



<CodeHex16>

unipd.codehex16@gmail.com

Analisi dei Requisiti

Data 12/11/2024

Versione 0.7.1

Sommario

Analisi dei requisiti del capitolato C7

Ruoli

Matteo Bazzan	Verificatore
Luca Ribon	Redattore
Francesco Fragonas	Redattore - Verificatore
Gabriele Magnelli	Redattore
Filippo Sabbadin	Redattore - Verificatore
Luca Rossi	
Yi Hao Zhuo	Verificatore

Registro delle Versioni

.

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	4
2.3.1. UC1.1 - Inserimento e-mail	5
2.3.2. UC1.2 - Inserimento password	6
2.4. UC2 - Primo login fornitore	6
2.5. UC3 - Primo login cliente	7
2.6. UC4 - Modifica password	8
2.7. UC5 - Visualizzazione errore di login	9
2.8. UC6 - Possibilità «Resta connesso»	9
2.9. UC7 - Recupero password	10
2.10. UC8 - Password scelta non valida	10
2.11. UC9 - Logout	11
2.12. UC10 - Visualizzazione della lista delle chat	11
2.13. UC11 - Creazione di una nuova chat	12
2.14. UC12 - Apertura di una chat singola	12
2.15. UC13 - Scrittura messaggio	13
2.16. UC14 - Scrittura messaggio tramite FAQ	13
2.17. UC15 - Invio messaggio	14
2.18. UC16 - Ricezione risposta	14
2.19. UC17 - Valutazione risposta	15
2.20. UC18 - Eliminazione di una chat	15
2.21. UC19 - Selezione Dark/Light Mode	16
2.22. UC20 - Modifica della durata dello storico delle chat	17

2.23. UC21 - Caricare il proprio logo	17
2.24. UC22 - Formato logo non valido	18
2.25. UC23 - Selezione palette colori	18
2.26. UC24 - Visualizzare statistiche domanda-risposta	19
2.27. UC25 - Inserimento filtri di visualizzazione	20
2.28. UC26 - Aggiunta account cliente	20
2.29. UC27 - Inserimento di parametri dell'account non validi	21
2.30. UC28 - Inserimento di un account già esistente	21
2.31. UC29 - Eliminazione dell'account cliente	22
2.32. UC30 - Sistema non raggiungibile	23
2.33. UC31 - Inserimento documenti aziendali	23
2.34. UC32 - Aggiunta delle FAQ	24
3. Requisiti	25
3.1. Requisiti funzionali	25
3.2. Requisiti di qualità	25
3.3. Requisiti di vincolo	25
3.4. Tracciamento fonti-requisiti	25
3.5. Riepilogo	25

Lista di immagini

Figura 1	Lista degli attori	4
Figura 2	Selezione modalità chiara/scura	16
Figura 3	Impostazioni fornitore	17

Lista di tabelle

Tabella 1	Requisiti di funzionalità	25
Tabella 2	Requisiti di qualità	25
Tabella 3	Requisiti di vincolo	25
Tabella 4	Tracciamento fonti-requisiti	25
Tabella 5	Riepilogo	25

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 e-mail e password;
- accedere al proprio account sempre con la coppia e-mail e password scelte durante la registrazione
- modificare dati dell'utente (es e-mail, 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.

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.

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

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

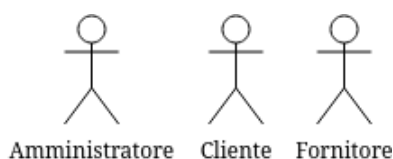


Figura 1: Lista degli attori

2.3. UC1 - Login

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

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 inserisce l'indirizzo e-mail e la password nei campi dedicati;
- Il sistema riceve la richiesta di accesso e verifica le credenziali, se sono corrette reindirizza alla homepage;

Estensioni:

- Visualizzazione errore di login;
- Sistema non raggiungibile;
- Primo login fornitore;
- Primo login cliente;

Inclusioni:

- Inserimento e-mail;
- Inserimento password;
- Possibilità «Resta connesso»;

2.3.1. UC1.1 - Inserimento e-mail

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

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 nel campo dedicato;

2.3.2. UC1.2 - Inserimento password

Attori principali:

- Fornitore/Cliente;

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 nel campo dedicato;

2.4. UC2 - Primo login fornitore

Attori principali:

- Fornitore;

Attori secondari:

- Amministratore;

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:
 - 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, aggiorna 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:

- Visualizzazione errore di login;
- Sistema non raggiungibile;

Inclusioni:

- Modifica password;
- Possibilità «Resta connesso»;

2.5. UC3 - Primo login cliente

Attori principali:

- Cliente;

Attori secondari:

- Fornitore;

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, aggiorna 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:

- Visualizzazione errore di login;
- Sistema non raggiungibile;

Inclusioni:

- Modifica password;
- Possibilità «Resta connesso»;

2.6. UC4 - Modifica password

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente deve cambiare la password del proprio account;

Precondizioni:

- Le credenziali dell'utente sono state correttamente inserite dal fornitore;
- L'utente deve essersi autenticato con le credenziali corrette;

Postcondizioni:

- Il sistema ha ricevuto la richiesta di cambio password e se valida effettua il cambiamento della password;

Scenario Principale:

- All'utente viene mostrato un form per inserire la nuova password;
- L'utente inserisce la nuova password;
- Il sistema riceve la richiesta di cambio password e la effettua;

Estensioni:

- Password scelta non valida;
- Sistema non raggiungibile;

2.7. UC5 - Visualizzazione errore di login

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente cercando di compiere il login ha inserito delle credenziali errate, quindi viene visualizzato un errore;

Precondizioni:

- Le credenziali del cliente sono state correttamente inserite registrate nel sistema;
- Il cliente deve essere in possesso delle credenziali corrette;
- 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 corrette, pertanto viene visualizzato un messaggio d'errore;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.8. UC6 - Possibilità «Resta connesso»

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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:

- L'utente ha selezionato l'opzione «Resta connesso»;
- 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;
- Il sistema mantiene in memoria locale le credenziali per un futuro login senza doverle richiedere all'utente;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.9. UC7 - Recupero password

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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;
- L'utente ha premuto il pulsante «Password dimenticata»;

Postcondizioni:

- Il sistema invia le istruzioni per il recupero della password se l'e-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;

Inclusioni:

- Modifica password;

2.10. UC8 - Password scelta non valida

Attori principali:

- 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 una password inserita dall'utente che è errata;

Postcondizioni:

- Se la password scelta dall'utente non è valida, il sistema invia un messaggio d'errore all'utente;

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;

2.11. UC9 - Logout

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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;

2.12. UC10 - Visualizzazione della lista delle chat

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

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

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;

Postcondizioni:

- L'utente visualizza la [homepage*](#) con la lista delle chat;

Scenario Principale:

- L'utente vede la lista di tutte le chat, se non ne ha mai creata una visualizzerà solo quella presente di default;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.13. UC11 - Creazione di una nuova chat

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole iniziare una nuova chat;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente preme sul pulsante per creare una nuova chat;

Postcondizioni:

- Viene creata una nuova chat;

Scenario Principale:

- L'utente usa il tasto per creare una nuova chat nella homepage e crea una nuova chat con un nuovo contesto;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.14. UC12 - Apertura di una chat singola

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole visualizzare una chat nello specifico;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente preme sul pulsante «Visualizza chat» di una specifica chat;

Postcondizioni:

- L'utente visualizza la chat da lui selezionata;

Scenario Principale:

- L'utente visualizza la chat scelta in una nuova finestra;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.15. UC13 - Scrittura messaggio

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole inviare un messaggio al chatbot;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve aver aperto una chat specifica;

Postcondizioni:

- L'utente ha scritto il messaggio nella barra apposita;

Scenario Principale:

- L'utente scrive il messaggio;

Generalizzazioni:

- Scrittura messaggio tramite FAQ;

2.16. UC14 - Scrittura messaggio tramite FAQ

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole comunicare con il chatbot utilizzando uno dei messaggi preimpostati;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve aver aperto una chat specifica;

Postcondizioni:

- L'utente ha scelto un messaggio consigliato in base al contesto della chat;

Scenario Principale:

- L'utente, anziché scrivere un messaggio manualmente, decide di selezionare un messaggio consigliato da quelli preimpostati nell'applicazione;

2.17. UC15 - Invio messaggio

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole inviare il messaggio scritto al chatbot;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;
- L'utente deve aver aperto una chat specifica;
- L'utente deve avere inserito il messaggio da inviare;

Postcondizioni:

- L'utente ha inviato il messaggio;

Scenario Principale:

- Dopo aver scritto il messaggio l'utente invia il messaggio;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.18. UC16 - Ricezione risposta

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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 l'interfaccia della chat specifica;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.19. UC17 - Valutazione risposta

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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;

2.20. UC18 - Eliminazione di una chat

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

Descrizione:

- Un utente vuole eliminare una chat nella lista delle chat;

Precondizioni:

- L'utente deve aver effettuato il login;

Postcondizioni:

- Viene eliminata la chat selezionata;

Scenario Principale:

- L'utente seleziona la chat dalla homepage e preme il tasto per eliminarla, la chat poi viene cancellata e non è più presente nella piattaforma;

Estensioni:

- Sistema non raggiungibile;

2.21. UC19 - Selezione Dark/Light Mode

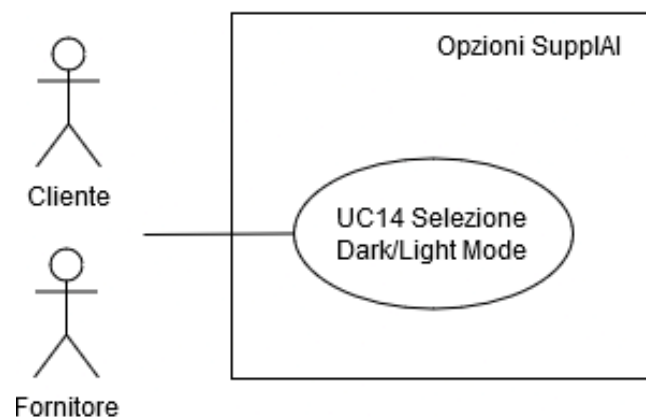


Figura 2: Selezione modalità chiara/scura

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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;

2.22. UC20 - Modifica della durata dello storico delle chat



Figura 3: Impostazioni fornitore

Attori principali:

- Fornitore;

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;

2.23. UC21 - Caricare il proprio logo

Attori principali:

- Fornitore;

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;

2.24. UC22 - Formato logo non valido

Attori principali:

- 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;

2.25. UC23 - Selezione palette colori

Attori principali:

- Fornitore;

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 della palette precedente;
- Il fornitore salva le scelte effettuate;
- Il sistema modifica l'interfaccia con i colori scelti dal fornitore;

2.26. UC24 - Visualizzare statistiche domanda-risposta

Attori principali:

- Fornitore;

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;

2.27. UC25 - 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;

2.28. UC26 - Aggiunta account cliente

Attori principali:

- Fornitore;

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;

2.29. UC27 - Inserimento di parametri dell'account non validi

Attori principali:

- 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;

2.30. UC28 - Inserimento di un account già esistente

Attori principali:

- 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;

2.31. UC29 - Eliminazione dell'account cliente

Attori principali:

- Fornitore;

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;

2.32. UC30 - Sistema non raggiungibile

Attori principali:

- Fornitore/cliente;

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;

2.33. UC31 - Inserimento documenti aziendali

Attori principali:

- Fornitore;

Descrizione:

- Il fornitore vuole caricare dei documenti aziendali nella piattaforma in modo che l'LLM li usi come contesto;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve essere nella pagina delle impostazioni della piattaforma;
- I documenti in possesso del fornitore devono essere in un formato supportato dalla piattaforma;

Postcondizioni:

- I documenti scelti dal fornitore vengono caricati nella piattaforma e sono accessibili dall'LLM;

Scenario Principale:

- Il fornitore accede alla sezione «Gestione documenti aziendali»;

- Il fornitore carica i documenti tramite l'interfaccia;
- Il sistema riceve i documenti, li formatta e li inserisce nel sistema in modo che siano utilizzabili dall'LLM;

2.34. UC32 - Aggiunta delle FAQ

Attori principali:

- Fornitore;

Descrizione:

- Il fornitore vuole aggiungere delle FAQ nella piattaforma in modo che il cliente possa usarle per ricevere risposte più precise e veloci;

Precondizioni:

- Il fornitore deve aver effettuato il login;
- Il fornitore deve essere nella pagina delle impostazioni della piattaforma;

Postcondizioni:

- Le FAQ scelte dal fornitore vengono inserite nella piattaforma;

Scenario Principale:

- Il fornitore accede alla sezione «Gestione FAQ»;
- Il fornitore inserisce le FAQ tramite dei campi appositi nell'interfaccia;
- Il sistema riceve le FAQ, le formatta e le inserisce nel sistema in modo che siano utilizzabili dall'LLM;

3. Requisiti

In questa sezione vengono elencati i requisiti del capitolato, individuati durante la fase di analisi. Ogni [requisito](#)* viene identificato da un codice, scelto in base ai seguenti parametri:

R - [numero] - [tipo] - [Priorità]

con:

- **Numero:** numero progressivo composto da due cifre, parte da 01.
- **Tipo:** può essere:
 - **F:** funzionale, indica una funzione del sistema;
 - **Q:** qualità, definisce le caratteristiche della qualità del prodotto, definisce come un sistema deve essere, o come il sistema deve esibirsi, per soddisfare le esigenze dell'utente.
 - **V:** vincolo, limiti e restrizioni imposte dal capitolato che bisogna rispettare;
- **Priorità:** può essere:
 - **O:** Obbligatorio
 - **D:** Desiderabile

3.1. Requisiti funzionali

Tabella 1: Requisiti di funzionalità

3.2. Requisiti di qualità

Tabella 2: Requisiti di qualità

3.3. Requisiti di vincolo

Tabella 3: Requisiti di vincolo

3.4. Tracciamento fonti-requisiti

Tabella 4: Tracciamento fonti-requisiti

3.5. Riepilogo

Tabella 5: Riepilogo