

Progetto: Assistenza online

Un gruppo di studenti, da poco diplomatisi nel nostro istituto decidono di mettere a frutto ciò che hanno appreso negli anni per crearsi un'attività che li aiuti inizialmente a contribuire al pagamento delle spese per gli studi universitari, ma che in futuro, con un aumento di competenze e una maggiore specializzazione, potrà diventare una vera e propria attività lavorativa.

L'idea è quella di creare un sito di assistenza su problematiche software e hardware. I clienti che richiedono l'assistenza, dovranno registrarsi sul sito, inserendo le loro generalità, tra cui il codice fiscale ed eventualmente la Partita Iva, se desiderano ricevere la fattura per il servizio ricevuto, nonché i dati della carta di credito.

Le tipologie di intervento vengono classificate in base a parametri generali che ne definiscono il costo.

Il sito presenta una sezione faq in cui verranno pubblicate le risposte a problematiche comuni e di interesse generale, che man a mano si presentano.

Una sezione di assistenza vera e propria in cui gli utenti, registrati, aprono un tagliando di assistenza, selezionando se si tratti di una problematica software o hardware e inserendo una descrizione della problematica, con un livello di urgenza da scegliere fra alto, medio, basso.

L'assistenza può essere fornita via chat e/o mediante strumenti di tele assistenza, nel caso si rendesse necessario un intervento diretto sul computer del cliente.

Il cliente in ogni caso riceverà una notifica nella sua area riservata e contemporaneamente una mail, entro le 24 ore dall'invio della richiesta. Nella notifica verrà concordata la finestra temporale per l'avvio della chat di assistenza.

Il sito dovrà essere fruibile in due lingue ita/eng.

Decidono quindi di affittare un locale per realizzare la sede operativa, con alcune postazioni di lavoro e la sala server con tutte le infrastrutture del caso.

Inoltre gli operatori fuori sede dovranno poter condividere le risorse della intranet della sede operativa ed inoltre dovranno poter essere localizzati tramite una mappa al fine di individuare quello più vicino ad un'eventuale richiesta di assistenza che necessiti un intervento in loco.

Sulla base della realtà di interesse descritta, lo studente risponda alle seguenti richieste.

Esporre in linea generale un possibile progetto di tutta l'infrastruttura di rete focalizzando l'attenzione sulle seguenti richieste :

discutere una possibile soluzione sia software che hardware per la localizzazione di ogni operatore mobile in una mappa motivando le scelte e analizzando le problematiche.

Realizzare:

- lo schema E/R della base di dati su cui lavora il sito
- lo schema del sito web, che evidenzia l'area sotto sessione riservata
- implementare le pagine di accesso alle aree riservate dell'utente e dei tre soci