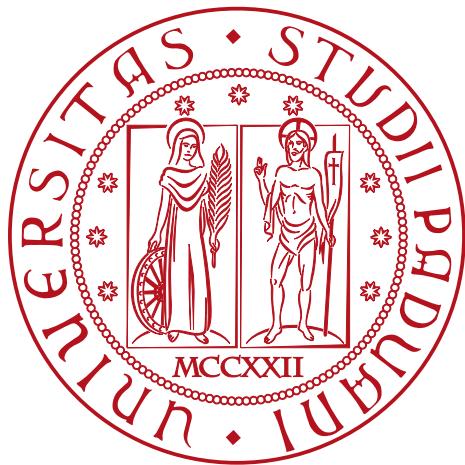


**Università degli studi di Padova**

DIPARTIMENTO DI MATEMATICA "TULLIO LEVI-CIVITA"

CORSO DI LAUREA IN INFORMATICA



**VoIPDashboard - Strumento web per  
la visualizzazione e l'analisi di dati  
telefonici**

*Tesi di laurea triennale*

*Relatore*

Prof. Marco Zanella

*Laureando*

Francesco Fragonas

*Matricola* 2076436



# Sommario

Il presente documento descrive il lavoro svolto durante il periodo di stage curricolare dal laureando Francesco Fragonas presso l'azienda Cinquenet SRL di Cerea (VR). Lo stage, della durata complessiva di circa trecentoventi ore, si è svolto al termine del percorso di studi della Laurea Triennale in Informatica presso l'Università degli Studi di Padova, sotto la supervisione del tutor aziendale Fabio Baraldo e del tutor accademico prof. Prof. Marco Zanella.

Il progetto ha avuto come obiettivo lo sviluppo di una dashboard web per l'analisi delle chiamate telefoniche, destinata ai clienti aziendali che utilizzano i centralini virtuali PABX forniti da Cinquenet. La piattaforma consente di visualizzare statistiche dettagliate sulle chiamate effettuate e ricevute, applicare filtri avanzati per interno, ring group, DID e periodo temporale, e generare report personalizzati esportabili in formato PDF e CSV.

Il sistema è stato realizzato interamente ex novo, adottando un'architettura three-tier che separa presentazione, logica applicativa e persistenza dei dati. Il backend, sviluppato in Node.js con Express, espone API RESTful per l'elaborazione dei dati telefonici estratti dai Call Detail Record del centralino. Il frontend, implementato con tecnologie web standard HTML5, CSS3 e JavaScript, presenta i dati attraverso grafici interattivi, tabelle dettagliate e card informative con metriche aggregate.

Lo sviluppo ha seguito il Modello Evolutivo con iterazioni settimanali, permettendo di rilasciare un MVP funzionante nelle prime settimane e di raffinare progressivamente il sistema sulla base dei feedback ricevuti dal tutor aziendale e dal cliente finale. Particolare attenzione è stata dedicata all'ottimizzazione delle query SQL per garantire tempi di risposta adeguati anche su grandi volumi di dati storici.

Il progetto ha raggiunto tutti gli obiettivi prefissati, inclusi quelli inizialmente classificati come opzionali, producendo un sistema completo attualmente in produzione che genera valore concreto per l'azienda e i suoi clienti.

# **Ringraziamenti**

*Padova, Dicembre 2025*

*Francesco Fragonas*

# Indice

<b>1 Introduzione .....</b>	<b>1.</b>
1.1 L’azienda .....	1.
1.1.1 Aree di specializzazione .....	1.
1.2 Motivazione del progetto .....	2.
1.3 Struttura della tesi .....	2.
<b>2 Descrizione stage .....</b>	<b>4.</b>
2.1 Introduzione al progetto .....	4.
2.2 Organizzazione del lavoro .....	4.
2.2.1 Il Modello di Sviluppo Evolutivo .....	5.
2.2.2 Applicazione del modello al progetto .....	6.
2.3 Vincoli .....	7.
2.4 Pianificazione .....	7.
2.5 Analisi preventiva dei rischi .....	8.
<b>3 Analisi dei requisiti .....</b>	<b>12.</b>
3.1 Introduzione ai requisiti .....	12.
3.2 Tracciamento dei requisiti .....	13.
3.3 Requisiti funzionali .....	14.
3.4 Requisiti non funzionali .....	16.
3.5 Riepilogo dei requisiti .....	17.
<b>4 Tecnologie .....</b>	<b>18.</b>
4.1 Linguaggi e Framework .....	19.
4.1.1 HTML, CSS e JavaScript .....	19.
4.1.2 Node.js .....	20.
4.2 Database Management System .....	21.
4.2.1 MySQL Server .....	21.
4.2.2 MySQL Workbench .....	22.
4.3 Strumenti di Sviluppo .....	23.
4.3.1 Postman .....	23.
4.3.2 Suite JetBrains: IntelliJ IDEA e WebStorm .....	24.
4.4 Versionamento del Codice .....	25.

4.4.1	Git e GitHub .....	25.
4.5	Documentazione .....	26.
4.5.1	Typst .....	26.
4.6	Containerizzazione .....	27.
4.6.1	Docker .....	27.
<b>5</b>	<b>Architettura .....</b>	<b>28.</b>
5.1	Architettura generale del sistema .....	28.
5.1.1	Tier presentazione .....	28.
5.1.2	Tier applicazione .....	29.
5.1.3	Tier dati .....	30.
5.1.4	Flusso di comunicazione tra i livelli .....	30.
5.2	Progettazione del database .....	32.
5.3	Sicurezza del sistema .....	34.
5.3.1	Autenticazione e gestione delle sessioni .....	34.
5.3.2	Controllo degli accessi .....	35.
5.3.3	Protezione da vulnerabilità comuni .....	35.
5.3.4	Gestione delle credenziali sensibili .....	35.
5.4	Scalabilità e performance .....	36.
5.4.1	Scalabilità orizzontale .....	36.
5.4.2	Ottimizzazioni prestazionali .....	36.
<b>6</b>	<b>Implementazione .....</b>	<b>38.</b>
6.1	Organizzazione del codice backend .....	38.
6.1.1	Struttura delle cartelle .....	38.
6.2	Pattern Architettonici e di Design .....	42.
6.2.1	Builder Pattern .....	43.
6.2.2	Repository Pattern .....	46.
6.2.3	Chain of Responsibility .....	47.
6.3	Implementazione dell'autenticazione .....	49.
6.3.1	Processo di login .....	49.
6.4	Implementazione della gestione errori .....	50.
6.4.1	Classificazione errori .....	51.
6.5	Implementazione delle API REST .....	51.
6.5.1	Uso semantico dei metodi HTTP .....	51.
6.5.2	URL gerarchici .....	51.
6.5.3	Codici di stato HTTP .....	52.
6.6	Implementazione frontend .....	52.
6.6.1	Organizzazione file e struttura .....	52.
6.6.2	Pattern Factory per tabelle e grafici .....	53.
6.6.3	Librerie frontend .....	54.
6.7	Sincronizzazione dati CDR .....	55.
6.7.1	Architettura del processo di sincronizzazione .....	55.

6.7.2 Gestione transazionale e recupero errori .....	56.
6.7.3 Sistema di monitoring .....	57.
6.8 Problematiche affrontate e soluzioni adottate .....	57.
6.8.1 Gestione dell'asincronicità .....	57.
6.8.2 Visualizzazione di dataset estesi .....	58.
6.8.3 Ottimizzazione delle performance .....	59.
6.8.4 Limitazioni nell'accesso ai dati del PABX .....	60.
<b>7 Conclusione .....</b>	<b>62.</b>
7.1 Raggiungimento degli obiettivi .....	62.
7.1.1 Requisiti funzionali .....	62.
7.1.2 Requisiti non funzionali .....	65.
7.1.3 Riepilogo dei risultati .....	66.
7.2 Competenze acquisite .....	66.
7.2.1 Competenze tecniche .....	66.
7.2.2 Competenze metodologiche .....	67.
7.2.3 Competenze professionali .....	67.
7.3 Valutazione critica e sviluppi futuri .....	67.
7.3.1 Limitazioni del sistema attuale .....	67.
7.3.2 Possibili evoluzioni future .....	68.
7.4 Considerazioni finali .....	69.
<b>Glossario .....</b>	<b>70.</b>
<b>Sitografia .....</b>	<b>73.</b>

# Elenco delle Figure

Figura 1 Logo HTML5, CSS3 e JavaScript .....	19.
Figura 2 Logo Node.js .....	20.

Figura 3	Logo MySQL .....	21.
Figura 4	Logo MySQL Workbench .....	22.
Figura 5	Logo Postman .....	23.
Figura 6	Logo JetBrains, IntelliJ IDEA e WebStorm .....	24.
Figura 7	Logo Git e GitHub .....	25.
Figura 8	Logo Typst .....	26.
Figura 9	Logo Docker .....	27.
Figura 10	Schema database MySQL con tabelle e relazioni principali. ....	32.

# Elenco delle Tabelle

Tabella 1	Legenda per la classificazione dei requisiti .....	13.
Tabella 2	Tracciamento dei requisiti funzionali. ....	14.
Tabella 3	Tracciamento dei requisiti non funzionali. ....	16.
Tabella 4	Riepilogo dei requisiti di progetto .....	17.
Tabella 5	Raggiungimento dei requisiti funzionali. ....	62.
Tabella 6	Raggiungimento dei requisiti non funzionali. ....	65.
Tabella 7	Riepilogo dei requisiti soddisfatti. ....	66.

# **Elenco dei Codici Sorgente**

# Capitolo 1

# Introduzione

## 1.1 L'azienda

Cinquenet S.r.l. è un'azienda specializzata nel settore delle Information and Communication Technology (ICT) con sede a Cerea, in provincia di Verona. Fondata da un team di professionisti con oltre vent'anni di esperienza consolidata nel settore delle telecomunicazioni, l'azienda si distingue nel panorama delle soluzioni tecnologiche per la combinazione di competenza tecnica, passione e attenzione al dettaglio. La filosofia aziendale di Cinquenet si basa sullo sviluppo di soluzioni ICT all'avanguardia, progettate per garantire elevata affidabilità operativa e stabilità nel tempo. Questo approccio ha permesso all'azienda di costruire una solida reputazione nel territorio veneto e di espandere la propria presenza nel mercato delle telecomunicazioni e dei servizi informatici.

### 1.1.1 Aree di specializzazione

L'offerta di Cinquenet si articola in tre macro-aree di competenza, che riflettono un approccio integrato alle esigenze tecnologiche delle aziende moderne:

#### Soluzioni telefoniche e di rete:

Il core business dell'azienda comprende la progettazione e implementazione di infrastrutture di telecomunicazione avanzate. Tra i servizi principali figurano la realizzazione di reti in fibra ottica, collegamenti ADSL, linee professionali dedicate, centralini virtuali e impianti telefonici aziendali. Particolare expertise viene dedicata alle soluzioni wireless e ai link radio, tecnologie fondamentali per garantire connettività in contesti dove le infrastrutture tradizionali risultano insufficienti.

#### Servizi informatici e cloud:

Cinquenet offre una gamma completa di soluzioni per la gestione dell'infrastruttura IT aziendale, includendo servizi di hosting, server cloud, backup dei dati e consulenza informatica specializzata. L'azienda si è inoltre posizionata come partner strategico per l'implementazione di

tecnologie emergenti quali Internet of Things (IoT) e soluzioni basate su intelligenza artificiale.

#### **Sicurezza e protezione:**

Un'area di crescente importanza nel portfolio aziendale è rappresentata dalla cybersecurity, settore nel quale Cinquenet sviluppa strategie di protezione integrate per la sicurezza informatica. Parallelamente, l'azienda opera nel campo della sicurezza fisica attraverso l'installazione di sistemi di videosorveglianza e impianti antintrusione.

### **1.2 Motivazione del progetto**

Ho scelto di svolgere lo stage presso Cinquenet srl per diverse ragioni che rendevano questa opportunità particolarmente interessante dal punto di vista formativo e professionale. Innanzitutto, conoscevo già l'azienda e il suo approccio lavorativo, il che mi ha permesso di valutare positivamente l'ambiente e le metodologie operative.

La decisione di non optare per un'azienda tradizionalmente focalizzata sulla programmazione è stata dettata dal desiderio di ampliare le mie competenze in un contesto più diversificato. Mi intrigava l'idea di lavorare in un'azienda operante nel mondo dell'informatica ma con un focus specifico su reti, connessioni e centralini virtuali *PABX<sub>G</sub>*, settori che offrono prospettive di crescita professionale complementari allo sviluppo software puro.

Il progetto di stage consiste nello sviluppo di una dashboard web che consente ai clienti di accedere a tutte le statistiche e i dettagli delle chiamate effettuate e ricevute. La piattaforma offre funzionalità di filtraggio avanzate per interno, *Ring Group*, *DID<sub>G</sub>* e periodi temporali, presentando i dati attraverso statistiche, grafici e tabelle dettagliate. Tutti i contenuti sono progettati per essere facilmente stampabili ed esportabili in formato PDF e CSV.

Questo progetto rappresenta un'opportunità ideale per combinare competenze di programmazione web con la conoscenza del mondo dei centralini virtuali e delle telecomunicazioni aziendali, offrendo un'esperienza formativa completa e multidisciplinare.

### **1.3 Struttura della tesi**

Il presente documento è strutturato secondo la seguente organizzazione:

**Il secondo capitolo** presenta una descrizione dettagliata dello stage, includendo l'organizzazione del lavoro, il rapporto con l'azienda e

il tutor aziendale, la metodologia adottata e l'analisi preventiva dei rischi.

**Il terzo capitolo** contiene l'analisi approfondita dei requisiti del sistema, suddivisi per tipologia e priorità, insieme all'identificazione degli stakeholder e dei casi d'uso principali.

**Il quarto capitolo** fornisce un'introduzione teorica alle tecnologie e agli strumenti utilizzati, presentando le motivazioni alla base delle scelte architetturali e tecnologiche adottate.

**Il quinto capitolo** descrive l'architettura del sistema progettato, illustrando la struttura del database, le considerazioni sulla sicurezza e sulla scalabilità.

**Il sesto capitolo** presenta l'implementazione del sistema, dettagliando i pattern architetturali adottati, le problematiche affrontate con le relative soluzioni, e la realizzazione dei requisiti funzionali e non funzionali.

#### **Convenzioni tipografiche:**

Per la stesura del documento sono state adottate le seguenti convenzioni:

- Gli acronimi, le abbreviazioni e i termini tecnici specialistici sono definiti nel glossario posto al termine del documento;
- La prima occorrenza dei termini presenti nel glossario è evidenziata con la seguente notazione: *APIc*
- I termini in lingua straniera e il gergo tecnico sono riportati in corsivo.

# Capitolo 2

# Descrizione stage

*In questo capitolo viene approfondita l'organizzazione dello stage, descrivendo il progetto realizzato, la metodologia di lavoro adottata, il rapporto con l'azienda e l'analisi preventiva dei rischi.*

## 2.1 Introduzione al progetto

Il progetto di stage si inserisce nel contesto dei servizi di telefonia aziendale offerti da Cinquenet ai propri clienti. L'azienda fornisce soluzioni di centralini virtuali PABX che gestiscono le comunicazioni telefoniche di numerose realtà aziendali. Tuttavia, mancava uno strumento che permettesse ai clienti finali di analizzare autonomamente i dati relativi alle proprie chiamate telefoniche.

L'obiettivo del progetto è stato lo sviluppo di una dashboard web che consentisse ai clienti di visualizzare statistiche dettagliate sulle chiamate effettuate e ricevute, con la possibilità di applicare filtri avanzati e generare report personalizzati. Il sistema doveva integrarsi con l'infrastruttura esistente dei centralini PABX, estraendo i dati dalle basi dati operative e presentandoli in formato accessibile e intuitivo.

La realizzazione è avvenuta completamente ex novo, progettando sia il backend per l'elaborazione dei dati che il frontend per la visualizzazione. La sfida principale è consistita nel comprendere la struttura complessa dei dati telefonici, identificare le informazioni rilevanti e progettare query efficienti per l'estrazione e l'aggregazione delle statistiche.

L'approccio scelto prevedeva la realizzazione di un *MVP<sub>G</sub>* funzionante nel minor tempo possibile, che includesse già le funzionalità base del sistema, anche se non ancora completamente ottimizzate. Questo prototipo iniziale sarebbe poi servito come base per successive iterazioni di miglioramento e ampliamento.

## 2.2 Organizzazione del lavoro

Per lo sviluppo del progetto è stato adottato il Modello di Sviluppo Evolutivo, una metodologia particolarmente adatta quando i requisiti

non sono completamente definibili a priori e si desidera ottenere rapidamente versioni utilizzabili del sistema.

### **2.2.1 Il Modello di Sviluppo Evolutivo**

Il Modello Evolutivo è un approccio incrementale in cui gli incrementi successivi costituiscono versioni prototipali utilizzabili e valutabili dagli stakeholder. A differenza di modelli sequenziali rigidi, questo approccio permette di:

- Rispondere a bisogni non inizialmente preventivabili: durante lo sviluppo possono emergere nuovi requisiti o modifiche a quelli esistenti
- Produrre prototipi utilizzabili: ogni iterazione rilascia una versione funzionante del sistema che può essere testata e valutata
- Ammettere iterazioni multiple: ogni fase può essere riattraversata più volte per raffinamenti successivi
- Gestire l'incertezza: particolarmente utile quando la complessità del dominio applicativo richiede esplorazione e apprendimento progressivo

#### **Schema generale del Modello Evolutivo:**

Il processo di sviluppo si articola in tre fasi principali:

##### **1. Analisi preliminare**

Questa fase iniziale è dedicata all'identificazione dei requisiti fondamentali e alla definizione dell'architettura di base del sistema, progettata per essere modulare e facilitare future evoluzioni. Viene inoltre pianificato il percorso di sviluppo suddividendo il lavoro in passi incrementali, e si procede con uno studio approfondito del dominio applicativo, in particolare della struttura dati dei sistemi PABX e della logica delle chiamate telefoniche.

##### **2. Analisi e realizzazione iterativa**

Il sistema viene progressivamente costruito attraverso cicli iterativi in cui l'analisi viene continuamente raffinata in base alle conoscenze acquisite. Ogni iterazione comprende progettazione, codifica e testing delle funzionalità, seguita dall'integrazione dei componenti sviluppati. Al termine di ogni ciclo, il lavoro viene validato attraverso sessioni di feedback con il tutor aziendale per verificare l'aderenza ai requisiti e identificare eventuali necessità di miglioramento.

##### **3. Rilascio di prototipi**

Ogni iterazione produce una versione funzionante del sistema che viene valutata dal tutor aziendale e, nelle fasi più mature, dal cliente finale. I feedback raccolti guidano le iterazioni successive, orientando lo sviluppo verso le reali esigenze degli utilizzatori. Questo processo ciclico continua fino al raggiungimento di un livello di maturità soddisfacente per l'accettazione finale.

### **2.2.2 Applicazione del modello al progetto**

Il lavoro è stato organizzato in sprint settimanali, cicli di sviluppo della durata di una settimana ciascuno, strutturati secondo le seguenti fasi:

#### **Inizio sprint - Riunione di pianificazione**

Ogni sprint iniziava con un incontro con il tutor aziendale in cui veniva effettuata una revisione del lavoro svolto nella settimana precedente, identificando eventuali criticità o problematiche emerse. Successivamente si procedeva alla definizione degli obiettivi dello sprint corrente e alla pianificazione dettagliata delle attività da svolgere.

#### **Durante lo sprint**

La fase centrale dello sprint era dedicata allo sviluppo vero e proprio delle funzionalità pianificate, accompagnato da attività continue di testing e debug per garantire la qualità del codice. Durante questa fase erano frequenti confronti informali con il tutor per risolvere dubbi tecnici o richiedere chiarimenti.

#### **Fine sprint - Riunione di review**

Al termine dello sprint veniva organizzata una sessione di review in cui le funzionalità implementate venivano dimostrate al tutor aziendale. Durante questo incontro si raccoglievano feedback e suggerimenti, si valutava il raggiungimento degli obiettivi prefissati e si identificavano le priorità per lo sprint successivo.

Nella fase iniziale del progetto, il supporto del tutor aziendale è stato fondamentale per acquisire le conoscenze necessarie sul dominio applicativo. Il tutor ha dedicato tempo significativo a spiegare la logica di funzionamento dei centralini PABX, illustrare la struttura del database e definire le modalità corrette di estrazione e interpretazione dei dati telefonici. Con il progredire dello stage e l'acquisizione di maggiore autonomia operativa, il ruolo del tutor si è progressivamente evoluto da formativo a consulenziale, focalizzandosi principalmente sulla validazione delle scelte progettuali e sulla definizione di nuovi requisiti emergenti.

## 2.3 Vincoli

Lo sviluppo del progetto è stato soggetto a diversi vincoli:

### Vincoli temporali

- Durata complessiva dello stage: 320 ore
- Necessità di produrre un prototipo dimostrabile entro le prime settimane
- Scadenze settimanali per il completamento degli sprint

### Vincoli tecnologici

- Integrazione obbligatoria con l'infrastruttura esistente di Cinquenet
- Utilizzo del database già in uso per i centralini PABX
- Requisiti di performance per la gestione di grandi volumi di dati storici

### Vincoli architetturali

- Necessità di un'architettura modulare per future estensioni
- Personalizzazione grafica per ciascun cliente finale

## 2.4 Pianificazione

La pianificazione iniziale del progetto ha seguito lo schema del Modello Evolutivo, suddividendo il lavoro in macro-fasi:

### Settimane 1-2 : Analisi preliminare e setup

- Studio del dominio applicativo (telefonia PABX)
- Analisi della struttura del database esistente
- Definizione dei requisiti fondamentali
- Setup dell'ambiente di sviluppo

### Settimane 3-5 : Primo prototipo (MVP)

- Progettazione dell'architettura del sistema
- Implementazione delle query base per l'estrazione dati
- Sviluppo dell'interfaccia utente minimale
- Prime funzionalità di filtraggio e visualizzazione
- Prima dimostrazione al cliente finale

### Settimane 6-7 : Raffinamento e ottimizzazione

- Ottimizzazione delle performance delle query
- Miglioramento dell'accuratezza dei dati
- Ampliamento delle funzionalità di filtraggio

- Implementazione dell'esportazione dati
- Implementazione eventuali feedback ricevuti

**Settimana 8 :** Personalizzazione e finalizzazione

- Sviluppo del sistema di personalizzazione grafica
- Testing completo con dati reali
- Documentazione finale
- Preparazione della presentazione finale al cliente

## 2.5 Analisi preventiva dei rischi

Durante la fase iniziale del progetto è stata condotta un'analisi dei rischi per identificare le potenziali criticità che avrebbero potuto compromettere il successo dello stage. Per ciascun rischio sono stati valutati la probabilità di occorrenza, l'impatto sul progetto e le strategie di mitigazione adottate.

### R1 - Non rispetto delle tempistiche

- **Descrizione:** Impossibilità di completare le funzionalità pianificate entro le 320 ore di stage.
- **Probabilità:** Media
- **Impatto:** Alto
- **Cause potenziali:**
  - Sottostima della complessità tecnica
  - Difficoltà impreviste nell'integrazione con sistemi esistenti
  - Scarsa familiarità iniziale con il dominio applicativo
- **Strategie di mitigazione adottate:**
  - Adozione del Modello Evolutivo per rilasciare versioni funzionanti già dalle prime settimane
  - Pianificazione di sprint brevi (1 settimana) per identificare rapidamente eventuali ritardi
  - Definizione chiara delle priorità: focus sulle funzionalità core (MVP) prima delle funzionalità secondarie
  - Confronti settimanali con il tutor per ricalibrazione tempestiva degli obiettivi

### R2 - Inaccuratezza dei dati mostrati

- **Descrizione:** Visualizzazione di statistiche e dati non corretti o fuorvianti per l'utente finale.
- **Probabilità:** Alta
- **Impatto:** Alto
- **Cause potenziali:**

- Errata interpretazione della logica dei dati telefonici
- Query SQL non corrette o incomplete
- Mancata gestione di casi particolari nel dominio PABX
- Problemi di aggregazione e calcolo delle statistiche
- **Strategie di mitigazione adottate:**
  - Sessioni approfondite con il tutor per comprendere la semantica dei dati PABX
  - Validazione incrociata dei risultati con report esistenti o conteggi manuali
  - Testing incrementale con dataset reali forniti dall’azienda
  - Revisione frequente delle query SQL con il tutor aziendale

### R3 - Difficoltà nel recupero dei dati

- **Descrizione:** Complessità tecnica nell'estrazione efficiente dei dati dal database PABX.
- **Probabilità:** Media
- **Impatto:** Alto
- **Cause potenziali:**
  - Struttura del database complessa e non documentata
  - Performance scarse con query su grandi volumi di dati storici
  - Necessità di aggregazioni complesse
- **Strategie di mitigazione adottate:**
  - Fase iniziale dedicata esclusivamente allo studio del database
  - Creazione di query di test incrementali per validare la comprensione della struttura
  - Utilizzo di indici e ottimizzazioni progressive delle query

### R4 - Scarsa esperienza con le tecnologie utilizzate

- **Descrizione:** Limitata familiarità con alcuni strumenti, linguaggi o framework necessari per il progetto.
- **Probabilità:** Bassa
- **Impatto:** Medio
- **Cause potenziali:**
  - Tecnologie non approfondite durante il percorso universitario
  - Specificità degli strumenti utilizzati in azienda
  - Curva di apprendimento necessaria per essere produttivi
- **Strategie di mitigazione adottate:**
  - Studio autonomo preliminare delle tecnologie principali
  - Utilizzo di documentazione ufficiale e tutorial
  - Refactoring progressivo del codice man mano che la padronanza aumentava

### R5 - Requisiti poco chiari o in evoluzione

- **Descrizione:** Cambiamenti frequenti o ambiguità nei requisiti funzionali richiesti.
- **Probabilità:** Media
- **Impatto:** Medio
- **Cause potenziali:**
  - Necessità del cliente finale non completamente definite a priori
  - Feedback emergenti durante la visualizzazione dei prototipi
  - Nuove esigenze identificate durante lo sviluppo
- **Strategie di mitigazione adottate:**
  - Scelta del Modello Evolutivo proprio per gestire l'incertezza sui requisiti
  - Architettura modulare e flessibile per facilitare modifiche
  - Validazione frequente con il tutor e raccolta sistematica di feedback
  - Prioritizzazione dei requisiti: implementazione immediata dei requisiti certi, posticipazione di quelli incerti

#### R6 - Problemi di performance del sistema

- **Descrizione:** Tempi di risposta inaccettabili per l'utente finale, specialmente con grandi volumi di dati.
- **Probabilità:** Media
- **Impatto:** Basso
- **Cause potenziali:**
  - Query SQL non ottimizzate
  - Mancanza di indici appropriati
  - Caricamento di troppi dati contemporaneamente
  - Elaborazioni pesanti lato client
- **Strategie di mitigazione adottate:**
  - Test di performance fin dalle prime versioni con dataset realistici
  - Ottimizzazione progressiva delle query più critiche
  - Implementazione di paginazione e lazy loading
  - Monitoring dei tempi di esecuzione delle query principali



# Capitolo 3

# Analisi dei requisiti

*In questo capitolo vengono analizzati e approfonditi i requisiti individuati per la realizzazione del progetto di dashboard per l'analisi delle chiamate telefoniche.*

## 3.1 Introduzione ai requisiti

I requisiti del sistema sono stati identificati attraverso un processo di analisi condotto in collaborazione con il tutor aziendale e, successivamente, validati con il cliente finale durante la presentazione del primo prototipo funzionante. Questi sono stati suddivisi in due macro categorie principali:

**Requisiti funzionali** Rappresentano le funzionalità che il sistema deve offrire per rispondere alle esigenze degli utenti finali, definendo le operazioni che la dashboard deve essere in grado di svolgere. Si suddividono in:

- **Obbligatori:** indispensabili per il corretto funzionamento del sistema e per soddisfare le necessità primarie degli utenti
- **Desiderabili:** non strettamente necessari, tuttavia se implementati garantiscono una migliore esperienza utente e una maggiore usabilità del software
- **Opzionali:** la loro aggiunta non è essenziale per il funzionamento base del sistema, vengono implementati se rimane tempo a disposizione al termine dello sviluppo delle funzionalità prioritarie

**Requisiti non funzionali** Di questa categoria fanno parte i requisiti qualitativi e quelli di vincolo. I primi garantiscono una qualità maggiore del software dal punto di vista delle prestazioni, usabilità, affidabilità e sicurezza. I requisiti di vincolo invece stabiliscono limitazioni o condizioni che il sistema deve rispettare, come tecnologie da utilizzare, standard aziendali o normative da seguire.

### 3.2 Tracciamento dei requisiti

Per garantire una classificazione chiara e sistematica, i requisiti raccolti sono stati categorizzati in base alla loro tipologia e priorità, utilizzando la seguente notazione:

Sigla	Significato
F	Funzionale
N	Non funzionale
Q	Qualitativo
V	Vincolo
O	Obbligatorio
D	Desiderabile
P	Opzionale

Tabella 1: Legenda per la classificazione dei requisiti

Ogni requisito è stato identificato secondo il seguente schema di codifica:

**R-XY-N**

dove:

- **R** indica che si tratta di un requisito
- **X** indica se il requisito è funzionale (F) o non funzionale (N)
- **Y** indica il livello di importanza se il requisito è funzionale, oppure la tipologia se è non funzionale:
  - se X = F, allora Y può assumere i valori O (obbligatorio), D (desiderabile) o P (opzionale)
  - se X = N, allora Y può assumere i valori Q (qualitativo) o V (vincolo)
- **N** identifica in maniera univoca il requisito all'interno della sua macro categoria

### **3.3 Requisiti funzionali**

Di seguito vengono elencati i requisiti funzionali identificati per il sistema di dashboard.

<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>
R-FO-1	Il sistema deve implementare un sistema di autenticazione sicuro tramite username e password
R-FO-2	Il sistema deve permettere l'accesso alle funzionalità solo ad utenti autenticati
R-FO-3	Il sistema deve visualizzare una pagina Dashboard principale contenente i dati generali delle chiamate con possibilità di filtraggio per periodo temporale
R-FO-4	Il sistema deve fornire una sezione Utenti contenente l'elenco completo degli interni telefonici e pagine di dettaglio per ciascun utente con statistiche e filtri per periodo
R-FO-5	Il sistema deve fornire una sezione Ring Group contenente l'elenco completo dei gruppi e pagine di dettaglio per ciascun ring group con statistiche e filtri per periodo
R-FO-6	Il sistema deve fornire una sezione DID contenente l'elenco completo dei Direct Inward Dialing e pagine di dettaglio per ciascun DID con statistiche e filtri per periodo
R-FO-7	Il sistema deve presentare i dati attraverso grafici per facilitarne l'interpretazione visuale
R-FO-8	Il sistema deve visualizzare metriche aggregate tramite card informative (chiamate totali, ricevute, risposte, perse, effettuate, tempo totale)
R-FO-9	Il sistema deve presentare l'elenco dettagliato delle chiamate in entrata e in uscita tramite tabelle

<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>
R-FO-10	Il sistema deve mostrare per ogni chiamata i dettagli e le chiamate collegate in un popup di dettaglio
R-FO-11	Il sistema deve permettere l'esportazione dei dati delle tabelle in formato PDF e CSV
R-FD-1	Aggiunta di filtri nella Dashboard per utenti, ring group e did
R-FD-2	Creazione di una pagina dedicata alla gestione degli account, con inserimento, modifica ed eliminazione
R-FD-3	Personalizzazione del sistema con modifica loghi e nome cliente
R-FP-1	Implementazione della crittografia delle password memorizzate nel database
R-FP-2	Implementazione della modifica della password degli utenti (solo per admin)
R-FP-3	Creazione utente superadmin non modificabile ed eliminabile

Tabella 2: Tracciamento dei requisiti funzionali.

### 3.4 Requisiti non funzionali

I requisiti non funzionali definiscono gli aspetti qualitativi e i vincoli tecnici del sistema.

Codice	Descrizione
R-NQ-1	Il sistema deve garantire tempi di risposta inferiori a 1 secondo per query di aggregazione e filtro su dataset fino a 100.000 record
R-NQ-2	Il sistema deve essere utilizzabile da utenti senza formazione specifica
R-NQ-3	Il sistema deve visualizzare messaggi di errore in linguaggio naturale comprensibili all'utente finale
R-NQ-4	Il sistema deve avere una gestione corretta degli errori senza perdita di dati
R-NQ-5	L'accesso deve essere protetto contro accessi non autorizzati
R-NQ-6	Il sistema deve essere accessibile da dispositivi mobili e desktop
R-NV-1	Separazione tra frontend e backend tramite API RESTful
R-NV-2	Accessibilità tramite browser web moderni senza plugin aggiuntivi o installazioni locali
R-NV-3	Il sistema deve poter essere distribuito in ambienti containerizzati come Docker
R-NV-4	Possibilità di integrazione con sistemi di autenticazione esterni in futuro (LDAP, OAuth)

Tabella 3: Tracciamento dei requisiti non funzionali.

### **3.5 Riepilogo dei requisiti**

La tabella seguente riporta il riepilogo quantitativo dei requisiti identificati durante la fase di analisi.

<b>Tipologia</b>	<b>Quantità</b>
Requisiti funzionali	17
- Obbligatori	11
- Desiderabili	3
- Opzionali	3
Requisiti non funzionali	10
- Qualitativi	6
- Di vincolo	4
<b>Totale</b>	<b>27</b>

Tabella 4: Riepilogo dei requisiti di progetto

# Capitolo 4

# Tecnologie

*In questo capitolo vengono presentate le tecnologie e gli strumenti utilizzati per lo sviluppo del progetto. Le scelte tecnologiche sono state effettuate sulla base dell'analisi dei requisiti del capitolo precedente, con particolare attenzione ai vincoli imposti dall'azienda ospitante e alla compatibilità con l'infrastruttura esistente.*

*Per ogni tecnologia viene fornita una breve descrizione e vengono spiegate le motivazioni che hanno portato alla sua adozione nel contesto specifico del progetto.*

## 4.1 Linguaggi e Framework

### 4.1.1 HTML, CSS e JavaScript



Figura 1: Logo HTML5, CSS3 e JavaScript

HTML (HyperText Markup Language), CSS (Cascading Style Sheets) e JavaScript (Figura 1) sono i linguaggi fondamentali per lo sviluppo di applicazioni web. HTML fornisce la struttura semantica dei contenuti, CSS gestisce la presentazione visuale e il layout, mentre JavaScript implementa la logica interattiva e il comportamento dinamico dell'applicazione.

#### Motivazioni della scelta

La decisione di utilizzare le tecnologie web native, senza *Framework* moderni come React, Angular o Vue.js, è stata guidata da specifici vincoli aziendali e caratteristiche del progetto:

- **Vincolo aziendale:** L'azienda ospitante ha espresso la necessità di evitare l'adozione di framework complessi con curve di apprendimento ripide e dipendenze esterne. I dipendenti dell'azienda hanno una familiarità consolidata con HTML, CSS e JavaScript, rendendo più agevole la manutenzione e l'evoluzione del codice nel tempo.
- **Semplicità dell'interfaccia:** L'applicazione sviluppata presenta un'interfaccia utente relativamente semplice, che non richiede le funzionalità avanzate offerte dai framework moderni. L'uso diretto di HTML, CSS e JavaScript consente di mantenere il codice leggero e facilmente comprensibile.
- **Manutenibilità:** Per semplificare la manutenzione e lo sviluppo, sono state create classi JavaScript modulari e riutilizzabili per la generazione di elementi comuni come tabelle e grafici, garantendo coerenza nel codice senza la complessità aggiuntiva dei framework.
- **Prestazioni e scalabilità:** L'approccio nativo offre dimensioni ridotte dell'applicazione e tempi di caricamento più rapidi. Le tecnologie web standard mantengono inoltre una migliore compatibilità retroattiva con i browser, riducendo il rischio di obsolescenza del codice nel tempo.

#### 4.1.2 Node.js



Figura 2: Logo Node.js

Node.js [1] (Figura 2) è un ambiente di esecuzione JavaScript lato server che consente di sviluppare applicazioni scalabili e ad alte prestazioni. Viene utilizzato per gestire il backend dell'applicazione, inclusa la logica di business, la gestione delle richieste HTTP e l'interazione con il database.

#### Motivazioni della scelta

La scelta di Node.js per lo sviluppo del backend è stata motivata da diverse considerazioni tecniche e strategiche:

- **Architettura API-first:** L'obiettivo del progetto era creare un backend basato su API RESTful che permettesse una netta separazione tra frontend e backend. Questa architettura facilita eventuali integrazioni future con altri sistemi software aziendali, consentendo di esporre le funzionalità del sistema telefonico attraverso endpoint ben definiti. Un'architettura basata su API rende inoltre il sistema più flessibile e manutenibile nel tempo.
- **Coerenza linguistica:** Mantenere JavaScript come linguaggio principale sia per il frontend che per il backend semplifica lo sviluppo e la manutenzione del codice. Gli sviluppatori possono lavorare su entrambe le parti dell'applicazione senza dover imparare linguaggi diversi, riducendo la curva di apprendimento e migliorando la produttività del team.
- **Ecosistema npm:** Node.js beneficia di npm, uno dei registri di pacchetti più grandi e attivi al mondo. Questo ecosistema offre una vasta gamma di librerie e strumenti che accelerano lo sviluppo, consentendo di integrare funzionalità complesse con facilità.
- **Prestazioni per operazioni I/O:** Node.js è particolarmente adatto per applicazioni che richiedono un'elevata gestione delle operazioni di input/output, come le API RESTful. La sua architettura basata su eventi e il modello non bloccante consentono di gestire un gran numero di connessioni simultanee in modo efficiente.

## 4.2 Database Management System

### 4.2.1 MySQL Server



Figura 3: Logo MySQL

MySQL [2] (Figura 3) è un database management system (*DBMS*) relazionale open source tra i più diffusi e utilizzati al mondo. Supporta il linguaggio SQL standart per la gestione e l'interrogazione dei dati, offrendo funzionalità avanzate come gestione delle transazioni *ACID<sub>G</sub>*, meccanismi di backup e recovery, replicazione dei dati e ottimizzazione delle query. E' particolarmente adatto per applicazioni web grazie alla sua scalabilità, affidabilità e facilità di integrazione con vari linguaggi di programmazione, incluso JavaScript tramite Node.js.

#### Motivazioni della scelta

La decisione di adottare MySQL Server come DBMS per il progetto è stata guidata principalmente da ragioni di continuità tecnologica e compatibilità con l'infrastruttura esistente:

- **Coerenza con il sistema esistente:** Il centralino telefonico venduto da Cinquenet srl utilizza già MySQL come database per la gestione dei dati operativi (chiamate, utenti, configurazioni, ecc.). Mantenere la stessa tecnologia garantisce uniformità nell'infrastruttura IT aziendale e semplifica notevolmente la gestione complessiva dei sistemi.
- **Competenze interne:** Il personale tecnico dell'azienda possiede già familiarità con MySQL, riducendo la necessità di formazione aggiuntiva e facilitando la manutenzione e l'ottimizzazione del database nel tempo. Il team può gestire autonomamente backup, ottimizzazioni e troubleshooting senza necessità di acquisire nuove competenze su altri DBMS.
- **Leggerezza e prestazioni:** MySQL è noto per la sua efficienza e capacità di gestire carichi di lavoro elevati, rendendolo adatto per applicazioni web che richiedono accessi frequenti al database. La sua architettura ottimizzata consente di ottenere buone prestazioni anche con risorse hardware limitate.

#### 4.2.2 MySQL Workbench



Figura 4: Logo MySQL Workbench

MySQL Workbench [3] (Figura 4) è lo strumento ufficiale di amministrazione e sviluppo per MySQL sviluppato da Oracle. Offre un’interfaccia grafica intuitiva per la gestione dei database, consentendo agli sviluppatori e agli amministratori di eseguire operazioni come la progettazione dello schema del database, la scrittura e l’esecuzione di query SQL, la gestione degli utenti e dei permessi, nonché il monitoraggio delle prestazioni del server MySQL.

#### Motivazioni della scelta

L’adozione di MySQL Workbench come strumento di gestione del database è stata motivata da diversi fattori chiave:

- **Interfaccia grafica intuitiva:** Workbench permette di gestire il database attraverso un’interfaccia visuale user-friendly, semplificando operazioni complesse come la progettazione dello *Schema ERG*, la creazione e modifica di tabelle, l’esecuzione di query e la visualizzazione dei risultati. Questo risulta particolarmente utile durante lo sviluppo per verificare rapidamente la struttura dei dati e testare query.
- **Strumento ufficiale:** Essendo lo strumento ufficiale sviluppato da Oracle, MySQL Workbench garantisce piena compatibilità con tutte le funzionalità di MySQL. Questo assicura che tutte le operazioni eseguite tramite Workbench siano supportate e ottimizzate per il server MySQL.

## 4.3 Strumenti di Sviluppo

### 4.3.1 Postman



Figura 5: Logo Postman

Postman [4] (Figura 5) è una piattaforma completa per lo sviluppo e testing di API che consente di progettare, testare, documentare e monitorare interfacce REST attraverso un'interfaccia intuitiva. E' diventato lo standard de facto per il testing di API grazie alla sua semplicità d'uso e alle sue funzionalità avanzate.

#### Motivazioni della scelta

Postman è stato scelto come strumento principale per il testing delle API sviluppate nel progetto per diverse ragioni:

- **Testing efficiente delle API:** Durante lo sviluppo del backend basato su API REST, era fondamentale poter testare rapidamente gli endpoint senza dover sviluppare prima il frontend. Postman permette di inviare richieste HTTP (GET, POST, PUT, DELETE) con parametri personalizzati, headers e body in formato *JSON*, visualizzando immediatamente le risposte del server. Questo ha accelerato significativamente il ciclo di sviluppo e debug.
- **Gestione delle collections:** Postman consente di organizzare le richieste API in collezioni, facilitando la gestione e il riutilizzo dei test. Durante lo sviluppo, sono state create collezioni specifiche per ogni risorsa API, permettendo di eseguire test ripetitivi in modo strutturato.
- **Debugging efficiente:** La visualizzazione dettagliata delle risposte, inclusi status code, headers, body e tempi di risposta, facilita l'identificazione rapida di problemi e l'ottimizzazione delle performance delle API.

#### 4.3.2 Suite JetBrains: IntelliJ IDEA e WebStorm

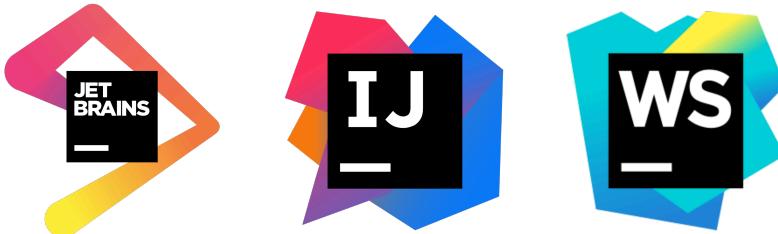


Figura 6: Logo JetBrains, IntelliJ IDEA e WebStorm

JetBrains [5] (Figura 6) offre una suite di *IDE<sub>G</sub>* professionali specifici per linguaggi e tecnologie. IntelliJ IDEA è ottimizzato per lo sviluppo Java, ma supporta anche JavaScript e Node.js tramite plugin. WebStorm è un IDE specializzato per lo sviluppo web front-end e back-end con supporto nativo per HTML, CSS e JavaScript.

#### Motivazioni della scelta

L'adozione degli IDE JetBrains per lo sviluppo del progetto è stata motivata da diversi vantaggi chiave:

- **Intelligent code completion:** Gli IDE JetBrains offrono funzionalità avanzate di completamento del codice basate su analisi statica, che accelerano la scrittura del codice riducendo gli errori di sintassi e migliorando la produttività degli sviluppatori.
- **Refactoring avanzato:** Le potenti funzionalità di refactoring consentono di ristrutturare il codice in modo sicuro e efficiente, facilitando la manutenzione e l'evoluzione del progetto nel tempo.
- **Integrazione con strumenti:** Integrazione nativa con Git per il version control, npm per la gestione dei pacchetti, terminale integrato e supporto per l'esecuzione diretta di script Node.js. Questo centralizza il workflow di sviluppo in un'unica applicazione, evitando il continuo cambio di contesto tra diversi strumenti.
- **Specializzazione per contesto:** Utilizzare IntelliJ IDEA per il backend Node.js e WebStorm per il frontend web garantisce strumenti ottimizzati per ciascun stack tecnologico, con funzionalità, suggerimenti e plugin specifici per il tipo di sviluppo in corso.
- **Licenza accademica gratuita:** Come studente universitario, è possibile ottenere gratuitamente licenze educational per tutti i prodotti JetBrains, rendendo accessibile questa suite professionale senza costi aggiuntivi. Questo ha permesso di utilizzare strumenti di qualità enterprise durante lo sviluppo del progetto.

## 4.4 Versionamento del Codice

### 4.4.1 Git e GitHub

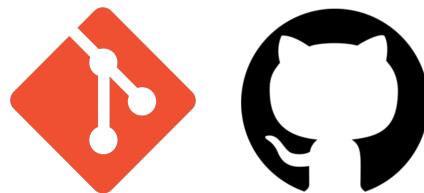


Figura 7: Logo Git e GitHub

Git [6] (Figura 7) è un sistema di controllo versione distribuito che traccia le modifiche al codice sorgente durante lo sviluppo software. GitHub è una piattaforma di hosting per *Repository* Git basata su cloud che aggiunge funzionalità collaborative, gestione progetti e strumenti di integrazione continua.

#### Motivazioni della scelta

Git e GitHub sono stati scelti come strumenti di versionamento del codice per diverse ragioni fondamentali:

- **Standard de facto:** Git è lo standard industriale per il version control, adottato dalla maggioranza dei progetti software moderni. La sua conoscenza è fondamentale per qualsiasi sviluppatore e la sua adozione garantisce compatibilità con praticamente qualsiasi workflow aziendale.
- **Tracciamento completo delle modifiche:** Ogni commit mantiene uno snapshot completo del progetto con metadata dettagliati (autore, data, messaggio descrittivo). Questo permette di ripercorrere l'intera evoluzione del software, comprendere le motivazioni dietro ogni modifica e identificare quando e dove sono stati introdotti eventuali bug.
- **Branching e sviluppo parallelo:** Il modello di branching di Git permette di lavorare su nuove funzionalità o correzioni in branch isolati senza interferire con il codice principale (branch main/master). Questo consente di sperimentare in sicurezza e di mantenere sempre una versione stabile del codice pronta per il deployment.
- **Backup distribuito:** La natura distribuita di Git garantisce che ogni clone del repository sia un backup completo della storia del progetto. Questo previene perdite di dati e permette di continuare a lavorare anche offline, sincronizzando le modifiche successivamente.

## 4.5 Documentazione

### 4.5.1 Typst



Figura 8: Logo Typst

Typst [7] (Figura 8) è un sistema di typesetting moderno, progettato come alternativa contemporanea a *LaTeX*. Utilizza una sintassi più intuitiva e leggera, tempi di compilazione significativamente più rapidi e un'architettura pensata per semplificare la creazione di documenti tecnici di alta qualità tipografica.

#### Motivazioni della scelta

Typst è stato scelto come strumento di documentazione per il progetto per diverse ragioni chiave:

- **Sintassi intuitiva:** La sintassi di Typst è progettata per essere più leggibile e facile da imparare rispetto a LaTeX. Questo ha permesso di concentrarsi maggiormente sul contenuto del documento piuttosto che sulla complessità della formattazione, accelerando il processo di scrittura.
- **Compilazione rapida:** Typst offre tempi di compilazione molto più veloci rispetto a LaTeX, consentendo di vedere rapidamente le modifiche apportate al documento. Questo consente un workflow iterativo più fluido con preview istantaneo delle modifiche, facilitando la correzione di errori di formattazione e l'aggiustamento del layout in tempo reale.
- **Facilità di apprendimento:** Per chi non ha esperienza pregressa con LaTeX, Typst risulta molto più accessibile e immediato da utilizzare. La documentazione è chiara e moderna, con esempi pratici che permettono di iniziare a produrre documenti professionali rapidamente.

## 4.6 Containerizzazione

### 4.6.1 Docker



Figura 9: Logo Docker

Docker [8] (Figura 9) è una piattaforma di containerizzazione che permette di pacchettizzare applicazioni con tutte le loro dipendenze in container isolati e portabili. I container sono ambienti di esecuzione leggeri e autosufficienti che garantiscono che l'applicazione funzioni allo stesso modo su qualsiasi sistema che supporti Docker.

#### Motivazioni della scelta

L'adozione di Docker per il progetto è stata motivata da diversi vantaggi significativi offerti dalla containerizzazione:

- **Ambiente consistente e riproducibile:** Docker elimina il classico problema del «funziona sulla mia macchina» garantendo che l'applicazione giri esattamente allo stesso modo in sviluppo, test e produzione.
- **Isolamento delle dipendenze:** Ogni componente dell'applicazione (backend Node.js, database MySQL, eventuali servizi aggiuntivi) può essere containerizzato separatamente con le proprie dipendenze specifiche, evitando conflitti tra versioni di librerie e semplificando la gestione complessiva del sistema.
- **Deployment semplificato:** Un'immagine Docker contiene tutto il necessario per eseguire l'applicazione: codice, runtime, librerie di sistema e configurazioni. Questo rende il processo di deployment consistente, ripetibile e molto più semplice rispetto all'installazione manuale di tutte le dipendenze su ogni macchina.
- **Facilitazione dello sviluppo:** Docker Compose permette di orchestrare facilmente servizi multipli (backend + database) con una semplice configurazione YAML, semplificando il setup dell'ambiente di sviluppo locale. Nuovi sviluppatori possono avviare l'intero stack con un singolo comando.

# Capitolo 5

# Architettura

*In questo capitolo viene descritta l'architettura del sistema sviluppato durante lo stage, illustrando le scelte progettuali, l'implementazione dei componenti e le problematiche affrontate. La trattazione parte da una visione generale dell'architettura per poi approfondire database, backend e frontend, concludendo con l'analisi delle principali difficoltà e soluzioni adottate.*

## 5.1 Architettura generale del sistema

Il sistema adotta un'architettura three-tier, pattern consolidato che separa le responsabilità in tre tier (livelli) distinti: presentazione (frontend), applicazione (backend) e dati (database). Questa scelta risponde ai requisiti funzionali e non funzionali identificati in fase di analisi.

La separazione garantisce manutenibilità del codice: modifiche all'interfaccia non richiedono interventi sul backend o sul database, aspetto rilevante considerando la necessità aziendale di manutenibilità da parte di personale non coinvolto nello sviluppo iniziale. L'architettura facilita inoltre la scalabilità: ogni componente può essere ottimizzato, sostituito o replicato indipendentemente, adattando il sistema a carichi crescenti senza riprogettazione completa.

### 5.1.1 Tier presentazione

Il presentation tier consiste in un'applicazione web client-side sviluppata con tecnologie web standard HTML5, CSS3 e JavaScript ES6+. L'interfaccia è stata progettata seguendo principi di usabilità e accessibilità, rispondendo al requisito R-NQ-2 sulla utilizzabilità senza formazione specifica. Il design responsive permette utilizzo su dispositivi diversi (desktop, tablet, smartphone) tramite media queries CSS che adattano layout e dimensioni.

Il frontend comunica con il backend esclusivamente tramite API REST con pattern asincrono basato su Promise e async/await, garantendo reattività nell'esperienza utente. Le chiamate di rete non bloccano

l'interfaccia: durante operazioni lunghe, indicatori visivi informano l'utente dello stato, e l'interfaccia resta responsiva permettendo navigazione ad altre sezioni. La scelta di non utilizzare framework frontend pesanti come React, Angular o Vue è stata dettata da considerazioni pragmatiche: accessibilità del codice per il team aziendale con competenze JavaScript basilari, riduzione della complessità del progetto evitando build tool complessi e gestione dipendenze pesanti, tempi di caricamento ottimizzati per l'utente finale, e manutenibilità a lungo termine senza dipendenza da evoluzioni rapide di framework esterni.

Questa scelta non ha compromesso la qualità dell'interfaccia: adottando pattern moderni come componenti riutilizzabili e gestione stato centralizzata, è stato possibile sviluppare un'applicazione strutturata e manutenibile pur rimanendo su vanilla JavaScript.

### 5.1.2 Tier applicazione

L'application tier è implementato mediante server Node.js con API RESTful sviluppate usando il framework Express, soluzione consolidata nell'ecosistema JavaScript. Questo strato intermedio costituisce il nucleo elaborativo del sistema e gestisce tutte le operazioni di business logic. Le responsabilità principali includono autenticazione degli utenti tramite verifica credenziali e generazione token *JWT*, autorizzazione verificando permessi per operazioni richieste in base al ruolo utente, elaborazione delle richieste provenienti dal frontend con parsing e validazione parametri, aggregazione e trasformazione dei dati secondo necessità business (calcoli statistici, formattazioni, conversioni), gestione centralizzata degli errori con logging strutturato e risposte appropriate, e validazione approfondita degli input per prevenire attacchi injection e dati inconsistenti.

La decisione di adottare un'architettura API-first, dove il backend espone esclusivamente API REST senza occuparsi direttamente della presentazione, risponde al vincolo R-NV-1 e offre vantaggi strategici significativi. L'approccio facilita future integrazioni con altri sistemi aziendali: un eventuale sistema di reportistica automatica che genera PDF giornalieri, un'applicazione mobile nativa per iOS/Android, o un sistema di notifiche real-time, potrebbero tutti interfacciarsi con le stesse API utilizzate dal frontend web senza necessità di duplicare la logica applicativa. Questa architettura supporta anche pattern di sviluppo moderno come microfrontend, dove team diversi possono sviluppare porzioni indipendenti dell'interfaccia utilizzando le stesse API centrali. Durante lo sviluppo, la separazione netta ha permesso di definire prima le interfacce API e poi procedere parallelamente su frontend e backend, riducendo le dipendenze tra i componenti e consentendo cicli di testing indipendenti per ciascun layer.

### **5.1.3 Tier dati**

Il data tier è rappresentato da un database relazionale MySQL 8.0, DBMS consolidato che offre robustezza, performance, supporto transazionale ACID, e ecosistema ricco di strumenti. Il database gestisce due categorie distinte di dati: dati operativi dell'applicazione includendo utenti, sessioni, configurazioni di sistema, personalizzazioni per utente, e log di sistema; e dati telefonici estratti dal centralino PABX con dettagli completi delle chiamate (*CDR<sub>G</sub>*), informazioni su interni e gruppi, e statistiche pre-aggregate per query frequenti.

Una decisione progettuale fondamentale è stata mantenere una replica locale completa dei Call Detail Record anziché interrogare direttamente il database del centralino ad ogni richiesta utente. Questa architettura, sebbene introduca complessità con necessità di sincronizzazione periodica e gestione consistenza dati, offre vantaggi critici giustificanti la scelta. Le query complesse per calcolo statistiche (aggregazioni su migliaia di record, join multipli, calcoli su window functions) non impattano il sistema telefonico in produzione che rimane dedicato alla sua funzione primaria di gestione chiamate real-time. I tempi di risposta sono ottimizzati tramite creazione di indici specializzati per le query di reporting che non sarebbe possibile implementare sul database vendor-managed dove non sono stati forniti privilegi DDL. Il sistema rimane operativo anche in caso di temporanea indisponibilità del centralino per manutenzione o problemi di rete, garantendo continuità del servizio di reporting. È possibile implementare trasformazioni e arricchimenti dei dati senza modificare la sorgente: calcoli derivati, normalizzazioni, categorizzazioni possono essere applicati sui dati locali.

Il meccanismo di sincronizzazione è stato progettato per minimizzare l'impatto sul centralino e garantire consistenza. Le sincronizzazioni avvengono con frequenza configurabile (di default ogni giorno a mezzanotte, ma aumentabile fino a pochi minuti in caso di monitoraggio real-time). Il processo è incrementale: solo record nuovi o modificati vengono trasferiti, identificati confrontando timestamp. L'operazione è transazionale: commit avviene solo se l'intera sincronizzazione completa con successo, prevenendo stati parziali. Gestione robusta degli errori con retry automatico e alerting permette identificare rapidamente problematiche di connettività o configurazione.

### **5.1.4 Flusso di comunicazione tra i livelli**

Il flusso di comunicazione tra i livelli segue uno schema ben definito che garantisce consistenza e tracciabilità. Quando un utente interagisce con l'interfaccia web (ad esempio selezionando un periodo temporale

per visualizzare statistiche chiamate), viene innescata una sequenza di operazioni: il frontend costruisce una richiesta HTTP contenente i parametri di filtro serializzati in formato appropriato (query parameters per GET, JSON body per POST), allega il token JWT di autenticazione nell'header `Authorization: Bearer <token>`, e invia la richiesta tramite chiamata AJAX alla specifica route API.

Il backend riceve la richiesta e la elabora attraverso una pipeline di middleware: il middleware di logging registra la richiesta per auditing, il middleware di autenticazione verifica il token JWT decodificandolo e validando la firma con la chiave segreta, se il token è valido estrae le informazioni utente (ID, ruolo) e le allega all'oggetto request, il middleware di autorizzazione verifica se l'utente ha i permessi per l'operazione richiesta (es. solo admin possono gestire utenti), il middleware di validazione verifica che i parametri rispettino lo schema atteso.

Superati i middleware, la richiesta raggiunge il controller appropriato che: estrae i parametri validati dalla richiesta, determina quale operazione business deve essere eseguita, invoca uno o più metodi dei model con parametri appropriati, i model costruiscono le query SQL necessarie utilizzando il Query Builder per prevenire SQL injection, eseguono le query sul database MySQL ottenendo result set, elaborano e trasformano i risultati secondo le necessità business (aggregazioni, calcoli, join logici), e restituiscono i dati processati al controller.

Il controller riceve i dati dai model, costruisce la risposta HTTP appropriata con codice di stato semanticamente corretto (200 per successo, 201 per creazione, 400 per errori client, 500 per errori server), serializza i dati in formato JSON, e invia la risposta al frontend. Se si verifica un errore in qualsiasi punto della pipeline, il middleware di gestione errori lo intercetta e restituisce una risposta di errore strutturata al client con messaggio in linguaggio naturale interpretabile da utenti senza conoscenze tecniche.

Il frontend riceve la risposta, verifica il codice di stato HTTP, se la richiesta è riuscita deserializza il JSON e processa i dati ricevuti, aggiorna lo stato dell'applicazione con i nuovi dati, triggerà il rendering dei componenti UI che dipendono da quei dati (grafici vengono generati con Chart.js, tabelle con DataTables, cards con componenti custom), e nasconde eventuali indicatori di loading mostrando i dati aggiornati. Se la risposta indica un errore, il frontend mostra un messaggio appropriato all'utente, differenziando tra errori correggibili (es. validazione) che suggeriscono azioni correttive, ed errori di sistema che suggeriscono di riprovare o contattare supporto.

## 5.2 Progettazione del database



Figura 10: Schema database MySQL con tabelle e relazioni principali.

Il database MySQL si compone di sette tabelle con responsabilità ben definite (Figura 10).

La tabella **cdr** (Call Detail Record) costituisce il nucleo informativo, replicando localmente la tabella del PABX. Memorizza il registro dettagliato delle chiamate: identificativi univoci (**uniqueid**, **linkedid**), timestamp di inizio (**calldate**), numeri chiamante (**src**) e chiamato (**dst**), durata conversazione (**billsec**) e durata totale chiamata (**duration**), stato finale (**disposition** con valori ANSWERED, NO ANSWER, BUSY, FAILED), tipo dispositivo utilizzato (**channel**, **dstchannel**), informazioni di routing (**context**, **exten**), e campi aggiuntivi per funzionalità avanzate del PABX.

Un campo particolarmente rilevante è **linkedid**, che raggruppa chiamate logicamente correlate. Nel sistema telefonico, una singola «chiamata» dal

punto di vista dell’utente può generare multiple entry nel CDR. Quando un cliente chiama un DID che attiva un ring group, si creano: una entry per la chiamata in ingresso al DID, una entry per ogni interno del ring group che viene fatto squillare (anche se non risponde), entry aggiuntive se la chiamata viene trasferita o messa in attesa, entry per interazioni con sistemi *IVR<sub>G</sub>* o voicemail. Il `linkedid` permette di correlare tutte queste entry separate, ricostruendo il percorso completo della chiamata attraverso il sistema. Questa capacità è stata sfruttata per implementare la funzionalità di analisi dettagliata delle chiamate, che mostra all’utente tutti i passaggi di una chiamata complessa con timeline visuale e dettagli su ogni trasferimento.

La tabella `users` gestisce autenticazione e autorizzazione degli utenti. Memorizza username univoco utilizzato per il login, password hashata con bcrypt, ruolo utente (enum con valori “superadmin”, “admin” e “user”) che determina i permessi, email per comunicazioni e recupero password, e flag `authorized` per indicare account attivi o disabilitati. Il sistema di ruoli implementa un modello *R<sub>BAC</sub><sub>G</sub>* semplificato ma efficace: gli amministratori possono gestire utenti (creare, modificare, eliminare), configurare impostazioni di sistema, e accedere a tutte le funzionalità, mentre gli utenti standard possono visualizzare dati secondo i loro filtri personalizzati, personalizzare le proprie dashboard, e accedere solo alle funzionalità di reporting.

La tabella `ext` memorizza gli interni telefonici presenti nel centralino. Ogni record contiene il numero interno (`ext`), nome descrittivo dell’utente o del reparto, indirizzo email associato, e stato dell’interno. Questa tabella viene utilizzata per arricchire i report delle chiamate, mostrando nomi leggibili al posto dei soli numeri interni, e per implementare i filtri di visualizzazione basati sugli interni di interesse.

La tabella `did` gestisce i numeri telefonici esterni (Direct Inward Dialing) attraverso cui i clienti possono contattare l’azienda. Contiene il numero DID (`numero`), tipologia del numero, e stato attivo/inattivo.

Le tabelle `ring_group` e `ring_group_destination` implementano la logica dei gruppi di squillo. Un ring group è un insieme di interni che squillano simultaneamente o in sequenza quando viene chiamato. La tabella `ring_group` contiene identificativo e nome del gruppo, mentre `ring_group_destination` è una tabella di associazione many-to-many che collega ogni ring group agli interni che lo compongono. Questa struttura permette configurazioni flessibili dove un interno può appartenere a più ring group e un ring group può contenere molteplici interni.

La tabella `impostazioni` memorizza configurazioni specifiche del tenant in formato chiave-valore. Include l'identificativo del server PABX (`server`) e il tenant ID (`tenant`) utilizzati per filtrare correttamente i dati durante le operazioni di sincronizzazione e per garantire l'isolamento dei dati in un ambiente multi-tenant.

La tabella `sync_log` traccia cronologia delle sincronizzazioni con il PABX, un requisito fondamentale per monitoring e troubleshooting. Ogni sincronizzazione genera un record contenente timestamp inizio (`start`) e fine operazione (`end`) permettendo calcolo durata. Durante lo sviluppo e testing, questa tabella si è rivelata indispensabile per debugging del meccanismo di sincronizzazione e per identificare eventuali anomalie nel processo di importazione dati.

## 5.3 Sicurezza del sistema

La sicurezza è stata considerata requisito fondamentale fin dalle prime fasi progettuali, adottando i principi di defense in depth (difesa su più livelli) e least privilege (concessione dei soli privilegi strettamente necessari).

### 5.3.1 Autenticazione e gestione delle sessioni

Il sistema implementa un meccanismo di autenticazione basato su JSON Web Token (JWT), una soluzione standard per applicazioni web moderne che garantisce autenticazione stateless e scalabile.

Le password degli utenti sono protette mediante hashing con algoritmo bcrypt, configurato con salt factor 10. Questo parametro determina il costo computazionale dell'operazione di hashing, rendendo gli attacchi brute force economicamente non convenibili anche con hardware dedicato. La scelta di bcrypt, anziché algoritmi più veloci come SHA-256, è motivata dalla necessità di un algoritmo deliberatamente lento per l'hashing delle password.

I token JWT sono firmati digitalmente utilizzando HMAC-SHA256 con chiave segreta nota solo al server, garantendo l'integrità del token e prevenendo manipolazioni. Ogni token include:

- Identificativo utente e ruolo per le verifiche di autorizzazione
- Timestamp di emissione e scadenza (configurabile, default 30 giorni)
- Firma crittografica per validazione dell'autenticità

Il sistema supporta refresh token per estendere le sessioni senza richiedere login frequenti, migliorando l'esperienza utente mantenendo livelli di sicurezza adeguati.

### 5.3.2 Controllo degli accessi

L'autorizzazione implementa il modello RBAC (Role-Based Access Control). Ogni utente ha un ruolo assegnato direttamente nella tabella `users`, e i permessi sono definiti in base al ruolo posseduto. Il sistema definisce tre ruoli con privilegi crescenti:

- **User**: accesso in sola lettura ai dati filtrati secondo le proprie autorizzazioni, visualizzazione dashboard e report
- **Admin**: privilegi User più gestione utenti, configurazione filtri e personalizzazione dashboard
- **Superadmin**: privilegi Admin ma non modificabili, con accesso completo a tutte le funzionalità e dati

La verifica dei permessi avviene a livello middleware: ogni richiesta a endpoint protetti attraversa un middleware di autenticazione che valida il token JWT ed estrae il ruolo dell'utente, seguito da un middleware di autorizzazione che verifica se il ruolo posseduto è sufficiente per l'operazione richiesta prima di permetterne l'esecuzione.

### 5.3.3 Protezione da vulnerabilità comuni

Il sistema implementa contromisure specifiche contro le vulnerabilità più diffuse nelle applicazioni web:

- **SQL Injection**: tutti gli accessi al database utilizzano prepared statement con binding parametrico tramite l'ORM utilizzato. I valori forniti dall'utente vengono trattati esclusivamente come parametri, mai concatenati direttamente nelle query SQL, rendendo impossibile l'iniezione di codice malevolo.
- **Cross-Origin Resource Sharing (CORS)**: il backend implementa policy CORS configurate per accettare richieste esclusivamente da origini autorizzate. Questa configurazione previene che applicazioni web ospitate su domini non autorizzati possano effettuare chiamate alle API del sistema, proteggendo da accessi non autorizzati e potenziali attacchi cross-site.
- **Validazione input**: i parametri ricevuti dalle API vengono validati per tipo e formato, garantendo che solo dati conformi alle aspettative vengano processati dal sistema.

### 5.3.4 Gestione delle credenziali sensibili

Le credenziali sensibili (password database, chiave segreta JWT, chiavi API) seguono best practice di sicurezza:

- Memorizzazione in variabili d'ambiente, mai nei file sorgente versionati
- Credenziali diverse per ogni ambiente (development, staging, production)
- Rotazione periodica secondo policy di sicurezza aziendale

## 5.4 Scalabilità e performance

La progettazione architettonale considera requisiti di scalabilità futura mantenendo la semplicità appropriata per le volumetrie attuali, evitando over-engineering prematuro ma garantendo percorsi di evoluzione chiari.

### 5.4.1 Scalabilità orizzontale

L'architettura stateless del backend facilita la scalabilità orizzontale. L'utilizzo di JWT per l'autenticazione elimina la necessità di sessioni server-side: lo stato della sessione è contenuto nel token inviato dal client. Questo permette di distribuire multiple istanze del backend dietro un load balancer senza condivisione dello stato tra le istanze.

Il frontend, essendo completamente client-side con file statici (HTML, CSS, JavaScript), può essere servito da web server replicati o *CDN* per ridurre latenza e distribuire il carico.

Il database rappresenta il potenziale collo di bottiglia. Il deployment attuale utilizza una singola istanza MySQL, adeguata per i volumi previsti. L'architettura consente l'evoluzione futura verso configurazioni con read replicas per distribuire il carico delle query analitiche.

### 5.4.2 Ottimizzazioni prestazionali

Le scelte progettuali includono diverse ottimizzazioni:

**Indicizzazione database:** sono stati creati indici sulle colonne frequentemente utilizzate nei filtri e negli ordinamenti (calldate, src, dst, linkedid). Gli indici migliorano significativamente le performance delle query in lettura, con un overhead minimo nelle operazioni di scrittura accettabile dato che le sincronizzazioni sono periodiche mentre le query utente sono continue.

**Paginazione:** l'API implementa paginazione per limitare il numero di risultati restituiti per ogni richiesta, mantenendo performance costanti anche con dataset estesi ed evitando il trasferimento di grandi volumi di dati non necessari.

**Aggregazioni server-side:** i calcoli aggregati per grafici e statistiche vengono eseguiti direttamente dal database mediante query SQL ottimizzate, riducendo drasticamente il volume di dati trasferiti al client.

Ad esempio, per un grafico dei volumi orari vengono restituiti 24 valori aggregati anziché migliaia di singoli record.

# Capitolo 6

# Implementazione

*In questo capitolo viene descritta l'implementazione concreta del sistema, illustrando i pattern architetturali e di design utilizzati, le tecniche di sviluppo adottate, e come sono stati realizzati i requisiti funzionali. La trattazione copre l'organizzazione del codice, i meccanismi implementativi chiave, e le problematiche affrontate durante lo sviluppo con relative soluzioni.*

## 6.1 Organizzazione del codice backend

Il backend è strutturato secondo pattern MVC (Model-View-Controller) adattato per API REST, dove controller gestiscono richieste HTTP, model astraggono l'accesso al database, e non esistono view tradizionali ma risposte JSON.

### 6.1.1 Struttura delle cartelle

Il codice backend è organizzato in moduli con responsabilità ben definite seguendo il principio di Separation of Concerns:

**Routes** (/routes): contiene file che definiscono endpoint API, mappando combinazioni URL + metodi HTTP a controller. Ogni risorsa principale (users, calls, stats, config) ha il proprio file di routes, facilitando navigazione e manutenzione:

```
1 // routes/extRoutes.js                                     JS JavaScript
2 const express = require("express");
3 const router = express.Router();
4 const ExtController = require("../controllers/extController");
5 const { authenticate, authorize } = require('../middleware/auth');
6 const { validateRequest } = require('../middleware/validation');
7 const { extensionSchemas } = require('../validators/
extensionSchemas');
8
```

```

9 // GET /api/extensions/list - Lista tutte le estensioni
10 router.get(
11   "/list",
12   authenticate,
13   ExtController.getExtensions
14 );
15
16 // GET /api/extensions/info?id=xxx - Dettaglio estensione per id
17 router.get(
18   "/info",
19   authenticate,
20   validateRequest(extensionSchemas.getById),
21   ExtController.getExtensionById
22 );
23
24 module.exports = router;

```

**Controllers** (/controllers): contiene business logic per ciascun endpoint. I controller sono funzioni async che ricevono oggetti request/response, estraggono parametri, invocano model appropriati, processano dati, costruiscono risposte HTTP, e gestiscono errori delegando al middleware centralizzato. Ogni controller è focalizzato su un'operazione specifica, mantenendo funzioni concise (< 50 righe) e testabili.

```

1 // controllers/extController.js
2 const ExtModel = require("../models/ExtModel");
3
4 const ExtController = {
5   async getExtensions(req, res) {
6     try {
7       const extensions = await ExtModel.getExts();
8
9       if (!extensions) {
10         return res.status(404).json({
11           error: 'Nessun interno trovato'
12         });
13       }
14
15       res.json({
16         success: true,
17         data: extensions,
18         count: extensions.length

```

```

19         });
20
21     } catch (error) {
22         console.error('Errore getExtensions:', error);
23         res.status(500).json({
24             error: 'Errore nel recupero degli interni',
25             details: error.message
26         });
27     }
28 },
29
30 async getExtensionById(req, res) {
31     try {
32         const { ext } = req.query;
33
34         // Validazione parametro
35         if (!ext || ext.trim() === '') {
36             return res.status(400).json({
37                 error: 'Parametro ext obbligatorio'
38             });
39         }
40
41         const extension = await
42             ExtModel.getExtById(ext.trim());
43
44         if (!extension) {
45             return res.status(404).json({
46                 error: `Interno ${ext} non trovato`
47             });
48
49         res.json({
50             success: true,
51             data: extension
52         });
53
54     } catch (error) {
55         console.error('Errore getExtensionByNumber:', error);
56         res.status(500).json({
57             error: 'Errore nel recupero dell\'interno',
58             details: error.message
59         });
60     }

```

```

61     },
62 };
63
64 module.exports = ExtController;

```

**Models** (/models): contiene classi che incapsulano interazione con database. Ogni model corrisponde a una o più tabelle correlate e fornisce metodi per CRUD e query complesse. I model astraggono completamente i dettagli SQL dai controller: un controller non costruisce mai query SQL direttamente, ma invoca metodi del model con parametri business-logic.

```

1 // models/ExtModel.js
2 const BaseModel = require('../BaseModel');
3
4 /**
5  * ExtModel - Classe che estende BaseModel
6 */
7 class ExtModel extends BaseModel {
8     constructor() {
9         super('ext');
10    }
11
12 /**
13  * Trova tutti gli interni
14  * @returns {Promise<Object|null>}
15 */
16 async getExts() {
17     try {
18         const query = this.query()
19             .orderBy('ext')
20
21         const results = await this.execute(query);
22         return results.length > 0 ? results : null;
23     } catch (error) {
24         throw new Error(`Errore nel recupero degli interni:
25             ${error.message}`);
26     }
27
28 /**
29  * Trova interno per ext
30  * @param {string} ext

```

```

31      * @returns {Promise<Object|null>}
32      */
33      async getExtById(ext) {
34          try {
35              const query = this.query()
36                  .where('ext', '=', ext);
37
38              const results = await this.execute(query);
39              return results.length > 0 ? results[0] : null;
40          } catch (error) {
41              throw new Error(`Errore nel recupero dell'interno:
42 ${error.message}`);
43          }
44      }
45
46 module.exports = new ExtModel();

```

**Middleware** (/middleware): contiene funzioni di elaborazione intermedia che operano tra ricezione richiesta ed esecuzione controller. Middleware implementati:

- **authenticate**: verifica token JWT ed estrae informazioni utente
- **authorize(role)**: verifica permessi per operazioni specifiche
- **validateRequest(schema)**: valida parametri contro schema Joi
- **rateLimiter**: previene abusi limitando richieste per IP
- **errorHandler**: gestisce errori centralizzata

**Utils** (/utils): contiene funzioni di utilità riutilizzabili per parsing e formattazione date, conversioni tra formati, validazioni comuni, hashing e crittografia. Centralizzano logica condivisa evitando duplicazione. Inoltre contiene il Query Builder per costruzione dinamica di query SQL complesse.

Questa organizzazione segue il principio Single Responsibility: ogni modulo ha un'unica ragione di cambiamento. Facilita testing unitario (ogni componente testabile isolatamente con mock), debugging (problemi localizzabili rapidamente), e onboarding (struttura chiara permette comprensione rapida).

## 6.2 Pattern Architetturali e di Design

L'implementazione del sistema adotta diversi pattern consolidati che migliorano manutenibilità, testabilità ed estensibilità del codice. I pattern

descritti non sono stati applicati per ragioni teoriche, ma emergono da esigenze concrete emerse durante lo sviluppo e dalla necessità di risolvere problemi specifici mantenendo il codice pulito e manutenibile.

### 6.2.1 Builder Pattern

Il Builder Pattern è stato implementato nel backend per la costruzione dinamica di query SQL complesse. La necessità emerge dalla grande varietà di filtri applicabili alle query (periodo temporale, interni specifici, gruppi, DID, direzione chiamata, durata, esito) la cui combinazione genererebbe migliaia di query statiche con approccio impraticabile dal punto di vista della manutenibilità.

Il `QueryBuilder` accumula clausole progressivamente, permettendo composizione flessibile attraverso method chaining:

```
1 // utils/QueryBuilder.js JS JavaScript
2 class QueryBuilder {
3     constructor(baseTable) {
4         this.baseTable = baseTable;
5         this.selectFields = ['*'];
6         this.joins = [];
7         this.whereConditions = [];
8         this.groupByConditions = []
9         this.orderByFields = [];
10        this.limitValue = null;
11        this.offsetValue = null;
12        this.params = [];
13    }
14
15    select(fields) {
16        if (Array.isArray(fields)) {
17            this.selectFields = fields;
18        } else if (typeof fields === 'string') {
19            this.selectFields = fields.split(',').map(f => f.trim());
20        }
21        return this;
22    }
23
24    join(table, condition, type = 'INNER') {
25        this.joins.push(`${type} JOIN ${table} ON ${condition}`);
26        return this;
27    }
28}
```

```

29   where(field, operator, value) {
30     if (value !== undefined && value !== null && value !== '') {
31       this.whereConditions.push(` ${field} ${operator} ?`);
32       this.params.push(value);
33     }
34     return this;
35   }
36
37   whereIn(field, values) {
38     if (Array.isArray(values) && values.length > 0) {
39       const placeholders = values.map(() => '?').join(',');
40       this.whereConditions.push(`${field} IN (${placeholders})`);
41       this.params.push(...values);
42     }
43     return this;
44   }
45
46   whereBetween(field, startValue, endValue) {
47     if (startValue !== undefined && startValue !== null &&
48       startValue !== '') {
49       this.where(field, '>=', startValue);
50     }
51     if (endValue !== undefined && endValue !== null && endValue !
52       == '') {
53       this.where(field, '<=', endValue);
54     }
55     return this;
56   }
57   groupBy(field) {
58     if (field !== undefined && field !== null && field !== '') {
59       this.groupByConditions.push(` ${field}`);
60     }
61     return this;
62   }
63   /*
64   ... altri metodi come whereLike, orderBy, limit, offset
65   */
66
67   build() {

```

```

68     let query = `SELECT ${this.selectFields.join(', ')} FROM
69       ${this.baseTable}`;
70     if (this.joins.length > 0) {
71       query += ` ${this.joins.join(' ')}`;
72     }
73     if (this.whereConditions.length > 0) {
74       query += ` WHERE ${this.whereConditions.join(' AND ')}`;
75     }
76     if (this.groupByConditions.length > 0) {
77       query += ` GROUP BY ${this.groupByConditions.join(' , ')}`;
78     }
79     if (this.orderByFields.length > 0) {
80       query += ` ORDER BY ${this.orderByFields.join(' , ')}`;
81     }
82     if (this.limitValue !== null) {
83       query += ` LIMIT ${this.limitValue}`;
84     }
85     if (this.offsetValue !== null) {
86       query += ` OFFSET ${this.offsetValue}`;
87   }
88   return {
89     query,
90     params: this.params
91   };
92 }

```

Il pattern garantisce sicurezza e manutenibilità:

- **Prevenzione SQL Injection:** uso esclusivo di prepared statement con binding parametrico. I valori utente non vengono mai concatenati direttamente nella query
- **Leggibilità:** il method chaining rende esplicita la logica di costruzione della query
- **Flessibilità:** aggiungere nuovi filtri richiede solo aggiungere metodi al builder senza modificare codice esistente
- **Testabilità:** il builder può essere testato unitariamente verificando che generi query corrette
- **Riutilizzo:** lo stesso builder è utilizzabile in context diversi (model, report, export)

### 6.2.2 Repository Pattern

Il Repository Pattern astrae l'accesso ai dati fornendo un'interfaccia orientata al dominio business che nasconde completamente i dettagli di persistenza. I model implementano questo pattern fungendo da intermediari tra i controller e il database, esponendo metodi semantici che esprimono operazioni di business anziché dettagli SQL.

L'obiettivo principale è separare la **logica di business** (cosa fare con i dati) dalla **logica di accesso ai dati** (come recuperare/memorizzare i dati). I controller operano con concetti di dominio senza conoscere tabella, join, indici o dialetti SQL specifici.

I model sono organizzati per entità di dominio, ciascuno responsabile dell'accesso ai dati della propria area:

```
1 // models/RingGroupModel.js js JavaScript
2 const BaseModel = require('../BaseModel');
3
4 class RingGroupModel extends BaseModel {
5   constructor() {
6     super('ring_group');
7   }
8
9   async getRingGroups() {
10   try {
11     const query = this.query()
12       .select([
13         'ring_group.ext AS ext',
14         'ring_group.nome AS nome',
15         'GROUP_CONCAT(rgd.ext ORDER BY rgd.ext SEPARATOR \'-\'')
16           AS destinazioni'
17       ])
18       .leftJoin('ring_group_destination rgd', 'ring_group.id ='
19         rgd.id_gruppo')
20       .groupBy('ring_group.id')
21       .orderBy('ring_group.ext');
22
23   const results = await this.execute(query);
24   return results.length > 0 ? results : null;
25 } catch (error) {
26   throw new Error(`Errore nel recupero delle ring group:
27 ${error.message}`);
28 }
29 }
```

```

28  async getRingGroup(ext) {
29    try {
30      const query = this.query()
31        .where('ext', '=', ext)
32
33      const results = await this.execute(query);
34      return results.length > 0 ? results[0] : null;
35    } catch (error) {
36      throw new Error(`Errore nel recupero della ring group:
37      ${error.message}`);
38    }
39
40  async getRingGroupById(id) {
41    try {
42      const query = this.query()
43        .where('id', '=', id)
44
45      const results = await this.execute(query);
46      return results.length > 0 ? results[0] : null;
47    } catch (error) {
48      throw new Error(`Errore nel recupero della ring group:
49      ${error.message}`);
50    }
51  }
52
53 module.exports = new RinGroupModel();

```

### 6.2.3 Chain of Responsibility

Il Chain of Responsibility è un pattern comportamentale che permette di passare richieste lungo una catena di handler, dove ogni handler decide se processare la richiesta o passarla al successivo. Nel contesto di Express.js, questo pattern è implementato nativamente attraverso il sistema di **middleware**, dove ogni middleware nella catena ha l'opportunità di elaborare la richiesta HTTP, arricchirla con informazioni aggiuntive, terminare la catena restituendo una risposta, oppure delegare al middleware successivo.

#### Architettura della Pipeline

Express.js implementa il pattern attraverso una sequenza ordinata di funzioni middleware che ricevono tre parametri: l'oggetto `request`,

l'oggetto `response`, e la funzione `next()` che permette di passare il controllo al middleware successivo. Ogni middleware può modificare gli oggetti `request/response` condividendo stato lungo la catena, oppure interrompere l'elaborazione restituendo una risposta al client.

La definizione delle route mostra esplicitamente la catena di responsabilità:

```
1 // routes/accountRoutes.js
2 const express = require('express');
3 const router = express.Router();
4 const AccountController = require("../controllers/
5   accountController");
6 const verifyToken = require('../middleware/verifyToken');
7 const authorizeRoles = require('../middleware/authorizeRoles');
8 const accountSchemas } = require('../validators/accountSchemas');
9
10 router.get(
11   '/list',
12   verifyToken,
13   accountSchemas(accountSchemas.getList),
14   AccountController.getAccountList
15 );
16
17 // Chain con autorizzazione per operazioni amministrative
18 router.post(
19   '/new',
20   verifyToken,
21   authorizeRoles('admin'),
22   accountSchemas(accountSchemas.insertAccount),
23   AccountController.insertAccount
24 );
25
26 module.exports = router;
```

Ogni route definisce una pipeline specifica componendo middleware riutilizzabili. L'ordine è cruciale: l'autenticazione deve precedere l'autorizzazione, la validazione deve precedere la business logic.

## 6.3 Implementazione dell'autenticazione

L'autenticazione è implementata tramite JSON Web Token (JWT), standard industriale per gestione sessioni in applicazioni distribuite.

### 6.3.1 Processo di login

Al login, la sequenza è:

1. Client invia POST a /auth/login con username e password.
2. Controller autentica credenziali contro database usando bcrypt per confronto hash.
3. Se valide, genera JWT contenente user ID, nome, username e ruolo.
4. Token firmato con chiave segreta (HMAC-SHA256) memorizzata in variabile ambiente.
5. Token restituito al client con scadenza configurabile (default 30 giorni).

```
1 const AuthController = {  
2   login: async (req, res) => {  
3     try {  
4       const { username, password } = req.body;  
5  
6       const user = await userModel.getUserByUsername(username);  
7       if (!user) {  
8         return res.status(401).json({ error: "Credenziali non  
9           valide" });  
10      }  
11  
12      const passwordValid = await bcrypt.compare(password,  
13        user.password);  
14      if (!passwordValid) {  
15        return res.status(401).json({ error: "Credenziali non  
16           valide" });  
17      }  
18  
19      if (!user.autorizzato) {  
20        return res.status(401).json({ error: "Utente non  
21           autorizzato" });  
22      }  
23  
24      const token = AuthController._generateToken(user);  
25      AuthController._setTokenCookie(res, token);  
26    }  
27  }  
28}
```

```

23     res.json({
24         message: 'Login effettuato',
25         user: {
26             id: user.id,
27             nome: user.nome,
28             username: user.username,
29             ruolo: user.tipo_utente
30         }
31     });
32 } catch (err) {
33     console.error('Login error:', err);
34     res.status(500).json({ error: "Errore nel login" });
35 }
36 },
37
38 _generateToken: (user) => {
39     const payload = {
40         id: user.id,
41         nome: user.nome,
42         username: user.username,
43         ruolo: user.tipo_utente,
44     };
45     return jwt.sign(payload, jwtConfig.secret, {
46         expiresIn: jwtConfig.expiresIn
47     });
48 },
49
50 _setTokenCookie: (res, token) => {
51     res.cookie('token', token, {
52         httpOnly: true,
53         maxAge: 30 * 24 * 60 * 60 * 1000,
54         secure: process.env.NODE_ENV === 'production',
55         sameSite: 'Lax'
56     });
57 }
58 };

```

## 6.4 Implementazione della gestione errori

Gestione errori implementa middleware centralizzato che intercetta eccezioni da qualsiasi punto dell'applicazione.

#### 6.4.1 Classificazione errori

Errori classificati in categorie con trattamento differenziato:

- Errori validazione (400)** : input non conforme, parametri mancanti/ malformati. Dettagli specifici su validazione fallita per correzione immediata.
- Errori autenticazione (401)** : token mancante, scaduto, invalido. Istruzione di effettuare nuovo login.
- Errori autorizzazione (403)** : utente autenticato ma senza permessi. Distingue da «non sei loggato».
- Errori risorsa non trovata (404)** : risorsa richiesta non esiste. Distingue tra errore client e server.
- Errori database (500)** : problemi connessione, violazioni vincoli, timeout. Loggati con priorità alta.
- Errori interni (500)** : eccezioni non anticipate, bug. Loggati con stack trace completo.

### 6.5 Implementazione delle API REST

Le API seguono principi REST con rigore architetturale.

#### 6.5.1 Uso semantico dei metodi HTTP

- **GET**: operazioni sola lettura senza side-effect
- **POST**: creazione nuove risorse, non idempotente
- **PUT**: aggiornamento completo risorse esistenti, idempotente
- **DELETE**: rimozione risorse, idempotente

```
1 // GET /api/users - lista utenti
2 // GET /api/users/:id - dettaglio utente
3 // POST /api/users - crea nuovo utente
4 // PUT /api/users/:id - aggiorna utente completo
5 // DELETE /api/users/:id - elimina utente
```

js JavaScript

#### 6.5.2 URL gerarchici

Risorse identificate da URL che riflettono relazioni del dominio:

```
1 /api/users/{userId}/extensions - interni associati a utente
2 /api/calls/{callId}/linked - chiamate correlate
3 /api/stats/hourly?start=...&end=... - statistiche orarie per
periodo
```

### 6.5.3 Codici di stato HTTP

Risposte usano codici semanticamente corretti:

- **200 OK**: operazione riuscita con contenuto
- **201 Created**: risorsa creata (include header Location)
- **204 No Content**: operazione riuscita senza contenuto di ritorno
- **400 Bad Request**: errori validazione
- **401 Unauthorized**: mancata autenticazione
- **403 Forbidden**: mancata autorizzazione
- **404 Not Found**: risorsa non trovata
- **409 Conflict**: conflitto stato (es. username già esistente)
- **500 Internal Server Error**: errori server

## 6.6 Implementazione frontend

Il frontend è strutturato seguendo un'architettura modulare multi-pagina, dove ogni funzionalità è rappresentata da un file HTML dedicato. Questa scelta privilegia la semplicità e la manutenibilità rispetto alle architetture *SPA<sub>G</sub>* più complesse.

### 6.6.1 Organizzazione file e struttura

L'applicazione è composta da file HTML separati per ogni sezione funzionale. Per garantire consistenza visiva e ridurre duplicazione codice, componenti comuni come header e navbar sono estratti in file dedicati e inclusi dinamicamente tramite JavaScript in ciascuna pagina:

```
1 // Caricamento componenti comuni                                     .js JavaScript
2 fetch('components/header.html')
3   .then(response => response.text())
4   .then(html => document.getElementById('header-
5     container').innerHTML = html);
6
6 fetch('components/navbar.html')
7   .then(response => response.text())
8   .then(html => document.getElementById('navbar-
      container').innerHTML = html);
```

Questo approccio consente modifiche centralizzate ai componenti condivisi propagate automaticamente su tutte le pagine.

Ogni pagina HTML è associata a un file JavaScript specifico contenente logica applicativa relativa. Complementarmente, file JavaScript globali (`global.js`, `config.js`) centralizzano:

- Variabili di configurazione (URL API, costanti applicative)
- Funzioni utility riutilizzabili (formattazione date, conversione durate, gestione token autenticazione)
- Costanti condivise (mappature stato chiamate, configurazioni)

### 6.6.2 Pattern Factory per tabelle e grafici

Per gestione componenti complessi come tabelle DataTables e grafici Chart.js, è implementato pattern Factory garantendo creazione consistente e configurabile istanze senza duplicazione codice.

**CallsTableFactory** gestisce creazione tabelle chiamate con configurazioni specifiche per contesto:

```
1 // Tabella chiamate in entrata                                     js JavaScript
2 CallsTableFactory.createIncomingTable(
3     startDate,
4     endDate,
5     extensions,
6     ringGroups,
7     dids
8 );
9
10 // Tabella chiamate in uscita con configurazione diversa
11 CallsTableFactory.createOutgoingTable(
12     startDate,
13     endDate,
14     extensions,
15     ringGroups,
16     dids
17 );
18
19 // Tabella dashboard con paginazione ridotta
20 CallsTableFactory.createDashboardTable(
21     startDate,
22     endDate,
23     extensions,
24     ringGroups,
25     dids
26 );
```

Factory instanzia classe `CallsTableManager` configurata con:

- Selettore CSS tabella target
- Endpoint API per recupero dati
- Tipo tabella (entrata/uscita) determinando colonne e rendering
- Configurazioni DataTables (paginazione, ordinamento, export)
- Gestori eventi (click riga, apertura modal dettaglio)

`CallsTableManager` incapsula la logica specifica per gestione tabelle chiamate, inclusi:

- **Recupero dati:** chiamate asincrone API con gestione autenticazione e errori
- **Column definitions:** configurazione colonne con renderer custom per formattazione dati (date, durate, stati)
- **Interattività:** gestione click righe aprendo modal con dettagli chiamata
- **Export:** integrazione pulsanti export CSV/Excel/PDF

`CallsTableManager` implementa anche pattern Strategy per rendering celle, permettendo logiche visualizzazione diverse basate su tipo tabella. Ad esempio, rendering stato chiamata utilizza mappatura colori:

```
1  this.statusLabels = {  
2      "ANSWER": { title: 'ANSWER', class: 'bg-label-success' },  
3      "BUSY": { title: 'BUSY', class: 'bg-label-secondary' },  
4      "NO ANSWER": { title: 'NO ANSWER', class: 'bg-label-danger' },  
5      "FAILED": { title: 'FAILED', class: 'bg-label-warning' },  
6      "UNKNOWN": { title: 'UNKNOWN', class: 'bg-label-gray' }  
7  };  
8  
9  renderStatus(data, type, full) {  
10    const status = this.statusLabels[data] ||  
11        this.statusLabels["UNKNOWN"];  
12    return `<span class="badge ${status.class}">${status.title}</span>`;  
13 }
```

JavaScript

Analogamente, **ChartsFactory** gestisce creazione grafici Chart.js con configurazioni predefinite per diverse tipologie di visualizzazione (linee temporali, barre comparative, torte distribuzione).

### 6.6.3 Librerie frontend

**DataTables** fornisce funzionalità avanzate per la gestione delle tabelle:

- Ordinamento multi-colonna client-side
- Filtro full-text e per colonna
- Paginazione configurabile
- Export dati multipli formati (CSV, Excel, PDF)
- Design responsive adattabile dispositivi mobili

**Chart.js** utilizzato per visualizzazioni grafiche:

- Grafici linee per trend temporali (volumi chiamate, durate medie)
- Grafici barre per distribuzioni (chiamate per interno, per direzione)
- Grafici torta per composizioni percentuali (distribuzione esiti)

**SweetAlert2** per notifiche user-friendly e modal conferma azioni, sostituendo alert nativi browser con interfaccia gradevole e personalizzabile.

## 6.7 Sincronizzazione dati CDR

La sincronizzazione dei dati dal centralino rappresenta un processo critico per il corretto funzionamento del sistema, richiedendo particolare attenzione agli aspetti di robustezza, affidabilità e performance.

### 6.7.1 Architettura del processo di sincronizzazione

Il sistema implementa una sincronizzazione incrementale schedulata periodicamente (configurabile, con default impostato a esecuzione giornaliera a mezzanotte). Il processo segue una sequenza di operazioni ben definita:

1. **Recupero timestamp:** interrogazione della tabella `sync_log` per determinare il timestamp dell'ultima sincronizzazione completata con successo
2. **Query selettiva:** estrazione dal database PABX dei soli record CDR con `caldate` successivo al timestamp recuperato
3. **Elaborazione batch:** trasferimento dei record in batch di 1000 elementi, bilanciando consumo di memoria e numero di query al database
4. **Inserimento con deduplicazione:** inserimento nel database locale verificando duplicati tramite campo `uniqueid`
5. **Logging operazioni:** registrazione dettagliata dell'operazione nella tabella `sync_log` includendo metriche quali numero record importati, durata esecuzione ed eventuali errori
6. **Aggiornamento stato:** persistenza del nuovo timestamp di sincronizzazione per le elaborazioni successive

L'implementazione del processo è mostrata nel seguente estratto:

```

1  async function syncCDR() {
2      const startTime = Date.now();
3      const lastSync = await getLastSuccessfulSync();
4
5      try {
6          const newRecords = await fetchCDRFromPABX(lastSync.timestamp);
7          let imported = 0;
8
9          for (const batch of chunk(newRecords, 1000)) {
10             await db.transaction(async (trx) => {
11                 for (const record of batch) {
12                     await
13                     trx('cdr').insert(record).onConflict('uniqueid').ignore()
14                     imported++;
15                 }
16             });
17         }
18
19         await logSync({
20             status: 'success',
21             recordsImported: newRecords.length,
22             recordsInserted: imported,
23             duration: Date.now() - startTime
24         });
25     } catch (error) {
26         await logSync({
27             status: 'failed',
28             error: error.message,
29             duration: Date.now() - startTime
30         });
31         throw error;
32     }
33 }

```

### 6.7.2 Gestione transazionale e recupero errori

Gli inserimenti avvengono all'interno di transazioni database per garantire atomicità delle operazioni: l'intero batch viene importato con successo oppure l'operazione viene completamente annullata, prevenendo stati inconsistenti nel database. Il sistema implementa una gestione errori articolata su più livelli:

**Errori di connessione:** meccanismo di retry automatico con backoff esponenziale su tre tentativi con intervalli crescenti (1 secondo, 2 secondi, 4 secondi) per gestire problematiche di rete transitorie.

**Errori di parsing:** i record singoli non validi vengono registrati nel log ma non bloccano l'importazione dei record rimanenti, garantendo massima continuità operativa.

**Violazioni vincoli database:** la gestione mediante clausola `ON CONFLICT IGNORE` permette di evitare duplicazioni senza interrompere il flusso di sincronizzazione.

### 6.7.3 Sistema di monitoring

Il sistema traccia ogni sincronizzazione registrando metriche fondamentali per il monitoraggio:

- Durata media delle sincronizzazioni per identificare eventuali degradazioni prestazionali
- Tasso di errori per rilevare tempestivamente problematiche sistemiche
- Volume dati importati per identificare variazioni anomale indicative di malfunzionamenti del PABX

Il sistema di alerting configurabile notifica l'amministratore in presenza di condizioni anomale:

- Tre sincronizzazioni consecutive fallite generano notifica email
- Durata sincronizzazione superiore a dieci volte la media produce warning prestazionale
- Assenza di nuovi record per oltre 24 ore segnala possibile interruzione nella raccolta dati

## 6.8 Problematiche affrontate e soluzioni adottate

Durante lo sviluppo del sistema sono emerse diverse sfide tecniche che hanno richiesto soluzioni specifiche. Di seguito vengono descritte le principali problematiche e gli approcci risolutivi implementati.

### 6.8.1 Gestione dell'asincronicità

La natura asincrona di JavaScript e delle operazioni di rete ha richiesto particolare attenzione nella progettazione. Il sistema adotta sistematicamente Promise e sintassi `async/await` per garantire leggibilità e manutenibilità del codice.

**Loading states:** sono stati implementati indicatori visivi (spinner, progress bar) durante operazioni di lunga durata, aspetto cruciale per l'esperienza utente quando si elaborano volumi significativi di dati.

**Gestione errori di rete:** il sistema implementa retry automatico con backoff esponenziale per richieste fallite a causa di problematiche transitorie (timeout, errori 5xx del server). Il meccanismo effettua fino a tre tentativi con intervalli crescenti prima di presentare l'errore definitivo all'utente.

**Timeout configurabili:** ogni richiesta ha un timeout configurabile (default 30 secondi) per evitare attese indefinite. Al superamento del timeout, la richiesta viene cancellata e l'utente viene informato dell'indisponibilità temporanea del servizio.

**Gestione race condition:** quando l'utente modifica rapidamente i filtri di ricerca, possono generarsi richieste multiple che completano in ordine non determinabile. La soluzione implementata utilizza cancellazione delle richieste tramite `AbortController`:

```
1 let currentRequest = null; js JavaScript
2
3 async function loadData(filters) {
4   // Cancella eventuale richiesta pendente
5   if (currentRequest) {
6     currentRequest.abort();
7   }
8
9   currentRequest = new AbortController();
10
11 try {
12   const data = await fetch(url, { signal:
13     currentRequest.signal });
14   renderData(data);
15 } catch (error) {
16   if (error.name !== 'AbortError') {
17     handleError(error);
18   }
19 }
```

### 6.8.2 Visualizzazione di dataset estesi

L'applicazione gestisce dataset di dimensioni considerevoli, potenzialmente comprendenti anni di storico chiamate. La visualizzazione diretta

di tali volumi risulta impraticabile sia per ragioni prestazionali che di usabilità.

**Campionamento automatico per grafici:** il backend determina automaticamente la granularità appropriata in base al range temporale richiesto:

- Intervalli giornalieri: aggregazione in bucket orari
- Intervalli settimanali o mensili: aggregazione in bucket giornalieri
- Intervalli annuali: aggregazione in bucket mensili

Questa strategia mantiene il numero di punti dati entro limiti gestibili (inferiore a 30) indipendentemente dall'ampiezza del periodo analizzato.

**Paginazione server-side per tavole:** il frontend richiede una pagina specifica di risultati (default 50 righe per pagina), mentre il backend restituisce esclusivamente quella porzione insieme al conteggio totale dei record. Il sistema avvisa l'utente quando un filtro produce un numero eccessivo di risultati (superiore a 10.000 record), suggerendo un raffinamento dei criteri pur permettendo di procedere con la visualizzazione.

### 6.8.3 Ottimizzazione delle performance

Le performance rappresentano una preoccupazione costante dello sviluppo, rispondendo direttamente al requisito non funzionale R-NQ-1 sui tempi di risposta rapidi.

**Profiling delle query:** il backend è strumentato per registrare il tempo di esecuzione di ogni query database. Le query che eccedono soglie prestazionali vengono analizzate mediante il comando `EXPLAIN` di MySQL per identificare colli di bottiglia.

Un esempio concreto di ottimizzazione: la query per calcolare il volume di chiamate per interno in un mese richiedeva inizialmente 5 secondi con 100.000 record. L'analisi tramite `EXPLAIN` ha rivelato un full table scan. La creazione di un indice composito su (`calldate, src, disposition`) ha ridotto il tempo a 0.5 secondi, ottenendo un miglioramento di 10 volte. Altri indici strategici creati durante l'ottimizzazione:

- Indice su `linkedid` per correlazione chiamate correlate (riduzione da 5 secondi a 0.5 secondi)
- Indice su `dst` per statistiche su numeri chiamati
- Indici composti su combinazioni di campi frequentemente filtrati insieme

Gli indici migliorano drasticamente le performance in lettura introducendo un overhead nelle operazioni di scrittura. Nel contesto applicativo, caratterizzato da sincronizzazioni periodiche e operazioni di lettura dominanti, questo trade-off risulta ampiamente favorevole. L'analisi ha

evidenziato che gli indici rallentano le sincronizzazioni ma migliorano notevolmente le performance delle query di lettura, che sono l'operazione prevalente nell'uso quotidiano del sistema.

**Riduzione volume dati trasferiti:** le query selezionano esplicitamente solo le colonne necessarie alla visualizzazione. Per i grafici, il backend calcola le aggregazioni anziché trasferire dati grezzi al frontend. Ad esempio, un grafico dei volumi orari restituisce 24 valori aggregati anziché migliaia di record individuali, riducendo il payload da megabyte a kilobyte.

**Performance rendering frontend:** il sistema impone un limite massimo di 30 punti per grafico, con il backend che reaggredisce automaticamente i dati se necessario. La paginazione server-side per le tabelle garantisce un massimo di 100 righe simultaneamente presenti nel DOM, mantenendo fluida l'interazione utente.

#### 6.8.4 Limitazioni nell'accesso ai dati del PABX

Una problematica ricorrente durante lo sviluppo è stata rappresentata dalle limitazioni nell'accesso ai dati del centralino. Il vendor fornisce esclusivamente la tabella CDR e alcune API REST, senza concedere accesso completo al database per ragioni di sicurezza e supportabilità del sistema.

Questa limitazione ha reso impossibili diverse funzionalità avanzate inizialmente considerate:

- Integrazione con registrazioni audio e playback diretto dall'interfaccia
- Tracking dettagliato dei trasferimenti di chiamata con tempi di permanenza in ogni stato
- Statistiche avanzate di performance per agente (tempi di risposta, pause, gestione code)

L'approccio adottato è stato pragmatico: concentrarsi sulle funzionalità realizzabili con i dati disponibili, implementandole con il massimo livello qualitativo possibile. Le limitazioni sono state comunicate trasparentemente al tutor aziendale durante le riunioni settimanali. Di fronte a richieste di funzionalità non realizzabili con i dati CDR disponibili, si è proceduto ad analizzare quali informazioni sarebbero necessarie, verificare la disponibilità nel database PABX, e nel caso di indisponibilità spiegare le ragioni tecniche dell'impossibilità.

L'esperienza ha evidenziato come la comprensione dei vincoli tecnici del sistema sorgente sia fondamentale nella fase di analisi dei requisiti. La verifica preventiva della disponibilità dei dati necessari per ciascuna funzionalità richiesta ha permesso di evitare investimenti di tempo su

sviluppi non realizzabili, concentrando gli sforzi sulle funzionalità effettivamente implementabili e maggiormente prioritarie per l'azienda.

# Capitolo 7

# Conclusione

*Il presente capitolo analizza i risultati conseguiti durante lo stage presso Cinquenet S.r.l., valutando il raggiungimento degli obiettivi, le competenze acquisite e le prospettive future del sistema sviluppato.*

## 7.1 Raggiungimento degli obiettivi

Il progetto di stage aveva come obiettivo principale lo sviluppo di una dashboard web per la visualizzazione delle statistiche delle chiamate effettuate e ricevute tramite i centralini virtuali PABX offerti da Cinquenet S.r.l. Al termine del periodo di stage, è possibile affermare che tutti gli obiettivi prefissati al capitolo 3 durante l'analisi dei requisiti sono stati raggiunti con successo.

### 7.1.1 Requisiti funzionali

Codice	Descrizione	Risultato
R-FO-1	Il sistema deve implementare un sistema di autenticazione sicuro tramite username e password	Soddisfatto
R-FO-2	Il sistema deve permettere l'accesso alle funzionalità solo ad utenti autenticati	Soddisfatto
R-FO-3	Il sistema deve visualizzare una pagina Dashboard principale contenente i dati generali delle chiamate con possibilità di filtraggio per periodo temporale	Soddisfatto

<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Risultato</b>
R-FO-4	Il sistema deve fornire una sezione Utenti contenente l'elenco completo degli interni telefonici e pagine di dettaglio per ciascun utente con statistiche e filtri per periodo	Soddisfatto
R-FO-5	Il sistema deve fornire una sezione Ring Group contenente l'elenco completo dei gruppi e pagine di dettaglio per ciascun ring group con statistiche e filtri per periodo	Soddisfatto
R-FO-6	Il sistema deve fornire una sezione DID contenente l'elenco completo dei Direct Inward Dialing e pagine di dettaglio per ciascun DID con statistiche e filtri per periodo	Soddisfatto
R-FO-7	Il sistema deve presentare i dati attraverso grafici per facilitarne l'interpretazione visuale	Soddisfatto
R-FO-8	Il sistema deve visualizzare metriche aggregate tramite card informative (chiamate totali, ricevute, risposte, perse, effettuate, tempo totale)	Soddisfatto
R-FO-9	Il sistema deve presentare l'elenco dettagliato delle chiamate in entrata e in uscita tramite tabelle	Soddisfatto
R-FO-10	Il sistema deve mostrare per ogni chiamata i dettagli e le chiamate collegate in un popup di dettaglio	Soddisfatto
R-FO-11	Il sistema deve permettere l'esportazione dei dati delle tabelle in formato PDF e CSV	Soddisfatto

<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Risultato</b>
R-FD-1	Aggiunta di filtri nella Dashboard per utenti, ring group e did	Soddisfatto
R-FD-2	Creazione di una pagina dedicata alla gestione degli account, con inserimento, modifica ed eliminazione	Soddisfatto
R-FD-3	Personalizzazione del sistema con modifica loghi e nome cliente	Soddisfatto
R-FP-1	Implementazione della crittografia delle password memorizzate nel database	Soddisfatto
R-FP-2	Implementazione della modifica della password degli utenti (solo per admin)	Soddisfatto
R-FP-3	Creazione utente superadmin non modificabile ed eliminabile	Soddisfatto

Tabella 5: Raggiungimento dei requisti funzionali.

### 7.1.2 Requisiti non funzionali

Codice	Descrizione	Risultato
R-NQ-1	Il sistema deve garantire tempi di risposta inferiori a 1 secondo per query di aggregazione e filtro su dataset fino a 100.000 record	Soddisfatto
R-NQ-2	Il sistema deve essere utilizzabile da utenti senza formazione specifica	Soddisfatto
R-NQ-3	Il sistema deve visualizzare messaggi di errore in linguaggio naturale comprensibili all'utente finale	Soddisfatto
R-NQ-4	Il sistema deve avere una gestione corretta degli errori senza perdita di dati	Soddisfatto
R-NQ-5	L'accesso deve essere protetto contro accessi non autorizzati	Soddisfatto
R-NQ-6	Il sistema deve essere accessibile da dispositivi mobili e desktop	Soddisfatto
R-NV-1	Separazione tra frontend e backend tramite API RESTful	Soddisfatto
R-NV-2	Accessibilità tramite browser web moderni senza plugin aggiuntivi o installazioni locali	Soddisfatto
R-NV-3	Il sistema deve poter essere distribuito in ambienti containerizzati come Docker	Soddisfatto
R-NV-4	Possibilità di integrazione con sistemi di autenticazione esterni in futuro (LDAP, OAuth)	Soddisfatto

Tabella 6: Raggiungimento dei requisti non funzionali.

### 7.1.3 Riepilogo dei risultati

Tipologia	Quantità	Soddisfatti
<b>Funzionali</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Funzionali Obbligatori	11	11
Funzionali Desiderabili	3	3
Funzionali Opzionali	3	3
<b>Non Funzionali</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Non Funzionali Qualitativi	6	6
Non Funzionali Vincoli	4	4
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

Tabella 7: Riepilogo dei requisiti soddisfatti.

## 7.2 Competenze acquisite

L'esperienza di stage ha permesso l'acquisizione di competenze significative in tre ambiti principali, ciascuno dei quali ha contribuito in modo complementare alla formazione professionale complessiva.

### 7.2.1 Competenze tecniche

Sul piano tecnico, il progetto ha consentito un approfondimento sostanziale dei sistemi PABX e del protocollo SIP, comprendendo le logiche di routing delle chiamate, la struttura dei Call Detail Record e le modalità di estrazione e interpretazione dei dati telefonici. Lo sviluppo full-stack con Node.js e Express ha consolidato la capacità di progettare API RESTful robuste e sicure, mentre l'implementazione di design pattern quali Builder, Repository, Factory e Chain of Responsibility ha fornito strumenti concreti per affrontare problemi di complessità crescente mantenendo il codice manutenibile. Particolare attenzione è stata dedicata all'ottimizzazione delle query SQL per grandi volumi di dati, sperimentando tecniche come Common Table Expressions, window functions e

indicizzazione strategica per garantire tempi di risposta adeguati anche su dataset estesi.

### **7.2.2 Competenze metodologiche**

Dal punto di vista metodologico, l'adozione dello sviluppo evolutivo con iterazioni settimanali ha permesso di comprendere concretamente i benefici di un approccio incrementale. La pratica costante di rilasciare versioni funzionanti al termine di ogni sprint, raccogliendo feedback immediato dal tutor aziendale, ha evidenziato l'importanza della validazione continua in contesto aziendale. Questa metodologia ha inoltre insegnato a gestire l'incertezza iniziale sui requisiti, raffinando progressivamente le funzionalità sulla base delle esigenze reali emerse durante l'utilizzo.

### **7.2.3 Competenze professionali**

Sul piano professionale, l'esperienza ha sviluppato la capacità di bilanciare scelte tecnologiche con il contesto aziendale specifico. Operare in un'azienda specializzata in hardware e telecomunicazioni, con competenze di sviluppo software limitate, ha richiesto di privilegiare soluzioni consolidate e facilmente manutenibili rispetto a tecnologie all'avanguardia ma potenzialmente complesse da gestire nel lungo periodo. Questa consapevolezza costituisce una competenza trasversale fondamentale, poiché nel contesto lavorativo reale le decisioni tecniche non possono prescindere dalla valutazione delle risorse disponibili e dalla sostenibilità a lungo termine delle soluzioni adottate.

## **7.3 Valutazione critica e sviluppi futuri**

### **7.3.1 Limitazioni del sistema attuale**

A progetto concluso, è possibile individuare alcune limitazioni architettoniche e funzionali che, seppur non invalidanti rispetto agli obiettivi raggiunti, costituiscono opportunità di miglioramento per future iterazioni del sistema.

Dal punto di vista dell'accesso ai dati, il sistema opera su un sottoinsieme di tabelle replicate localmente dal database del centralino PABX. Questa scelta architettonica, pur garantendo performance ottimali e isolamento dal sistema telefonico in produzione, limita le possibilità analitiche a quanto contenuto nei soli *Call Detail Record*. Funzionalità avanzate come l'integrazione con le registrazioni audio, il tracking dettagliato dei trasfe-

rimenti di chiamata o le statistiche di performance per agente risultano irrealizzabili senza accesso completo all'infrastruttura del vendor.

Sul fronte del frontend, l'assenza di un framework strutturato come React o Vue.js, pur giustificata dalla necessità di manutenibilità da parte di personale non specializzato, potrebbe rendere complessa l'evoluzione dell'interfaccia verso funzionalità più interattive. La gestione dello stato applicativo lato client, attualmente distribuita tra variabili globali e sessione, beneficierebbe di un approccio più centralizzato in caso di espansione significativa delle funzionalità.

Relativamente al testing, la copertura automatizzata si concentra principalmente sulla validazione delle API backend attraverso test manuali con Postman. L'assenza di test unitari sistematici e di test end-to-end automatizzati rappresenta un'area di miglioramento per garantire maggiore robustezza in scenari di manutenzione evolutiva.

### **7.3.2 Possibili evoluzioni future**

L'evoluzione del sistema potrebbe beneficiare di diversi miglioramenti strutturali e funzionali, subordinati all'ottenimento di autorizzazioni e risorse aggiuntive.

L'accesso completo al database del centralino permetterebbe di implementare funzionalità di analisi significativamente più avanzate. Sarebbe possibile integrare un player audio per l'ascolto diretto delle registrazioni, implementare sistemi di trascrizione automatica delle conversazioni, e sviluppare metriche di qualità del servizio basate sull'analisi del sentimento. Queste evoluzioni trasformerebbero il sistema da strumento di reporting a piattaforma di business intelligence per le telecomunicazioni. L'implementazione di dashboard configurabili con widget personalizzabili consentirebbe a ciascun cliente di costruire viste specifiche per le proprie esigenze operative. Analisi comparative tra periodi temporali o tra sedi differenti fornirebbero insight strategici, mentre sistemi di alerting basati su soglie configurabili permetterebbero notifiche proattive al verificarsi di condizioni anomale.

Dal punto di vista tecnologico, l'adozione di un framework frontend moderno migliorerebbe l'esperienza utente e faciliterebbe l'implementazione di funzionalità real-time come aggiornamenti live delle statistiche. L'introduzione di una suite di testing automatizzato, comprendente test unitari, di integrazione e end-to-end, garantirebbe maggiore affidabilità durante le fasi di manutenzione evolutiva del sistema.

## **7.4 Considerazioni finali**

L'esperienza di stage ha rappresentato un momento formativo fondamentale nel percorso accademico, permettendo il confronto diretto con le dinamiche reali dello sviluppo software in contesto aziendale. Il completamento di tutti i requisiti previsti, compresi quelli inizialmente considerati opzionali, dimostra l'efficacia dell'approccio metodologico adottato e la validità delle scelte architetturali effettuate in fase di progettazione.

Particolarmente formativa è stata la necessità di operare entro i vincoli di sicurezza e accesso ai dati imposti dall'infrastruttura aziendale. La scelta di mantenere una replica locale dei CDR anziché interrogare direttamente il database del centralino, pur introducendo complessità nella sincronizzazione, ha rappresentato una soluzione che bilancia requisiti di performance, sicurezza e disponibilità del servizio. Queste limitazioni hanno stimolato soluzioni creative e ottimizzazioni che hanno reso il sistema più efficiente e robusto.

La collaborazione con il tutor aziendale si è rivelata determinante per apprendere la complessità del dominio telecomunicazioni e comprendere le reali esigenze degli utenti finali. Il supporto intensivo nella fase iniziale, dedicato a spiegare la logica di funzionamento dei centralini PABX e la struttura del database, ha posto le basi per uno sviluppo consapevole e orientato ai requisiti effettivi. La progressiva evoluzione del rapporto da formativo a consulenziale ha inoltre permesso di sviluppare autonomia decisionale mantenendo un costante confronto sulle scelte progettuali.

Il progetto ha prodotto un sistema completo, attualmente in produzione, che genera valore tangibile per l'azienda ospitante e i suoi clienti. Questa concretezza del risultato, unita alle competenze tecniche e metodologiche acquisite, conferma il mio interesse per lo sviluppo di applicazioni web enterprise e fornisce una solida base per l'ingresso nel mondo del lavoro nel settore informatico.

# Glossario

**ACID – Atomicity, Consistency, Isolation, Durability:** Insieme di proprietà che garantiscono l'affidabilità delle transazioni in un database. Atomicità assicura che le operazioni siano eseguite completamente o per nulla; Consistenza mantiene il database in uno stato valido; Isolamento garantisce che transazioni concorrenti non interferiscono; Durabilità preserva i dati anche in caso di guasti.

**API – Application Programming Interface:** Insieme di definizioni, protocolli e strumenti che permettono a diverse applicazioni software di comunicare tra loro. Le API definiscono le modalità con cui i componenti software devono interagire, specificando le operazioni disponibili, i parametri richiesti e i formati di risposta.

**CDN – Content Delivery Network:** Rete di server distribuiti geograficamente che collaborano per fornire contenuti web agli utenti con bassa latenza. I CDN memorizzano copie cache di risorse statiche in molteplici location, servendo le richieste dal server più vicino all'utente e riducendo i tempi di caricamento.

**CDR – Call Detail Record:** Record contenente i metadati di una chiamata telefonica, inclusi numero chiamante, numero chiamato, data e ora di inizio, durata, esito della chiamata e canale utilizzato. I CDR costituiscono la base informativa per analisi statistiche, fatturazione e monitoraggio della qualità del servizio telefonico.

**DBMS – Database Management System:** Sistema software progettato per la creazione, gestione e interrogazione di basi di dati. Fornisce funzionalità di definizione dello schema, manipolazione dei dati, controllo degli accessi, gestione delle transazioni e ottimizzazione delle query.

**DID – Direct Inward Dialing:** Servizio telefonico che consente di assegnare numeri telefonici individuali a ciascun interno di un centralino PABX, permettendo alle chiamate esterne di raggiungere direttamente un utente specifico senza passare attraverso un operatore o un menu vocale.

**Framework:** Struttura software riutilizzabile che fornisce funzionalità generiche, architettura di base e convenzioni per lo sviluppo di applicazioni. A differenza delle librerie, un framework impone un'inversione del controllo: è il framework stesso a chiamare il codice dello sviluppatore secondo pattern predefiniti.

**IDE – Integrated Development Environment:** Ambiente di sviluppo integrato che fornisce agli sviluppatori strumenti completi per la scrittura del codice. Tipicamente include editor di codice con syntax highlighting, compilatore o interprete, debugger, e funzionalità di auto-completamento e refactoring.

**IVR – Interactive Voice Response:** Sistema telefonico automatizzato che interagisce con i chiamanti attraverso menu vocali preregistrati e riconoscimento dei toni DTMF. Permette agli utenti di navigare tra opzioni, ottenere informazioni o essere instradati verso l'operatore appropriato senza intervento umano.

**JSON – JavaScript Object Notation:** Formato leggero per lo scambio di dati, basato su un sottoinsieme della sintassi JavaScript. La sua semplicità, leggibilità e supporto nativo in numerosi linguaggi di programmazione lo hanno reso lo standard de facto per la comunicazione tra client e server nelle applicazioni web moderne.

**JWT – JSON Web Token:** Standard aperto per la creazione di token di accesso che permettono la trasmissione sicura di informazioni tra parti come oggetto JSON. Utilizzato principalmente per l'autenticazione stateless, il token contiene claims verificabili tramite firma digitale, eliminando la necessità di memorizzare sessioni lato server.

**LaTeX:** Sistema di composizione tipografica basato sul linguaggio TeX, ampiamente utilizzato in ambito accademico e scientifico per la produzione di documenti di alta qualità. Permette la gestione automatica di riferimenti incrociati, bibliografie, formule matematiche e formattazione complessa.

**MVP – Minimum Viable Product:** Versione di un prodotto con funzionalità sufficienti a soddisfare i primi utilizzatori e raccogliere feedback per lo sviluppo futuro. L'approccio MVP permette di validare ipotesi di mercato con il minimo investimento di risorse, iterando rapidamente sulla base dei riscontri ricevuti.

**PABX – Private Automatic Branch Exchange:** Sistema telefonico privato che gestisce automaticamente le chiamate all'interno di un'organizzazione e le connessioni con la rete telefonica pubblica. Permette funzionalità avanzate come trasferimento chiamate, segreteria telefonica, code di attesa e instradamento intelligente.

**RBAC – Role-Based Access Control:** Modello di controllo degli accessi che assegna permessi agli utenti in base ai ruoli ricoperti all'interno dell'organizzazione. Anziché gestire autorizzazioni individuali per ogni utente, i permessi vengono associati a ruoli e gli utenti ereditano le autorizzazioni dei ruoli assegnati, semplificando l'amministrazione della sicurezza.

**Repository:** Archivio centralizzato dove viene memorizzato e gestito il codice sorgente di un progetto software. Nei sistemi di controllo versione come Git, il repository mantiene l'intera cronologia delle modifiche, permettendo collaborazione tra sviluppatori, tracciamento delle modifiche e ripristino di versioni precedenti.

**Ring Group:** Configurazione di un centralino telefonico che permette di far squillare contemporaneamente o in sequenza più interni telefonici quando viene ricevuta una chiamata su un determinato numero. Utilizzato tipicamente per distribuire le chiamate tra operatori di un reparto o servizio.

**Schema ER – Schema Entità-Relazione:** Modello concettuale utilizzato nella progettazione di basi di dati per rappresentare graficamente le entità coinvolte, i loro attributi e le relazioni che intercorrono tra esse. Costituisce uno strumento fondamentale nella fase di analisi e progettazione di un database relazionale.

**SPA – Single Page Application:** Architettura di applicazioni web in cui l'intera applicazione viene caricata in una singola pagina HTML. Le interazioni successive avvengono dinamicamente attraverso JavaScript che aggiorna il contenuto senza ricaricare la pagina, comunicando con il server tramite chiamate API asincrone per ottenere o inviare dati.

# Sitografia

- [1] «Node.js». [Online]. Disponibile su: <https://nodejs.org/en/>
- [2] «MySQL». [Online]. Disponibile su: <https://www.mysql.com/it/>
- [3] «MySQL Workbench». [Online]. Disponibile su: <https://www.mysql.com/products/workbench/>
- [4] «Postman». [Online]. Disponibile su: <https://www.postman.com/>
- [5] «JetBrains». [Online]. Disponibile su: <https://www.jetbrains.com/>
- [6] «Git». [Online]. Disponibile su: <https://git-scm.com/>
- [7] «Typst». [Online]. Disponibile su: <https://typst.app/>
- [8] «Docker». [Online]. Disponibile su: <https://www.docker.com/>
- [9] «GitHub». [Online]. Disponibile su: <https://github.com/>