



HELP DESK

Sommario

ANALISI	4
Scopo e descrizione:	4
Funzionalità	5
Tempi di consegna.....	6
Rischi.....	6
RISORSE NECESSARIE	7
Matrice delle responsabilità.....	8
ANALISI DEL BUDGET DEI COSTI	10
Costi per il project manager	10
Costi infrastruttura e hosting.....	11
Costi operativi	11
LISTA DELLE ATTIVITÀ	12
GANTT	12
MOCK UP (sito web)	13
PROJECT CHARTER	14
Generale	14
Project Charter - Utenti	15
Project Charter – Ambiti.....	16
Project Charter - Ticket	17
Project Charter - Competenze.....	19
Project Charter - Attività.....	20
Project charter – FAQ	22
Project charter – Commenti	23

ANALISI

Scopo e descrizione:

Si ha come obiettivo la realizzazione di un sistema di troubleshooting tramite un'applicazione web di ticketing, concepita per la gestione delle richieste di assistenza tecnica. Di seguito è descritto il flusso di gestione del sistema help desk.

Quando un utente rileva un problema, ha la possibilità di segnalarlo tramite l'apposito modulo dell'applicazione web, oppure attraverso altri canali come e-mail, telefono, fax o verbalmente. In questi ultimi casi, un operatore designato procederà ad aprire manualmente un ticket di richiesta di assistenza.

Per ciascun ticket, oltre alla descrizione della problematica, sarà necessario specificare il prodotto o servizio a cui è correlato e il relativo ambito, il quale suddividerà i ticket in base alla problematica riportata.

L'apertura di un ticket comporta l'assegnazione automatica al responsabile del prodotto o servizio in questione, con l'invio di una notifica via e-mail al responsabile riguardo all'assegnazione, che esaminerà la segnalazione e deciderà se accettarla o rifiutarla.

Nel caso di rifiuto, il ticket verrà automaticamente riallocato ad un altro responsabile. Se il ticket viene accettato, si procederà alla gestione della risoluzione del problema.

Il responsabile potrà creare e assegnare attività agli operatori necessari per la risoluzione del problema. Se la soluzione è immediata, il responsabile potrà chiudere il ticket direttamente, comunicando la soluzione al cliente, senza necessità di creare attività aggiuntive. Se, invece, sono richieste attività più complesse, sarà compito del responsabile verificare che tutte quelle assegnate siano state completate con successo e che il problema sia stato effettivamente risolto.

Il sistema consentirà anche il monitoraggio continuo delle attività, con la registrazione di ogni interazione tra gli operatori e le informazioni scambiate tra il cliente e il responsabile permettendo al cliente di seguire lo stato di avanzamento della risoluzione del problema.

In aggiunta, il sistema prevede una sezione FAQ consultabile dai clienti e modificabile dagli utenti interni. Vi sarà anche una sezione dedicata alla gestione degli utenti e dei permessi, riservata agli amministratori di sistema, per garantire un controllo adeguato delle autorizzazioni e delle operazioni eseguibili nel sistema.

Funzionalità

- AUTENTICAZIONE: per accedere al servizio ad ogni utente verrà richiesto l'accesso utilizzando il servizio di GSuite.
- GESTIONE UTENTI: Gli utenti del progetto hanno la possibilità di creare un ticket e specificare il tipo di segnalazione. Le utenze sono organizzate in una struttura gerarchica, con quattro categorie diverse, ognuna con privilegi e accessi differenti, per gestire al meglio le richieste in base al loro ruolo (amministratori, responsabili, operatori e segnalatori).
- GESTIONE AMBITI DELLE PROBLEMATICHE: gli ambiti possono essere modificati solo dall'amministratore del sistema, per garantire cambiamenti coordinati ed efficienti. La struttura degli ambiti segue una gerarchia ad albero, con livelli generali suddivisi in ambiti più specifici. Un ticket può riguardare più ambiti contemporaneamente. Verranno raccolti dati statistici per monitorare l'efficienza degli ambiti, eliminando quelli meno utilizzati. Controlli automatici eviteranno l'assegnazione di utenti non competenti a determinati ambiti. Una gestione strategica degli ambiti, supportata da statistiche e controlli, è fondamentale per il buon funzionamento e l'ottimizzazione delle risorse aziendali.
- GESTIONE TICKET: il processo inizia con l'apertura del ticket, che viene inserito dal segnalatore. Successivamente, il ticket viene assegnato al responsabile tramite un'assegnazione automatica o manuale, a seconda delle necessità. Durante la fase di risoluzione, vengono create le attività necessarie per affrontare il problema, con la possibilità di risolverlo immediatamente, se possibile. Una volta che il problema è stato risolto, si procede alla chiusura del ticket, che prevede una verifica della risoluzione e la chiusura definitiva del caso.
- GESTIONE COMPETENZE: il modulo Competenze del sistema HelpDesk è destinato alla gestione delle conoscenze e delle capacità operative necessarie per il miglior utilizzo della piattaforma. Permette di identificare le aree di miglioramento e garantire la formazione continua del personale.
- GESTIONE ATTIVITÀ: ogni attività si occupa di gestire, monitorare e tracciare le operazioni necessarie per risolvere un problema. In particolare, questa funzionalità permette al responsabile di creare, assegnare e monitorare le attività ad operatori specifici, con la possibilità di visualizzare lo stato e l'avanzamento delle singole attività da parte degli stakeholder coinvolti (responsabili, operatori e segnalatori).
- GESTIONE FAQ (Frequently Asked Questions): hanno lo scopo di fornire risposte immediate, migliorando l'efficienza del supporto tecnico e riducendo il carico di lavoro degli operatori, dato che quest'ultimi si ritrovano spesso a dover rispondere alle stesse domande poste da più utenti, ma con stessa risoluzione. Permettono agli utenti di risolvere autonomamente problemi comuni senza dover aprire un ticket di assistenza, riducendo i tempi di attesa e ottimizzando l'uso delle risorse tecniche.
- GESTIONE COMMENTI: il sistema è stato progettato per migliorare la comunicazione tra utenti e operatori all'interno dell'Help Desk. Il modulo consente di inserire, visualizzare ed eliminare i commenti relativi a un ticket di assistenza, facilitando il tracciamento delle discussioni e delle soluzioni proposte

Tempi di consegna

DOCUMENTAZIONE	SCADENZE
Lavoro precedentemente effettuato	20/01/2025
Analisi	20/02/2025
Budget dei costi	20/03/2025
Progetto help desk	9/05/2025

Rischi

L'analisi dei rischi rappresenta un aspetto fondamentale per garantire il successo del nostro progetto. Identificare e mitigare potenziali criticità consente di assicurare la stabilità del sistema, la sicurezza dei dati e un'efficace gestione operativa. I principali rischi individuati sono suddivisi in tre categorie: tecnici, organizzativi e temporali.

1. Rischi Tecnici

Scalabilità del sistema: L'aumento del numero di utenti potrebbe causare rallentamenti o crash. Per mitigare questo rischio, adotteremo un'architettura scalabile basata su cloud e condurremo test di carico per garantire performance ottimali.

Sicurezza dei dati: La gestione di dati sensibili richiede l'implementazione di protocolli avanzati, come crittografia e autenticazione a due fattori.

Integrazione con altri sistemi: Per evitare problemi di compatibilità con strumenti esterni come GSuite o Telegram, ci affideremo a API ben documentate e a test di integrazione continui.

Bug e malfunzionamenti: Per prevenire interruzioni del servizio, adotteremo un rigoroso processo di testing e un monitoraggio costante del sistema.

2. Rischi Organizzativi

Mancanza di formazione degli utenti: Per favorire un utilizzo efficace del sistema, organizzeremo sessioni di formazione e crederemo guide dettagliate.

Resistenza al cambiamento: La transizione dai metodi tradizionali sarà supportata da una comunicazione chiara sui vantaggi del nuovo sistema e dal coinvolgimento attivo degli utenti sin dalle prime fasi del progetto.

Sovraccarico dei tecnici: Per evitare ritardi nella gestione dei ticket, implementeremo un sistema di priorità e una distribuzione bilanciata del carico di lavoro.

3. Rischi di Tempo

Ritardi nello sviluppo: Per garantire il rispetto delle tempistiche, adotteremo una pianificazione dettagliata con monitoraggio costante e metodologie Agile per adattarci rapidamente ai cambiamenti.

Problemi di coordinamento: Per migliorare la collaborazione tra i vari team (sviluppo, analisi, testing), utilizzeremo strumenti di gestione del progetto come Jira o Trello e organizzeremo riunioni periodiche.

Infine, un ulteriore rischio riguarda la possibilità di errori durante l'implementazione, come la cancellazione accidentale di file o problemi hardware e software del PC. Per prevenire e gestire queste situazioni, abbiamo scelto di utilizzare GitHub, che permette di monitorare tutte le modifiche al progetto, archiviare le versioni su un server online e ripristinare facilmente versioni precedenti in caso di necessità.

RISORSE NECESSARIE

Sviluppo e Gestione del Sito Web: Tecnologie e Strumenti Utilizzati

Per garantire la creazione di un sito web efficiente, sicuro e ben strutturato, è fondamentale adottare un'infrastruttura di hosting adeguata, strumenti di sviluppo avanzati e piattaforme di collaborazione efficaci.

1. Hosting e Infrastruttura

Il sito web sarà ospitato su Hostinger, utilizzando il piano premium, che assicura elevate prestazioni grazie a 40 PHP worker, 50 connessioni MySQL Max e 300 database. Questo garantisce una gestione ottimale delle risorse, con sicurezza avanzata e supporto tecnico attivo 24/7, assicurando continuità operativa e protezione dei dati.

2. Strumenti di Sviluppo e Linguaggi di Programmazione

La realizzazione del sito avviene mediante editor di codice avanzati come Visual Studio Code e Notepad++, che permettono di sviluppare il progetto da zero. Il sito sarà costruito utilizzando una combinazione di linguaggi specifici per ogni aspetto:

- C# per la logica backend
- HTML e CSS per la struttura e il design
- PHP e JavaScript per implementare funzionalità dinamiche

Questa scelta tecnologica garantisce un sito personalizzato, sicuro e altamente performante.

3. Gestione Collaborativa del Progetto

Poiché il progetto è sviluppato dall'intera classe suddivisa in gruppi, è essenziale disporre di strumenti per sincronizzare le modifiche e gli aggiornamenti in tempo reale. Per questo motivo, si utilizzeranno piattaforme come GitHub, GitKraken e GitLab, che permettono a ogni studente di accedere all'ultima versione aggiornata del progetto, evitando conflitti di codice e garantendo un flusso di lavoro organizzato ed efficiente.

4. Verifica e Test delle Funzionalità

Per assicurare il corretto funzionamento del sito e la comunicazione con il server, sarà impiegato Postman, un software utile per testare i metodi del web service e individuare eventuali problemi di connessione. Postman, disponibile anche come applicazione web, permette inoltre di salvare le modifiche dopo il login, agevolando il monitoraggio delle richieste inviate al server.

5. Gestione del Database

Il sito web utilizzerà phpMyAdmin per la gestione del database, garantendo un'interfaccia intuitiva per amministrare i dati e ottimizzare le operazioni di lettura e scrittura.

Matrice delle responsabilità

RACI: Risorse Umane e Matrice delle Responsabilità

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

- Project Manager
- Web developer
- Windows developer
- Web designer

Ogni categoria al di fuori del project manager sarà un team di lavoro.

La seguente matrice assegna il compito a ciascun lavoratore specifico.

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	Team di progetto			
	Project Manager	Web Developer	Windows developer	Web designer
	Luca Fabbracci	5bm	5bm	5bm
AVVIO				
Analisi del progetto	R / A			
Acquisizione dell'ambiente di sviluppo	R / A			
PIANIFICAZIONE				
Tempistiche	R / A			
Creazione WBS / GANTT	R / A			
Gestione dei rischi	R / A			
Definizione del budget	R / A			
PROGETTAZIONE				
Risorse necessarie	R / A	R / A	I	I
ESECUZIONE				
Creazione dei file	I	R / A	R/A	
Stesura del codice	I	R / A	R/A	
Grafica		R/A	R/A	R/A
TEST				
Controllo del funzionamento ed eventuali problemi		R / A	R/A	R/A
Risoluzione degli eventuali bug		R / A	R/A	R/A
RILASCIO E CHIUSURA				
Valutazione del risultato	R / A	I	I	I
Consegna del progetto	R / A	I	I	I

ANALISI DEL BUDGET DEI COSTI

Durante una giornata lavorativa, vengono dedicate al progetto 3 ore, tenendo conto che ci sono diversi progetti da gestire contemporaneamente.

Figure professionali coinvolte:

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

TIPOLOGIA	FIGURA	TARIFFA ORARIA	GIORNI LAVORATIVI	TOTALE €
Progettazione del software	Windows developer + Web developer	18+16.50	42	2268+2079
Progettazione grafica	Web designer	20	10	600
Test e collaudo software	Windows developer + Web developer	18+16.50	10	540+495
Prove	Windows developer + Web developer + web designer	18+16.50+20	7	378+346.50+420
TOTALE			69	7126,5

Costi per il project manager

TIPOLOGIA	FIGURA	TARIFFA ORARIA	GIORNI LAVORATIVI	TOTALE €
Gestione del progetto	Project Manager	18.50	24	1.332
Budget	Project Manager	18.50	15	832,50
Valutazione dei risultati	Project Manager	18.50	10	555
Chiusura del progetto	Project Manager	18.50	7	388,50
TOTALE			56	3.108

Costi infrastruttura e hosting

TIPOLOGIA	TARIFFA ANNUALE
Server cloud	3000
Database	1500
Backup automatici	500
Sicurezza	1000
Manutenzione ordinaria	2000
Aggiornamenti di sicurezza	1000
TOTALE €	9000

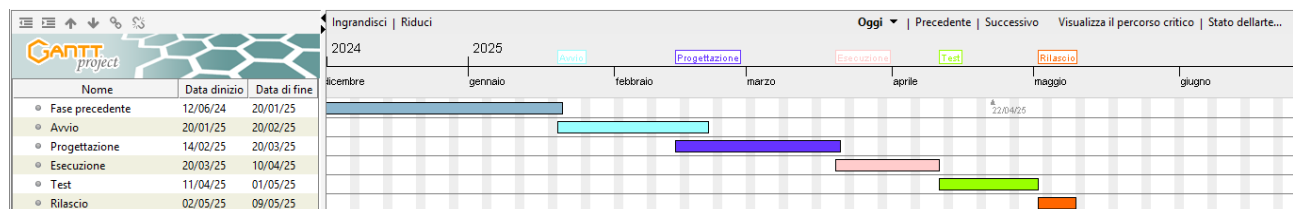
Costi operativi

TIPOLOGIA	COSTO FISSO	COSTO ANNUALE
Formazione utenti finali	2000	
Formazione personale tecnico	1500	
Supporto post lancio		3000
Gestione del sistema		2000
TOTALE €	3500	5000

LISTA DELLE ATTIVITÀ

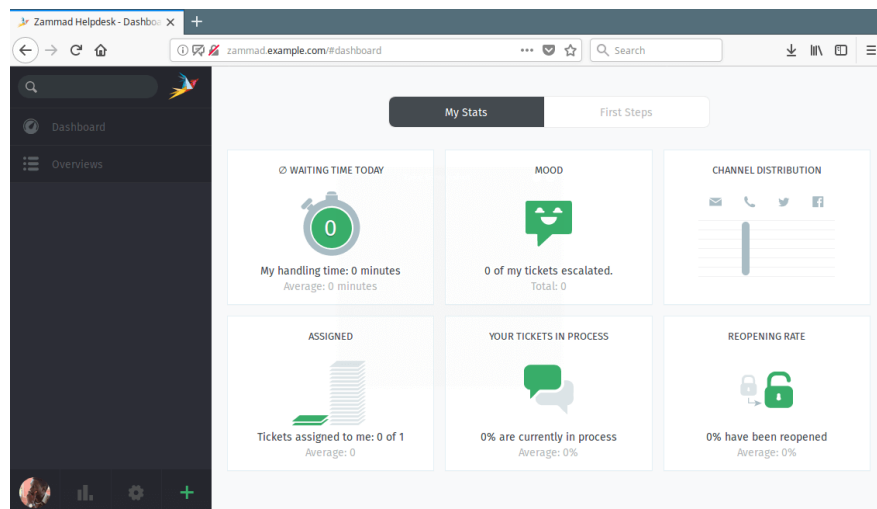
WBS	DESCRIZIONE	GIORNI (lavorativi)	ORE
AVVIO			
1.1.1	Analisi progetto	15	45
1.1.2	Acquisizione dell'ambiente di sviluppo	9	27
PIANIFICAZIONE			
1.2.1	Tempistiche	3	9
1.2.2	Creazione WBS / GANTT	4	12
1.2.3	Gestione dei rischi	4	12
1.2.4	Definizione del budget	4	12
PROGETTAZIONE			
1.3.1	Risorse necessarie	10	30
ESECUZIONE			
1.4.1	Creazione dei file	13	39
1.4.2	Stesura del codice	14	42
TEST			
1.5.1	Controllo del funzionamento ed eventuali problemi	5	15
1.5.2	Risoluzione degli eventuali bug	5	15
RILASCIO E CHIUSURA			
1.6.1	Valutazione del risultato	5	15
1.6.2	Consegna del progetto	2	6

GANTT

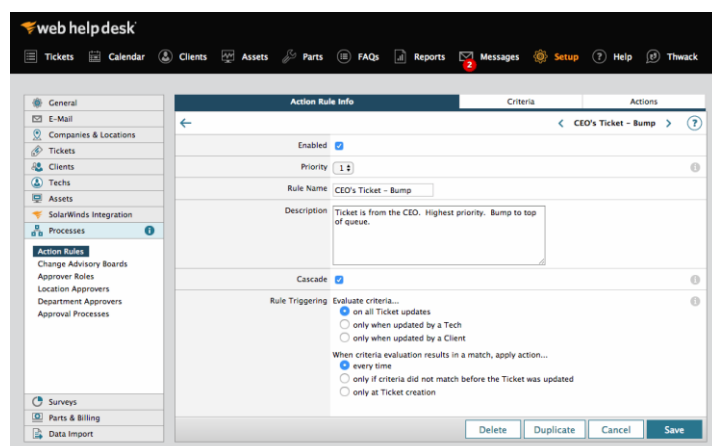
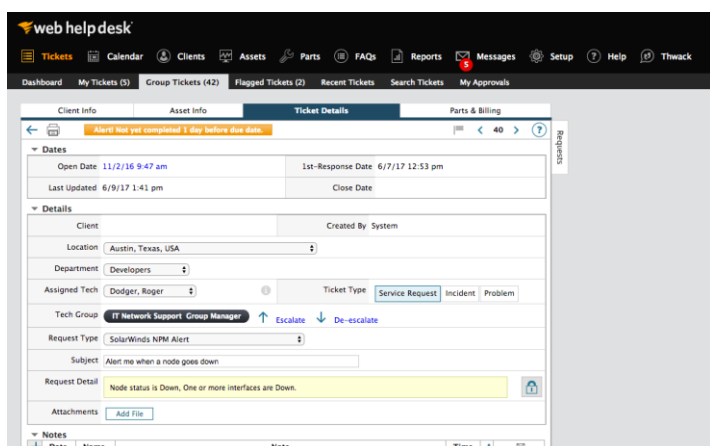
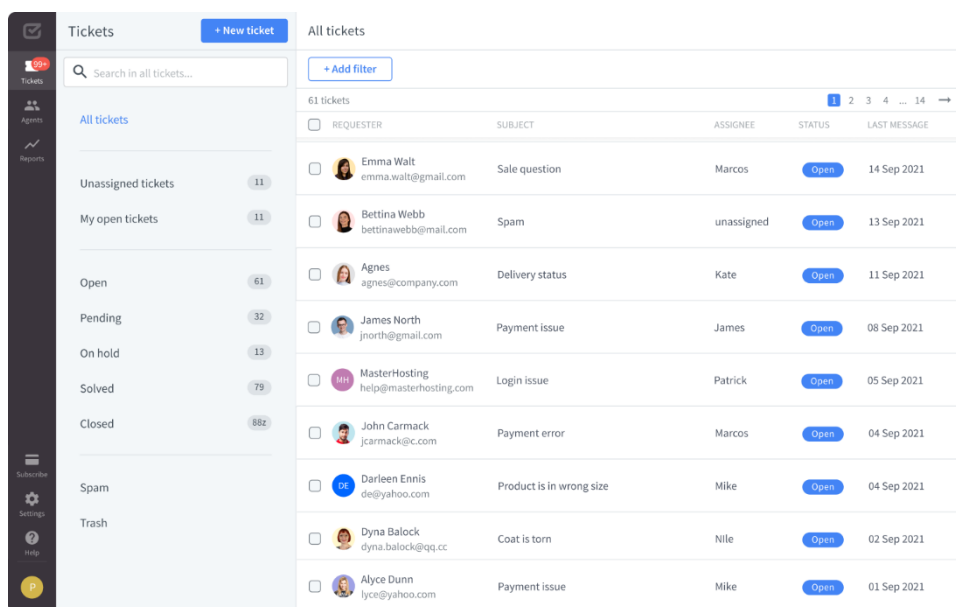


MOCK UP (sito web)

MENU OPERATORE



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



PROJECT CHARTER

Generale

Progetto Help Desk		Versione	
Cliente: IIS Marconi Pieralisi			
Data inizio:12/06/2024		Data fine:09/05/2025	
OBIETTIVI			
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.			
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			
Progetto Software Programma di sviluppo			
VINCOLI E DIPENDENZE			
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.			
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 Progettazione: Mockup e WBS Esecuzione: realizzazione codice Esecuzione: realizzazione interfaccia grafica		
MILESTONE		
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 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		
Progetto Software Programma di sviluppo		
VINCOLI E DIPENDENZE		
Vincoli: Disponibilità di risorse hardware/software adeguate e ambiente di sviluppo operativo. Dipendenze: Collaborazione con stakeholder per la definizione dei requisiti.		
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		
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	
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.	
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <p>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.</p>	
DOUMENTI DI RIFERIMENTO E ALLEGATI	
<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<ul style="list-style-type: none"> • Project Manager: Prof. Luca Fabbracci <ul style="list-style-type: none"> ◦ Responsabile della pianificazione, del controllo e della gestione complessiva del progetto. • Team di sviluppo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Sviluppatore 1: ◦ Sviluppatore 2: ◦ Sviluppatore 3: • Team di testing: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tester 1: ◦ Tester 2: • Team di formazione: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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		Strutturazione delle competenze richieste per ogni ruolo.	
Database centralizzato		Creazione e aggiornamenti periodici delle competenze.	
Strumenti di valutazione		Monitoraggio continuo delle competenze e delle prestazioni.	
Documentazione tecnica		Formazione continua e miglioramento delle capacità operative.	
MILESTONE			
Analisi delle Competenze		Identificazione, categorizzazione e mappatura delle competenze attuali.	
Sviluppo della Struttura di Gestione		Creazione di un sistema per l'aggiornamento continuo e strumenti di valutazione.	
Validazione e Testing		Test delle funzionalità e raccolta feedback.	
Rilascio e Monitoraggio		Integrazione nel sistema HelpDesk e aggiornamenti periodici.	
VINCOLI E DIPENDENZE			
Piattaforma centralizzata		Necessità di una piattaforma per la gestione delle competenze.	
Partecipazione utenti		Raccolta e validazione attiva dei dati.	
Sicurezza		Controlli per proteggere le informazioni sulle competenze.	
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	Definite da Romagnoli e Sabbatini.
Manuali di formazione	Supporto per l'uso del sistema.
Report di valutazione	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.</p> <p>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 commentoattivit�a.php containerCommentiTicket.php rqstCommentoTicket.inc.php rqstCommentoAttivit�a.inc.php	
AUTORIZZAZIONE: Cliente	DATA: 08/03/2025