

Documento dei Requisiti

Servizio di Ticketing Aziendale

Indice del documento

1. Introduzione.....	
1.1. Propositi.....	
1.2. Obiettivi.....	
2. Descrizione generale.....	
3. Target di riferimento.....	
4. Requisiti	
4.1. Requisiti funzionali.....	
4.2. Requisiti di sicurezza.....	
4.3. Nice to have.....	
5. Diagrammi UML.....	
5.1. Use Case Diagram.....	
5.2. Class Diagram.....	
5.3. Activity Diagram.....	
5.4. Sequence Diagram.....	
6. Gestione del progetto.....	

1. Introduzione

1.1 Propositi

Il proposito di questo documento è quello di specificare i requisiti del sistema software "Servizio di Ticketing Aziendale" per facilitarne la realizzazione e la validazione. Il nuovo sistema deve essere progettato per ottimizzare i flussi di lavoro, riducendo i tempi di risposta e risoluzione dei ticket. Questo include un'interfaccia utente più intuitiva e un sistema di navigazione efficiente che agevoli i dipendenti e i clienti.

1.2 Obiettivi

È essenziale implementare un sistema che consenta una facile tracciabilità e gestione dei ticket. Ciò include la capacità di visualizzare la cronologia completa di ogni ticket, inclusi tutti gli scambi, le azioni intraprese e le risoluzioni.

Si desidera fornire una serie di servizi relativi alla gestione dei ticket inviati dai clienti all'azienda e alla gestione della richiesta da parte dei dipendenti. Si offre anche la visione dello storico delle richieste effettuate da parte del cliente.

Il sistema deve promuovere e facilitare la collaborazione tra diverse aree funzionali. Questo può includere funzionalità come la condivisione di ticket, l'assegnazione di compiti e la comunicazione tra team.

2. Descrizione Generale

Il sistema di Ticketing dovrebbe avere una componente che permetta la documentazione e la condivisione delle soluzioni adottate per i problemi risolti, al fine di costruire un database di conoscenza interna.

Il sistema software è rivolto ad una utenza con conoscenza basilare dell'ambito informatico. L'interfaccia utente sarà semplice ed intuitiva, così da permettere l'utilizzo del servizio da parte di tutti.

3. Target di riferimento

Il target del sistema di ticketing è vario e comprende diversi attori all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Dipendenti (interni): i dipendenti di Limonta Informatica dovranno ricevere chiare notifiche di nuove aperture di ticket, assegnarli a chi di competenza e, qualora necessario, poter procedere con ulteriori investigazioni per comprendere meglio il problema prima di assegnarli.

Clienti (esterni): il portale verrà utilizzato da clienti esterni all'azienda i quali andranno ad aprire ticket per ricevere supporto tecnico, risolvere problemi o segnalare eventuali inconvenienti. Il nuovo sistema deve pertanto essere intuitivo e di facile utilizzo, consentendo loro tanto di sottomettere ticket in modo rapido ed efficiente, quanto di visualizzarne lo storico in modo coeso e unitario.

4. Requisiti

4.1 Requisiti funzionali

Il sistema è in grado di gestire e mantenere la storicità di ciascun ticket con tutti i dati annessi.

Il cliente avrà la possibilità di aprire un ticket via e-mail e di accedere a un'area riservata, dove visualizza lo storico dei suoi ticket.

La piattaforma web avrà un'interfaccia utente intuitiva e comprensibile.

La piattaforma sarà in grado di gestire l'escalation dei ticket, il monitoraggio dei temi di risposta e la categorizzazione dei ticket.

Si deve fornire una documentazione per l'utente, in formato pdf, contenente le funzionalità fornite dal servizio.

Il servizio permette di salvare in un database i vari ticket per garantire la disponibilità di mantenerli a lungo termine.

4.2 Requisiti di sicurezza

La piattaforma web utilizza dei protocolli di sicurezza per garantire la massima riservatezza dei dati personali e la continuità dei servizi.

I dati dell'utente sono protetti tramite credenziali segrete criptati con algoritmi di hash.

Vengono utilizzate tecniche per evitare SQL injection e si protegge l'identità con una gestione sicura delle sessioni.

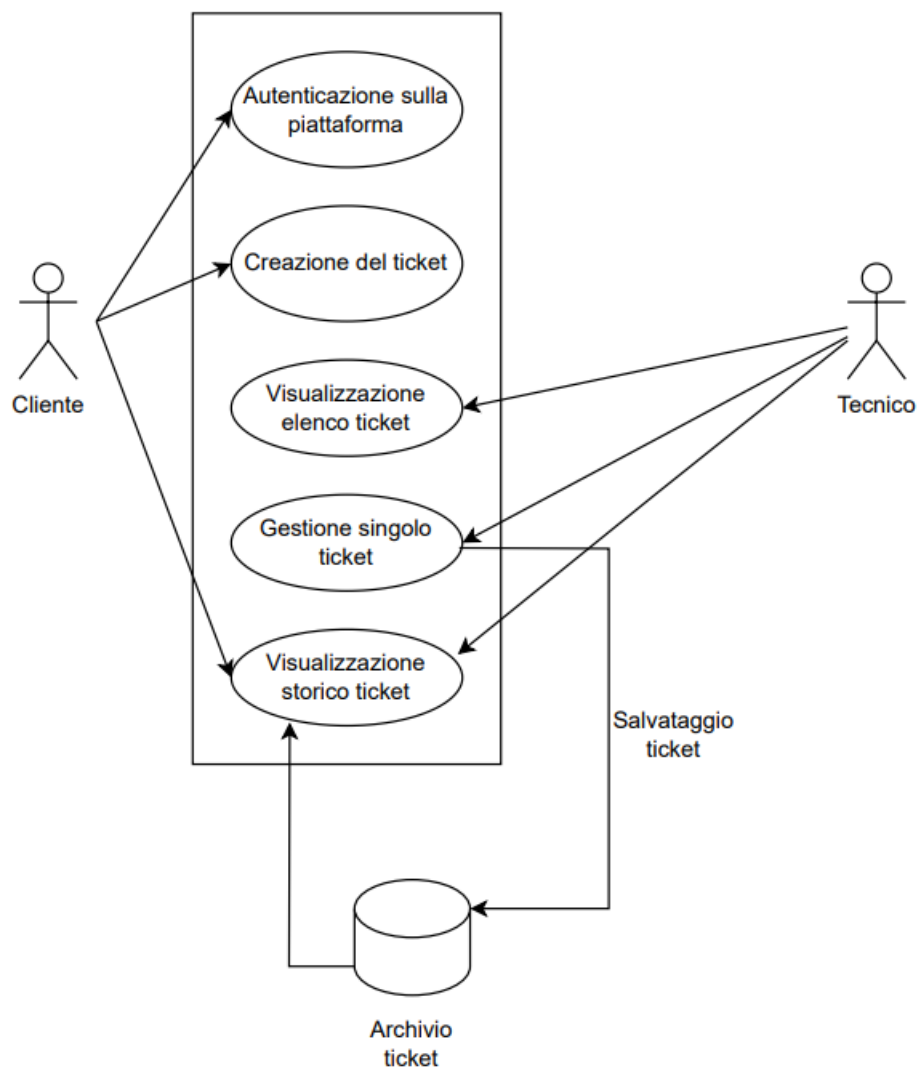
4.3 Nice to have

Sono stati richiesti dei requisiti non obbligatori:

- La piattaforma web avrà un supporto multicanale che consente ai clienti di aprire ticket attraverso diversi canali, come web, chat e telefono;
- Sono state utilizzate delle regole per indirizzare i ticket direttamente al loro ambito specifico;

5. Diagrammi UML

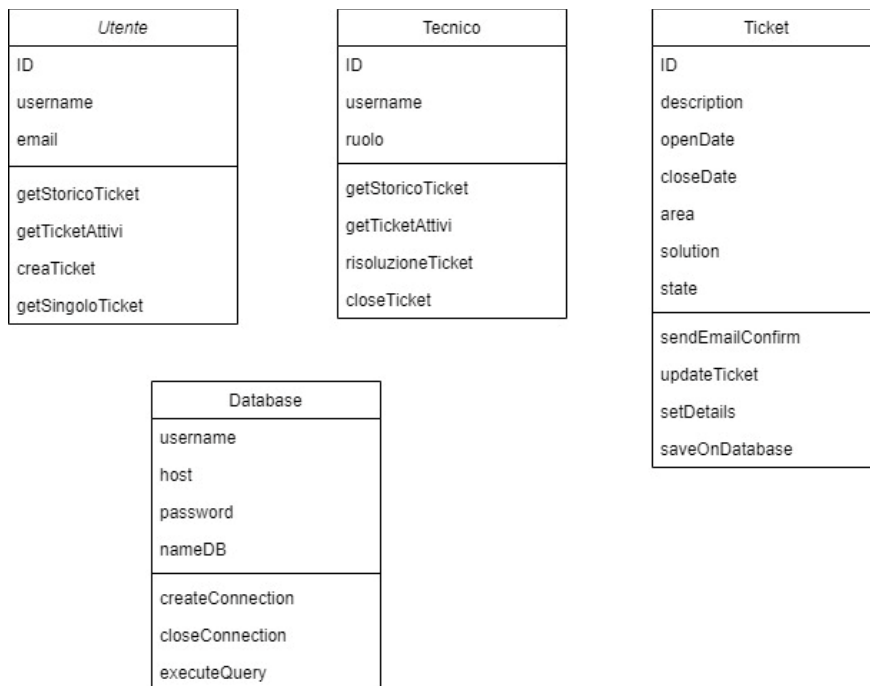
5.1 Use Case Diagram



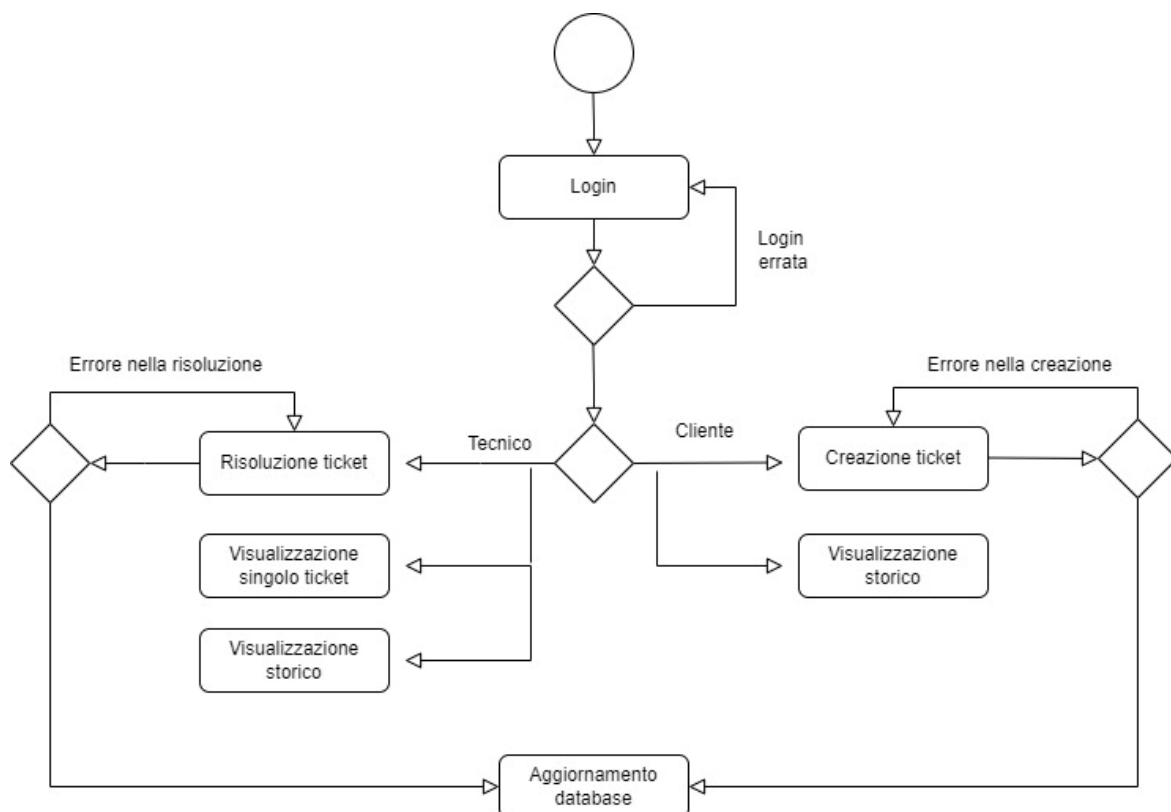
- Il cliente ha la possibilità di autenticarsi sul portale web con le proprie credenziali personali;
- Al momento, il ticket lato Cliente può essere aperto tramite e-mail o tramite portale. La maggior parte dei ticket, tuttavia, viene aperta direttamente tramite l'invio di una e-mail descrittiva del problema a *helpdesk@limontainformatica.it*. Una volta ricevuta la e-mail, il sistema, partendo dal dominio della e-mail del mittente, effettua un'auto-associazione con l'ID del cliente di riferimento e apre un nuovo ticket;
- Il dipendente accede al portale web tramite credenziali per controllare lo storico dei ticket, sulla visualizzazione si possono impostare filtri per la ricerca;
- Cliccando sul singolo ticket è possibile a una nuova schermata con i suoi dettagli e sarà possibile inserire dati sulla risoluzione del problema;
- Il cliente può visualizzare lo storico dei suoi ticket ma le informazioni saranno parziali e in sola lettura;

- In automatico verrà inviata una mail al cliente non appena il ticket viene preso in carico e quando la problematica viene risolta.

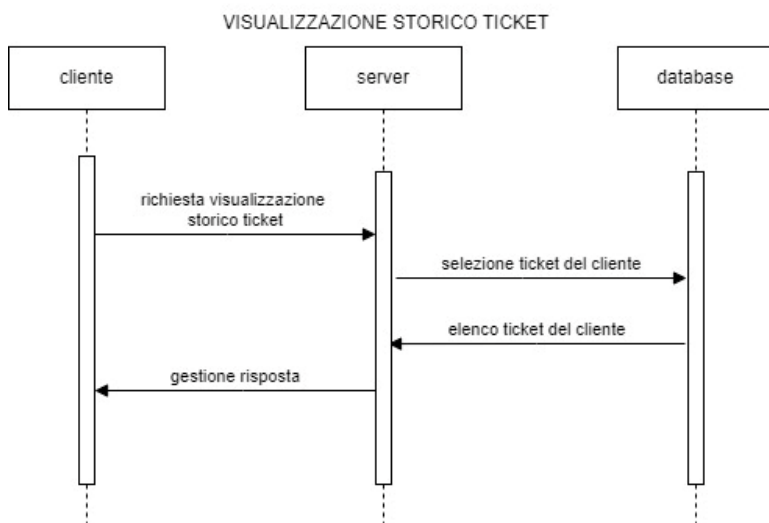
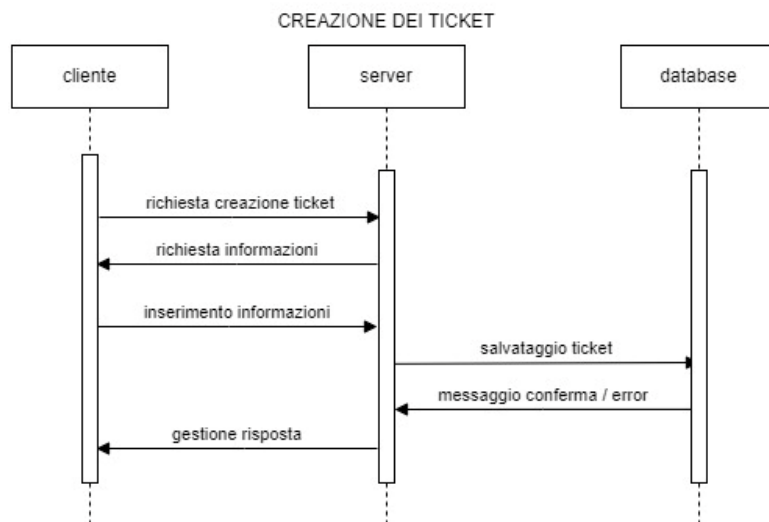
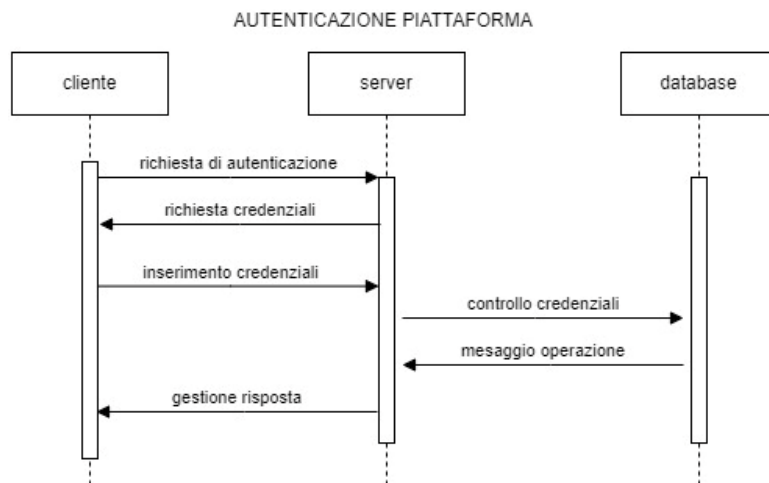
5.2 Class Diagram



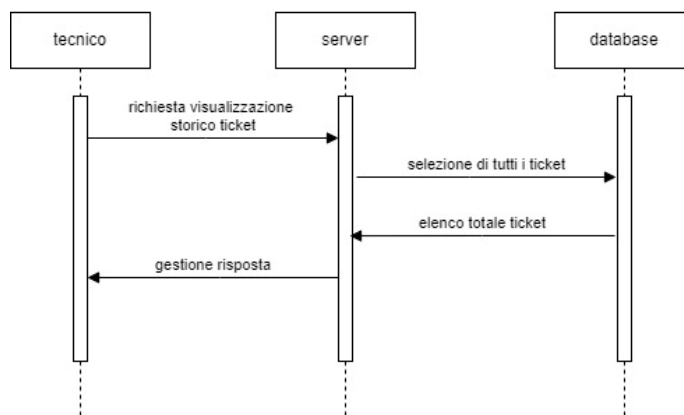
5.3 Activity Diagram



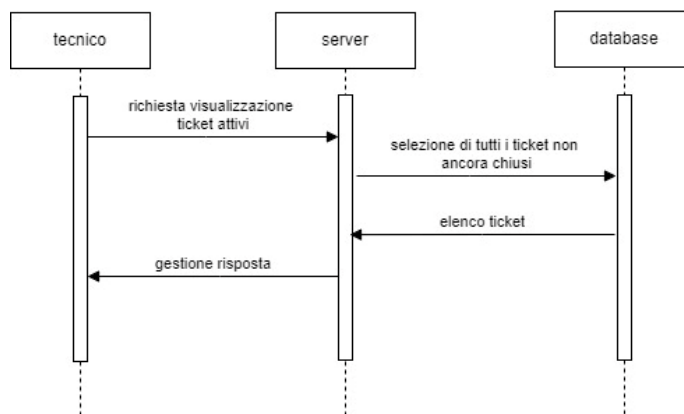
5.3 Sequence Diagram



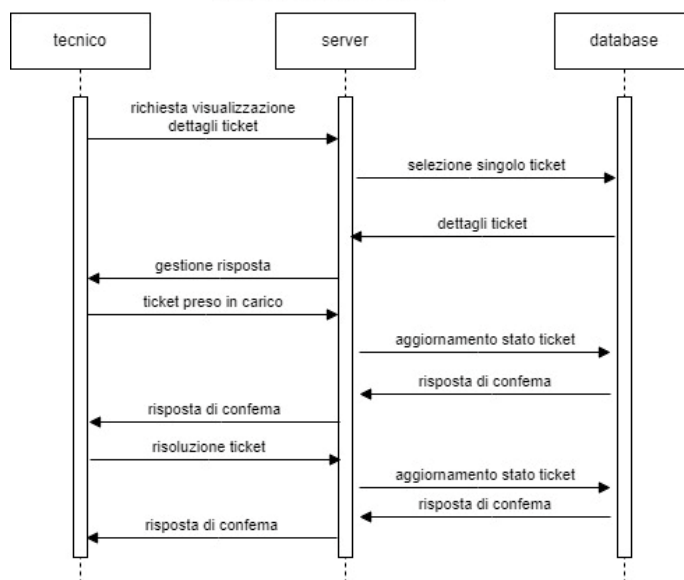
VISUALIZZAZIONE STORICO TICKET



VISUALIZZAZIONE ELENCO TICKET ATTIVI



GESTIONE SINGOLO TICKET



6. Gestione del progetto

Il progetto sarà composto da tre step:

- a. Analisi
 - i. Stima dei tempi con la produzione di Gantt;
 - ii. Stima dei costi;
 - iii. Considerazione di rischi.
- b. Progettazione flusso
 - i. Condivisione dell'idea progettuale dal punto di vista grafico;
 - ii. Condivisione dell'idea architettuale.
- c. Sviluppo
 - i. Portale ticket utilizzabile.