

Report di un primo briefing sul progetto Repair Speed-App

March 18, 2019

1 Contesto

Una piccola ditta esegue interventi di riparazione per la casa: piccoli interventi di manutenzione elettrica, piccoli interventi di idraulica e carpenteria (riparazione di mobili, pareti in legno/cartongesso). Ha diversi dipendenti: Una segretaria, un amministrativo, circa 30 artigiani suddivisi in idraulici, elettricisti e carpentieri. Il flusso di lavoro della ditta è il seguente: Un cliente chiama la segretaria e spiega il problema. La segretaria innanzi tutto apre una nuova richiesta di intervento (un foglio prestampato), registra i dati del cliente, parlando con il cliente individua il problema, e sceglie il tipo di artigiano che si può occupare del problema, e infine individua delle possibili date per eseguire il lavoro. Se il cliente accetta, sceglie il giorno e l'ora e la segretaria finalizza il foglio. Chiusa la telefonata registra l'intervento da effettuare.

L'artigiano ogni mattina prende il foglio dove sono descritti gli interventi che deve effettuare e si reca a domicilio per il risolvere il problema. Al termine di ogni intervento l'artigiano deve compilare un rapporto descrivendo l'intervento e aggiungendo le spese effettuate e il tempo necessario a risolvere il problema. Ottenuta la relazione attestante l'avvenuta riparazione, un amministrativo compila la fattura con i dati del cliente e la spedisce, monitorando il pagamento e laddove necessario sollecitando il pagamento.

Il cliente, il proprietario della ditta, sostiene che la gestione cartacea è molto onerosa e macchinosa. Vorrebbe un sistema informatico che snellisse le procedure eliminando (quasi) completamente la carta.

2 Concetti Generali

2.1 Stakeholders

: In questa sezione vengono descritti gli stakeholders, chi sono e quali sono gli obiettivi.

- Cliente (Padrone Azienda),
- Segretaria,
- Amministrativo,
- Artigiano(Elettricista, Idraulico, Falegname),
- Cliente.

2.2 Campioni

In questa sottosezione inseriamo i dati dei campioni da intervistare. Il Proprietario, La Segretaria, L'Amministrativo, L'Idraulico, un cliente vecchio.....

2.3 Tecniche

In questa sezione descriviamo le tecniche che si adotteranno. Le tecniche verranno poi approfondite nelle prossime sezioni.

- Interviste mirate a campioni di ogni stakeholder.
- Questionario Anonimo, a risposta multipla, con poche domande e al più 5 risposte.
- Analisi di prodotti concorrenti

3 Tecniche di Elicitation: Interviste

In questa sezione elenchiamo alcune domande che vorremmo sottoporre ai vari stakeholder. Sono divise in sezioni, ed ogni sezione racchiude le domande per un gruppo di persone (stakeholder).

3.1 Domande per **Segretaria**

1. Quali sono i tuoi compiti?

Rispondere al telefono e raccogliere le richieste di intervento.

2. Che cos'è una richiesta d'intervento?

È un foglio dove sono registrati i dati del cliente e i dati della richiesta.

3. Quali sono i dati del cliente? I dati della richiesta?

... e dove è descritto il tipo di intervento.

4. Come fai a capire il tipo di intervento?

Sulla base della mia esperienza e tramite descrizione con il cliente, alla fine il tipo di intervento viene registrato sulla richiesta e concordato con il cliente.

5. Come si conclude la richiesta di intervento?

Devo fare un preventivo e chiedere al cliente se per lui va bene.

6. Il cliente deve rispondere subito?

No, dopo una settimana ogni richiesta non accettata scade.

7. Se il cliente accetta cosa succede?

Guardo le agende degli artigiani e propongo alcune date al cliente.

8. Entro quanto tempo deve rispondere?

Dopo una settimana il preventivo non è più valido, salvo accordi con il cliente.

9. Se il cliente non accetta il preventivo cosa succede?

Il preventivo viene cestinato.

10. Se il cliente concorda una data cosa succede?

Registro la data sulla richiesta d'intervento, aggiorno le agende degli artigiani.

11. Quali sono i tuoi problemi in queste procedure?

Capire il tipo di intervento, fare un preventivo sensato, recuperare i dati dei clienti, la gestione dell'agenda.....

12. Perché il capire il tipo di intervento è un problema?

Percè non sono né un idraulico, né un elettricista e nemmeno un carpentiere. Inoltre i problemi sono molto diversi.

13. E come fai a capire l'intervento?

Principalmente tramite l'esperienza. Se non ricordo a memoria, vado a scartabellare tra gli interventi passati che sono catalogati per tipologia e poi discuto con il cliente.

14. E se nemmeno così si viene a capo?

Attacco, chiamo un esperto e cerco di farmi un'idea e poi richiamo il cliente.

15. Parlami della gestione dell'agenda, come viene fatta?

O mamma, un vero incubo. Per ogni mese ho un foglio per ciascun artigiano dove sono segnati i giorni e nei giorni i suoi impegni. Inoltre Per ogni categoria ho un foglio che rappresenta il riassunto del mese. Quando devo aggiungere un nuovo intervento prima guardo il riassunto e poi i singoli.

16. Ma per chi sono i fogli?

I fogli nominativi sono per gli artigiani, i riassunti per me per evitare di perdermi. Recentemente ho cominciato a registrare i fogli di riassunto su un file excel.

17. Come vengono allocati gli interventi? Come si fanno a evitare sovrapposizioni? Quanto può durare un'intervento?

Noi assumiamo che per eseguire un'intervento ci vogliano circa 2 ore, quindi ne scheduliamo 2 al mattino e due al pomeriggio. Come norma però ne scheduliamo tre in modo da lasciare spazio per le urgenze.

18. Che differenza c'è tra un intervento normale e uno d'urgenza?.

Costi e tempi di risposta diversi.

19. Cosa succede se l'intervento non andrà a buon fine

20. Cosa succede se non ci sono artigiani disponibili?

Si cambia giorno fino a quando non si trova un artigiano disponibile.

21. Quali sono gli interventi più generali?

22. Quanto spesso non capisci il tipo di intervento?

All'inizio era molto frequente, ma con il passare del tempo sono diventata più esperta. Ci sono giorni che non capita mai, altri che capita una volta. Nell'ultimo anno non ricordo che sia mai capitato più di una volta al giorno.

23. Cosa succede se non si fa la detection dell'intervento?

Scusi può ripetere?

24. Intendevo: se non riesce ad individuare il tipo di intervento da effettuare, che cosa succede?

Ah beh, metto in attesa il cliente, e chiamo l'artigiano che mi sembra possa essere assegnato all'intervento e con lui discuto. Continuo a chiamare fino a che non mi risponde qualcuno che mi cataloga l'intervento come uno degli interventi che può effettuare la sua categoria.

25. E se anche così non si riuscisse a individuare il tipo di intervento?

Non è mai capitato. Immagino però che ci sia bisogno di un sopralluogo.

26. Cosa succede se non ci sono artigiani da assegnare alla richiesta dell'intervento?

Si cambia giorno.

27. Se in corso un intervento normale, come viene gestito uno d'urgenza che viene richiesto nel frattempo e nessuno specializzato libero?

Sono da considerarsi d'urgenza gli interventi effettuati entro le 12 ore dalla chiamata. Tipicamente un artigiano per tipo è reperibile ogni giorno per gli interventi d'urgenza.

28. E se arriva una richiesta d'urgenza quando l'artigiano reperibile è impegnato?

Si mette in coda la richiesta.

29. E se la coda diventa troppo lunga?

A questo punto chiamo gli altri artigiani di quel tipo che non sono impegnati e ne cerco uno da aggiungere a quelli reperibili.

30. E se non ne trova?

Metto le richieste in coda.

31. Cosa accade se richiesto un intervento di urgenza, ma in corso lo stato di allerta meteo?

Solo in caso di allerta rossa rischeduliamo tutti gli appuntamenti non urgenti chiamando il cliente.

32. Usi programmi come office?

Sì

33. Qual' il tuo livello di utilizzo?

Riesco a utilizzare bene word ed excel con multitabelle. Riesco anche a inserire formule nelle celle per eseguire dei calcoli.

34. In base a cosa scegli l'artigiano?

In base al tipo d'intervento, e in base ai giorni richiesti dal cliente.

35. Come decidi la priorit per ogni riparazione?

Il primo che arriva sceglie.

36. Se un artigiano fa male un intervento, e il cliente si lamenta, come gestisci la situazione?
- Avviso il padrone che si fa carico di controllare il lavoro.
37. Se un artigiano crea un danno al cliente, come viene gestita la situazione?
- Se il danno viene riconosciuto dall'artigiano allora ci occupiamo di risarcire il cliente tramite un'assicurazione che abbiamo stipulato.
38. Si può modificare data, artigiano o altri campi dell'intervento? Esiste già nel caso una procedura a riguardo?
- Si può modificare la data dell'intervento fino a 12 ore prima dell'intervento stesso. Il cliente deve chiamare in segreteria.
39. Come viene comunicato un intervento urgente?
- L'urgenza la stabilisce il cliente, se vuole che l'intervento venga eseguito entro la giornata (entro 6/8 ore) allora deve comunicarlo a me mentre siamo al telefono.
40. Ci sono già domande precompilate per l'individuazione del tipo di intervento?
- Sì
41. Come si riallocano gli interventi in caso di problemi?
- Se il problema avviene a seguito del primo intervento, con il cliente si concorda un'altra data in cui finire l'intervento. Per la riallocazione bisogna sentire le parti interessate (cliente, magazzino per eventuali pezzi e artigiano).
42. E se un artigiano non può eseguire l'intervento? Ad esempio perché un altro intervento ha richiesto più tempo, oppure malato, oppure incidente, oppure traffico (hanno chiuso le strade per arricarci)?
- Se il cliente è raggiungibile si cerca di allocare l'intervento agli altri artigiani di quel tipo che lavorano in quella giornata e siano parzialmente scarichi. Se tutti gli artigiani sono a tappo e se non ci sono troppe urgenze si utilizzano gli artigiani reperibili, altrimenti si chiama il cliente e si concorda un altro giorno.
43. Qual'è la procedura da seguire se il cliente richiama per modificare la data dell'intervento?
- Se fatta entro le 12 ore precedenti l'intervento semplicemente si cancella l'appuntamento e si procede a concordare con il cliente una nuova data.
44. Ma questo non influenza anche le agende degli altri artigiani dello stesso tipo?
- Non necessariamente. L'agenda viene creata la sera precedente in base agli interventi e le aree geografiche. Per cui se una persona chiama il giorno prima le agende non sono ancora pronte.
45. In una richiesta d'intervento può essere cambiato anche il tipo d'intervento? Se il cliente si accorgesse di aver sbagliato a descrivere il problema?
- Se fatta entro le 12 ore precedenti l'intervento semplicemente si cancella l'appuntamento e si procede a concordare con il cliente una nuova data.
46. Cosa succede se l'intervento richiede più di una visita?

L'artigiano comunica con la segretaria. Successivamente la Segretaria concorda telefonicamente con il cliente la data del prossimo intervento.

47. Cosa succede se il cliente richiama dopo alcuni giorni affermando che il lavoro non ha risolto definitivamente il problema?

Si concorda un nuovo intervento.

48. Ma il primo intervento viene fatturato?

In questo caso, a parte rari casi, il primo intervento si considera come non effettuato. Il materiale però viene addebitato. Se per caso al primo intervento è stata sostituita una valvola con un certo costo, e nel secondo intervento la valvola risulta rotta, se questa non è sostituibile in garanzia allora viene addebitata.

49. Cosa succede se il cliente non in casa il giorno dell'appuntamento?

Successivamente viene richiamato il cliente e si riprende l'appuntamento. In teoria ci sarebbe da pagare una penale per il mancato intervento. Normalmente a parte con clienti che d'abitudine fanno saltare appuntamenti, questa penale non viene applicata, oppure viene indicata come sconto.

50. Come viene gestita l'assegnazione di mezzi e strumenti aziendali ai vari artigiani?

Ogni Artigiano tipicamente ha il suo furgoncino e i suoi attrezzi

51. Come viene gestito il pagamento da parte dei clienti?

Tipicamente con bonifico, a volte carta di credito, a volte assegno, a volte contanti

52. Che durata e tipologia ha la garanzia dei vari interventi?

Dipende dai componenti

53. Come sceglie l'operaio che deve intervenire?

Io, giorno per giorno.

54. La sera precedente analizzo gli interventi da effettuare il giorno dopo, e li divido per area geografica attigue. Poi alloco le diverse aree ai diversi artigiani. Come criterio generale cerco di bilanciare il numero di interventi.

55. Come riceve la conferma dagli artigiani per l'intervento?

Alla sera mi ritornano tutte le relazioni degli interventi firmate dai clienti.

56. Come tiene traccia degli appuntamenti?

Cartaceo, più foglio di calcolo (ultimamente)

57. Come prevede la durata di un intervento?

Normalmente per ogni tipo d'intervento allochiamo un tempo prefissato. Questo tempo è stato calcolato sulla base degli interventi precedenti. In particolare ogni intervento ha preallocate 2h, compreso il tempo per raggiungere il cliente.

58. Se il cliente non soddisfatto cosa succede?

Comunica con la segretaria che cerca di comprendere il motivo. Se questo è risolvibile tramite altro intervento allora si cerca di risolverlo, altrimenti il capo dell'azienda si prende in carico il problema.

59. E' possibile rateizzare un pagamento?

Dubito, ma bisogna chiedere agli amministrativi.

60. Per quanto tempo tenete traccia dei dati dei clienti?

Max due/tre anni dopo l'ultimo intervento questi vengono dimenticati.

61. Fornite un'assistenza post-intervento?

No, al massimo si tratta di un altro intervento.

62. Su quali parametri viene calcolato il preventivo?

Tempo dell'intervento (1.30 circa) e su eventuali pezzi di ricambio se necessari, e sull'urgenza dell'intervento.

63. Quanto tempo impiega a completare la richiesta di intervento?

Non abbiamo una stima precisa, ma è il nostro collo di bottiglia. Di solito ci vogliono dai 15 ai 30 minuti a cliente.

64. Viene mantenuto uno storico degli interventi effettuati ? Dopo quanto tempo vengono cancellati ?

Tutti i documenti sugli interventi effettuati vengono mantenuti per circa 10 anni nell'archivio.

3.2 Domande per Artigiano

1. Quali sono i tuoi compiti?

Ogni sera prima di andare a casa, ritiro la lista degli interventi da effettuare il giorno dopo

2. In cosa consiste un intervento?

Recarsi a casa del cliente, valutare il problema, eseguire l'intervento se si può e infine compilare un rapporto che il Cliente deve firmare.

3. Cosa succede se l'intervento ha bisogno di pezzi aggiuntivi?

La sera precedente nel ritirare la lista degli interventi, controllo se ci sono pezzi che possono servire. Una volta individuati chiamo il nostro magazzino di fiducia e chiedo di prepararmi la lista dei pezzi di ricambio. La mattina prima di recarmi presso i clienti, passo presso il magazzino e ritiro i pezzi.

4. Cosa succede se la lista preventiva dei pezzi non è esaustiva?

Mi reco comunque sul posto e valuto la situazione.

5. A quel punto se il pezzo è indispensabile?

Allora chiamo la segretaria e rischedulo l'intervento.

6. E se il pezzo non fosse disponibile a magazzino e ci volesse più tempo per arrivare?

Lo segnalerei alla segretaria che si occuper di rischedulare l'intervento.

7. Se l'intervento va a buon fine, cosa succede?

Compilo una relazione che poi faccio firmare al cliente e riporto alla segretaria

8. E che dati ci sono nella relazione?

La descrizione dettagliata dell'intervento (manodopera), pezzi di ricambio usati, dati del cliente, firma cliente, firma artigiano, data.

9. Quanto dura un intervento in media?

In media circa due ore

10. Cosa succede se non finisci in tempo?

Fino a 30 minuti oltre il tempo prefissato non succede nulla. Oltre i 30 minuti segnalo in segreteria che generalmente allerta gli artigiani reperibili.

11. Cosa succede se un cliente ti ruba gli attrezzi? Devi avviare una controversia?

Mai successo che un cliente mi rubasse gli attrezzi.

12. Cosa succede se perdi degli attrezzi?

Segnalo all'amministrazione, me li ricompro da magazzini autorizzati dove abbiamo dei conti aperti.

13. Cosa succede se mentre lavori il cliente ti dice che devi cambiare qualcosa perch stai sbagliando?

Consiglio a lui di fare l'intervento. (ride...)

14. Come vieni contattato dalla segretaria?

Per telefono, o di persona.

15. se non hai un pezzo, e la riparazione urgente, puoi acquistarlo da solo?

Sì

16. cosa succede se non trovi il cliente?

Comunico con la Segretaria. Generalmente aspetto per circa mezz'ora al massimo un ora e poi passo all'intervento successivo lasciando un biglietto di mancato intervento e con tutte le istruzioni in cassetta

17. Cosa succede se arrivato dal cliente ti accorgi che il problema non lo puoi risolvere ma ci vuole un altro tipo di artigiano?

Comunico alla segretaria che si organizza con il cliente.

18. Si adegua comunque la visione del problema? Come si rischedula?

Non saprei con precisione. Credo che per evitare di scontentare il cliente si cerca di risolvere il problema come se fosse urgente.

19. Se fosse richiesto un artigiano aggiuntivo (altro campo di competenze)?

Di solito per piccoli interventi non accade. In rari casi in cui un intervento necessita di un altro artigiano si riporta alla segretaria che schedula il nuovo intervento.

20. Se l'intervento non va a buon fine cosa succede?

Io faccio report del perchè non si può effettuare e poi lo comunico alla segretaria che si accorda con il cliente.

21. Quali possono essere i motivi per cui un intervento non va a buon fine?

Nella mia esperienza sono diversi, i pezzi sono non sono più disponibili, la riparazione costerebbe più di cambiare l'intero oggetto dell'intervento, problemi strutturali, il pezzo da ordinare ci metterebbe troppo tempo per arrivare.....

22. Se la segretaria sbaglia il tempo necessario per eseguire il lavoro, come gestisce una eventuale sovrapposizione?

Comunico con la Segretaria che cerca di risolvere le sovrapposizioni

23. Cosa deve fare se non riesce a rispettare gli interventi della giornata?

Comunico con la Segretaria che cerca di riallocare gli interventi.

24. Cosa succede se arriva da un cliente e non deve intervenire?

Io faccio report e poi il tutto viene gestito dalla Segretaria/Amministrazione

25. Come gestisce una controversia con il cliente?

Comunico con la segretaria che cerca di risolvere il problema.

26. Come si comporta se al momento dell'intervento manca il materiale/componente corretto?

Chiamo i negozi più vicini per capire se hanno a disposizione i pezzi. Se sì e se il cliente ha tempo, vado a prendere i pezzi e torno. In questo caso comunico alla segretaria di rischedularmi il prossimo appuntamento. Se il pezzo non è disponibile allora chiedo di ordinarlo e poi con il cliente e la segretaria scheduliamo un nuovo appuntamento.

27. Qual'è la procedura che si esegue nel caso di un'emergenza?

Dal mio punto di vista non ci sono differenze.

28. Nel caso in cui un'urgenza debba sovrapporsi ad un intervento ordinario, come viene rischedulato?

Bisogna chiedere alla Segretaria, ma nella mia esperienza non ci sono interventi d'urgenza che possano cancellare o far rischedulare interventi ordinari già schedulati.

29. Puoi richiedere l'aiuto di un collega? Se sì come si registra la sua collaborazione?

Difficilmente ciò può avvenire. Nel caso di problemi gravi o che non ho mai affrontato chiamo qualche mio collega in via confidenziale e chiedo a loro qualche aiuto. Se qualcuno è libero è accaduto che passasse a dare un'occhiata.

30. Hai avuto difficoltà nel compilare il rapporto ?

No

31. Cosa fai quando c'è un intervento?

Analizzo il problema e cerco una soluzione.

32. Quali sono i dati più importanti nella richiesta?

Le marche e i tipo di pezzi da riparare, eventualmente corredate da foto.

3.3 Domande per **Cliente** che apre una richiesta

1. É soddisfatto del servizio?

2. Quali sono i problemi che ha riscontrato?

3. É soddisfatto dei tempi del servizio?

4. Vli piacerebbe prenotare un intervento tramite un applicazione?

No, preferisco il contatto telefonico di una persona

5. Ci sceglierebbe di nuovo per lavori futuri?

Certamente

6. Auale il metodo di pagamento utilizzabile preferito?

Il bonifico bancario parlante.

7. E' soddisfatto dalla tipologia di pagamento?

Certamente, il bonifico bancario è tracciabile e posso scaricarlo dal 730..

8. Come valuti il rapporto qualit-prezzo?

Buono, forse alto, ma la competenza degli artigiani è molto alta. Tipicamente risolvono il problema nel giorno successivo alla richiesta.

9. Cosa miglioreresti del servizio?

I tempi di attesa per prendere la linea sono estenuanti. Da poco hanno aggiunto un servizio richiema. In pratica schiacciando un pulsante quando trovi occupato vieni registrato e vieni richiamato. A volte mi è successo che non mi richiamassero e dovessi richiamare io.

10. Sei soddisfatto del tempo impiegato dall'artigiano per arriavare (tempo per arrivare a casa tua) a risolvere il problema?

Rispettano sempre gli appuntamenti e sono abbastanza puntuali.

11. Sei soddisfatto del tempo impiegato dall'artigiano per risolvere il problema?

Si

12. Sei soddisfatto del tempo che la segretaria ha impiegato a capire quale fosse il problema?

In generale abbastanza, solo una volta ha dovuto chiedere un consulto con uno specialista.

13. L'amministrativo, ha impiegato poco tempo per inviare la fattura?
Dall'intervento non passa mai più di una settimana.
14. Sopo mesi dall'intervento hai riscontrato ancora lo stesso problema che avevi prima dell'intervento?
No
15. La qualit dei pezzi buona (non si sono rovinati dopo mesi dall'intervento)?
A volte si a volte no, dipende dalle marche dei prodotti.
16. Cosa cambierebbe nel servizio, ai fini di migliorarlo?
Ci vorrebbe una segretaria in più
17. Ha mai riscontrato errori nell'assegnazione degli artigiani in relazione al problema da lei esposto (idraulico, elettricista...) ?
No
18. Preferirebbe vedere prima un listino prezzi?
Ma, non saprei, il preventivo mi è sempre parso più che sufficiente.
19. Vorrebbe poter scegliere l'artigiano?
Per ora non mi sono mai trovato male con nessuno degli artigiani che sono venuti. Però con qualcuno mi sono trovato meglio di altri. Se potessi scegliere si sarebbe meglio, ma solo se questo non influisse con le tempistiche.
20. Vorrebbe poter commentare e leggere recensioni sugli artigiani prima di contattarli?
Mi piacerebbe dare un giudizio su alcuni artigiani per poterli rivedere ad esempio.
21. In quale modo preferirebbe avere contatti con la ditta?(telefono, mail,piattaforma web)
Telefono cellulare e/o mail
22. Che difficoltà ha avuto nello spiegare il problema?
Mai avuto un problema.
23. Ha avuto problemi con il pagamento?
No
24. La fattura arrivata nei giusti tempi?
Sì, molto velocemente
25. Richiameresti quest'azienda in futuro? perch?
Rapidi e precisi, gli artigiani mi sono sembrati competenti.
26. Se non soddisfatto del servizio cosa succede?

Mai successo. Una volta per errore mi hanno rotto un mobile. Mi hanno mandato un carpentiere successivamente che me lo ha riparato.

27. Se il prezzo alto cosa fa?

Provo a contrattare, ma non funziona. Comunque devo dire che ho notato che il prezzo maggiore dell'intervento di solito è dovuto ai pezzi di ricambio e questo non dipende dall'azienda.

4 Tecniche di Elicitation: Questionario

In questa sezione dobbiamo elencare i tipi di questionario che si vogliono somministrare, indicando principalmente l'obiettivo e le domande/risposte. In particolare vogliamo perseguire due obiettivi: (i) capire il grado di alfabetizzazione informatica di tutti gli stakeholder e (ii) capire il grado di conoscenza dei problemi dei clienti. Quindi prepariamo due questionari, ogni questionario deve avere tra le 5 e le 10 domande, e ogni domanda deve avere esattamente 5 risposte, tra cui non lo so, e altro.

4.1 Questionario alfabetizzazione informatica

Il questionario ha come obiettivo quello di capire come i dipendenti dell'azienda si rapportano con il computer. È diviso in due parti, nella prima ci sono domande di anagrafica (età, Famiglia, possiedi pc), e una seconda parte domande a carattere generale sul PC (Qual'è il tuo grado di conoscenza di Office?)
Esempio di Questionario

5 Valutazione di applicazioni equivalenti

In questa sezione descriviamo uno o più applicazioni che possono essere d'interesse e avere funzionalità in comune con l'applicazione che si vuole sviluppare. In ogni sottosezione indicare il link e le funzionalità spiegandone le caratteristiche.