**ANALISI DEI REQUISITI DEL PROGETTO “TICKETING AZIENDALE”**

**Requisiti Funzionali:**

**1. Storicità del Ticket:**

* **Descrizione:** Il sistema deve registrare e conservare la storicità di ciascun ticket.
* **Funzionalità:**
  + Registro completo delle azioni, conversazioni, allegati e risoluzioni precedenti associate a ciascun ticket.

**2. Apertura Ticket tramite Email:**

* **Descrizione:** I clienti devono poter aprire un ticket tramite email.
* **Funzionalità:**
  + Possibilità di inviare una email con informazioni dettagliate per aprire un nuovo ticket.

**3. Apertura Ticket da Parte dei Dipendenti:**

* **Descrizione:** I dipendenti devono poter aprire un ticket per conto di un cliente.
* **Funzionalità:**
  + Interfaccia dedicata ai dipendenti per aprire e gestire i ticket a nome dei clienti.

**4. Categorizzazione dei Ticket:**

* **Descrizione:** Consentire agli utenti di categorizzare i ticket in base alla natura del problema, alla priorità o ad altri criteri.
* **Funzionalità:**
  + Categorie predefinite o personalizzabili.
  + Assegnazione di priorità ai ticket.

**5. Interfaccia Utente Intuitiva:**

* **Descrizione:** Fornire un'interfaccia utente intuitiva e facile da usare per utenti finali, tecnici del help desk e amministratori del sistema.
* **Funzionalità:**
  + Design intuitivo e navigazione agevole.
  + Pannello di controllo personalizzabile.

**6. Escalation dei Ticket:**

* **Descrizione:** Implementare procedure di escalation automatica per i ticket critici o non risolti.
* **Funzionalità:**
  + Definizione di regole di escalation.
  + Notifiche automatiche ai manager o responsabili designati.

**7. Monitoraggio dei Tempi di Risposta:**

* **Descrizione:** Fornire un sistema di monitoraggio dei tempi di risposta.
* **Funzionalità:**
  + Visualizzazione dei tempi di risposta per ciascun ticket.
  + Notifiche per i ticket gestiti oltre i limiti di tempo prestabiliti.

**8. Strumenti di Reporting e Analisi:**

* **Descrizione:** Fornire strumenti avanzati per generare report e analizzare i dati dei ticket.
* **Funzionalità:**
  + Creazione di report personalizzati.
  + Analisi delle prestazioni complessive del sistema.

**9. Notifiche di Stato:**

* **Descrizione:** Invio automatico di notifiche agli utenti finali per informarli sullo stato dei loro ticket.
* **Funzionalità:**
  + Notifiche di assegnazione, risoluzione o chiusura del ticket.
  + Personalizzazione delle preferenze di notifica.

**10. Documentazione e Supporto:**

* **Descrizione:** Fornire documentazione dettagliata e supporto agli utenti e agli amministratori del sistema.
* **Funzionalità:**
  + Accesso a manuali utente e guide.
  + Supporto online o tramite ticket dedicato.

**11. Archiviazione e Backup:**

* **Descrizione:** Implementare una robusta politica di archiviazione e backup dei ticket.
* **Funzionalità:**
  + Archiviazione automatica dei ticket risolti.
  + Backup regolari per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati.

**Requisiti Non Funzionali:**

**1. Usabilità:**

* **Descrizione:** L'interfaccia utente deve essere intuitiva e di facile utilizzo.
* **Criteri di Valutazione:**
  + Test di usabilità condotti dagli utenti finali.
  + Valutazioni dell'ergonomia dell'interfaccia.

**2. Performance:**

* **Descrizione:** Il sistema deve garantire tempi di risposta rapidi.
* **Criteri di Valutazione:**
  + Monitoraggio delle prestazioni in ambienti di utilizzo simulato.
  + Analisi della velocità di caricamento delle pagine.

**3. Sicurezza:**

* **Descrizione:** Garantire la sicurezza dei dati dei ticket.
* **Criteri di Valutazione:**
  + Implementazione di protocolli di crittografia.
  + Accesso autorizzato solo agli utenti autorizzati.

**4. Scalabilità:**

* **Descrizione:** Il sistema deve essere in grado di gestire un numero crescente di ticket.
* **Criteri di Valutazione:**
  + Analisi delle prestazioni con un aumento del carico di lavoro.

**Requisiti di Sistema:**

**1. Piattaforme Supportate:**

* **Descrizione:** Il sistema deve essere compatibile con diverse piattaforme.
* **Requisiti:**
  + Supporto per browser web comuni (Chrome, Firefox, Safari).
  + Accesso da dispositivi mobili (responsività).

**2. Integrazione con Sistemi Esterni:**

* **Descrizione:** Il sistema deve integrarsi con altri sistemi aziendali.
* **Requisiti:**
  + API per integrazione con gestione delle risorse umane, inventario, autenticazione, etc.

**3. Supporto Multicanale:**

* **Descrizione:** Consentire ai clienti di inviare ticket attraverso diversi canali.
* **Requisiti:**
  + Accesso tramite web, email, chat e telefono.
  + Gestione unificata di tutte le richieste.

**4. Integrazione Intelligenza Artificiale/Machine Learning:**

* **Descrizione:** Utilizzare tecnologie di intelligenza artificiale per ottimizzare il sistema.
* **Requisiti:**
  + Implementazione di funzionalità come chatbot, smistamento preventivo dei ticket, suggerimenti di risoluzione.

**Attuali Criticità:**

**1. Mancata Notifica:**

* **Descrizione:** I dipendenti devono accedere al portale per visualizzare i nuovi ticket.
* **Soluzione Proposta:**
  + Implementare notifiche automatiche via email o all'interno del sistema.

**2. Gestione Storico Incompleta:**

* **Descrizione:** Il ticket mostra solo la prima segnalazione e la soluzione, mancando stati intermedi.
* **Soluzione Proposta:**
  + Registrazione dettagliata di tutte le fasi del processo di gestione del ticket.

**3. Interfaccia Non Chiara:**

* **Descrizione:** L'interfaccia attuale è poco chiara.
* **Soluzione Proposta:**
  + Revisione dell'interfaccia utente con l'obiettivo di migliorare l'usabilità e la chiarezza.

**Deliverables:**

**Fase di Analisi:**

* Stima dei tempi con produzione di diagrammi di Gantt.
* Stima dei costi.
* Identificazione e valutazione dei rischi.

**Fase di Progettazione Flusso:**

* Condivisione dell'idea progettuale tramite sketch a mano o mock-up.
* Condivisione dell'idea architetturale.

**Fase di Sviluppo:**

* Realizzazione di un portale ticket completamente utilizzabile.