# 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.

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.