

Progetto di un sistema di ticketing

Lavorate in un'azienda informatica che produce, commercializza ed installa software per la pianificazione ed il controllo della produzione nelle aziende metalmeccaniche

Vogliamo far partire un progetto interno per la gestione dell'assistenza post-vendita ai nostri Clienti.

Le richieste di assistenza possono arrivare attraverso vari canali: telefono, mail, fax, messaggi sul sito Web aziendale e devono tutte venire canalizzate nel sistema informativo da realizzare.

Il sistema di ticketing da realizzare deve consentire all'operatore del call center che prende la chiamata, che riceve la mail o il fax o che legge il messaggio sulla casella del sito, di inserire nell'applicazione, anche interfacciandosi con sistemi già esistenti, i dati del Cliente, il motivo della richiesta, la versione del SW installato, eventuali personalizzazioni esistenti, il problema segnalato o la richiesta di assistenza,... ecc.

Se l'operatore è già in grado di risolvere il problema, chiude la chiamata o risponde al messaggio e completa la pagina Web con diagnosi e soluzione, altrimenti passa via rete il ticket ad un collega che abbia la competenza specifica. A sua volta, se il collega coinvolto non è in grado di risolvere il problema, passa il ticket ad un altro. Il tutto deve comunque chiudersi all'indietro verso il call center, che costituisce l'interfaccia unica verso il Cliente. Disegnare la WBS del progetto.

Progetto di un sistema di ticketing

1 Specifiche di progetto

- 1.1 Definire gli obiettivi e lo scope del progetto
- 1.2 Analizzare i requisiti
- 1.3 Analizzare le risorse
 - 1.3.1 Identificazione delle risorse materiali
 - 1.3.2 Definizione della tipologia skills richieste
 - 1.3.3 Definizione del team ottimale
- 1.4 Definire l'architettura
 - 1.4.1 Definizione dell'architettura per lo sviluppo
 - 1.4.2 Definizione dell'architettura applicativa
 - 1.4.3 Definizione dell'architettura comunicativa
- 1.5 Definire l'organizzazione del progetto
 - 1.5.1 Definizione del ciclo di vita del progetto
 - 1.5.2 Definizione delle fasi del progetto
 - 1.5.3 Definizione degli stati di lavorazione
- 1.6 Stimare i costi
 - 1.6.1 Identificazione e stima costi diretti da materiali
 - 1.6.2 Identificazione e stima costi diretti da lavoro
 - 1.6.3 Identificazione e stima costi indiretti
- 1.7 Predisporre il piano dei rischi
 - 1.7.1 Identificazione dei i rischi di progetto
 - 1.7.2 Analisi di probabilità e impatto
 - 1.7.3 Stesura piano dei rischi
- 1.8 Gestire la comunicazione
 - 1.8.1 Definizione dei soggetti interessati
 - 1.8.2 Definizione delle modalità di comunicazione
 - 1.8.3 Definizione di tipologia e contenuto delle informazioni
- 1.9 Predisporre il piano della Qualità
 - 1.9.1 Definizione attività di riesame, verifica e validazione
 - 1.9.2 Definizione responsabili attività
- 1.10 Predisporre documento di Specifiche di Progetto

2 Progettazione concettuale

- 2.1 Effettuare analisi dei requisiti
 - 2.1.1 Requisiti funzionali
 - 2.1.1.1 Analisi organizzazione utente
 - 2.1.1.2 Analisi interfaccia utente
 - 2.1.1.3 Analisi funzioni utente
 - 2.1.1.4 Analisi navigazione utente
 - 2.1.1.5 Analisi ambiente di accoglienza
 - 2.1.2 Requisiti non funzionali
 - 2.1.2.1 Analisi volumi
 - 2.1.2.2 Analisi carico
 - 2.1.2.3 Analisi performance
 - 2.1.2.4 Analisi usabilità
 - 2.1.3 Analisi dei dati
 - 2.1.3.1 Identificazione delle entità
 - 2.1.3.2 Identificazione delle relazioni tra le entità

2.1.3.3 Definizione del modello Entity- Relationship

- 2.2 Effettuare analisi dei processi
- 2.3 Effettuare analisi delle funzioni
- 2.4 Preparare prototipo
- 2.5 Predisporre documento di Progettazione Concettuale

3 Progettazione tecnica

- 3.1 Effettuare una verifica della progettazione concettuale
- 3.2 Definire architettura target
 - 3.2.1 Definizione dell'architettura sistemistica
 - 3.2.2 Definizione del software per lo sviluppo
 - 3.2.3 Definizione dell'hardware
- 3.3 Definire ambiente di sviluppo
 - 3.3.1 Scelta DBMS
 - 3.3.2 Definizione tools
- 3.4 Effettuare il disegno fisico del DB
- 3.5 Progettare interfacce per ambienti esistenti
- 3.6 Definire standard da adottare
- 3.7 Predisporre documento di Progettazione Tecnica

4 Sviluppo

- 4.1 Effettuare una verifica della progettazione tecnica
- 4.2 Sviluppare l'applicazione di ticketing
 - 4.2.1 Sviluppo interfaccia utente
 - 4.2.2 Sviluppo logica applicativa
 - 4.2.3 Sviluppo routines di accesso al DB
 - 4.2.4 Sviluppo batch
 - 4.2.5 Sviluppo report
- 4.3 Sviluppare l'applicazione di routing
 - 4.3.1 Sviluppo interfaccia utente
 - 4.3.2 Sviluppo logica applicativa
- 4.4 Produrre documentazione del software sviluppato
 - 4.4.1 Documentazione applicazione di ticketing
 - 4.4.2 Documentazione applicazione di routing

5 Test

- 5.1 Effettuare test di modulo
 - 5.1.1 Preparazione piano di test
 - 5.1.2 Preparazione dell'ambiente di test
 - 5.1.3 Preparazione casi di prova ed esiti attesi
 - 5.1.4 Esecuzione del test e tracciatura dei risultati
- 5.2 Effettuare test di integrazione
 - 5.2.1 Preparazione piano di test
 - 5.2.2 Preparazione dell'ambiente di test
 - 5.2.3 Preparazione casi di prova ed esiti attesi
 - 5.2.4 Esecuzione del test e tracciatura dei risultati
- 5.3 Effettuare test di sistema
 - 5.3.1 Preparazione piano di test
 - 5.3.2 Preparazione dell'ambiente di test
 - 5.3.3 Preparazione casi di prova ed esiti attesi
 - 5.3.4 Esecuzione del test e tracciatura dei risultati
- 5.4 Effettuare collaudo con il Cliente
 - 5.4.1 Supporto nella preparazione del piano di test

- 5.4.2 Supporto nella preparazione dell'ambiente di test
- 5.4.3 Supporto nella preparazione dei casi di prova
- 5.4.4 Supporto nell'esecuzione del collaudo
- 5.4.5 Firma del verbale di collaudo da parte del Cliente

6 Rilascio

- 6.1 Effettuare il passaggio in produzione del prodotto/servizio
- 6.2 Installare l'applicazione nell'ambiente target
- 6.3 Gestire la configurazione del prodotto software
 - 6.3.1 Definizione delle modalità di gestione della manutenzione
 - 6.3.2 Definizione delle modalità di rilascio delle release
- 6.4 Predisporre la formazione agli utenti
 - 6.4.1 Preparazione contenuti e calendario corsi
 - 6.4.2 Selezione del personale da addestrare
 - 6.4.3 Invio delle convocazioni
 - 6.4.4 Erogazione dei corsi
- 6.5 Predisporre la formazione al personale di assistenza
 - 6.5.1 Preparazione contenuti e calendario
 - 6.5.2 Identificazione del personale da addestrare
 - 6.5.3 Invio delle convocazioni
 - 6.5.4 Erogazione del corso

7 Pianificazione e controllo del progetto

- 7.1 Analizzare e sviluppare la WBS
- 7.2 Assegnare le risorse alle attività
- 7.3 Predisporre il piano del progetto
 - 7.3.1 Definizione della baseline
 - 7.3.2 Definizione degli stakeholders
 - 7.3.3 Definizione delle attività di inizio, fine e successori
 - 7.3.4 Identificazione delle milestone del progetto
- 7.4 Predisporre il piano della Qualità
 - 7.4.1 Definizione dei momenti e delle attività di riesame, verifica e validazione
 - 7.4.2 Definizione degli strumenti di controllo
 - 7.4.3 Identificazione dei responsabili della gestione delle modifiche in corso d'opera
- 7.5 Verificare la schedulazione
- 7.6 Verificare l'ambito
- 7.7 Verificare i costi
- 7.8 Verificare la Qualità
- 7.9 Effettuare riunioni di coordinamento con il project team
- 7.10 Effettuare riunioni di coordinamento con Clienti, Stakeholder, Top Management