valida e se lo è conferma il cambiamento della password;

Estensioni:

- Inserimento password;
- Sistema non raggiungibile;

2.9. UC8 - Recupero password

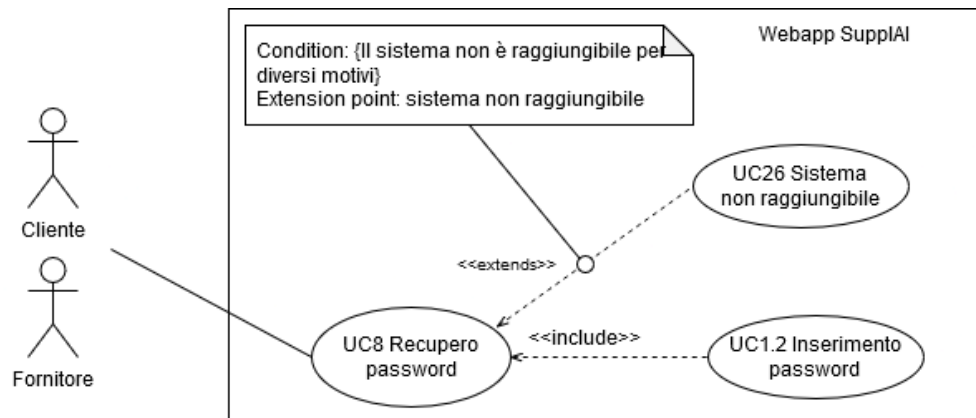


Figure 5: Recupero password

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole recuperare la password del proprio account;

Precondizioni:

- L'utente deve possedere l'e-mail a cui è associato il suo account e inserirla nella sezione apposita così da poter ricevere tramite e-mail la password associata al suo account;
- L'utente ha premuto il pulsante "Passowrd dimenticata";

Postcondizioni:

- Il sistema invia le istruzioni per il recupero della password se la mail inserita è valida;

Scenario Principale:

- L'utente invia la richiesta di recupero password inserendo l'e-mail associata al proprio account;
- Il sistema riceve la richiesta, controlla che l'e-mail sia valida e, se lo è, invia alla e-mail le istruzioni per il recupero della password;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;
- Inserimento password;

2.10. UC9 - Logout

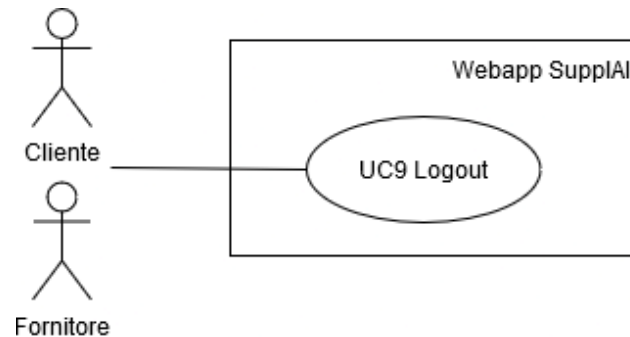


Figure 6: Logout

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole effettuare il logout disconnettendosi dal sistema;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;

Postcondizioni:

- Il sistema ha ricevuto la richiesta di logout e la effettua;

Scenario Principale:

- L'utente preme il pulsante di logout;
- Il sistema riceve la richiesta di logout e disconnette l'utente dal sistema;

2.11. UC10 - Visualizzazione delle chat

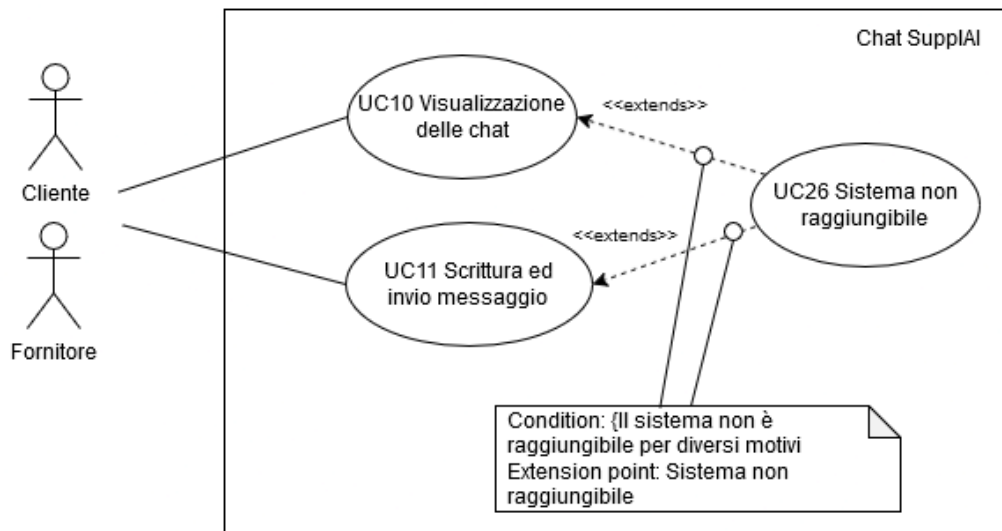


Figure 7: Visualizzazione ed invio dei messaggi

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole visualizzare le chat avute con il chatbot;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente preme sul pulsante "Visualizza chat";

Postcondizioni:

- L'utente accede alla sezione "Visualizza chat";

Scenario Principale:

- L'utente preme sul pulsante "Visualizza chat", quindi accede alla sezione corrispondente;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.12. UC11 - Scrittura e invio messaggio

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole comunicare con il chatbot;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve accedere alla sezione dedicata alla comunicazione con il chatbot;

Postcondizioni:

- L'utente invia il messaggio al chatbot;

Scenario Principale:

- L'utente scrive e invia il messaggio al chatbot;
- Il sistema riceve il messaggio, lo analizza e procede a rispondere;

Estensioni

- Sistema non raggiungibile;

2.13. UC12 - Ricezione risposta

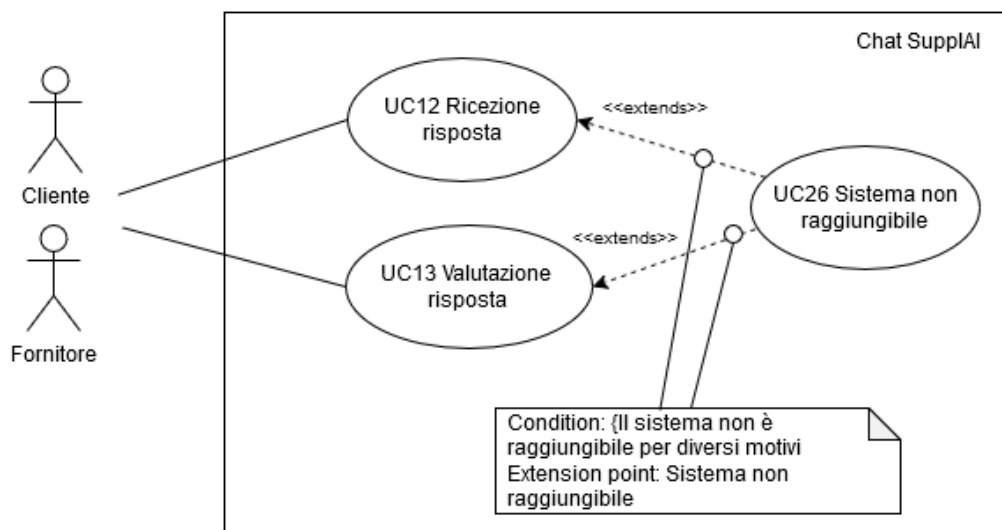


Figure 8: Visualizzazione ed invio dei messaggi

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Il chatbot ha ricevuto un messaggio, lo ha analizzato e procede fornendo una risposta;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve aver inviato un messaggio al chatbot;

Postcondizioni:

- L'utente ha ricevuto la risposta dal chatbot;

Scenario Principale:

- Il chatbot ha elaborato e restituito una risposta;
- La risposta viene mostrata all'utente tramite;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.14. UC13 - Valutazione risposta

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- L'utente ha ricevuto la risposta dal chatbot e vuole dare un feedback su tale risposta tramite l'opzione "Pollice su/giù";

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve aver inviato un messaggio al chatbot;
- L'utente deve aver ricevuto una risposta dal chatbot;

Postcondizioni:

- Il feedback dell'utente viene registrato dal sistema;

Scenario Principale:

- L'utente ha ricevuto una risposta dal chatbot e valutato tale risposta con l'opzione "Pollice su" o "Pollice giù";
- Il sistema registra il feedback dell'utente;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.15. UC14 - Selezione Dark/Light Mode

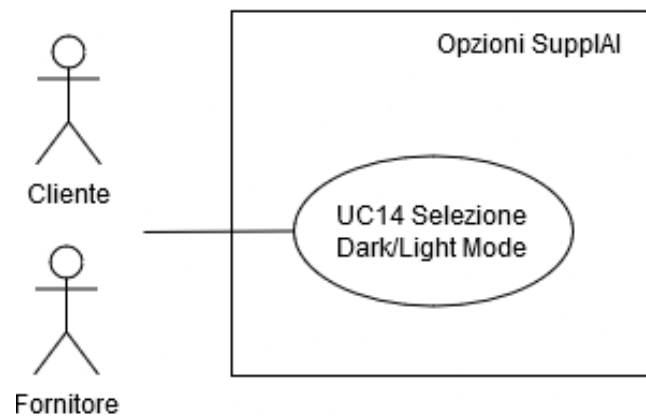


Figure 9: Selezione modalità chiara/scura

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un utente vuole modificare il tema dell'interfaccia della web-app tramite l'opzione "Dark/Light mode";

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve accedere alle impostazioni;

Postcondizioni:

- Il sistema ha modificato l'interfaccia lato client con l'opzione scelta dall'utente;

Scenario Principale:

- L'utente modifica il tema dell'interfaccia tramite l'opzione "Dark/Light mode";
- Il sistema modifica il tema dell'interfaccia lato client con l'opzione scelta dall'utente;

2.16. UC15 - Modifica della durata dello storico delle chat

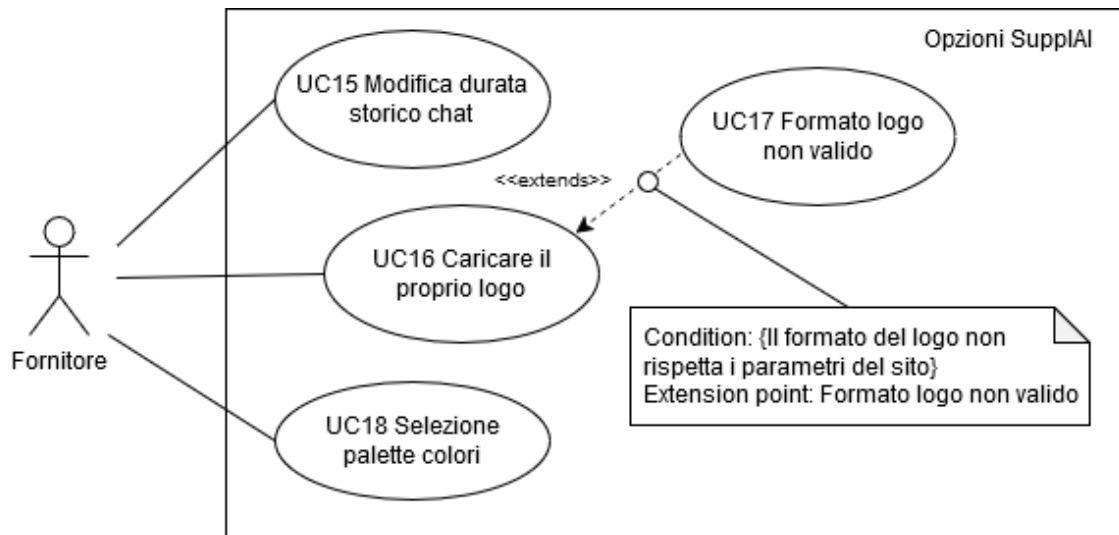


Figure 10: Impostazioni fornitore

Attori principali:

- Fornitore;

Attore secondario:

- Sistema;

Descrizione:

- Il fornitore vuole cambiare limite massimo di tempo per cui viene salvato lo storico delle chat;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alle impostazioni;

Postcondizioni:

- Viene modificato limite di tempo di memorizzazione dello storico;

Scenario Principale:

- Il fornitore modifica il periodo di tempo su cui visualizzare lo storico delle chat avvenute con il chatbot e lo conferma;
- Il sistema memorizza la nuova impostazione;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.17. UC16 - Caricare il proprio logo

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un fornitore vuole caricare il proprio logo per personalizzare l'interfaccia della web-app;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alle impostazioni

Postcondizioni:

- Il sistema ha effettuato un controllo di validità del formato del logo, e se il logo è risultato valido lo ha inserito nell'interfaccia;

Scenario Principale:

- Il fornitore accede alla sezione "Carica logo" e inserisce il proprio logo;
- Il sistema controlla il formato del logo caricato e se conforme lo utilizza nell'interfaccia;

Estensioni:

- Formato logo non valido;

2.18. UC17 - Formato logo non valido

Attori principali:

- Sistema;

Attori secondari:

- Fornitore;

Descrizione:

- Il fornitore ha cercato di caricare il proprio logo tramite l'opzione "Carica logo", ma il logo è in un formato non valido/supportato;

Precondizioni:

- Il fornitore ha caricato un logo;
- Il sistema ha ricevuto il logo caricato;

Postcondizioni:

- Viene inviato un messaggio d'errore al fornitore;

Scenario Principale:

- Il sistema riceve il logo caricato dal fornitore e dopo aver verificato che il formato non è valido, invia un messaggio d'errore al fornitore;

2.19. UC18 - Selezione palette colori

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un fornitore vuole selezionare una palette di colori per personalizzare l'interfaccia della web app;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alle impostazioni;

Postcondizioni:

- Il sistema ha modificato l'interfaccia con la palette di colori scelta il fornitore;

Scenario Principale:

- Il fornitore entra nella sezione "Palette colori";
- Il fornitore sceglie l'insieme di colori che comporranno la palette tramite un [color picker](#)* oppure inserendo i codici esadecimali dei colori, se dei colori non vengono scelti vengono mantenuti i colori di della palette precedente;
- Il fornitore salva le scelte effettuate;
- Il sistema modifica l'interfaccia con i colori scelti dal fornitore;

2.20. UC19 - Visualizzare statistiche domanda-risposta

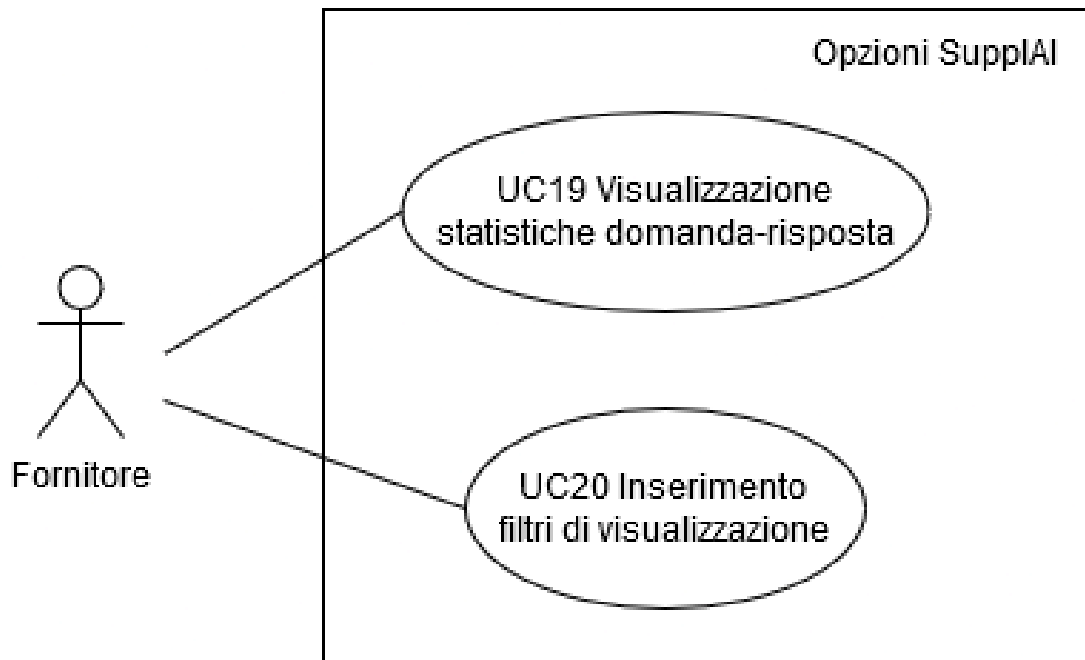


Figure 11: Visualizzazione statistiche e filtri del fornitore

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un fornitore vuole visualizzare le statistiche relative alle interazioni tra clienti e chatbot;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alle impostazioni;
- Il fornitore deve avere almeno un cliente che ha interagito con il chatbot;

Postcondizioni:

- Vengono mostrate le statistiche relative alle interazioni tra clienti e chatbot;

Scenario Principale:

- Il fornitore accede alla sezione "Statistiche";

- Il sistema mostra le statistiche relative alle interazioni tra clienti e chatbot, se necessario tramite grafici o tabelle;

Estensioni:

- Inserimento filtri di visualizzazione;
- Sistema non raggiungibile;

2.21. UC20 - Inserimento filtri di visualizzazione

Attori principali:

- Fornitore;

Descrizione

- Un fornitore autenticato vuole filtrare le statistiche relative alle interazioni tra clienti e chatbot;

Precondizioni

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alla sezione "Statistiche";
- Il fornitore deve avere almeno un cliente che ha interagito con il chatbot;

Postcondizioni

- Vengono applicati i filtri alle statistiche relative alle interazioni tra clienti e chatbot;

Scenario Principale

- Il fornitore inserisce i filtri di visualizzazione desiderati;
- Il sistema applica i filtri alle statistiche;

2.22. UC21 - Aggiunta account cliente

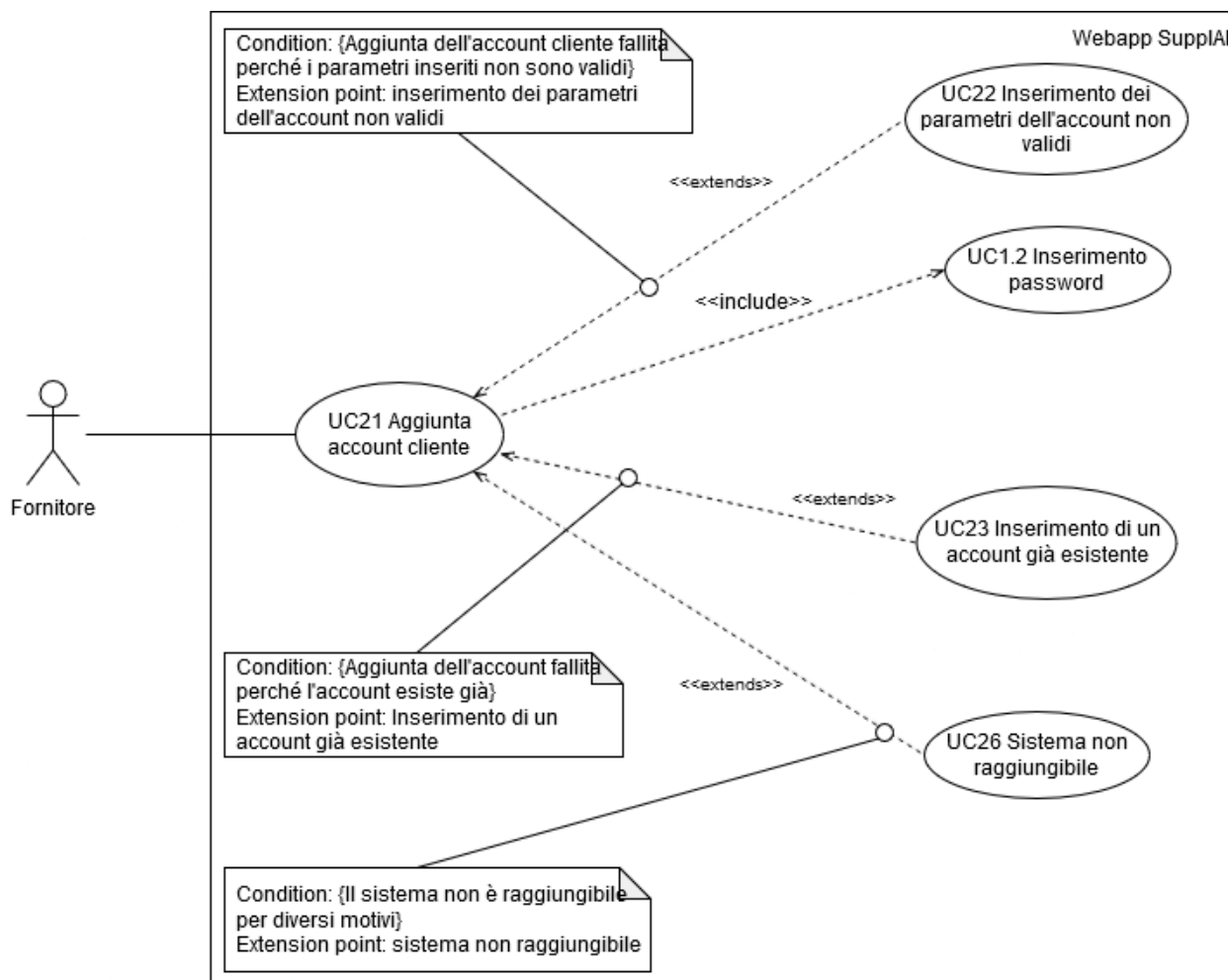


Figure 12: Aggiunta di un account cliente

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione:

- Un fornitore autenticato vuole aggiungere un account per un cliente in modo che quest'ultimo possa accedere al chatbot;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alla sezione "Gestione account clienti";

Postcondizioni:

- Viene aggiunto un account per un cliente;

Scenario Principale:

- Il fornitore inserisce i dati del cliente per creare un account;
- Viene richiesta la password del fornitore per confermare l'aggiunta;
- Il fornitore conferma l'aggiunta dell'account;
- Il sistema aggiunge l'account per il cliente;

Estensioni:

- Inserimento di parametri dell'account non validi;
- Inserimento di un account già esistente;
- Inserimento password;
- Sistema non raggiungibile;

2.23. UC22 - Inserimento di parametri dell'account non validi

Attori principali:

- Sistema;

Attori secondari:

- Fornitore;

Descrizione:

- Un fornitore autenticato vuole aggiungere un account per un cliente in modo che quest'ultimo possa accedere al chatbot, ma inserisce dei parametri non validi;

Precondizioni:

- Il sistema ha ricevuto i parametri dell'account inseriti dal fornitore;

Postcondizioni:

- Viene visualizzato un messaggio di errore che indica che i parametri inseriti non sono validi;
- L'inserimento del nuovo account non va a buon fine;

Scenario Principale:

- Il sistema riceve i parametri dell'account inseriti dal fornitore, ma questi non sono validi;
- Il sistema mostra un messaggio di errore il quale indica che i parametri inseriti non sono validi;

2.24. UC23 - Inserimento di un account già esistente

Attori principali:

- Sistema;

Attori secondari:

- Fornitore;

Descrizione:

- Un fornitore autenticato vuole aggiungere un account per un cliente in modo che quest'ultimo possa accedere al chatbot, ma tenta di inserire un account già esistente;

Precondizioni:

- Il sistema ha ricevuto i parametri dell'account inseriti dal fornitore;

Postcondizioni:

- Viene visualizzato un messaggio di errore che indica che l'account inserito è già esistente;
- L'inserimento del nuovo account non va a buon fine;

Scenario Principale:

- Il sistema riceve i parametri dell'account inseriti dal fornitore, ma questo è già presente nel sistema;
- Il sistema mostra un messaggio di errore il quale indica che l'account inserito è già esistente;

2.25. UC24 - Eliminazione dell'account cliente

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Sistema;

Descrizione

- Un fornitore autenticato vuole eliminare un account di un cliente in modo che quest'ultimo non possa più accedere al chatbot. In questo caso non vengono gestiti i corner case in cui il fornitore elimina un account non esistente o selezionando credenziali errate, poiché i metodi di selezione dell'account da eliminare costringono il fornitore ad eliminare solo account esistenti;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve accedere alla sezione "Gestione account clienti";

Postcondizioni:

- Viene eliminato un account di un cliente;

Scenario Principale:

- Il fornitore seleziona l'account del cliente da eliminare tra una lista di quelli disponibili, oppure usa il bottone di eliminazione relativo ad un account specifico tra quelli visualizzati;
- Viene richiesta la password del fornitore per confermare l'eliminazione;
- Il fornitore conferma l'eliminazione dell'account;
- Il sistema elimina l'account del cliente;

Estensioni:

- Inserimento password;
- Sistema non raggiungibile;

2.26. UC25 - Password scelta non valida

Attori principali:

- Sistema;

Attori secondari:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole cambiare la propria password ma ne sceglie una non valida;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il suo primo accesso;
- Il sistema deve aver ricevuto la password inserita dall'utente;

Postcondizioni:

- Viene richiesta un'altra password;

Scenario Principale:

- Il sistema riceve la password inserita dall'utente;
- Il sistema verifica la password inserita e la trova non conforme ai requisiti, quindi invia un messaggio d'errore all'utente con la richiesta di scegliere un'altra password valida;

2.27. UC26 - Sistema non raggiungibile

Attori principali:

- Sistema;

Descrizione:

- Il sistema non è raggiungibile;

Precondizioni:

- Il sistema è stato configurato;

Postcondizioni:

- Viene notificato il problema all'utente;

Scenario Principale:

- L'utente tenta di compiere un'operazione che richiede la comunicazione con il sistema, ma il sistema non è raggiungibile;
- Il sistema mostra un messaggio d'errore all'utente tramite il client;