

ANALISI DEI REQUISITI

Introduzione:

Molto spesso accade che i problemi relativi alle barche siano piuttosto difficili da individuare, soprattutto se il comandante è qualcuno che non è molto familiare con le barche a vela.

Il cliente, volendo ridurre il tempo della giornata lavorativa trascorso al telefono ad offrire un servizio di assistenza e manutenzione, intende sviluppare un'applicazione che costituirà la prima linea di diagnostica per aiutare il comandante, sia di barche da charter che da diporto. L'applicazione dovrà cercare di individuare eventuali problematiche risultanti dall'utilizzo delle imbarcazioni a vela e consigliarne la risoluzione; in caso contrario l'applicazione chiamerà in automatico il responsabile aziendale dell'assistenza/manutenzione.

Obiettivo:

L'obiettivo di questo progetto è la realizzazione di un sistema che fornisca assistenza per semplici problemi di carattere nautico, orientato all'utenza non specializzata.

Presentazione:

1. Problema

Il cliente gestisce un'azienda che si occupa di fornire assistenza telefonica ai comandanti di imbarcazioni a vela riguardante problematiche derivanti dalle stesse.

L'attuale gestione delle richieste di assistenza, derivanti da problemi molto spesso difficili da individuare, ma di facile risoluzione, avviene esclusivamente per via telefonica.

Ciò comporta per gli impiegati uno spreco eccessivo di tempo, passando la gran parte di esso al telefono.

La soluzione è la realizzazione di un sistema, che costituirà la prima linea di diagnostica, per aiutare i fruitori del servizio (comandanti di barche da charter o di diporto) nell'individuazione di eventuali problematiche tecniche risultanti dall'utilizzo delle imbarcazioni a vela, e a consigliarne la risoluzione.

In questo modo si ottimizzano le richieste fatte all'assistenza aziendale, liberandola da richieste banali rendendo maggiormente indipendente il capitano nella risoluzione del problema.

In sintesi:

Il problema di	Ridurre il carico dell'assistenza, guidare i capitani nell'individuazione e risoluzione di problemi
Interessa	Gli impiegati dell'azienda d'assistenza e i capitani
Il cui impatto è	Economico, salutare, di immagine, di ottimizzazione
Una soluzione sarebbe	Un sistema che guidi i capitani nell'individuazione e risoluzione dei problemi

2. Chi utilizzerà questo prodotto?

Chi	Gli impiegati dell'azienda d'assistenza e i capitani
Per	Ridurre il carico dell'assistenza, guidare i capitani nell'individuazione e risoluzione di problemi
TitanicAssistance – “Per un’assistenza titanica”	Un sistema per l’ottimizzazione delle richieste di assistenza che guidi i capitani nell’individuazione e risoluzione dei problemi
Che	Aumenta l’efficienza dell’assistenza e consente ai capitani la veloce risoluzione di facili problemi
Diversamente da	Chiamare l’assistenza ad ogni problematica e leggere il manuale della barca

3. Perché dovrebbe utilizzare questo prodotto?

Azienda assistenza:

- Riduce il carico di lavoro del centralino con conseguente riduzione di costi
- Miglioramento delle condizioni lavorative con conseguenziale riduzione del rischio di contrarre malattie professionali legate all’intensivo utilizzo di telefoni cellulari.

Capitano:

- Prodotto veloce e rapido per l’individuazione e risoluzione di problemi anche in assenza di una connessione Internet
- Comodità

PARTI INTERESSATE

STAKEHOLDER	DESCRIZIONE	RESPONSABILITA’
Dirigente	Gestisce l’ufficio	Il responsabile dell’intera struttura.
Operatore	Operatore	Esegue i compiti affidati.
Comandante	Colui che conduce una barca	Persona che va in barca a vela che potrebbe non essere in grado di risolvere eventuali problemi.

ATTORI

NOME	DESCRIZIONE	STAKEHOLDER
Admin	Amministratore, colui che sovrintende l'operato degli operatori.	Dirigente.
Operatore	La persona che si interfaccia con il comandante, può essere il centralinista.	Operatore.
Utente	La persona che richiede assistenza su problematiche riguardanti le barche.	Comandante.

NECESSITÀ DI BUSINNES

NOME	DESCRIZIONE
Ricerca di una soluzione valida	Il prodotto deve aiutare nell'individuazione di eventuali problematiche e fornirne una risoluzione.
Chiamata esterna	Possibilità di chiamare un operatore qualora il sistema non riuscisse a fornire una soluzione adeguata al problema.

REQUISITI UTENTE

NOME	DESCRIZIONE
Gestione informazioni	Gli operatori possono aggiungere le informazioni.
Storico problemi	Il prodotto deve permettere di recuperare informazioni sulle passate problematiche riscontrate dagli utenti.
Informazioni utente	Il sistema permette all'operatore di ottenere l'anagrafica di ogni utente.
Funzionamento offline	Il sistema deve essere in grado di funzionare anche in assenza di una connessione Internet
Autenticazione	Il sistema non permette l'accesso in assenza di credenziali corrette

CONCETTO OPERATIVO

