# Analisi

Il sistema informativo prevede la registrazione di ticket e report, si presume in formato cartaceo.

Si suppone che i documenti relativi ai dipendenti siano in formato cartaceo e che i clienti debbano compilare un modulo di richiesta dove immettono i propri dati al fine di aprire un ticket.

Tutti i documenti dovrebbero essere quindi conservati in un archivio.

Il sistema informatico deve raccogliere i seguenti dati:

* Dei clienti, che si registreranno al sistema ed invieranno richieste di assistenza.
* Dei ticket, che rappresentano le richieste di assistenza dei clienti.
* Dei dipendenti, che dovranno svolgere i compiti assegnati.
* Dei report, che verranno rilasciati dai dipendenti e descriveranno la situazione del lavoro attuale.

Per il sistema si utilizzerà un database relazionale, considerando che:

* Un cliente può richiedere più interventi di assistenza e quindi aprire più ticket, mentre ad ogni dipendente possono essere assegnati più compiti.
* Per ogni compito, rappresentato da un ticket, vengono pubblicati uno o più report
* Ogni report rappresenta un intervento ad opera di un dipendente.
* Ogni report dovrà essere convalidato dal cliente richiedente.

Per questioni di sicurezza, sistema dovrà memorizzare i dati delle utenze di dipendenti e clienti separatamente rispetto a quelli degli effettivi utenti.

È inoltre necessario riuscire a garantire la riservatezza dei dati relativi alle descrizioni dei guasti effettuate dagli utenti, per evitare la conoscenza di possibili vulnerabilità da parte di terzi.

Bisogna tenere a mente che un cliente può aprire un ticket solo se è registrato e che un qualsiasi lavoro relativo ad un ticket può essere assegnato solo ad un dipendente competente in materia.

Il nuovo sistema sarà dotato di un’architettura client-server.

Le richieste del client seguiranno il protocollo https e il sistema di trasmissione REST.

Le visualizzazioni dei dati verranno effettuate tramite il metodo GET, gli inserimenti tramite il metodo POST, le modifiche tramite il metodo PUT e le cancellazioni tramite il metodo DELETE.

Gli strumenti progettuali utilizzati saranno lo schema crow’s foot e lo schema logico relazionale.

Per la realizzazione del programma si farà utilizzo di tecnologie web.