**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.