| **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** | | | |
| * Riccardo Mognoni * Pietro Brandovardi * Luca Bertiato * Tommaso Brivio * Nicolò Salmoni | | | |
| **Altri Stakeholder Chiave** | | | |
| * Limonta * Limonta Informatica | | | |

| **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 |

| **Dettagli di supporto** |
| --- |
| **Costo** |
| Da definire |
| **Fasi di alto livello *(Project Lifecycle)*** |
| * Piano dettagliato * Sviluppo Software * Fase di Test * Rilascio del software * Supporto |
| **Critical Milestone Date(s) *– include desired end date*** |
| * PA+1 week = Planning Complete * PA+8 weeks = Sviluppo software * PA+4 weeks = 100% software installed and feedback |
| **Vincoli/Ipotesi** |
| * Numero massimo di richieste salvate * Gestione numero massimo di accessi da parte degli utenti |
| **Rischi** |
| * Compromettere il software già esistente * Difficoltà sul come partire * Competenze tecniche * Mancato rispetto dei tempi di consegna |

| **Informazioni aggiuntive** |
| --- |
| **Responsabilità dello Sponsor** |
| 1. Brief di progetto con specifiche 2. Accessi di DEMO alla piattaforma attuale per l’analisi dell’AS IS |
| **Responsabilità Program Manager** |
| * Controllare le varie fasi di sviluppo del software |
| **Responsabilità Project Manager** |
| * Communicate weekly * Coordinare in maniera efficace il team * Motivare il team * Controllo tempistiche |
| **Siamo convinti che si tratti di un progetto fattibile e lo sosterremo** |
| | **Project Manager** | **Program Manager** | | --- | --- | | Riccardo Mognoni | Pietro Brandovardi |  | **Sponsor** | | --- | | Limonta Informatica | |