

PROGETTO HELPDESK ROMAGNOLI-SABBATINI



SOMMARIO

ANALISI	3
Finalità e Descrizione.....	3
Principali Funzionalità.....	4
TEMPI DI CONSEGNA	5
Valutazione dei Rischi	5
Rischi Tecnologici.....	5
Rischi Organizzativi	5
Rischi Temporali.....	6
RISORSE	6
Infrastruttura e Hosting	6
Tecnologie di Sviluppo	6
Collaborazione e Controllo delle Versioni.....	6
Testing e Debugging.....	7
Gestione del Database.....	7
MATRICE DELLE RESPONSABILITA'	7
ANALISI DEL BUDGET DEI COSTI	9
COSTI PER PERSONALE TECNICO PER LA PROGETTAZIONE	10
COSTI PER IL PROJECT MANAGER.....	10
COSTO PER HARDWARE E SOFTWARE	10
COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO	11
LISTA DELLE ATTIVITA'	11
DIAGRAMMA DI GANTT.....	13
MOCK UP	13
PROJECT CHARTER	15
Generale	15
Project Charter - Utenti	16
Project Charter – Ambiti	18
Project Charter - Ticket.....	20
Project Charter - Competenze	23
Project charter – FAQ.....	26
Project charter – Commenti	27

ANALISI

Finalità e Descrizione

L'obiettivo del progetto è lo sviluppo di un sistema di assistenza tecnica basato su un'applicazione web per la gestione dei ticket, ideata per semplificare il processo di troubleshooting. Di seguito viene descritto il funzionamento del sistema di help desk.

Quando un utente riscontra un problema, può segnalarlo attraverso il modulo dedicato all'interno dell'applicazione web oppure utilizzando altri mezzi di comunicazione, come e-mail, telefono, fax o segnalazione diretta. In questi ultimi casi, un operatore si occuperà di registrare manualmente la richiesta, aprendo un ticket nel sistema.

Ogni ticket dovrà contenere una descrizione dettagliata del problema, oltre all'indicazione del prodotto o servizio coinvolto e della categoria di riferimento, che consentirà di classificare la richiesta in base alla tipologia di inconveniente.

L'apertura di un ticket attiverà l'assegnazione automatica a un responsabile specializzato nel prodotto o servizio in questione, il quale riceverà una notifica via e-mail. Il responsabile avrà quindi la possibilità di accettare o rifiutare la segnalazione.

Se la richiesta viene respinta, il sistema provvederà a riassegnarla a un altro responsabile. In caso di accettazione, si procederà alla gestione della risoluzione.

Il responsabile avrà la facoltà di suddividere il lavoro creando attività specifiche e assegnandole agli operatori incaricati. Qualora il problema possa essere risolto in modo immediato, il responsabile potrà chiudere direttamente il ticket e notificare la soluzione all'utente. Se, invece, la risoluzione richiede interventi più articolati, sarà necessario verificare il completamento di tutte le attività prima di procedere con la chiusura definitiva.

Il sistema includerà un monitoraggio continuo dello stato dei ticket, registrando tutte le interazioni tra gli operatori e i responsabili, permettendo così agli utenti di seguire in tempo reale l'evoluzione della propria richiesta.

Inoltre, sarà disponibile una sezione FAQ, accessibile agli utenti e aggiornabile dagli operatori interni, per fornire risposte rapide ai problemi più comuni. Il sistema prevede anche un modulo per la gestione degli utenti e dei relativi permessi, riservato agli amministratori, per garantire il controllo sulle operazioni e sulle autorizzazioni di accesso.

Principali Funzionalità

- ◆ **Accesso e Autenticazione:** L'accesso alla piattaforma avverrà esclusivamente tramite il servizio di autenticazione GSuite.
- ◆ **Gestione degli Utenti:** Gli utenti potranno aprire un ticket indicando la natura del problema. Il sistema prevede una suddivisione gerarchica degli account, suddivisi in quattro ruoli con livelli di accesso differenti: amministratori, responsabili, operatori e segnalatori.
- ◆ **Organizzazione delle Categorie di Problemi:** Solo l'amministratore del sistema avrà la possibilità di modificare le categorie delle problematiche, assicurando un aggiornamento efficace e strutturato. Gli ambiti seguiranno una logica ad albero, partendo da categorie generali fino a suddivisioni più dettagliate. Ogni ticket potrà essere associato a più categorie contemporaneamente. Il sistema raccoglierà dati per analizzare la frequenza delle segnalazioni e ottimizzare l'assegnazione delle risorse. Inoltre, saranno implementati controlli per evitare che un ticket venga assegnato a un operatore senza le competenze necessarie.
- ◆ **Gestione dei Ticket:** Il flusso di gestione dei ticket prevede un processo strutturato:
 - Creazione della segnalazione da parte dell'utente.
 - Assegnazione automatica o manuale a un responsabile.
 - Analisi del problema e eventuale suddivisione in attività operative.
 - Risoluzione e chiusura del ticket, con verifica finale dell'efficacia della soluzione adottata.
- ◆ **Modulo Competenze:** Questo strumento consente di gestire la conoscenza e le capacità tecniche del personale, supportando la formazione continua e individuando eventuali necessità di aggiornamento professionale.
- ◆ **Gestione delle Attività:** Ogni attività associata a un ticket potrà essere monitorata in tempo reale. Il responsabile avrà la possibilità di assegnare compiti specifici agli operatori e di verificare l'avanzamento dei lavori. Gli utenti coinvolti, compresi gli operatori e i segnalatori, potranno visualizzare lo stato delle operazioni in corso.
- ◆ **Sezione FAQ:** Un'area dedicata alla raccolta delle domande più frequenti, con lo scopo di fornire risposte immediate agli utenti e ridurre il carico di lavoro degli operatori. Questo permetterà di risolvere autonomamente i problemi più comuni, evitando l'apertura di nuovi ticket e ottimizzando l'impiego delle risorse tecniche.
- ◆ **Gestione Commenti:** Il sistema faciliterà la comunicazione tra gli utenti e gli operatori attraverso un modulo di commenti. Sarà possibile aggiungere, consultare e rimuovere messaggi associati a un ticket, garantendo una tracciabilità chiara delle interazioni e delle soluzioni discusse.

TEMPI DI CONSEGNA

Analisi	15/03/2025
Budget dei costi	15/03/2025
Sito Web	2026

Valutazione dei Rischi

Un'accurata analisi dei rischi è essenziale per garantire il buon esito del progetto, prevenendo possibili criticità che potrebbero comprometterne l'efficacia. Individuare e gestire tempestivamente le vulnerabilità consente di migliorare la stabilità della piattaforma, proteggere le informazioni e assicurare un flusso operativo efficiente. I rischi principali sono stati suddivisi in tre macro-categorie: **tecnologici, organizzativi e legati alla tempistica**.

Rischi Tecnologici

- **Gestione della scalabilità:** Un incremento significativo degli utenti potrebbe provocare rallentamenti o blocchi del sistema. Per contrastare questo problema, adotteremo un'infrastruttura flessibile su cloud, accompagnata da test di stress regolari per garantire prestazioni elevate.
- **Protezione dei dati:** Poiché verranno trattate informazioni sensibili, saranno implementate misure di sicurezza avanzate, tra cui la crittografia dei dati e l'autenticazione multi-fattore, per prevenire accessi non autorizzati.
- **Compatibilità con altri software:** L'integrazione con piattaforme esterne come GSuite o Telegram potrebbe generare problemi di interoperabilità. Per evitarli, utilizzeremo API consolidate e sottoporremo le connessioni tra i sistemi a test di compatibilità frequenti.
- **Errori di sistema e bug:** L'eventuale presenza di anomalie nel codice potrebbe compromettere l'esperienza utente. Per prevenire questi inconvenienti, adotteremo procedure di test rigorose e un monitoraggio continuo delle funzionalità critiche.

Rischi Organizzativi

- **Carente preparazione degli utenti:** Un utilizzo inefficiente del sistema da parte degli utenti potrebbe ridurne l'efficacia. Per ovviare a questo problema, saranno realizzati materiali didattici e organizzate sessioni di formazione mirate.
- **Resistenza all'innovazione:** L'introduzione di un nuovo strumento potrebbe incontrare ostacoli dovuti all'abitudine ai processi tradizionali. Per facilitare la transizione, verranno evidenziati i vantaggi del sistema e si coinvolgeranno attivamente gli utenti sin dalle prime fasi del progetto.
- **Sovraccarico delle risorse tecniche:** Un eccesso di richieste simultanee potrebbe rallentare la risoluzione delle problematiche. Per garantire un flusso di lavoro equilibrato, verrà adottato un sistema di assegnazione basato su priorità, distribuendo in modo omogeneo le attività tra gli operatori.

Rischi Temporali

- **Possibili ritardi nello sviluppo:** Imprevisti durante la fase di realizzazione potrebbero posticipare la consegna del progetto. Per limitare questo rischio, sarà adottata una strategia di pianificazione dettagliata, supportata da metodologie Agile per garantire flessibilità nei cambiamenti.
- **Difficoltà di coordinamento:** La collaborazione tra i diversi team (analisi, sviluppo, testing) potrebbe risultare inefficiente senza un adeguato strumento di gestione del lavoro. Per ottimizzare la comunicazione e il tracciamento delle attività, verranno utilizzati software di project management come Trello o Jira, oltre a riunioni periodiche per allineare i progressi.
- **Errori tecnici e perdita di dati:** Un'implementazione errata potrebbe causare problemi irreversibili, come la cancellazione accidentale di file o malfunzionamenti hardware/software. Per evitare tali criticità, il codice sarà gestito attraverso GitHub, che permetterà di tenere traccia di tutte le modifiche, effettuare backup automatici e ripristinare versioni precedenti quando necessario.

RISORSE

Per realizzare un sito web funzionale, sicuro ed efficiente, è necessario adottare un'infrastruttura affidabile, strumenti di sviluppo adeguati e metodologie collaborative che facilitino la gestione del progetto. Di seguito vengono illustrate le soluzioni adottate per ogni fase del processo.

Infrastruttura e Hosting

Per garantire prestazioni elevate e continuità operativa, il sito sarà ospitato su **Hostinger** con un piano premium. Questa soluzione offre **40 PHP worker**, supporta fino a **50 connessioni MySQL simultanee** e permette la gestione di **300 database**, assicurando scalabilità e affidabilità. Inoltre, le misure di sicurezza avanzate e il supporto tecnico attivo 24/7 proteggono i dati e minimizzano eventuali interruzioni del servizio.

Tecnologie di Sviluppo

La costruzione del sito prevede l'impiego di strumenti e linguaggi specifici per ogni componente:

- **Backend:** **C#**, per la gestione della logica di programmazione lato server.
- **Frontend:** **HTML e CSS**, per definire la struttura e l'aspetto grafico del sito.
- **Funzionalità dinamiche:** **PHP e JavaScript**, per interazioni avanzate e dinamiche con l'utente.

Per la scrittura del codice, verranno utilizzati **Visual Studio Code** e **Notepad++**, editor avanzati che facilitano lo sviluppo e il debugging del progetto.

Collaborazione e Controllo delle Versioni

Dato che il progetto coinvolge più sviluppatori organizzati in gruppi, è essenziale sincronizzare le modifiche ed evitare conflitti nel codice. A tale scopo, saranno utilizzate piattaforme come:

- **GitHub, GitKraken e GitLab**, che consentono il versionamento del codice e la gestione delle modifiche in tempo reale.
- Questi strumenti garantiscono un flusso di lavoro coordinato, permettendo a ogni membro del team di accedere alle versioni aggiornate del progetto senza rischio di sovrascrittura o perdita di dati.

Testing e Debugging

Per verificare la corretta comunicazione tra il sito e il server, sarà impiegato **Postman**, un software che permette di testare e monitorare le richieste HTTP. Questo strumento consente di simulare l'interazione con le API del server, rilevando eventuali errori e migliorando l'efficienza della risoluzione dei problemi. Inoltre, la possibilità di salvare le richieste facilita il tracciamento delle modifiche nel tempo.

Gestione del Database

L'archiviazione e l'organizzazione dei dati saranno gestite tramite **phpMyAdmin**, un'interfaccia intuitiva che permette di eseguire operazioni di lettura, scrittura e ottimizzazione del database con facilità. Questo strumento consente un'amministrazione efficace delle informazioni, migliorando l'efficienza nella gestione delle risorse del sito.

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

RACI = Risorse Umane e Matrice delle Responsabilità

Tutti gli stakeholder (interni ed esterni) che lavorano sul progetto sono i seguenti:

- Web Designer
- Web Developer
- Project Manager

R	Responsible (responsabile operativo) : La persona o l'unità aziendale è direttamente coinvolta nell'attività e ne ha la responsabilità operativa. Questo ruolo può essere condiviso.
A	Accountable (approvatore): La persona o l'unità aziendale è responsabile ultima dell'attività, approva il lavoro svolto dai responsabili operativi e prende le decisioni finali. Questo ruolo, solitamente, è unico e non condiviso
C	Consulted (consultato): La persona o l'unità aziendale viene interpellata per fornire indicazioni su come svolgere l'attività. Questo ruolo può essere ricoperto da più soggetti
I	Informed(informato): La persona o l'unità aziendale deve essere tenuta aggiornata sullo stato dell'attività. Anche questo ruolo può essere ricoperto da più soggetti

Attività			
	Project Manager	Web Designer	Web Developer
	Romagnoli Lorenzo, Sabbatini Peverieri Riccardo	Romagnoli Lorenzo, Sabbatini Peverieri Riccardo	Romagnoli Lorenzo, Sabbatini Peverieri Riccardo
AVVIO			
Introduzione	R / A		
Analisi del progetto	R / A		
Acquisizione dell'ambiente di sviluppo	R / A		
PIANIFICAZIONE			
Tempistiche	R / A		
Creazione WBS / GANTT	R / A		
Mappa del sito	A	R	C
Gestione dei rischi	R / A		
Definizione del budget	R / A		
PROGETTAZIONE			
Risorse necessarie	R / A	R / A	I
Struttura delle pagine	R / A	R / A	I

ESECUZIONE			
Creazione dei file	I	R / A	C
Stesura del codice	I	R / A	C
TEST			
Controllo del funzionamento ed eventuali problemi		R / A	C
Risoluzione degli eventuali bug		R / A	C
RILASCIO E CHIUSURA			
Caricamento del sito web	I		C
Valutazione del risultato	R / A	I	I
Consegna del sito	R / A	I	I

ANALISI DEL BUDGET DEI COSTI

In azienda, durante una giornata lavorativa, vengono dedicate al progetto 5 ore, tenendo conto che ci sono diversi progetti da gestire contemporaneamente.

Figure professionali coinvolte:

- Web Designer: tariffa oraria di 20 €/h;
- Web Developer: tariffa oraria di 16,50 €/h;
- Project Manager: tariffa oraria di 18,50 €/h.

COSTI PER PERSONALE TECNICO PER LA PROGETTAZIONE

TIPOLOGIA FIGURA	TARIFFA ORARIA (€)	GIORNI LAVORATIVI (5h)	TOTALE (€)
Progettazione UI/UX	Web Designer (20)	7	700
Sviluppo Software	Web Developer (16.50)	40	3.300
Struttura pagine e interfaccia	Web Designer + Web Developer (20+16.50)	25	4.562,5
Test e Debugging	Web Developer (16.50)	5	412,5
Prove di funzionalità	Web Designer + Web Developer (20+16.50)	12	2.190
TOTALE			11.165

COSTI PER IL PROJECT MANAGER

TIPOLOGIA FIGURA	TARIFFA ORARIA (€)	GIORNI LAVORATIVI	TOTALE (€)
Gestione del progetto	Project Manager (18.50)	30	2.775
Pianificazione e Budget	Project Manager (18.50)	20	1.850
Valutazione risultati	Project Manager (18.50)	5	462,5
Chiusura del progetto	Project Manager (18.50)	1	92,5
TOTALE			5.180

COSTO PER HARDWARE E SOFTWARE

Poiché il progetto HelpDesk - Modulo Competenze necessita di un'infrastruttura stabile, si prevede l'uso di servizi cloud esterni.

RISORSA	DESCRIZIONE	COSTO (€)
Dominio	Registrazione dominio	10/anno
Hosting	Spazio web e database	10/anno
TOTALE		20/anno

COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO

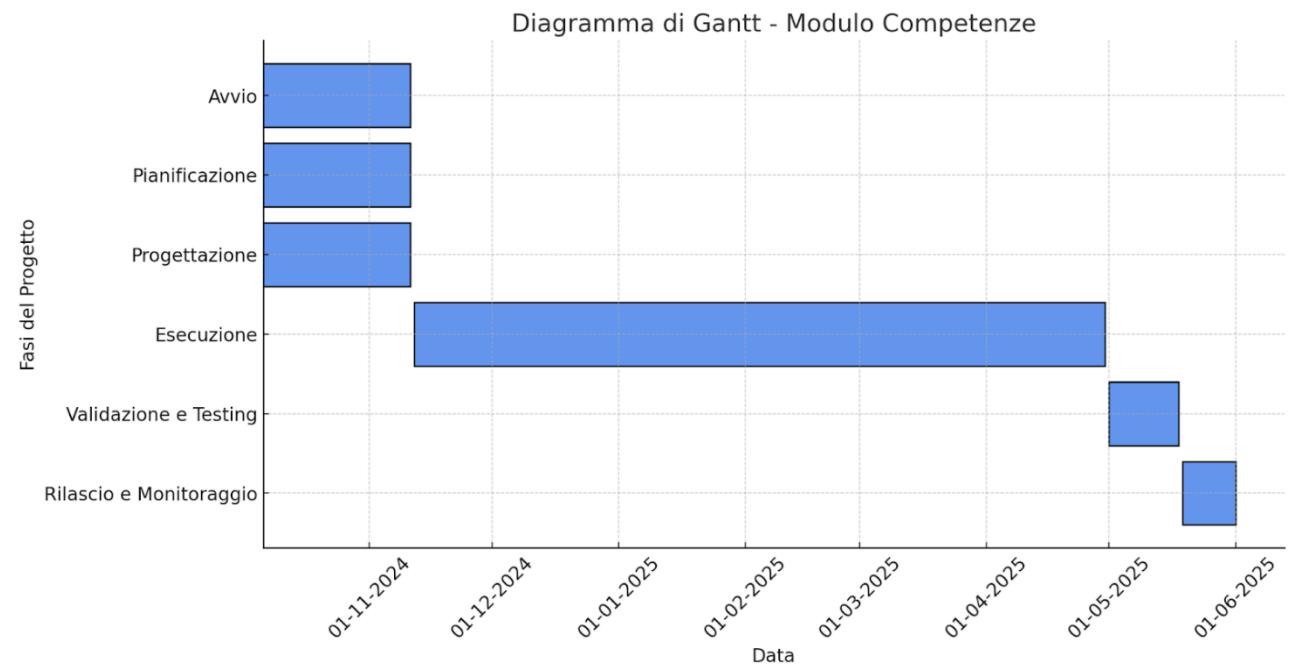
TOTALE COSTI PERSONALE TECNICO: 11.165 €
 TOTALE COSTI PROJECT MANAGER: 5.180 €
 TOTALE COSTI HARDWARE/SOFTWARE: 20 €
 TOTALE: 16.365 € + 20 €/anno

LISTA DELLE ATTIVITA'

WBS	DESCRIZIONE	GIORNI (lavorativi)	ORE
AVVIO			
1.1.1	Analisi progetto	7	35
1.1.2	Acquisizione dell'ambiente di sviluppo	1	5
PIANIFICAZIONE			
1.2.1	Tempistiche	5	25
1.2.2	Creazione WBS / GANTT	3	15
1.2.3	Mappa del sito	8	40
1.2.4	Gestione dei rischi	1	5
1.2.5	Definizione del budget	8	40

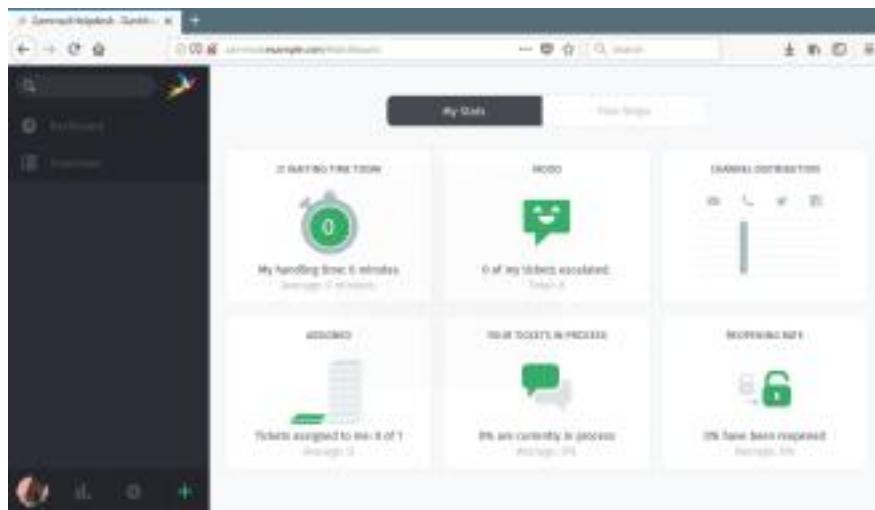
PROGETTAZIONE			
1.3.1	Risorse necessarie	4	20
1.3.2	Struttura delle pagine	10	50
ESECUZIONE			
1.4.1	Creazione dei file	15	75
1.4.2	Stesura del codice	40	200
TEST			
1.5.1	Controllo del funzionamento ed eventuali problemi	10	50
1.5.2	Risoluzione degli eventuali bug	7	35
RILASCIO E CHIUSURA			
1.6.1	Caricamento del sito web	1	5
1.6.2	Valutazione del risultato	7	35
1.6.3	Consegna del sito	1	5

DIAGRAMMA DI GANTT



MOCK UP

MENU OPERATORE



TICKETS (pagina master, pagina di dettaglio, pagina di dettaglio proprietà), la stessa grafica verrà utilizzata per tutte le altre pagine

Tickets

Created	Subject	Status	Assignee	Priority	Created Date
1 day ago	Customer Support	Open	Unassigned	Normal	11 Sep 2023
2 days ago	Software Bug	Open	John Smith	High	10 Sep 2023
3 days ago	Hardware Failure	Open	Unassigned	Normal	09 Sep 2023
4 days ago	Feature Request	Open	Unassigned	Normal	08 Sep 2023
5 days ago	Customer Support	Open	Unassigned	Normal	07 Sep 2023
6 days ago	Software Bug	Open	John Smith	High	06 Sep 2023
7 days ago	Hardware Failure	Open	Unassigned	Normal	05 Sep 2023
8 days ago	Feature Request	Open	Unassigned	Normal	04 Sep 2023
9 days ago	Customer Support	Open	Unassigned	Normal	03 Sep 2023
10 days ago	Software Bug	Open	John Smith	High	02 Sep 2023
11 days ago	Hardware Failure	Open	Unassigned	Normal	01 Sep 2023
12 days ago	Feature Request	Open	Unassigned	Normal	30 Aug 2023

webhelpdesk

Dashboard **My Tickets (0)** **Create Ticket (X)** **Assigned Tickets (0)** **Recent Tickets** **Search Tickets** **My Approvals**

Ticket Details

Client: John Smith | Created By: Admin

Location: Austin, Texas, USA | Department: Developers | Support Group: IT Network Support | Ticket Type: Service Request | Status: Open

Request Type: Network - Admin Audit | Subject: Need assistance with network audit | Request Detail: Network status is Down. One or more interfaces are Down.

Action Rule Info

Criteria: CRD's Ticket - Bump

Enabled: Yes | **Priority**: 1 | **Role Name**: Admin's Ticket - Bump

Description: Ticket is from the CRD. Highest priority. Bump to first of queue.

Actions

Rule Triggering: Evaluate criteria... on all Tickets updates | only when updated by a Tech | only when updated by a Client | every time | only if criteria did not match before the ticket was updated | only at ticket creation

Buttons: Delete | Duplicate | Cancel | Save

PROJECT CHARTER

Generale

Progetto Help Desk	Versione
Cliente: IIS Marconi Pieralisi	
Data inizio:12/06/2024	Data fine:09/05/2025
OBIETTIVI	
<p>Il sistema di Help Desk è progettato per migliorare l'efficienza nella gestione delle segnalazioni tecniche e organizzative all'interno dell'IIS Marconi Pieralisi. Offrendo un sistema centralizzato per l'apertura, l'assegnazione, la risoluzione e il tracking dei ticket, il progetto mira a ridurre i tempi di risposta, aumentare la soddisfazione degli utenti e ottimizzare i processi di supporto tecnico. Il sistema si inserisce nella linea di innovazione tecnologica dell'istituto, contribuendo a modernizzare i servizi offerti.</p>	
PRINCIPALI DELIVERABLE	
<p>Software funzionante e accessibile con un design accattivante. Documentazione completa: analisi, budget, gestione rischi, struttura. Gestione delle versioni e controllo del codice tramite GitHub. Test completo con risoluzione dei bug. Consegna finale al cliente entro giugno.</p>	
MILESTONE	
<p>Progetto Software Programma di sviluppo</p>	
VINCOLI E DIPENDENZE	
<p>Vincoli: la fase di testing deve includere anche test con tenti finali. Il sistema deve essere compatibile con dispositivi esistenti. Dipendenze: integrazione con GSuite per l'autenticazione degli utenti. Utilizzo di servizi cloud per 'hosting del sistema.'</p>	

TEMPISTICA PRELIMINARE		
FASE	DATA INIZIO	DATA FINE
Fase precedente	12/06/2024	20/01/2025
Avvio	20/01/2025	20/02/2025
Progettazione	14/02/2025	20/03/2025
Esecuzione	20/03/2025	10/04/2025
Test	11/04/2025	01/05/2025
Rilascio	02/05/2025	09/05/2025

PRINCIPALI RISORSE E COSTI
Team: web developer, windows developer, project manager
Budget stimato per le risorse umane: € 10.249,50 tot.
Costi di infrastruttura e hosting: € 9.000 tot.
Costi operativi: € 3.500 + € 5.000

STRUTTURA ORGANIZZATIVA
Il project manager del progetto è Luca Fabbracci. I web designer, web developer e windows developer sono i ragazzi della classe 5BM dell'anno 2022/2023 e poi quelli dell'anno 2024/2025.

Autorizzato da: Luca Fabbracci	Data:15/03/2025
--------------------------------	-----------------

Project Charter- Utenti

Progetto Help Desk	Versione
Cliente: IIS Marconi Pieralisi	
Data inizio:12/06/2024	Data fine:09/05/2025

OBIETTIVO																					
Realizzare un sistema di supporto help desk per gli utenti di un'applicazione, che permetta di gestire richieste di assistenza, domande frequenti (FAQ), e monitorare lo stato delle richieste in tempo reale.																					
PRINCIPALI DELIVERABLE																					
Project Manager: pianificazione Progettazione: analisi e budget Mockup e WBS Esecuzione: realizzazione codice Esecuzione: realizzazione interfaccia grafica																					
MILESTONE																					
TEMPISTICA PRELIMINARE																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FASE</th><th>DATA INIZIO</th><th>DATA FINE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fase precedente</td><td>12/06/2024</td><td>20/01/2025</td></tr> <tr> <td>Avvio</td><td>20/01/2025</td><td>20/02/2025</td></tr> <tr> <td>Progettazione</td><td>14/02/2025</td><td>20/03/2025</td></tr> <tr> <td>Esecuzione</td><td>20/03/2025</td><td>10/04/2025</td></tr> <tr> <td>Test</td><td>11/04/2025</td><td>01/05/2025</td></tr> <tr> <td>Rilascio</td><td>02/05/2025</td><td>09/05/2025</td></tr> </tbody> </table>	FASE	DATA INIZIO	DATA FINE	Fase precedente	12/06/2024	20/01/2025	Avvio	20/01/2025	20/02/2025	Progettazione	14/02/2025	20/03/2025	Esecuzione	20/03/2025	10/04/2025	Test	11/04/2025	01/05/2025	Rilascio	02/05/2025	09/05/2025
FASE	DATA INIZIO	DATA FINE																			
Fase precedente	12/06/2024	20/01/2025																			
Avvio	20/01/2025	20/02/2025																			
Progettazione	14/02/2025	20/03/2025																			
Esecuzione	20/03/2025	10/04/2025																			
Test	11/04/2025	01/05/2025																			
Rilascio	02/05/2025	09/05/2025																			
DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E ALLEGATI																					
Analisi Budget Progettazione																					
STRUTTURA ORGANIZZATIVA																					

Il team del progetto è costituito da:

Project Manager: responsabile della gestione complessiva del progetto e del coordinamento tra i team

Business Analyst: analisi dei requisiti e traduzione delle necessità degli utenti in specifiche tecniche

Software Designer: progettazione dell'architettura del sistema

Web Developer: sviluppo delle funzionalità front-end

Software Developer: sviluppo delle funzionalità back-end e integrazione del sistema di help desk.

AUTORIZZAZIONE

Autorizzato da: Luca Fabbracci

15/03/2025

Project Charter – Ambiti

Progetto Help Desk	Versione
Cliente: IIS Marconi Pieralisi	
Data inizio:12/06/2024	Data fine:09/05/2025
OBIETTIVI	
Suddividere i ticket creati dagli utenti in base alla problematica riscontrata.	
PRINCIPALI DELIVERABLE	
Software funzionante e accessibile con un design accattivante. Documentazione completa: analisi, budget, gestione rischi, struttura. Gestione delle versioni e controllo del codice tramite GitHub. Test completo con risoluzione dei bug. Consegna finale al cliente entro giugno.	
MILESTONE	

<p>Progetto Software Programma di sviluppo</p>		
VINCOLI E DIPENDENZE		
<p>Vincoli: Disponibilità di risorse hardware/software adeguate e ambiente di sviluppo operativo.</p> <p>Dipendenze: Collaborazione con stakeholder per la definizione dei requisiti.</p>		
TEMPISTICA PRELIMINARE		
FASE	DATA INIZIO	DATA FINE
Fase precedente	12/06/2024	20/01/2025
Avvio	20/01/2025	20/02/2025
Progettazione	14/02/2025	20/03/2025
Esecuzione	20/03/2025	10/04/2025
Test	11/04/2025	01/05/2025
Rilascio	02/05/2025	09/05/2025
PRINCIPALI RISORSE E COSTI		
<p>Team: web developer, windows developer, project manager</p> <p>Budget stimato per le risorse umane: 10.249,50 tot</p>		
STRUTTURA ORGANIZZATIVA		
I project manager del progetto sono Lonzi Martina e Traino Sabrina.		
Autorizzato da: Luca Fabbracci	Data:15/03/2025	

Project Charter- Ticket

Progetto Help Desk	Revisione: 1
Cliente: IIS Marconi Pieralisi	
Data inizio:12/06/2024	Data fine:09/05/2025
OBIETTIVI	
<p>Il sistema di help desk è progettato per migliorare l'efficienza nella gestione delle segnalazioni tecniche e organizzative all'interno dell'IIS Marconi Pieralisi. Offrendo un sistema centralizzato per l'apertura, l'assegnazione, la risoluzione e il tracking dei ticket, il progetto mira a ridurre i tempi di risposta, aumentare la soddisfazione degli utenti e ottimizzare i processi di supporto tecnico. Il sistema si inserisce nella linea di innovazione tecnologica dell'istituto, contribuendo a modernizzare i servizi offerti.</p>	
PRINCIPALI DELIVERABLE	
<ul style="list-style-type: none"> • Project Management: Pianificazione, monitoraggio e controllo del progetto. • Progettazione: Analisi dei requisiti e specifiche tecniche. • Progettazione: Architettura del sistema e design dei moduli principali (gestione ticket, notifiche, FAQ, autenticazione). • Esecuzione: Sviluppo del programma applicativo. • Esecuzione: Implementazione del sistema in produzione. • Formazione: Sessioni di formazione per utenti finali e personale tecnico. • Supporto: Assistenza post-lancio e manutenzione del sistema. 	
MILESTONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e Progettazione completata: 19 luglio 2024 • Sviluppo del sistema completato: 15 novembre 2024 • Testing e Implementazione completati: 17 gennaio 2025 • Formazione e Supporto avviati: 20 gennaio 2025 • Consegna finale del progetto: 10 maggio 2025 	
VINCOLI E DIPENDENZE	

Risorse esterne necessarie:

- Integrazione con GSuite per l'autenticazione degli utenti.
- Integrazione con Telegram per le notifiche in tempo reale.
- Utilizzo di servizi cloud per l'hosting del sistema (es. AWS, Azure).

Vincoli del progetto:

- La fase di testing dovrà includere test esterni con utenti finali (docenti, studenti, personale ATA).
- Il sistema deve essere compatibile con i dispositivi esistenti (PC, tablet, smartphone).

TEMPISTICA PRELIMINARE

Il progetto inizia l'8 giugno 2024 e deve concludersi entro il 10 maggio 2025.

Timeline di massima:

- **Analisi e Progettazione:** 8 giugno - 19 luglio 2024
- **Sviluppo del Sistema:** 22 luglio - 15 novembre 2024
- **Testing e Implementazione:** 18 novembre - 17 gennaio 2025
- **Formazione e Supporto:** 20 gennaio - 10 maggio 2025

PRINCIPALI RISORSE E COSTI**Risorse materiali:**

- Postazioni di lavoro per sviluppatori e tester.
- Server cloud per l'hosting del sistema (costo stimato: €3.000/anno).
- Licenze software per strumenti di sviluppo e testing.

Risorse umane:

- **Project Manager:** Prof. Luca Fabbracci.
- **Team di sviluppo:** 3 sviluppatori interni (costo orario: €30-€40/h).
- **Team di testing:** 2 tester interni (costo orario: €25-€35/h).
- **Team di formazione:** 2 formatori interni (costo orario: €20-€30/h).

Limiti di costo:

- **Costi di sviluppo:** €55.000
- **Costi di infrastruttura e hosting:** €9.000/anno

- **Costi operativi:** €8.500 (iniziali) + €5.000/anno
- **Totale:** €72.500 (iniziali) + €14.000/anno

Margine economico:

Il progetto dovrà garantire un margine economico pari ad almeno il 20% del ricavo complessivo, con un ritorno sull'investimento (ROI) previsto entro il primo anno di utilizzo.

DOUMENTI DI RIFERIMENTO E ALLEGATI

- **Business plan:** Piano aziendale per l'innovazione tecnologica dell'IIS Marconi Pieralisi.
- **Analisi dei requisiti:** Documento dettagliato dei requisiti funzionali e non funzionali. • **Piano di progetto:** Cronogramma dettagliato e assegnazione delle risorse. • **Piano di gestione dei rischi:** Identificazione e mitigazione dei rischi del progetto.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- **Project Manager:** Prof. Luca Fabbracci
 - Responsabile della pianificazione, del controllo e della gestione complessiva del progetto.
- **Team di sviluppo:**
 - **Sviluppatore 1:**
 - **Sviluppatore 2:**
 - **Sviluppatore 3:**
- **Team di testing:**
 - **Tester 1:**
 - **Tester 2:**
- **Team di formazione:**
 - **Formatore 1:**
 - **Formatore 2:**

Autorizzato da: Luca Fabbracci

Data:15/03/2025

Project Charter- Competenze

Progetto Help Desk		Versione
Cliente: IIS Marconi Pieralisi		
Data inizio:12/06/2024		Data fine:09/05/2025
OBIETTIVI		
Gestione e valorizzazione delle competenze necessarie per un utilizzo efficace del sistema e miglioramento della qualità del supporto fornito agli utenti.		
PRINCIPALI DELIVERABLE		
Definizione competenze Database centralizzato Strumenti di valutazione Documentazione tecnica	Strutturazione delle competenze richieste per ogni ruolo. Creazione e aggiornamenti periodici delle competenze. Monitoraggio continuo delle competenze e delle prestazioni. Formazione continua e miglioramento delle capacità operative.	
MILESTONE		
Analisi delle Competenze Sviluppo della Struttura di Gestione Validazione e Testing Rilascio e Monitoraggio	Identificazione, categorizzazione e mappatura delle competenze attuali. Creazione di un sistema per l'aggiornamento continuo e strumenti di valutazione. Test delle funzionalità e raccolta feedback. Integrazione nel sistema HelpDesk e aggiornamenti periodici.	
VINCOLI E DIPENDENZE		

Piattaforma centralizzata	Necessità di una piattaforma per la gestione delle competenze. Raccolta e validazione attiva dei dati.
Partecipazione utenti	Controlli per proteggere le informazioni sulle competenze.
Sicurezza	

TEMPISTICA PRELIMINARE

FASE	DATA INIZIO	DATA FINE
Fase precedente	12/06/2024	20/01/2025
Avvio	20/01/2025	20/02/2025
Progettazione	14/02/2025	20/03/2025
Esecuzione	20/03/2025	10/04/2025
Test	11/04/2025	01/05/2025
Rilascio	02/05/2025	09/05/2025

PRINCIPALI RISORSE E COSTI	
Team di sviluppo	Analisti delle competenze, Project Manager, Data Manager.
Budget stimato	16.365 € + 20 €/anno
Strumenti utilizzati	Database management system, strumenti di valutazione e monitoraggio.
DOCUMENTI ALLEGATI	
Specifiche dei requisiti Manuali di formazione Report di valutazione	Definite da Romagnoli e Sabbatini. Supporto per l'uso del sistema. Monitoraggio periodico e miglioramento continuo.
Autorizzato da: Luca Fabbracci	Data:15/03/2025

Project Charter - Attività

PROGETTO DEL SOFTWARE : Jelp desk - Funzione attività	VERSIONE 1.00
CLIENTE : IIS Marconi Pieralisi	
DATA INIZIO: 8/6/2024	DATA FINE: 9/05/2025
OBIETTIVI	
<p>Sviluppare un modulo “Attività” che permetta al responsabile di gestire le attività collegate ad un ticket.</p> <p>Consentire agli operatori di visualizzare le attività assegnate e di aggiornare lo stato (inserimento commenti, avanzamento, chiusura).</p> <p>Fornire al segnalatore e al responsabile una visualizzazione in tempo reale dello stato delle attività, tramite un sistema di notifiche integrate</p>	
PRINCIPALI DELIVERABLES	
<p>Documentazione: Requisiti funzionali e non funzionali specifici per il modulo Attività, manuale utente, documentazione tecnica.</p> <p>Mock Up: Prototipo interattivo dell’interfaccia utente per la gestione delle attività (creazione, visualizzazione, aggiornamento).</p> <p>Software: Codice sorgente del modulo, integrazione con il database e sistema di notifiche. Test: Test unitari, integrazione e collaudo finale del modulo Attività.</p>	
<p>MILESTONE:</p> <p>Analisi e Raccolta Requisiti</p> <p>Design interfaccia grafica</p> <p>Sviluppo e Integrazione con Database</p> <p>Test e Collaudo</p> <p>Rilascio</p>	
VINCOLI E DIPENDENZE	

Integrazione con il sistema di autenticazione Gsuite già in uso.
 Compatibilità con l'architettura e il database esistenti del software Help Desk.
 Necessità di interfacciarsi con il sistema di notifiche per aggiornamenti in tempo reale. Rispetto delle tempistiche e delle risorse finanziarie previste nel business plan.

TEMPISTICA PRELIMINARE

FASE DATA INIZIO DATA FINE Fase precedente 12/06/2024 20/01/2025

Avvio 20/01/2025 20/02/2025 Progettazione 14/02/2025 20/03/2025

Esecuzione 20/03/2025 10/04/2025 Test 11/04/2025 01/05/2025 Rilascio

02/05/2025 09/05/2025

DOCUMENTI ALLEGATI: CURRICULUM VITAE

AUTORIZZAZIONE: Luca Fabbracci

DATA: 15/03/2025

Project charter – FAQ

PROGETTO Applicativo per la creazione di un helpdesk	VERSIONE 1.00
CLIENTE : collegio docenti, alunni, assistenti tecnici	
Data inizio: 23/10/2025	DATA FINE: 01/10/2025
OBIETTIVI	
progetto che serve ad interagire con i tecnici di istituto per la risoluzione di un dato problema	
PRINCIPALI DELIVERABLES	
Dominio e hosting configurati Sito completo con pagine principali funzionanti Manuale di manutenzione e utilizzo per eventuali aggiornamenti futuri	

MILESTONE	
Progetto software Programma web	
VINCOLI E DIPENDENZE	
Struttura chiara → Le FAQ devono essere organizzate per categorie e avere una funzione di ricerca. Accessibilità → Devono rispettare gli standard WCAG per garantire l'usabilità a tutti gli utenti. Base di conoscenza → Le FAQ devono basarsi sulle richieste più frequenti degli utenti. Integrazione con il supporto → Devono essere collegate al sistema di ticketing per aggiornamenti continui.	
TEMPISTICA PRELIMINARE	
Avvio Progettazione Realizzazione Rilascio e chiusura 23/10/2025 11/11/2024 20/01/2025 04/03/2025 07/05/2025	
DOCUMENTI ALLEGATI: analisi, budget costi e progettazione	
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	
Project Manager: Coordina il team, gestisce il budget e garantisce il rispetto degli obiettivi. Web Developer: Sviluppa il sito, integrando funzionalità e ottimizzandone le prestazioni. Designer: Cura l'aspetto grafico e l'esperienza utente (UX/UI). Tester: Controlla il funzionamento del sito e segnala eventuali problemi.	
AUTORIZZAZIONE: cliente	DATA: 11/12/2024

Project charter – Commenti

PROGETTO Help Desk	VERSIONE 1.00
CLIENTE: Scuola	
DATA INIZIO: 08/06/2024	DATA FINE: 09/05/2025

OBIETTIVI: Sviluppare un modulo di gestione commenti per l'Help Desk scolastico, migliorando la comunicazione tra utenti e operatori. Il template commenti serve per inserire, visualizzare, eliminare i commenti relativi ad un ticket.

PRINCIPALI DELIVERABLES:

Sistema di commenti integrato con l'Help Desk
 Organizzazione cronologica dei commenti
 Autorizzazioni per la gestione dei commenti
 Notifiche in tempo reale

MILESTONE:

Analisi e progettazione completata: 20/02/2025
 Sviluppo delle funzionalità di commento: 20/03/2025
 Test e debugging completati: 01/05/2025
 Collaudo finale e rilascio: 09/05/2025

VINCOLI E DIPENDENZE:

Utilizzo delle tecnologie PHP, JavaScript, HTML, CSS, MySQL
 Necessità di un server con supporto a PHP e MySQL

PRINCIPALI RISORSE E LIMITI DI COSTO:

Risorse:
 Computer con ambiente di sviluppo (Visual Studio Code, Notepad++, GitKraken, FileZilla, Postman) Server per test e hosting (UniserverZ)
 Budget:
 Budget limitato con utilizzo di software open-source.

FILE COINVOLTI:

commentoticket.php
 commentoattivita.php
 containerCommentiTicket.php
 rqstCommentoTicket.inc.php
 rqstCommentoAttivita.inc.php

AUTORIZZAZIONE: Cliente

DATA: 08/03/2025