

**Università degli Studi di Salerno**

**Corso di Ingegneria del Software**

**ResolveIT**  
**Problem Statement**  
**Versione 1.2**



Data: 13/10/2025

**Partecipanti:**

Nome	Matricola
Samuele Nacchia	0512119128
Andrea Generale	0512119134
Mario Di Feo	0512119320

<b>Scritto da:</b>	MDF, AG, SN
--------------------	-------------

**Revision History**

Data	Versione	Descrizione	Autore
11/10/2025	1.0	Definizione di: problem domain, scenarios, use cases, requisiti funzionali e non, target environment e deliverable & deadlines.	MDF, AG, SN
13/10/2025	1.1	Eliminazione degli use cases; Aggiunti in target environment il web server e il dbms utilizzati; Eliminato il requisito non funzionale: “il sistema deve essere facilmente comprensibile”.	SN
21/10/2025	1.2	Scenari resi più specifici, aggiunta descrittiva della figura “utente gestore”, rifinitura e categorizzazione requisiti non funzionali, aggiunta logo	AG

## Indice

<b>1. Problem Domain</b>	<b>4</b>
<b>2. Scenarios</b>	<b>4</b>
2.1. Apertura ticket da parte dell'utente standard	4
2.2. Assegnazione ticket da parte dell'operatore	5
2.3. Annullazione da parte di un utente standard di un ticket aperto	5
<b>3. Functional Requirements</b>	<b>5</b>
3.1. Per gli utenti standard sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	5
3.2. Per gli operatori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	6
<b>4. Nonfunctional Requirements</b>	<b>7</b>
<b>5. Target Environment</b>	<b>7</b>
<b>6. Deliverable &amp; deadlines</b>	<b>8</b>

## 1. Problem Domain

Il progetto consiste nello sviluppo di un sistema web per la gestione da parte di **utenti operatori** dei ticket di supporto tecnico, pensato per essere utilizzato in contesti come uffici o organizzazioni, dove è necessario ricevere, gestire e risolvere segnalazioni da parte degli **utenti standard**. Gli utenti che cercano assistenza hanno la possibilità di aprire una richiesta ticket in merito a una problematica da loro riscontrata. Gli operatori hanno il compito di assegnarsi un ticket dalla lista dei ticket aperti e risolvere la problematica descritta dall'utente. Inoltre, è prevista la figura dell'**utente gestore**, che accede al sistema tramite credenziali fornite in fase di accordo tra le parti. Questo ruolo ha il compito di gestire gli account degli operatori e di configurare le categorie dei ticket, garantendo così una corretta organizzazione e personalizzazione del sistema di supporto.

## 2. Scenarios

### 2.1. Apertura ticket da parte dell'utente standard

L'utente Samuele Nacchia sta riscontrando un malfunzionamento nel caricamento dei documenti sul portale aziendale.

L'utente si autentica con successo sul sistema con le sue credenziali, username: [samuele@gmail.com](mailto:samuele@gmail.com) e password: user987 ed accede alla home page del sito.

L'utente clicca su “Nuovo Ticket” accedendo così alla funzione per aprire un nuovo ticket.

L'utente procede alla compilazione del form.

Come prima cosa seleziona la categoria del ticket: “Problema tecnico – Upload documenti”, procede inserendo “Errore durante il caricamento dei file PDF” nel campo titolo ed in descrizione inserisce: “Durante il tentativo di caricare un documento PDF nella sezione ‘Documenti Personali’, appare un messaggio di errore: ‘Upload fallito, riprovare più tardi’. Ho provato a cambiare browser ma il problema persiste!!”.

Una volta compilato il form, l'utente procede all'invio del ticket cliccando su Invia. L'utente viene reindirizzato alla home page.

## **2.2. Assegnazione ticket da parte dell'operatore**

L'operatore Mario Di Feo deve svolgere il suo lavoro di assistenza.

L'operatore si autentica con successo sul sistema tramite le sue credenziali aziendali, username: [oper20@resolveit.com](mailto:oper20@resolveit.com) e password: wV7oN338 ed accede alla home page del suo account operatore.

L'operatore clicca sulla funzione "Assegna nuovo ticket" accedendo quindi a una lista di tutti i ticket disponibili per la presa in carico. Sceglie il ticket con titolo "Errore durante il caricamento dei file PDF" dalla lista e ne legge i dettagli, successivamente usa la funzione "Prendi in carico". L'operatore cliccherà sul pulsante di conferma selezione e verrà reindirizzato alla propria home page.

## **2.3. Annullazione da parte di un utente standard di un ticket aperto**

L'utente standard Andrea Generale vuole annullare il ticket "Errore dopo il login" che si trova nello stato di "Aperto".

Procede ad autenticarsi con successo utilizzando le proprie credenziali ossia username: andreagen@gmail.com, password:andre4.

Dalla homepage del sito, l'utente visualizza i propri ticket in una tabella/pannello.

Una volta individuato il ticket che vuole cancellare, l'utente clicca sul tasto "Cancella" che si trova nella colonna "Azioni" in corrispondenza del ticket scelto.

A quel punto il sistema chiede la conferma della cancellazione presentando un banner con titolo del ticket e relativo tasto di invio. L'utente clicca sul tasto di invio per confermare la cancellazione del ticket e il sistema procede ad aggiornare lo stato del ticket nel pannello funzione My Tickets.

# **3. Functional Requirements**

## **3.1. Per gli utenti standard sono previsti i seguenti requisiti funzionali:**

- Il sistema deve rendere possibile registrarsi al sistema e autenticarsi come utente con delle credenziali d'accesso univoche.
- Il sistema deve permettere agli utenti di inviare un ticket in

merito a una problematica riscontrata

- Il sistema deve permettere agli utenti di chiudere i ticket da loro aperti se risultano ancora non risolti
- Il sistema deve permettere agli utenti di visualizzare un elenco di tutti i ticket da loro aperti ed il loro stato attuale, e filtrare in base a data e stato
- Il sistema deve permettere agli utenti di rispondere ad un messaggio ricevuto dagli operatori in merito ai ticket presi in carico
- Il sistema deve permettere agli utenti di visualizzare e modificare i propri dati
- Il sistema deve permettere agli utenti di effettuare il logout dal proprio account

### **3.2. Per gli operatori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:**

- Il sistema deve permettere agli operatori di effettuare accesso al proprio account di lavoro
- Il sistema deve permettere agli operatori di visualizzare la lista di ticket aperti, e non presi in carico da altri operatori, ordinati dal meno recente al più recente
- Il sistema deve permettere agli operatori di prendere in carico i ticket presenti nella lista sopracitata, cambiando quindi lo stato del ticket
- Il sistema deve permettere agli operatori di inviare messaggi agli utenti per comunicare in merito al ticket preso in carico
- Il sistema deve permettere agli operatori di visualizzare i messaggi in arrivo dagli utenti in merito ai ticket presi in carico
- Il sistema deve permettere agli operatori di cambiare lo stato di un ticket in “risolto”, dopo averlo preso in carico e risolto, o in “aperto” se non è stato in grado di risolverlo dopo averlo preso in carico
- Il sistema deve permettere agli operatori di effettuare il logout dal proprio account di lavoro

### **3.3. Per i gestori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:**

- Il sistema deve rendere possibile autenticarsi al sistema
- Il sistema deve permettere di registrare nuovi account per gli Operatori

- Il sistema deve permettere la cancellazione di account Operatori e Clienti
- Il sistema deve rendere possibile creare, modificare, cancellare e visualizzare le categorie associabili ai ticket apribili dai clienti.

## 4. Nonfunctional Requirements

### Usability:

- All'interno dei form, nei campi di input, devono essere presenti esempi di compilazione.
- Il sistema deve avere un'interfaccia grafica, in particolare "responsive" e quindi adattabile a diversi tipi di dispositivi in termini di risoluzione
- L'interfaccia deve essere intuitiva e accessibile anche a utenti con o senza competenze informatiche di base.

### Reliability:

- Il sistema deve garantire sicurezza rispetto ad attacchi di tipo SQL-injection
- Il sistema deve garantire la gestione di dati errati e/o l'invio di dati coerenti rispetto ai campi che richiedono l'inserimento da parte di operatori e utenti.
- Devono essere gestiti messaggi di errore chiari e informativi, senza esporre dettagli tecnici sensibili.
- Trattamento credenziali di accesso con crittografia

### Performance:

- Il sistema deve essere sempre disponibile, con un tempo di inattività massimo pianificato per la manutenzione.

## **5. Target Environment**

Utenti ed operatori devono poter accedere al sistema tramite browser web.  
Il sistema utilizzerà il server web Tomcat 10.1 ed il dbms MySQL 8.4.

## **6. Deliverable & deadlines**

- 14 ottobre: Problem Statement
- 28 ottobre: Requisiti e casi d'uso
- 11 novembre: Requirements Analysis Document
- 25 novembre: System Design Document
- 16 dicembre: piano di test e specifica interfacce dei moduli del sistema
- 9 gennaio: consegna del progetto