

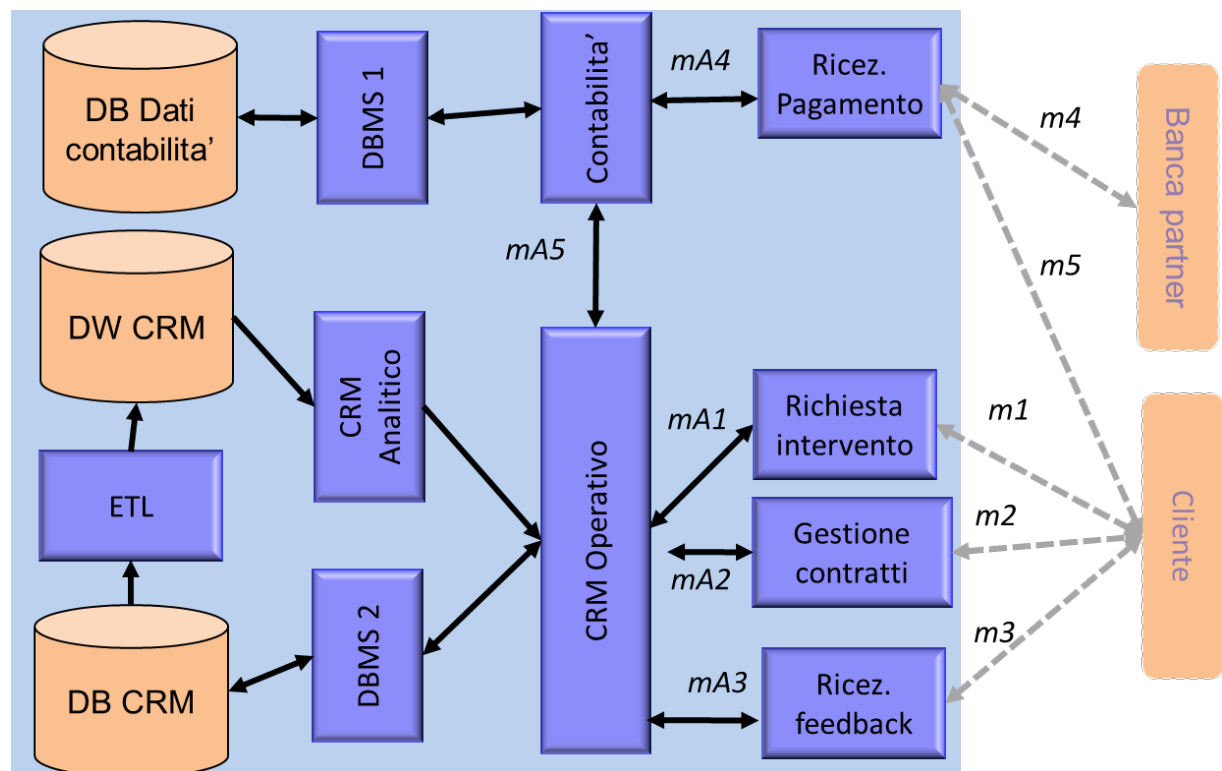
AggiustaMi è un'azienda di Milano, che offre servizi di manutenzione per Pubblica Amministrazione (PA). I servizi di AggiustaMi consistono nella richiesta di intervento da parte di una PA, in un servizio di gestione contratti, in un servizio di feedback dove la PA fornisce una valutazione dei servizi offerti da AggiustaMi e nel pagamento, che può avvenire sia per via elettronica (tramite i servizi di BancaPartner), sia in via diretta agli uffici di AggiustaMi. La richiesta di intervento può avvenire tramite il sito internet di AggiustaMi oppure direttamente agli uffici preposti per via telefonica oppure di persona. Il feedback può essere inviato unicamente attraverso il sito internet di Aggiustami, lo stesso vale per la gestione dei contratti.

Per fornire questi servizi, AggiustaMi necessita di un sistema informativo adeguato. In particolare, i manager hanno deciso di optare per un sistema ibrido e on-premise. Il sistema informativo dell'azienda sarà composto da un CRM operativo, da un CRM analitico con annesso data warehouse, e da un modulo per la gestione della contabilità con annesso database.

A livello tecnologico, verranno impiegati quattro nodi fisici: sul primo nodo gireranno tutti i componenti del data warehouse. Sul secondo nodo verranno invece installati il DBMS del CRM operativo e quello del modulo di contabilità. Il terzo nodo ospiterà il CRM analitico insieme al CRM operativo e al modulo di contabilità. Infine, visto che tutte le funzionalità di front-end sono supportate da applicazioni Web, dette funzionalità saranno tutte fornite da un web server operante sul quarto nodo. Sarà, inoltre, necessario considerare gli aspetti di sicurezza dell'infrastruttura di rete.

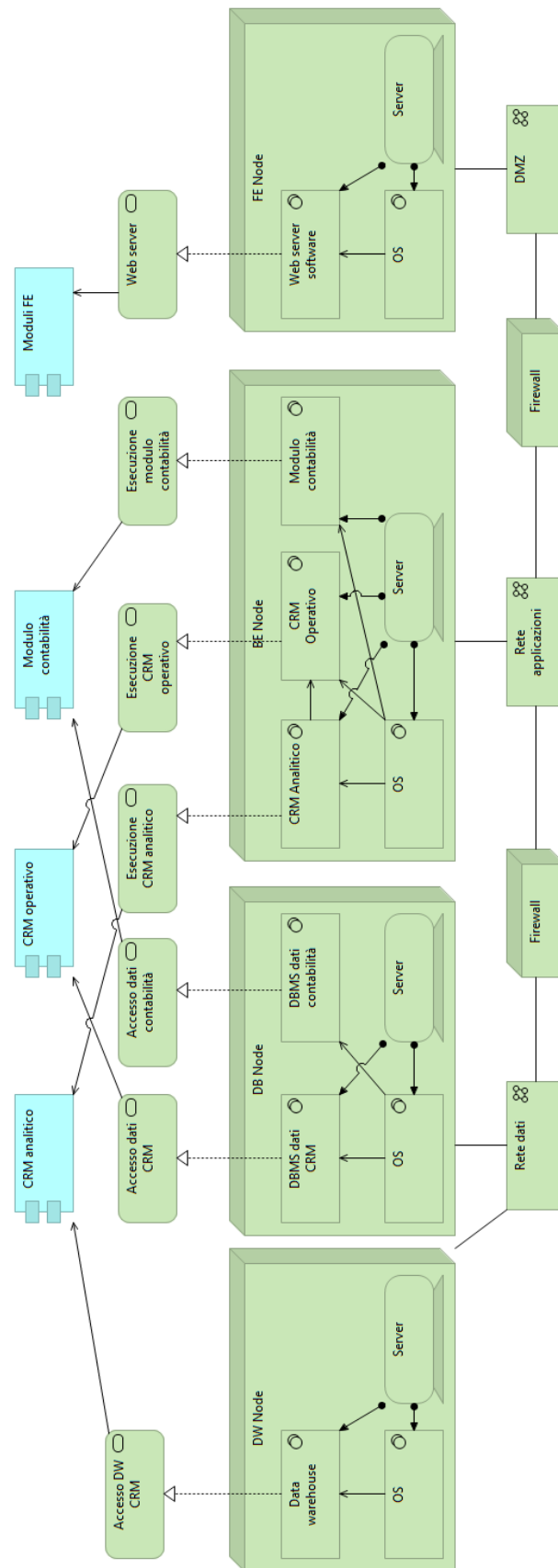
Con riferimento al testo sopra riportato, progettare, utilizzando l'approccio BOAT:

- il modello party level



MESSAGGI	CONTENUTI SCAMBIATI
M1	Richiesta intervento
M2	Richiesta operazioni su contratto
M3	Invio feedback
M4	Pagamento elettronico
M5	Pagamento in contanti
MA1	Dati richiesta intervento, conferma ricezione
MA2	Dati contratto
MA3	Dati feedback, conferma ricezione
MA4	Pagamento, conferma ricezione
MA5	Stato pagamenti, contratti attivi

- il modello ArchiMate, indicando i componenti applicativi e l'infrastruttura tecnologica. Non è necessario modellare i client.



Si modelli in BPMN il processo di richiesta di un intervento di manutenzione straordinaria offerto dall'azienda AggiustaMi (descritta nell'esercizio precedente), come illustrato qui di seguito.

Quando una Pubblica Amministrazione (PA) cliente di AggiustaMi riscontra la necessità di un intervento di manutenzione straordinaria, un operatore di tale PA visita il sito internet di AggiustaMi dove inserisce le credenziali della PA, seleziona la tipologia di intervento che intende richiedere e, se lo desidera, inserisce una descrizione dettagliata delle necessità. In ogni caso, l'operatore invia la richiesta al servizio clienti di AggiustaMi che provvede a verificare se l'intervento richiesto sia coperto da un contratto attivo con la PA. In caso così non fosse, il servizio clienti passa la richiesta all'ufficio contratti, il quale formula un'offerta di integrazione e la inoltra alla PA, la quale, a sua volta, può accettarla o rifiutarla, rispondendo all'ufficio contratti di AggiustaMi. Se la PA rifiuta l'offerta, il processo per entrambi termina. Se la risposta da parte della PA non perviene entro una settimana dall'invio dell'offerta, l'ufficio contratti di AggiustaMi informa la PA che l'offerta è considerata come tacitamente accettata. Se l'offerta è stata accettata (anche tacitamente), il servizio clienti invia a tutti i manutentori convenzionati con AggiustaMi (liberi professionisti o aziende) la richiesta di intervento. Ogni manutentore, ricevuta la richiesta, valuta se può erogare l'intervento richiesto. Se questo è possibile, individua le proprie disponibilità per le due settimane successive e risponde al servizio clienti di AggiustaMi. In caso contrario, il processo del manutentore termina. Il servizio clienti di AggiustaMi attende per un giorno lavorativo la risposta da parte dei manutentori ed ignora tutte le risposte ricevute oltre tale limite. Ricevute tutte le risposte o scaduto il giorno lavorativo d'attesa, il servizio clienti di AggiustaMi aggrega tutte le disponibilità ricevute e contatta la PA per fissare un appuntamento. La PA sceglie una data che la soddisfa fra le disponibilità riportate da AggiustaMi, se presente, la invia a AggiustaMi e termina il suo processo. Il servizio clienti di AggiustaMi comunica l'esito della selezione a ciascun manutentore che aveva risposto alla richiesta, terminando i processi.



Figura 4.4: BPMN per AggiustaMI