

Project Charter

INFORMAZIONI GENERALI DEL PROGETTO	
Nome Progetto	ID progetto
Servizio di Ticketing aziendale	Gruppo 2
	Data inizio
	14/11/2023
Sponsor	
Limonta Informatica	
Project Manager	Program Manager
Riccardo Mognoni	Pietro Brandovardi
Membri Progetto	
<ul style="list-style-type: none">• Riccardo Mognoni• Pietro Brandovardi• Luca Bertiato• Tommaso Brivio• Nicolò Salmoni	
Altri Stakeholder Chiave	
<ul style="list-style-type: none">• Limonta• Limonta Informatica	

Project Charter

DICHIARAZIONE SULL'AMBITO

Dichiarazione delle esigenze aziendali e dei problemi

Un'azienda informatica con 30 dipendenti, suddivisi in più aree funzionali, necessita un revamping di uno strumento per la gestione dei ticket da parte dei clienti. Si dovrà utilizzare una tecnologia TBD. Verranno forniti accessi DEMO alla piattaforma attuale da cui prendere spunto e verrà effettuato un brief di progetto tra azienda e committente per chiarire ogni dubbio e per definire tutte le specifiche che dovrà avere il progetto. L'azienda richiede una serie di requisiti e di funzionalità. In aggiunta viene richiesto alcuni features con l'implementazione di algoritmi di Artificial Intelligence e di Machine Learning.

Project Goals and Objectives (Deliverables)

- Gestione ruoli (operatori e cliente) e aree funzionali
- Codifica dei clienti
- Gestione delle assegnazioni, status e priorità
- Dashboard e KPI
- Gestione dello storico
- Integrazione con casella di posta
- Interfaccia semplice ed intuitiva

Benefits

I membri del team dovranno:

- Apportare migliorie a livello grafico al software già esistente
- Apportare migliorie a livello funzionale del software già esistente con anche integrazione di algoritmi con Machine Learning e AI

I clienti avranno:

- Possibilità di consultare lo storico
- Maggiore velocità nelle risposte
- Ricevere via mail aggiornamenti sulla richiesta

Metrics

1. Feedback dei clienti
2. Tasso di utilizzo del software
3. Numero di richieste giornaliere
4. Feedback operatori

Project Charter

DETTAGLI DI SUPPORTO
Costo
Da definire
Fasi di alto livello (<i>Project Lifecycle</i>)
<ul style="list-style-type: none">• Piano dettagliato• Sviluppo Software• Fase di Test• Rilascio del software• Supporto
Critical Milestone Date(s) – <i>include desired end date</i>
<ul style="list-style-type: none">• PA+1 week = Planning Complete• PA+8 weeks = Sviluppo software• PA+4 weeks = 100% software installed and feedback
Vincoli/Ipotesi
<ul style="list-style-type: none">• Numero massimo di richieste salvate• Gestione numero massimo di accessi da parte degli utenti
Rischi
<ul style="list-style-type: none">• Compromettere il software già esistente• Difficoltà sul come partire• Competenze tecniche• Mancato rispetto dei tempi di consegna

Project Charter

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	
Responsabilità dello Sponsor	
<ol style="list-style-type: none">Brief di progetto con specificheAccessi di DEMO alla piattaforma attuale per l'analisi dell'AS IS	
Responsabilità Program Manager	
<ul style="list-style-type: none">Controllare le varie fasi di sviluppo del software	
Responsabilità Project Manager	
<ul style="list-style-type: none">Communicate weeklyCoordinare in maniera efficace il teamMotivare il teamControllo tempistiche	
Siamo convinti che si tratti di un progetto fattibile e lo sosterremo	
Project Manager	Program Manager
Riccardo Mognoni	Pietro Brandovardi
Sponsor	
Limonta Informatica	