

STUDIO DI FATTIBILITÀ

Definizione dell'obiettivo:

Realizzare un software per il servizio di ticketing aziendale per l'azienda Limonta. Si vuole rinnovare il software già presente nel sistema aziendale, implementando nuove funzionalità con la possibilità di usare anche algoritmi di AI e Machine Learning.

Verranno effettuate delle riunioni in cui le due parti avranno un confronto e sarà possibile avere degli accessi BETA per vedere il vecchio software e prendere spunto.

Obiettivi da raggiungere:

Il progetto richiede i seguenti deliverables per ottenere un progetto completo

- 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

Fattibilità tecnica:

La realizzazione di questo software viene attuata per migliorare e per facilitare l'esperienza dei clienti per la richiesta di supporto. Questo implica anche una migliore gestione delle richieste da parte degli operatori. Inoltre, si deve permettere una costante comunicazione tra cliente e operatore.

Gli sviluppatori dovranno apportare migliorie sia lato front-end che lato back-end. Devono utilizzare quindi le loro competenze grafiche e di programmazione. Devono rispettare i tempi prestabiliti e le caratteristiche obbligatorie.

Inquadramento tecnico progettuale:

Il software (già presente e funzionante) deve permettere ai clienti di inviare richieste di supporto, di chiarimenti o di assistenza in modo efficace e intuitivo. Questo messaggio verrà ricevuto dall'azienda e il primo operatore disponibile può intervenire iniziando una comunicazione con il mittente. Per questa richiesta è possibile gestire lo stato e le altre caratteristiche aggiornandole in tempo reale e ogni modifica sarà notificata tramite e-mail. Inoltre, sarà possibile visionare lo storico completo di tutte le richieste.

Conclusioni:

Questo progetto deve essere realizzato per migliorare l'esperienza di un cliente così da garantire dei feedback positivi all'azienda. Questo tramite una modernizzazione grafica dell'interfaccia rendendola più semplice e intuitiva e migliorando delle funzionalità back-end.