



## Progetto Tecnologie Web - 2025/2026

Tema del progetto: **HelpDesk**, Assistenza e Gestionale Ticket.

Numero gruppo: 05

Nome gruppo: **I Fantastici 4**

Membri del Gruppo:

- Mattia Letteriello - 0612709896
- Jonathan Punzo - 0612709551
- Antonia Lucia Lamberti - 0612709504
- Valentino Potapchuk - 0612709983

### Executive Summary

Data la possibilità di scegliere liberamente il tema del progetto, abbiamo deciso di volerci cimentare nella realizzazione di una piattaforma web volta a risolvere una delle problematiche più comuni nelle aziende: la gestione inefficiente del supporto clienti. L'obiettivo è quello di ottimizzare il rapporto Provider-Customer attraverso un HelpDesk, basato sulla logica dei ticket, rendendo il processo di assistenza estremamente più fluido ed efficiente

L'idea ci ha attirato fin da subito poiché sappiamo quanto possa essere frustrante affidarsi ad un servizio, ed avere difficoltà a mettersi in contatto con chi lo fornisce.

L'idea prende ispirazione da una realtà vicina a noi che è **HelpDesk-Unisa**.

Dunque come prima cosa, per iniziare la progettazione con lo scenario più convincente possibile, abbiamo immaginato che un'azienda bussasse alla nostra porta, chiedendoci di realizzare uno degli HelpDesk più moderni e funzionali che avesse mai visto.

In sintesi, l'obiettivo del progetto è quello di:

Realizzare una piattaforma web semplice ed intuitiva, che permetta il contatto diretto tra cliente e fornitore mediante l'utilizzo di ticket.

Ogni utente registrato potrà aprirne uno, specificando: Oggetto del problema, Categoria e Priorità, con la possibilità di fornire una descrizione dettagliata arricchita dall'upload di allegati a supporto.

Al contempo l'amministratore, che avrà privilegi diversi a differenza dell'utente registrato, potrà visualizzare, prendendo in carico, ogni ticket.

L'interazione tra le parti avverrà mediante apposita chat, presente all'interno della scheda del ticket.

## Descrizione preliminare del contenuto

Il sito web dunque, sarà strutturato secondo una triplice possibilità di interazione, a seconda della tipologia di utente, i quali sono suddivisi in:

- Amministratore
- Utente registrato
- Utente non registrato (visitatore)

La pagina principale, prima di effettuare il login alla piattaforma, prevede la presenza delle FAQ(Frequently Asked Question), messe a disposizione degli utenti non registrati, che non potranno, ovviamente, interagire tramite l'apertura di un ticket.

Dalla pagina principale sarà possibile accedere alla sezione di Login/Registrazione.

Una volta effettuato l'accesso alla propria area privata la visualizzazione dei contenuti varierà tra :

- Amministratore: Il quale potrà navigare nella dashboard iniziale del profilo, dalla quale è possibile avere un riassunto generale dello stato dei ticket come:
  - Cronologia dei ticket aperti negli ultimi 7 giorni
  - Stato (in percentuale) dei ticket → In lavorazione, Risolti, Archiviati
  - Attività in tempo reale → Ticket totali aperti e numero di utenti registrati
  - Ultimi aggiornamenti → Ultimi 5 ticket aperti
  - Azioni rapide

Inoltre tramita apposita sidebar, l'admin potrà navigare tra i servizi messi a disposizione come:

- Tutti i ticket → elenco di tutti i ticket
- Ticket chiusi → elenco di tutti i ticket chiusi
- Utenti → elenco di tutti gli utenti registrati e di tutti gli admin
- Chi siamo → pagina che mostra il team di creazione del sito

Per ogni ticket l'admin potrà accedere all'apposita schermata, con la possibilità di poter modificare lo stato o di lasciare eventuali aggiornamenti tramite chat. La chat sarà disponibile, ambo le parti, fin quando l'amministratore non modificherà lo stato del ticket in “**CHIUSO**”.

- Utente registrato: Analogamente anche l'utente, dopo aver fatto l'accesso alla propria area privata, potrà navigare all'interno della propria dashboard, in particolare avrà a disposizione:
  - Cronologia dei **propri** ticket aperti negli ultimi 7 giorni
  - Stato (in percentuale) dei ticket → In lavorazione, Risolti, Archiviati
  - Attività in tempo reale → Ticket in attesa di essere risolti e numero di ticket archiviati
  - Ultimi aggiornamenti → Ultimi 5 ticket aperti
  - Azioni rapide

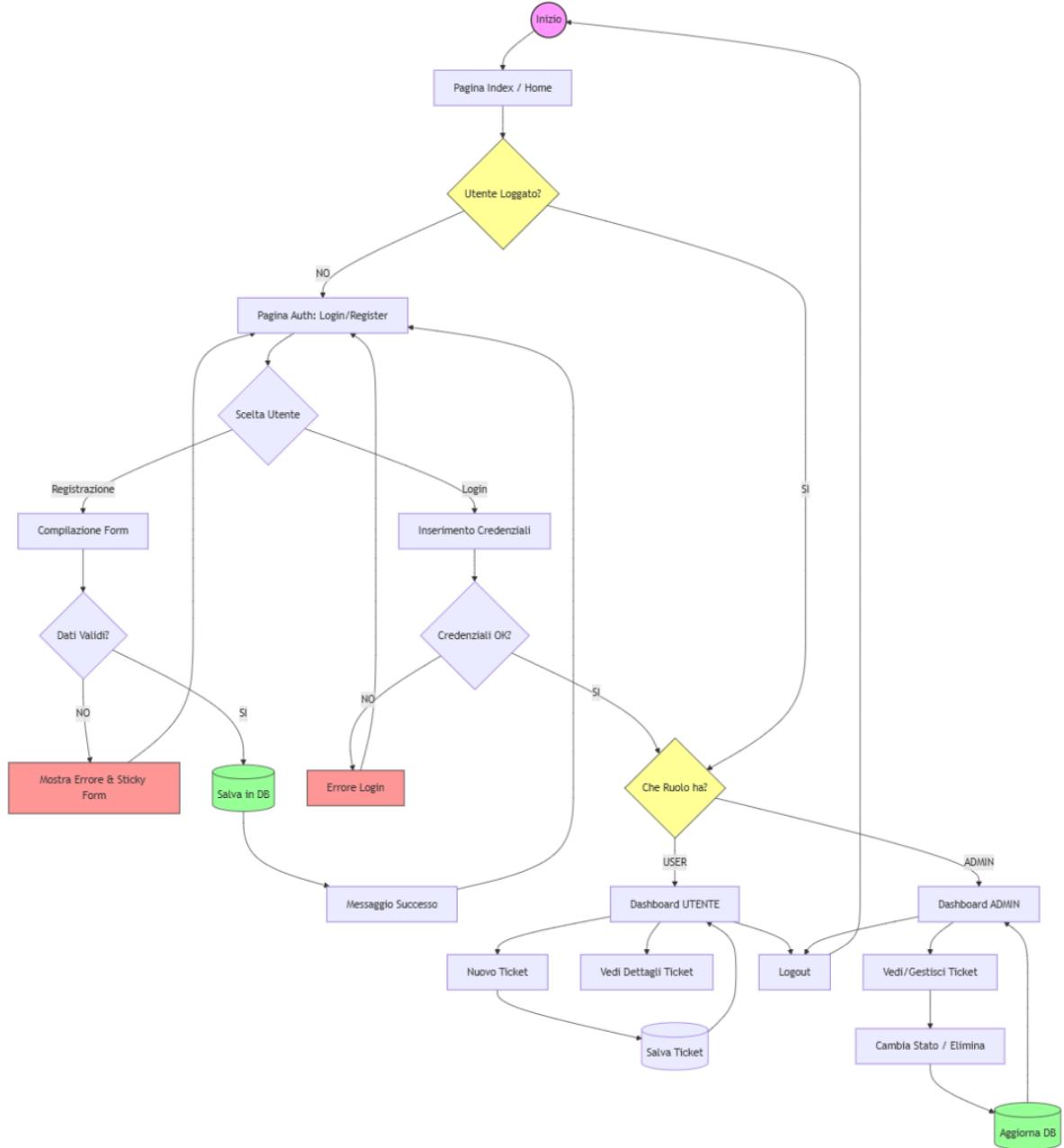
Anche l'utente potrà usufruire di ulteriori vantaggi, accedendovi tramite sidebar, in particolare:

- Crea ticket → Form per l'apertura di un nuovo ticket
- I miei ticket → Elenco,personale, di tutti i ticket aperti
- Community ticket → Elenco di tutti i ticket pubblici
- Ticket chiusi → Elenco, personale, di tutti i ticket chiusi
- Chi siamo → pagina che mostra il team di creazione del sito

# Progettazione

## 1. Wireframe & Wireflow

Vista Logica ad alto livello



Vista Logica di dettaglio

Aprire nella medesima cartella i seguenti file:

[pdf](#) WireFlow user.pdf

[pdf](#) WireFlow ADMIN.pdf (NB: la scelta di allegare separatamente i file nasce dall'esigenza di preservarne la qualità)

## 2. Fogli di stile esterni

Progetto-Tecnologie-Web:  
→  style.css (foglio di stile principale)

Il foglio di stile CSS (Cascading Style Sheet) rappresenta il cuore dell'identità visiva del nostro progetto, definendo l'intera user experience della piattaforma. La sua progettazione è stata guidata coerentemente agli obiettivi prefissati, ovvero il desiderio di realizzare una piattaforma moderna, minimal al punto giusto e reattiva.

Dal punto di vista organizzativo, il file è strutturato secondo un approccio modulare, ovvero delle sezioni in cui viene gestito lo stile di ogni singola macro-funzionalità.

Il punto di forza principale è l'alto riutilizzo delle implementazioni già effettuate, ampiamente visibile nelle prime righe tramite l'utilizzo delle variabili globali, ma non solo, degno di nota è anche l'approccio al layout "no-scrolling" secondo il quale l'interfaccia è stata costruita per occupare stabilmente il 100% dello schermo, delegando lo scorrimento alle aree interne che contengono i dati, come tabelle o liste di messaggi.

## 3. Database

La persistenza dei dati è affidata a un database relazionale (PostgreSQL). L'interazione tra il sito e il database avviene tramite l'estensione fornita da PHP : `pg_connect`, configurata in modo da stabilire una connessione TCP/IP sicura verso l'host locale, utilizzando i seguenti parametri di connessione:

- **Indirizzo Server** : 127.0.0.1 (LocalHost)
- **Porta**: 5432 (Default PostgreSQL)
- **Nome del Database**: gruppo\_ifantastic4
- **Nome Utente**: www
- **Password**: www

L'organizzazione dei dati è suddivisa in quattro entità principali:

- Tabella `users` (Gestione utenti) : Il cuore del sistema di autenticazione, oltre alle credenziali di accesso (email univoca e crittografia della password), gestisce il controllo degli accessi sulla base dei ruoli definiti `admin` e `user`

Showing rows: 1 to 5							Page No:	1	of 1	«	»	»»
	<code>id</code> [PK] integer	<code>name</code> character varying (100)	<code>email</code> character varying (100)	<code>password</code> character varying (255)	<code>role</code> character varying (20)	<code>created_at</code> timestamp without time zone						
1	1	Admin	admin@test.com	\$2b\$10\$6id4I3CIXFfNSPxdQF6AHuckK5gpFUT.aXMKCb.KMexBRocb3EJZ...	admin	2026-01-27 12:17:54.531987						
2	2	Jonathan	jojo@test.com	\$2b\$10\$6id4I3CIXFfNSPxdQF6AHuckK5gpFUT.aXMKCb.KMexBRocb3EJZ...	user	2026-01-27 12:17:54.531987						
3	3	Mattia	mattia@test.com	\$2b\$10\$6id4I3CIXFfNSPxdQF6AHuckK5gpFUT.aXMKCb.KMexBRocb3EJZ...	user	2026-01-27 12:17:54.531987						
4	4	Antonia	antonia@test.com	\$2b\$10\$6id4I3CIXFfNSPxdQF6AHuckK5gpFUT.aXMKCb.KMexBRocb3EJZ...	user	2026-01-27 12:17:54.531987						
5	5	Valentino	vale@test.com	\$2b\$10\$6id4I3CIXFfNSPxdQF6AHuckK5gpFUT.aXMKCb.KMexBRocb3EJZ...	user	2026-01-27 12:17:54.531987						

(Esempio di vista tabellare in pgAdmin)

- Tabella **tickets** : entità centrale di tutto il sistema, che si occupa di memorizzare tutte le informazioni relative alle richieste di supporto, inclusi titolo, descrizione, categoria e priorità

	<b>id</b> [PK] integer	<b>user_id</b> integer	<b>title</b> character varying (100)	<b>description</b> text	<b>priority</b> character varying (20)	<b>status</b> character varying (20)	<b>category</b> character varying (50)
1	1	2	Problema CSS Safari	Le icone della navbar risultano disallineate su browser Safari mobile.	medium	open	Software
2	2	2	Licenza Adobe Scaduta	Mi serve il rinnovo della licenza per completare i mockup.	high	closed	Account
3	3	3	Errore 500 API	L'endpoint di login restituisce errore server interno randomico.	urgent	open	Software
4	4	3	Tastiera difettosa	Alcuni tasti rimangono incastriati, impossibile programmare velocemente.	low	open	Hardware
5	5	4	Connessione DB lenta	Le query sul database di staging impiegano più di 3 secondi.	high	open	Software
6	6	4	Accesso VPN negato	Le mie credenziali non funzionano più per l'accesso remoto.	urgent	open	Rete
7	7	5	Bug upload immagini	Se carico un PNG trasparente lo sfondo diventa nero.	medium	open	Software
8	8	5	Richiesta secondo moni...	Per gestire meglio il backend avrei bisogno di uno schermo aggiuntivo.	low	open	Hardware

(Esempio di vista tabellare in pgAdmin)

- Tabella **messages** (Cronologia chat) : gestisce la comunicazione **asincrona** tra admin e user. Ogni record è legato sia al ticket di riferimento (ticket id) che all'autore del messaggio (user\_id) , come evidenziato nel diagramma ER, così da poter ricostruire l'intera conversazione ogni qual volta ce ne sia necessità. L'eliminazione di un ticket, comporta la pulizia automatica di tutti i messaggi associati a quel ticket.

	<b>id</b> [PK] integer	<b>ticket_id</b> integer	<b>user_id</b> integer	<b>message</b> text	<b>created_at</b> timestamp without time zone
1		1	9	3	ok
2		2	3	Buongiorno, come procede?	2026-01-28 10:37:11.486041

(Esempio di vista tabellare in pgAdmin)

- Tabella **faqs** : tabella di supporto che contiene le coppie domanda-risposta più frequenti, utilizzata per fornire un servizio di assistenza rapida agli utenti non autenticati.

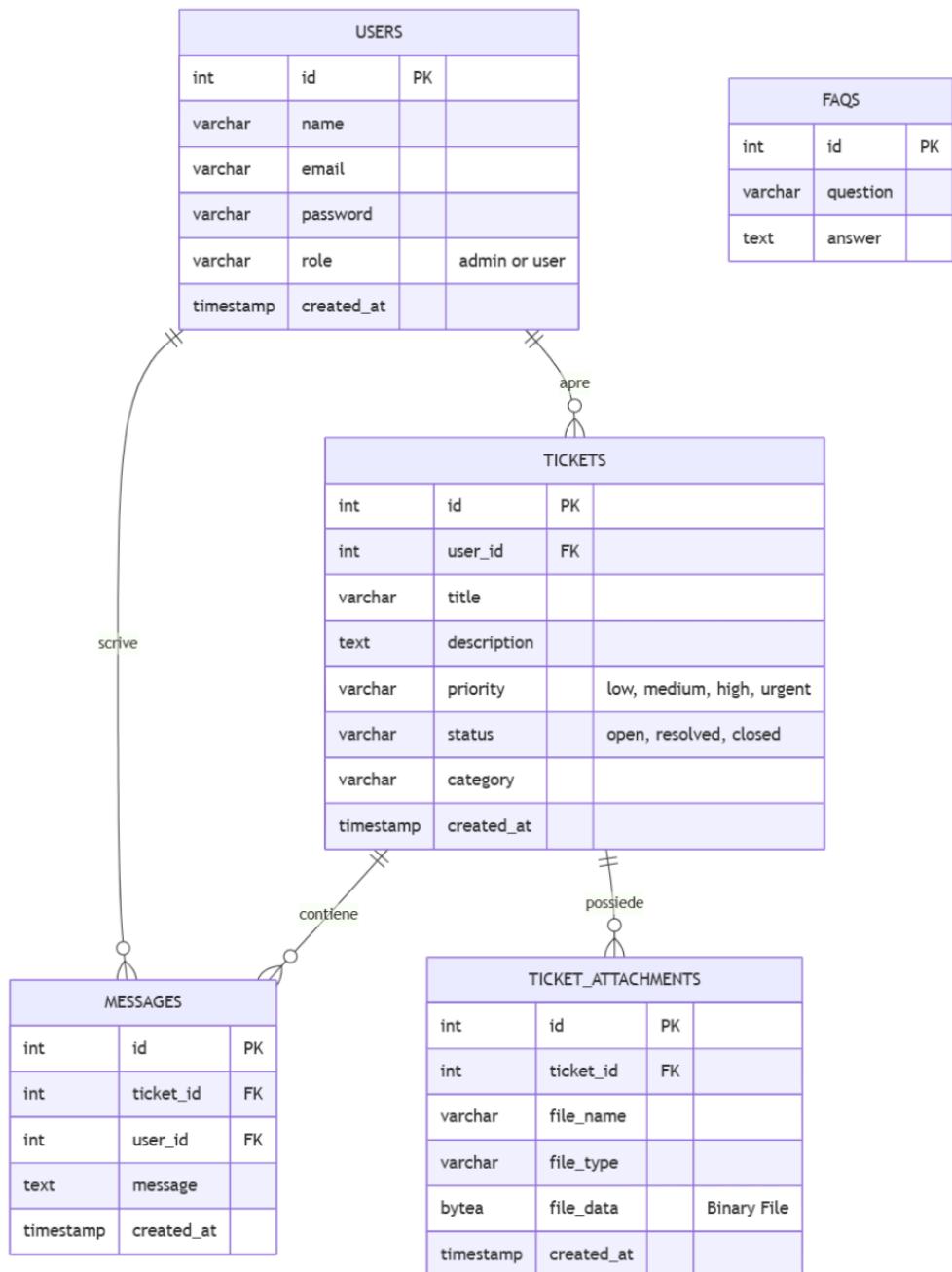
	<b>id</b> [PK] integer	<b>question</b> character varying (255)	<b>answer</b> text
1	1	Come posso registrarmi?	Clicca sul pulsante Accedi/Registrati in alto a destra.
2	2	Che formati di file accettate?	Accettiamo immagini (JPG, PNG) e PDF.
3	3	Non ricordo le credenziali come posso recuperar...	Puoi invaci una mail alla seguente casella postale : help@fantastici4.it
4	4	Posso modificare un ticket dopo averlo inviato?	No, non è possibile modificare la descrizione originale. Tuttavia, puoi aggiungere dettagli o correzioni scrivendo un nuovo messaggio nella chat del ticket.
5	5	Quali sono i tempi di risposta?	Le tempistiche dipendono dalla priorità assegnata. Per le urgenze interveniamo subito, per le priorità medie o basse solitamente entro 24-48 ore.
6	6	Cosa significano gli stati del ticket?	APERTO: Segnalazione ricevuta. IN LAVORAZIONE: Un tecnico sta analizzando il problema. RISOLTO: Il problema è stato fixato. CHIUSO: La pratica è archiv...
7	7	Ho sbagliato categoria, cosa faccio?	Non preoccuparti. Se un amministratore nota che la categoria è errata (es. Hardware invece di Software), provvederà a gestirlo comunque o a reindirizzarlo...
8	8	C'è un limite per gli allegati?	Sì, per garantire le prestazioni del server ti chiediamo di caricare file di dimensioni contenute (max 5MB). Se necessario, usa formati compressi come ZIP.

(Esempio di vista tabellare in pgAdmin)

- Tabella **ticket\_attachments** : Gestisce l'archivio digitale di tutti i documenti che gli utenti inviano in allegato al momento dell'apertura di un ticket, il suo scopo è quello di memorizzare tre tipi di informazioni essenziali per ogni file: il contenuto (il file vero e proprio), l'identità ( il nome originale e il suo formato), il collegamento ( un riferimento preciso che lega, indissolubilmente, il file al ticket di appartenenza).

	<b>id</b> [PK] integer	<b>ticket_id</b> integer	<b>file_name</b> character varying (255)	<b>file_type</b> character varying (100)	<b>file_data</b> bytea	<b>created_at</b> timestamp without time zone
1		1	32 wireflow (1).pdf	application/pdf	[binary data]	2026-01-28 18:47:26.623128

## DIAGRAMMA E-R



## Descrizione del sito

### 📁 Progetto-Tecnologie-Web:

- 🐘 index.php (coordinatore delle pages)
- 🐘 db.php / logout.php / setup.php (Solo funzionalità nessuna grafica)
- 🐘 auth.php (duplice modalità di visualizzazione)

### → 📁 pages:

- 🐘 chi\_siamo.php
- 🐘 dashboard.php
- 🐘 landing.php
- 🐘 new\_ticket.php
- 🐘 ticket\_details.php
- 🐘 ticket\_list.php
- 🐘 user\_admin.php

❗ Le credenziali per accedere al sito sono le seguenti:

Email	Password	Ruolo
admin@test.com	admin	admin
mattia@test.com	admin	user
jojo@test.com	admin	user
antonia@test.com	admin	user
vale@test.com	admin	user

The screenshot shows the homepage of the iFantastici4 IT support platform. At the top, there is a navigation bar with the logo "iFantastici4" and two buttons: "Accedi" (Log In) and "Inizia Ora" (Start Now). The main title "Supporto IT Senza Confini." is prominently displayed in large blue text. Below it, a subtitle reads: "La piattaforma definitiva per gestire ticket e risolvere problemi alla velocità della luce." A purple button labeled "Apri la Dashboard →" invites users to start. Three key features are highlighted in boxes: "Velocità" (Fast), "Sicurezza" (Security), and "Analytics". The "Velocità" box states: "Ottimizzato per ridurre i tempi di attesa." The "Sicurezza" box states: "Dati criptati e backup automatici." The "Analytics" box states: "Statistiche dettagliate sulle performance." A large central callout box titled "Domande Frequenti" (FAQ) contains a list of frequently asked questions with expandable answers. The footer includes a copyright notice "© 2026 HelpDesk iFantastici4." and a button "Conosci il Team" (Get to know the team).

iFantastici4

Accedi Inizia Ora

# Supporto IT Senza Confini.

La piattaforma definitiva per gestire ticket e risolvere problemi alla velocità della luce.

Apri la Dashboard →

**Velocità**  
Ottimizzato per ridurre i tempi di attesa.

**Sicurezza**  
Dati criptati e backup automatici.

**Analytics**  
Statistiche dettagliate sulle performance.

## Domande Frequenti

Tutto quello che devi sapere.

8 FAQ

① Come posso registrarmi?

① Che formati di file accettate?

① Non ricordo le credenziali come posso recuperarle?

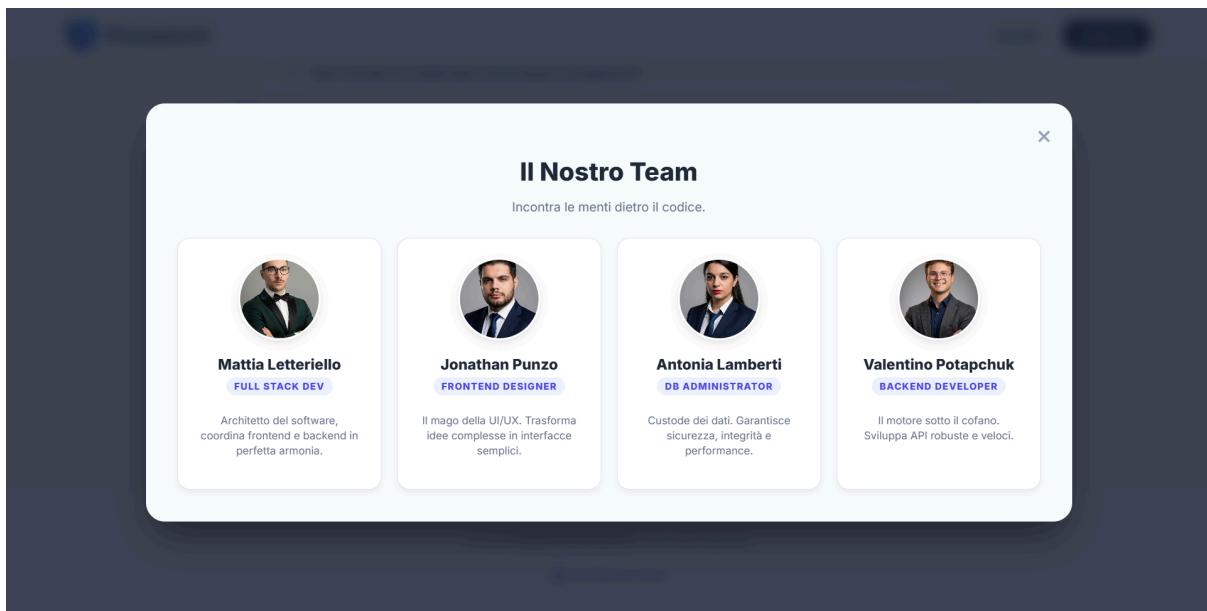
Puoi invarcì una mail alla seguente casella postale : help@ifantastici4.it

① Posso modificare un ticket dopo averlo inviato?

① Quali sono i tempi di risposta?

© 2026 HelpDesk iFantastici4.

Conosci il Team

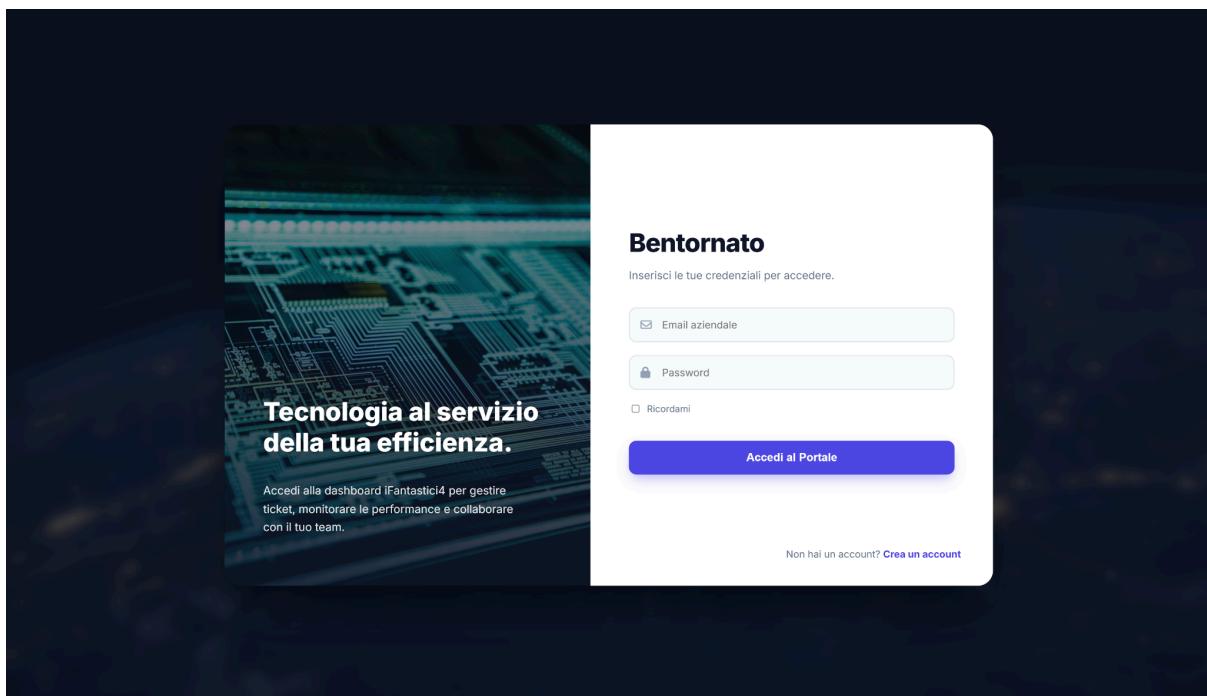


Questa schermata(1<sup>a</sup> Immagine), come affermato in precedenza, è la pagina di benvenuto, che viene visualizzata prima di effettuare il login, la quale mette a disposizione degli utenti non loggati la possibilità di poter leggere le FAQ.

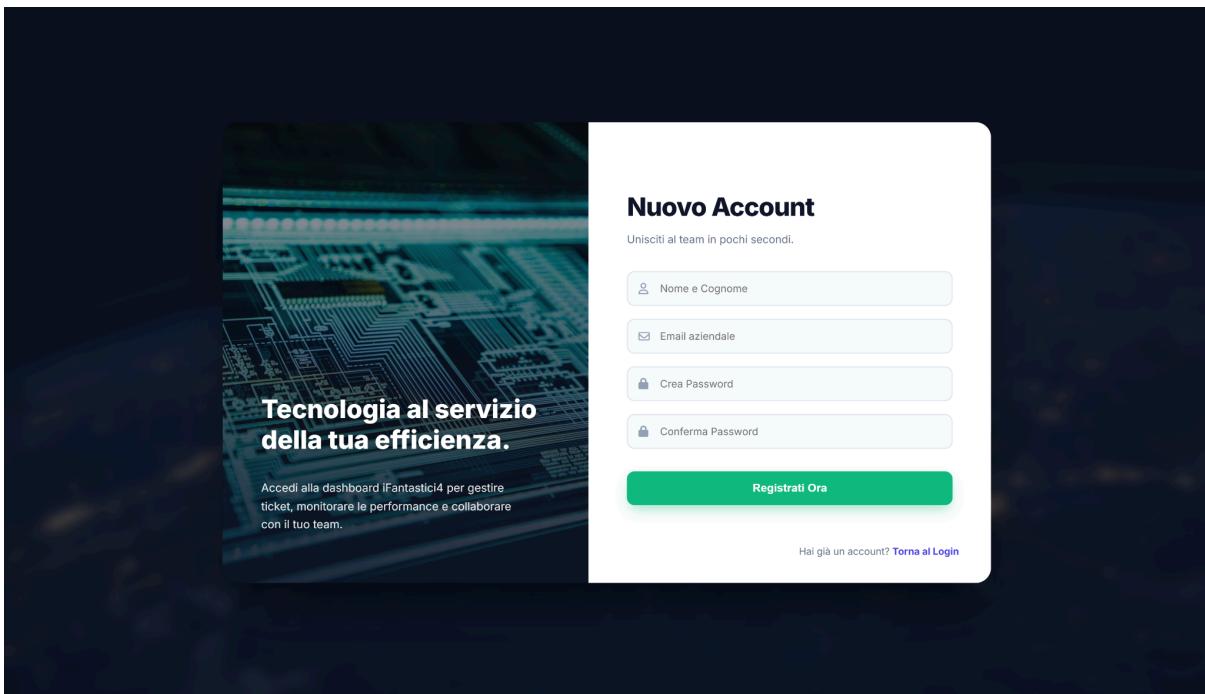
In alto a destra, invece, sono presenti i button che portano alla pagina di Login/Registrazione.

Sul fondo della pagina è presente il footer, che permette di visualizzare, tramite pop-up, la scheda del team di creazione del sito.

### auth.php → Login



## auth.php → Registrazione



Questa pagina, come facilmente deducibile, gestisce il form di login/registrazione, il tutto all'interno di una singola scheda, variando il comportamento, dinamicamente, a seconda del tipo di scelta effettuata.

Il sistema si occupa di verificare che i dati inseriti siano corretti:

- In fase di login, viene effettuata una validazione locale per verificare che i dati inseriti siano consoni (assenza di campi vuoti e formato email corretto), in tal caso il sistema si occuperà di interrogare il database per recuperare l'utente associato all'email indicata e, successivamente, di verificare la validità della password, confrontando l'hash crittografato con quello memorizzato. Se la password inserita non dovesse corrispondere verrà mostrato il relativo messaggio d'errore:

! **Credenziali errate.**

- In fase di registrazione, viene analogamente, effettuata una validazione locale per verificare che i dati inseriti siano consoni (assenza di campi vuoti, formato email corretto, lunghezza e uguaglianza password), in tal caso il sistema si occuperà di interrogare il database per effettuare l'inserimento del nuovo utente. In caso l'email dovesse risultare già registrata, il sistema non effettuerà la registrazione, mostrando il relativo messaggio d'errore:

! **Email già registrata.**



## USER EXPERIENCE

### dashboard.php

The dashboard.php page features a dark-themed header with the iFantastici logo and a greeting "Ciao, Mattia! 🎉". On the left, a sidebar includes links for Dashboard, Crea Ticket, I Miei Ticket, Community Ticket, Ticket Chiusi, and Chi Siamo, along with a Logout button. The main area is divided into several sections: "La tua Cronologia" (Ticket History) showing activity from January 22 to 28; "I tuoi Progressi" (Your Progress) with a 100% completion bar for "In Lavoro"; "Attività" (Activities) showing 3 pending tickets ("In Attesa") and 0 resolved ("Storico Risolti"); "Ultimi Aggiornamenti" (Recent Updates) listing three open tickets ("assssssss", "Errore 500 API", and "Tastiera difettosa"); and "Azioni Rapide" (Quick Actions) with buttons for creating a ticket, exporting a CSV report, and viewing the profile.

### new\_ticket.php

The new\_ticket.php page has a similar dark-themed header and sidebar to the dashboard. The main content is a "Nuova Segnalazione" (New Report) form. It includes fields for "OGGETTO" (Subject) with the placeholder "Es. Errore login...", "CATEGORIA" (Category) with "Software" selected, "PRIORITÀ" (Priority) with "Media" selected, "DESCRIZIONE" (Description) with the placeholder "Dettagli del problema...", and an "ALLEGATI" (Attachments) section with a file upload area labeled "Trascina File o clicca per sfogliare". Buttons at the bottom allow the user to "Annulla" (Cancel) or "Invia Ticket" (Send Ticket).

Dalla schermata “Crea Ticket” l’utente potrà aprire una nuova segnalazione, specificando: Oggetto, Categoria, Priorità, Descrizione del problema. Sarà inoltre possibile allegare uno o più file, purché venga rispettato il limite di grandezza di 4MB e che il file sia appartenente ad una di queste categorie : 'jpg', 'jpeg', 'png', 'pdf'.

## **ticket\_list.php → my\_tickets**

The screenshot shows the iFantastici4 ticket management system interface. On the left is a dark sidebar with the logo 'iFantastici4' and navigation links: Dashboard, Crea Ticket, I Miei Ticket (highlighted with a blue background), Community Ticket, Ticket Chiusi, Chi Siamo, and Logout. The main area has a light background. At the top right is a user profile icon with the letter 'M'. The title 'Ciao, Mattia!' is displayed with a small hand icon. Below it is a section titled 'I Miei Ticket Attivi' with the subtitle 'Le tue segnalazioni attualmente in corso.' A search bar with the placeholder 'Cerca...' is at the top right. A table lists eight active tickets:

ID	Oggetto	Autore	Priorità	Stato	Data	Azioni
#32	Aiuto non va	Mattia	High	• OPEN	28/01/2026	
#31	Aiuto questa cosa non va	Mattia	Urgent	• OPEN	28/01/2026	
#24	Tastiera diffettosa	Mattia	Low	• OPEN	28/01/2026	
#23	Ventola PC rumorosa	Mattia	Low	• OPEN	28/01/2026	
#21	Redis Pieno	Mattia	High	✓ RESOLVED	28/01/2026	
#19	Errore 500 API Login	Mattia	Urgent	✓ RESOLVED	27/01/2026	
#16	Update PHP 8.2	Mattia	Medium	• OPEN	26/01/2026	
#7	Cavo Ethernet rotto	Mattia	Low	✓ RESOLVED	20/01/2026	

This screenshot shows a filtered view of the ticket list. The search bar at the top right contains the keyword 'PHP'. The table below shows one ticket matching the search term:

ID	Oggetto	Autore	Priorità	Stato	Data	Azioni
#16	Update PHP 8.2	Mattia	Medium	• OPEN	26/01/2026	

(Esempio di ricerca filtrata tramite keyword)

Dalla schermata "I Miei Ticket" l'utente potrà visualizzare, in formato tabellare, lo stato e le informazioni significative di ogni ticket aperto, con la possibilità di filtrare la visualizzazione tramite l'apposita casella di ricerca situata nella parte alta della schermata.

Per accedere alla schermata di dettaglio, contenente la chat, sarà necessario cliccare sull'apposita icona presente nella colonna "Azioni".

## ticket\_details.php

The screenshot shows a ticket detail page for Ticket #29. The ticket is titled "Accesso FTP negato". The left sidebar has a dark theme with the logo "iFantastici4" and links like "Dashboard", "Crea Ticket", "I Miei Ticket", "Community Ticket", "Ticket Chiusi", "Chi Siamo", and "Logout". The main content area shows the ticket details:

- STATO ATTUALE:** OPEN
- AUTORE:** Jonathan (jojo@test.com)
- CATEGORIA & PRIORITÀ:** Rete • Urgent
- DATA CREAZIONE:** 28/01/2026 17:06
- DESCRIZIONE PROBLEMA:** Non riesco a caricare i nuovi asset sul server di staging.

On the right, there's a blue message bubble from an administrator: "Tu • 17:48 Ciao". At the bottom, there's a text input field "Scrivi una risposta..." and a blue send button with a paper airplane icon.

The screenshot shows a ticket detail page for Ticket #10. The ticket is titled "Licenza Adobe Scaduta". The left sidebar has a light theme with the same links as the previous screenshot. The main content area shows the ticket details:

- STATO ATTUALE:** CLOSED
- AUTORE:** Jonathan (jojo@test.com)
- CATEGORIA & PRIORITÀ:** Account • High
- DATA CREAZIONE:** 23/01/2026 17:36
- DESCRIZIONE PROBLEMA:** Mi serve rinnovo Photoshop urgente.

On the right, there are two messages from an administrator:

- "Admin (Staff) • 18:36: Ciao Jonathan, licenza rinnovata. Riavvia Creative Cloud."
- "Tu • 19:36: Perfetto, ora funziona. Grazie mille!"

At the bottom, a message says: "Questo ticket è chiuso. Non puoi rispondere." (This ticket is closed. You cannot respond.)

(Esempio di chat terminata dopo la chiusura del ticket)

Dalla schermata “Dettagli ticket”, l’utente potrà usufruire della chat diretta con gli amministratori, fin quando il ticket non sarà chiuso e, di conseguenza, la chat bloccata.

## **ticket\_list.php → Community**

The screenshot shows a user interface for managing tickets. On the left, there's a sidebar with a dark theme containing links like 'Dashboard', 'Crea Ticket', 'I Miei Ticket', 'Community Ticket' (which is highlighted), and 'Ticket Chiusi'. The main area has a header 'Ciao, Mattia!' with a small emoji. Below it, a section titled 'Community Ticket' displays a table of public tickets. The table columns are: ID, OGGETTO (Subject), AUTORE (Author), PRIORITÀ (Priority), STATO (Status), DATA (Date), and AZIONI (Actions). The data in the table is as follows:

ID	OGGETTO	AUTORE	PRIORITÀ	STATO	DATA	AZIONI
#9	assssssss	Mattia	High	● OPEN	27/01/2026	
#2	Licenza Adobe Scaduta	Jonathan	High	● OPEN	27/01/2026	
#3	Errore 500 API	Mattia	Urgent	● OPEN	27/01/2026	
#4	Tastiera difettosa	Mattia	Low	● OPEN	27/01/2026	
#1	Problema CSS Safari	Jonathan	Medium	● OPEN	27/01/2026	
#6	Accesso VPN negato	Antonia	Urgent	● OPEN	27/01/2026	
#7	Bug upload immagini	Valentino	Medium	● OPEN	27/01/2026	
#8	Richiesta secondo monitor	Valentino	Low	● OPEN	27/01/2026	
#5	Connessione DB lenta	Antonia	High	● OPEN	27/01/2026	

Dalla sezione “Community ticket”, l’utente potrà visualizzare l’andamento dei ticket dell’intera community, così da poter verificare preliminarmente se il problema riscontrato possa essere personale o magari comune a più utenti.

L’utente non proprietario di un ticket non potrà in nessun modo accedere alla scheda di dettaglio di quest’ultimo.

## **ticket\_list.php → Closed\_ticket**

The screenshot shows a user interface for managing tickets. The sidebar is identical to the previous one, with 'Community Ticket' still highlighted. The main area has a header 'Ciao, Jonathan!' with a small emoji. Below it, a section titled 'Archivio Ticket Chiusi' displays a table of closed tickets. The table columns are: ID, OGGETTO (Subject), AUTORE (Author), PRIORITÀ (Priority), STATO (Status), DATA (Date), and AZIONI (Actions). The data in the table is as follows:

ID	OGGETTO	AUTORE	PRIORITÀ	STATO	DATA	AZIONI
#2	Licenza Adobe Scaduta	Jonathan	High	● CLOSED	27/01/2026	

Dalla sezione “Ticket Chiusi”, l’utente potrà visualizzare l’intero listato dei propri ticket chiusi da parte degli amministratori, anche in questo caso sarà possibile filtrare la ricerca tramite l’apposito filtro situato al di sopra del listato.

## chi\_siamo.php

 iFantastici4

Ciao, Valentino! 🎉

Dashboard

MENU UTENTE

- Crea Ticket
- I Miei Ticket
- Community Ticket
- Ticket Chiusi

INFO

Chi Siamo

Logout

## Il Nostro Team

Siamo **iFantastici4**, un gruppo di sviluppatori appassionati dedicati a creare soluzioni web efficienti e scalabili. Il nostro obiettivo è semplificare il supporto tecnico attraverso un'interfaccia intuitiva e potente.



**Mattia Letteriello**  
FULL STACK DEV

Architetto del software e coordinatore del progetto. Si assicura che frontend e backend danzano in perfetta armonia.





**Jonathan Punzo**  
FRONTEND DESIGNER

Il mago della UI/UX. Trasforma requisiti complessi in interface pulite, accessibili e visivamente accattivanti.





**Antonia Lamberti**  
DB ADMINISTRATOR

Custode dei dati. Progetta schemi database ottimizzati garantendo integrità, sicurezza e performance delle query.





**Valentino Potapchuk**  
BACKEND DEVELOPER

Il motore sotto il cofano. Sviluppa API robuste e gestisce la logica di business server-side con precisione.





## ADMIN EXPERIENCE

### dashboard.php

**iFantastici4**

**Ciao, Admin! 🙌**

**A**

**Dashboard**

**AMMINISTRAZIONE**

- Tutti i Ticket
- ✓ Ticket Chiusi
- 👥 Utenti

**INFO**

- Chi Siamo

**Logout**

**Cronologia Ticket**  
Andamento ultimi 7 giorni

Data	Quantità
23 GEN	1
24 GEN	2
25 GEN	1
26 GEN	2
27 GEN	4
28 GEN	3
29 GEN	10

**Stato dei Ticket**  
Panoramica risoluzioni

Stato	Percorso (%)
In Lavorazione	45%
Risolti	29%
Archiviati	26%

**Attività**  
Info in tempo reale

**Ticket in Coda**  
Richiedono attenzione **14**

**Clienti Totali**  
Registrati al portale **4**

**Ultimi Aggiornamenti**

Oggetto	Autore	Stato	Dettagli
Admin ticket	Admin	● Aperto	>
Bug upload PNG	Valentino	● Aperto	>
Accesso FTP negato	Jonathan	● Aperto	>
Backup fallito	Antonia	● Aperto	>
Stampante inceppata	Valentino	● Aperto	>

**Azioni Rapide**  
Strumenti frequenti

- >Create Annuncio
- Export Report CSV
- Invite User

## ticket\_list.php → all\_tickets

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. On the left, there's a dark sidebar with the logo 'iFantastici4' and several navigation items: 'Dashboard', 'AMMINISTRAZIONE' (with 'Tutti i Ticket' selected), 'Ticket Chiusi', 'Utenti', 'INFO' (with 'Chi Siamo'), and 'Logout'. The main content area has a header 'Ciao, Admin!' with a small profile icon. Below it, a title 'Tutti i Ticket Attivi' indicates the view of open tickets. A search bar at the top right says 'Cerca...'. The main part is a table with columns: ID, OGGETTO, AUTORE, PRIORITÀ, STATO, DATA, and AZIONI. The table contains 8 rows of ticket data.

ID	OGGETTO	AUTORE	PRIORITÀ	STATO	DATA	AZIONI
#9	assssssss	Mattia	High	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#3	Errore 500 API	Mattia	Urgent	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#4	Tastiera difettosa	Mattia	Low	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#5	Connessione DB lenta	Antonia	High	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#1	Problema CSS Safari	Jonathan	Medium	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#7	Bug upload immagini	Valentino	Medium	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#8	Richiesta secondo monitor	Valentino	Low	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#6	Accesso VPN negato	Antonia	Urgent	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	

Analogamente, dalla schermata “Tutti i ticket” l’admin potrà visualizzare, in formato tabellare, lo stato e le informazioni significative di ogni ticket aperto, con la possibilità di filtrare la visualizzazione tramite l’apposita casella di ricerca situata nella parte alta della schermata.

Per accedere alla schermata di dettaglio, contenente la chat, sarà necessario cliccare sull’apposita icona presente nella colonna “Azioni”.

This screenshot shows the same ticket management interface, but with a search filter applied. In the search bar at the top right, the name 'Antonia' is typed. The resulting table shows a subset of tickets where the author is 'Antonia'.

ID	OGGETTO	AUTORE	PRIORITÀ	STATO	DATA	AZIONI
#28	Backup fallito	Antonia	Urgent	<span>• OPEN</span>	29/01/2026	
#25	Accesso VPN negato	Antonia	Urgent	<span>✓ RESOLVED</span>	29/01/2026	
#22	Monitoraggi Grafana down	Antonia	Medium	<span>• OPEN</span>	29/01/2026	
#15	Richiesta SSD esterno	Antonia	Medium	<span>• OPEN</span>	27/01/2026	
#12	Password scaduta	Antonia	Medium	<span>✓ RESOLVED</span>	25/01/2026	

(Esempio di ricerca filtrata tramite keyword)

## ticket\_details.php

The screenshot shows a ticket detail view for Ticket #30. The ticket is titled "Bug upload PNG". The current status is "RESOLVED". A message box at the top right says "Tu - 17:49 Ok, tutto risolto". The ticket details include:

- AUTORE:** Valentino (vale@test.com)
- CATEGORIA & PRIORITÀ:** Software • Medium
- DATA CREAZIONE:** 28/01/2026 17:36
- DESCRIZIONE PROBLEMA:** Sfondo nero su immagini trasparenti.

At the bottom, there is a text input field "Scrivi una risposta..." and a blue send button.

Dalla schermata “Dettagli ticket” l’admin potrà usufruire della chat, con la possibilità di modificare lo stato del ticket. Un ticket potrà trovarsi nello stato di: Aperto, Risolto o Archiviato (chiuso).

## ticket\_list.php → Closed\_ticket

The screenshot shows the "Archivio Ticket Chiusi" (Archived Tickets) section. It displays a table of closed tickets:

ID	OGETTO	AUTORE	PRIORITÀ	STATO	DATA	AZIONI
#2	Licenza Adobe Scaduta	Jonathan	High	CLOSED	27/01/2026	

At the top right of the table, there is a search bar with the placeholder "Cerca...".

## users\_admin.php

The screenshot shows the 'users\_admin.php' page. At the top, a header says 'Ciao, Admin! 🌟'. On the left, a sidebar menu includes 'Dashboard', 'AMMINISTRAZIONE' (with 'Tutti i Ticket' and 'Utenti' selected), 'INFO' (with 'Chi Siamo'), and 'Logout'. The main content area has two sections: 'Utenti Registrati' (Clients active on the platform) and 'Staff Amministrativo'. The 'Utenti Registrati' section lists four users: Mattia (mattia@test.com, 3 tickets), Antonia (antonia@test.com, 2 tickets), Jonathan (jojo@test.com, 2 tickets), and Valentino (vale@test.com, 2 tickets). The 'Staff Amministrativo' section lists one staff member: Admin (admin@test.com).

The screenshot shows a modal dialog box titled 'Modifica Utente' (Edit User) for the user 'Mattia'. It contains fields for 'Nome Completo' (Mattia), 'Email (Non modificabile)' (mattia@test.com), and 'Ruolo' (User). There are 'Annulla' (Cancel) and 'Salva Modifiche' (Save Changes) buttons at the bottom. The background shows the same 'users\_admin.php' interface as the first screenshot.

(Esempio di modifica ai dati di un utente)

Dalla schermata “Utenti” l’admin potrà visualizzare, in formato tabellare, l’elenco di tutti gli utenti registrati al sito, con la possibilità, ove fosse necessario, di modificarne il nome o il ruolo che esso assume all’interno della piattaforma (2<sup>a</sup> immagine).

In aggiunta, l’admin potrà visualizzare anche l’elenco di tutto lo staff amministrativo.

## chi\_siamo.php

 iFantastici4

Ciao, Admin! 🎉

A

### Il Nostro Team

Siamo **iFantastici4**, un gruppo di sviluppatori appassionati dedicati a creare soluzioni web efficienti e scalabili. Il nostro obiettivo è semplificare il supporto tecnico attraverso un'interfaccia intuitiva e potente.



**Mattia Letteriello**  
FULL STACK DEV

Architetto del software e coordinatore del progetto. Si assicura che frontend e backend danzano in perfetta armonia.



**Jonathan Punzo**  
FRONTEND DESIGNER

Il mago della UI/UX. Trasforma requisiti complessi in interface pulite, accessibili e visivamente accattivanti.



**Antonia Lamberti**  
DB ADMINISTRATOR

Custode dei dati. Progetta schemi database ottimizzati garantendo integrità, sicurezza e performance delle query.



**Valentino Potapchuk**  
BACKEND DEVELOPER

Il motore sotto il cofano. Sviluppa API robuste e gestisce la logica di business server-side con precisione.

 Logout

## TABELLA DI PARTECIPAZIONE

STUDENTE	Percentuale di partecipazione
Letteriello Mattia	100%
Jonathan Punzo	100%
Antonia Lucia Lamberti	100%
Valentino Potapchuk	100%