**Documento dei Requisiti**

**Servizio di Ticketing Aziendale**

**Indice del documento**

1. **Introduzione………………………………………………………………………………………………………**
   1. **Propositi………………………………………………………………………………………………**
   2. **Obiettivi………………………………………………………………………………………………**
2. **Descrizione generale………………………………………………………………………………………….**
3. **Target di riferimento………………………………………………………………………………………….**
4. **Requisiti ……………………………………………………………………………………………………………**
   1. **Requisiti funzionali………………………………………………………………………………**
   2. **Requisiti di sicurezza……………………………………………………………………………**
   3. **Nice to have…………………………………………………………………………………………**
5. **Casi d’uso………………………………………………………………………………………………………….**
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 email 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. Casi d’uso**

**Immagine che contiene diagramma, schizzo, disegno, linea

Descrizione generata automaticamente**

* 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

**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 architetturale.

c. Sviluppo

i. Portale ticket utilizzabile