**Documento dei Requisiti**

**Servizio di Ticketing Aziendale**

**Indice del documento**

**1 Introduzione**

**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. Requisiti non funzionali**

Si deve implementare una nuova interfaccia utente, basandosi su quella già presente.

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

Se si dovessero verificare dei problemi durante la fase di prenotazione online e la procedura dovesse stopparsi all’improvviso, il cliente registrato vedrà mantenuti i dati immessi fino a quel momento e riprenderà la procedura da dov’era rimasto.

I dati dell’utente sono protetti tramite credenziali segrete.

**4. Casi d’uso**

**Immagine che contiene diagramma, testo, linea, cerchio

Descrizione generata automaticamente**

**5. Gestione del progetto**

Lo sviluppo e la realizzazione del portale web per il servizio di ticketing occuperanno circa 8 mesi.

Il costo della soluzione proposta si aggira intorno ai 33.000 euro.