

RCSOFT-II software per il tuo lavoro

User Requirements Specification Document

DIBRIS – Università di Genova. Scuola Politecnica, Corso di Ingegneria del Software
80154

DATA : 21/03/2019

VERSION : 1.0

Autori

Bogliolo Nicolò
Bottino Giovanni
Bozzi Alessandro
Caviglia Alessandro
Salvatico Nicolò

REVISION HISTORY

Versione	Data	Autori	Note
1.0	21/03/2019	Bogliolo Nicolò Bottino Giovanni Bozzi Alessandro	

		Caviglia Alessandro Salvatico Nicolò	

Indice dei Contenuti

1	Introduzione	3
1.1	Scopo del Documento	3
1.2	Ambito Applicativo del Documento	3
1.3	Definizioni e Acronimi	3
1.4	Bibliografia	3
2	Descrizione Generale del Sistema	4
2.1	Contesto e Motivazioni	4
2.2	Obiettivo del progetto	4
2.3	Utenti	4
3	User Requirement	5

1 Introduzione

1.1 Scopo del Documento

Cosa viene descritto in questo documento? Per chi è stato pensato il documento?

In questo documento vengono descritte le funzionalità che il sistema dovrà implementare e i vincoli che dovrà soddisfare. Sono elencate le classi di utenti interessate allo sviluppo o all'utilizzo del sistema e le motivazioni che hanno portato allo svolgimento dello stesso. Questo documento contiene una visione generale delle caratteristiche del sistema, senza elencare le metodologie con cui saranno implementate le funzionalità.

1.2 Overview del documento

Il documento è organizzato come segue:

- Nella sezione 2 viene descritto il funzionamento generale del sistema, il contesto in cui si pone e le motivazioni che hanno portato l'azienda a chiederne lo sviluppo. Vengono poi elencate le classi di utenti e i motivi che li portano ad essere interessati al progetto.
- Nella sezione 3 sono definiti, divisi rispetto alla classe di utenti a cui fanno riferimento, i requisiti che il sistema dovrà avere. Ad ognuno di essi è assegnato un livello di priorità secondo la scala *MadeOpen*.

1.3 Definizioni e Acronimi

Acronimo-Nome	Definizione
SE	Software Engineering

1.4 Bibliografia

[GAT Software](#)

[Sears Home Services](#)

2 Descrizione Generale del Sistema

Il sistema che vogliamo fornire è indirizzato ad una azienda di riparazioni manifatturiere a domicilio. L'obiettivo è quello di fornire un servizio telematico che, oltre a ridurre lo spreco di carta, possa guidare e semplificare le procedure dei vari dipendenti rendendo così il tutto meno macchinoso.

2.1 Contesto

Il servizio dovrà essere in grado di interfacciarsi con diverse entità, che svolgeranno diversi ruoli all'interno dell'azienda: segreteria, amministrazione, clientela, artigiani. Ogni ruolo all'interno dell'azienda svolge un insieme determinato di azioni: partendo dalla segreteria per le assegnazioni degli interventi e passando attraverso gli artigiani che sulla base di un'agenda dovranno eseguire una serie di interventi per quella giornata, si arriva fino al ruolo dell'amministrativo che dovrà compilare le fatture, monitorando i diversi pagamenti.

2.2 Motivazioni

Attraverso l'inserimento di un sistema informatico si vuole rendere il flusso di azioni molto più fluido riducendo la macchinosità che la compilazione cartacea impone.

2.3 Obiettivo del progetto

Il nostro software sulla base del ruolo svolto dalla persona può offrire diversi servizi, per l'assistenza tecnica e per la gestione di : chiamate, interventi, planning, fatturazione, preventivi, ordini clienti, ordini fornitori, magazzino, scadenziario, contabilità.

Per esempio:

- **segretaria:** possibilità di consultare tutti gli archivi essi siano chiamate, interventi, contratti, preventivi e cronologie; possibilità di inserire le chiamate o richieste dei clienti e fissare gli appuntamenti (come ad es: interventi a domicilio, riparazione in laboratorio); possibilità di compilare i preventivi di spesa prima di effettuare l'intervento. Il preventivo potrà essere effettuato su una chiamata specifica.
- **artigiani:** visualizza in forma grafica, e quindi immediata, gli appuntamenti da effettuare, da pianificare o già effettuati.
- **amministrativo:** a fine giornata, è possibile inserire i dati dell'intervento scaricando in automatico dal magazzino i ricambi utilizzati e generando le scadenze di pagamento del cliente.

2.4 Stakeholders

In questa sottosezione descriviamo i gruppi di persone interessati all'applicazione, e per ogni gruppo aggiungiamo anche il perché sono interessati e come intendono usare l'applicazione.

1. **Segreteria:** la segreteria deve occuparsi della ricezione delle chiamate dei clienti, l'assegnazione dell'intervento all'artigiano specializzato e di stimare un preventivo. L'intervento deve essere schedato e registrato sulle agende degli artigiani. La segretaria deve poter seguire l'intervento in tutto il suo iter: poterlo rischedulare (sia su richiesta del cliente, sia nel caso l'artigiano non lo possa concludere in giornata), comunicare con l'amministrazione al suo termine. Attraverso una mini-guida integrata deve essere facilitata nell'individuazione della tipologia di intervento richiesto dal cliente.
2. **Artigiano:** L'insieme degli artigiani definisce tutte le competenze tecniche che possono venire offerte al cliente, per questo motivo hanno un ruolo centrale nel servizio proposto dall'applicazione; Essi devono poter accedere in modo flessibile e agevole a tutte le informazioni di interesse relative a tutti gli interventi che devono sostenere all'interno di una giornata lavorativa. Inoltre devono poter compilare un form tale da descrivere l'intervento in maniera più o meno dettagliata aggiungendo le spese sostenute e il tempo necessario al compimento dell'intervento.
3. **Cliente:** Il gruppo dei clienti identifica coloro che necessitano di un intervento. I loro principali interessi sono la facilità d'uso, il tempo di risposta e di pianificazione dell'intervento.
Per tali ragioni il sistema dovrà offrire funzionalità opportune per la richiesta di intervento (interfaccia guidata, chiamata in linea) e la conseguente pianificazione (agenda interattiva, disponibilità artigiani e materiali).
4. **Amministrazione:** appartiene al gruppo amministrativo qualunque persona all'interno dell'azienda che si occupa di fatturazione e di contabilità.
L'interazione con il sistema avviene per tutte le pratiche di gestione dei pagamenti, come ad esempio fatturazione elettronica e stipendi. Inoltre deve fornire funzionalità per la visualizzazione e la gestione del magazzino, permettendo al dipendente amministrativo di monitorare il numero di elementi acquistati da altre aziende ed, eventualmente, di effettuare il pagamento del debito.

3 User Requirements

In questa sezione descriveremo i requisiti dell'applicazione lato utente, assegnando ad ognuno un id e una priorità seguendo la tabella sotto. Inoltre se il sistema è composto da sottoparti separate, i requisiti andrebbero separati.

PRIORITA'	SIGNIFICATO
M	Mandatory. Requisito Obbligatorio.
D	Desiderable. Requisito che dovrebbe essere inserito nel sistema, a meno che il costo per implementarla non sia troppo alto.
O	Optional. Una funzionalità marcata con O può essere inserita nel sistema, a discrezione del manager del progetto. Ad esempio se il tempo di sviluppo è minore di quello previsto oppure se il costo per implementarla non è troppo alto.
E	future Enhancement. Questo requisito viene lasciato per la prossima release.

Codice identificativo dei requisiti

(x, y) indica "requisito y riguardante il modulo x".

Requisiti riguardanti il modulo *Segreteria*.

ID	DESCRIZIONE	PRIORITA'
1.1	Il sistema deve permettere la compilazione di un modulo riguardante l'intervento richiesto telefonicamente dal cliente.	M
1.2	Una interfaccia grafica deve permettere di selezionare la tipologia di artigiano interessato dall'intervento	M
1.3	Il sistema deve dare accesso a una mini-guida che faciliti l'individuazione del tipo di intervento richiesto, i tempi necessari e l'ammontare del pagamento richiesto al cliente	D
1.4	Un form deve permettere di inserire i dati del cliente e i suoi recapiti (Nome, Cognome, Indirizzo, Numero di telefono, indirizzo email)	M
1.5	Il sistema deve permettere di selezionare se l'intervento è di tipo normale o urgente	M
1.6	Dalla compilazione del form deve essere generato un foglio di preventivo da inoltrare automaticamente alla mail del cliente	M
1.7	Alla notifica di accettazione del cliente un tasto deve permettere alla segretaria di accedere alle agende elettroniche degli artigiani	M
1.8	L'agenda elettronica degli artigiani deve permettere alla segretaria di inserire nuovi interventi, cancellarne uno o cambiarne data e/o ora	M

1.9	L'agenda elettronica deve permettere alla segretaria di gestire la coda di interventi urgenti e assegnare automaticamente il primo artigiano libero al primo intervento da schedulare	D
1.10	L'agenda deve selezionare automaticamente l'artigiano libero da assegnare all'intervento geograficamente più vicino	D
1.11	In caso di problemi dovuti a incomprensioni o insoddisfazione del cliente un tasto deve permettere alla segretaria di inviare una richiesta di consulto al capo dell'azienda	M
1.12	Al termine dell'intervento il sistema deve permettere l'archiviazione dei documenti dello stesso	M
1.13	L'archivio deve essere consultabile dalla segretaria e accessibile anche dalla schermata di inserimento di un nuovo intervento per permettere di recuperare la storia degli interventi del cliente	M

Requisiti riguardanti il modulo *Artigiano*.

ID	DESCRIZIONE	PRIORITA'
2.1	Il sistema deve permettere la visualizzazione di un'agenda per ogni artigiano indicando tutti gli interventi fissati fino al momento della consultazione	M
2.2	Il sistema deve permettere all'artigiano di poter compilare un form per ogni intervento compiuto al fine di tener traccia di tutte le informazioni dell'intervento stesso, come la sua descrizione, le spese sostenute, i materiali/componenti usati, il tempo impiegato etc.	M
2.3	il sistema deve permettere all'artigiano di poter compilare un altro form rispetto a quello del punto 2.2 nel caso in cui l'intervento non sia stato possibile eseguirlo definendone le cause	M
2.4	Sistema di notifiche con scopo di promemoria	D
2.5	Possibilità di disdire, tramite calendario, gli interventi per cause di forza maggiore come, per esempio, malattia o interventi di urgenza	D

Requisiti riguardanti il modulo *Cliente*.

ID	DESCRIZIONE	PRIORITA'
3.1	Il sistema deve permettere una richiesta di intervento tramite telefonata ed interfaccia guidata.	M
3.2	L'interfaccia guidata deve essere composta da molteplici passi che aiutano il cliente a definire e spiegare il problema.	M
3.3	Il sistema dovrebbe permettere vari metodi di pagamento (bonifico, carta di credito, direttamente all'artigiano, ...).	M

3.4	In caso di mancata risposta ad una chiamata, il sistema dovrebbe suggerire il contatto mediante l'interfaccia guidata.	D
3.5	Il sistema dovrebbe permettere l'inserimento di una recensione una volta completato l'intervento. Essa riguarderà l'esito di quest'ultimo e un'eventuale opinione sull'artigiano.	D
3.6	Il sistema dovrebbe permettere al cliente di poter scegliere l'artigiano in base alle sue preferenze.	E

Requisiti riguardanti il modulo *Amministrazione*.

ID	DESCRIZIONE	PRIORITA'
4.1	Il sistema deve permettere la preparazione di fatture elettroniche attraverso moduli precompilati	M
4.2	Il sistema deve permettere il pagamento dell'intervento secondo varie modalità (contanti, carta di credito, bonifico, assegno)	M
4.3	Il sistema deve permettere la visualizzazione della quantità e del tipo di materiali che sono stati ordinati da altre aziende	M
4.4	Il sistema dovrebbe permettere il pagamento del debito verso un'altra azienda che ha fornito i materiali necessari per un intervento	D
4.5	Il sistema dovrebbe inviare notifiche ai clienti per sollecitare un mancato pagamento dopo 30 giorni dall'intervento	O
4.6	Il sistema dovrebbe salvare i dati dei clienti	O
4.7	Il sistema deve permettere la modifica dei rapporti compilati da un artigiano	M