**1 Introduzione**

* 1. **Obiettivi del progetto**

Il progetto descritto in questo documento ha come scopo il revamping di un sistema informativo già esistente in grado di fornire all’azienda “Limonta Informatica S.p.A.” (d’ora in avanti identificata come il “Committente”) una gestione automatizzata dei ticket per clienti e colleghi.

**1.2 Contesto e Obiettivi di Alto Livello**

Limonta Informatica mira a migliorare l'efficienza e l'esperienza degli utenti attraverso un completo revamping del sistema di ticketing interno. L'obiettivo è implementare un nuovo portale di ticketing che ottimizzi la gestione delle richieste di assistenza, riducendo i tempi di risposta e rafforzando la collaborazione interna.

**1.3** **Target di Riferimento**

Il sistema di ticketing coinvolge dipendenti interni e clienti esterni, che devono poter aprire e gestire i ticket in modo intuitivo e efficiente.

**1.4** **Descrizione dell’AS-IS**

Descrizione dell’AS-IS: Le Funzionalità: Attualmente, il sistema consente l'apertura e la gestione dei ticket tramite e-mail e portale web, con limitate funzionalità di visualizzazione e gestione.

Descrizione dell’AS-IS: Le Tecnologie: Il sistema attuale è basato su Java Enterprise e DB2/400.

* 1. **Attori coinvolti**
* Limonta Informatica S.p.A.
* Studenti ISS Jean Monnet
  1. **Analisi dei requisiti fondamentali**

**Mantenere la storicità del ticket:**

Obiettivo: Garantire la registrazione completa delle attività associate a ciascun ticket.

Analisi: Questo requisito sottolinea l'importanza di conservare un registro dettagliato, che includa azioni, conversazioni, allegati e risoluzioni precedenti. Ciò favorisce la trasparenza e agevola il contesto per i futuri interventi.

**Possibilità di aprire un ticket tramite mail:**

Obiettivo: Consentire ai clienti di aprire ticket attraverso e-mail.

Analisi: Introduce un canale aggiuntivo per la creazione di ticket, migliorando l'accessibilità e la comodità per i clienti che preferiscono comunicare tramite e-mail.

**Possibilità ai dipendenti di aprire un ticket per conto di un cliente:**

Obiettivo: Consentire ai dipendenti di agire a nome dei clienti nella creazione di ticket.

Analisi: Questo requisito può essere utile quando i clienti incontrano difficoltà tecniche o preferiscono delegare la creazione di ticket al personale interno.

**Categorizzazione dei Ticket:**

Obiettivo: Consentire la classificazione dei ticket in base a vari criteri.

Analisi: La categorizzazione facilita la gestione e l'assegnazione efficiente delle richieste, contribuendo a una risoluzione più rapida e organizzata.

**Interfaccia Utente Intuitiva:**

Obiettivo: Fornire un'interfaccia utente facile da utilizzare.

Analisi: Un'interfaccia intuitiva riduce la curva di apprendimento e migliora l'esperienza complessiva degli utenti, inclusi clienti, tecnici del help desk e amministratori.

**Escalation dei Ticket:**

Obiettivo: Implementare procedure automatiche di escalation per i ticket critici o non risolti.

Analisi: Garantisce che le richieste più urgenti o complesse siano portate all'attenzione dei manager o dei responsabili, migliorando i tempi di risoluzione.

**Monitoraggio dei Tempi di Risposta:**

Obiettivo: Monitorare i tempi di gestione dei ticket.

Analisi: Fornisce un meccanismo per garantire che le richieste siano trattate entro i limiti temporali stabiliti, migliorando la soddisfazione del cliente.

**Strumenti di Reporting e Analisi:**

Obiettivo: Fornire strumenti avanzati per generare report e analizzare i dati dei ticket.

Analisi: Questo requisito supporta la valutazione delle prestazioni del sistema e fornisce insight per miglioramenti futuri.

**Notifiche di Stato:**

Obiettivo: Inviare automaticamente notifiche agli utenti finali sullo stato dei loro ticket.

Analisi: Migliora la comunicazione e l'esperienza del cliente, tenendoli informati sul progresso delle loro richieste.

**Documentazione e Supporto:**

Obiettivo: Fornire documentazione dettagliata e supporto.

Analisi: Garantisce che gli utenti e gli amministratori abbiano accesso a risorse informative e assistenza per un utilizzo efficace del sistema.

**Archiviazione e Backup:**

Obiettivo: Implementare una politica di archiviazione e backup robusta.

Analisi: Assicura l'integrità e la disponibilità a lungo termine dei dati, proteggendo contro la perdita di informazioni critiche.

In sintesi, questi requisiti mirano a creare un sistema completo e ben gestito per la gestione dei ticket, con un'enfasi particolare sulla tracciabilità, l'accessibilità, l'efficienza e il supporto informativo.

* 1. **Analisi dei requisiti non fondamentali**

**Regole di Routing Automatico:**

Obiettivo: Implementare regole automatiche per indirizzare i ticket alle persone o ai gruppi appropriati basandosi sulle categorie o parole chiave.

Analisi: Questa funzionalità automatizza il processo di assegnazione, migliorando l'efficienza operativa e garantendo che le richieste siano indirizzate rapidamente agli operatori più competenti.

**Integrazione con Sistemi Esterni:**

Obiettivo: Consentire l'integrazione con altri sistemi aziendali (gestione risorse umane, inventario, autenticazione) per una gestione più completa dei ticket.

Analisi: L'integrazione favorisce una visione consolidata delle informazioni, migliorando la coerenza e riducendo la necessità di operazioni manuali ripetitive.

**Supporto Multicanale:**

Obiettivo: Consentire ai clienti di inviare ticket attraverso diversi canali (web, e-mail, chat, telefono) e gestire tutte le richieste in un'unica piattaforma.

Analisi: Migliora l'accessibilità e la flessibilità per i clienti, consentendo loro di utilizzare il canale preferito per comunicare le richieste, mentre il sistema centralizzato semplifica la gestione interna.

**Integrazione Intelligenza Artificiale/Machine Learning:**

Obiettivo: Elaborare proposte che utilizzino intelligenza artificiale e machine learning per ottimizzare il sistema (chatbot, smistamento preventivo dei ticket, suggerimenti di risoluzione).

Analisi: L'implementazione di tecnologie avanzate consente una gestione più efficiente delle richieste, riducendo il carico di lavoro manuale. Chatbot e suggerimenti di risoluzione possono migliorare l'esperienza del cliente e accelerare il processo decisionale.