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, derivante 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 |

1. 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 |
| TitanicAssistence – “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 |

1. Perché dovrebbe utilizzare questo prodotto?

Azienda assistenza:

* Riduce il carico di lavoro del centralino con conseguente riduzione di costi
* Miglioramento delle condizioni lavorative con consequenziale 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. |
| Capo di dipartimento | Organizza gli operatori | Gestione operatori |
| 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, Capo di dipartimento. |
| 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 modificare e aggiungere le informazioni. |
| Storico problemi e analisi statistica | Il prodotto deve permettere di recuperare informazioni sulle passate problematiche riscontrate dagli utenti e fornire un’analisi statistica. |
| Informazioni utente | Il sistema permette all'operatore di ottenere l’anagrafica di ogni utente. |
| Funzionamento offline | Il sistema deve essere è in grado di funzionare anche in assenza di una connessione Internet |
| Autenticazione | Il sistema deve tenere traccia degli utenti che lo utilizzano e delle loro credenziali d’ accesso ad esso. |

**CONCETTO OPERATIVO**

