

**Università degli Studi di Salerno**  
Corso di Ingegneria del Software

**ResolveIT  
Requirements and Analysis Document  
Versione 1.8**



Data: 11/11/2025

**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
20/10/2025	1.0	Scenari e use cases previsti nel Problem Statement	MDF, AG, SN
22/10/2025	1.1	Aggiunto scenario autenticazione utente standard, aggiunta mockups relativi a u.c “autenticazione” e “cancellazione ticket lato utente standard”	AG
24/10/2025	1.2	Inserito lo scenario relativo all’aggiunta, da parte del gestore, di una nuova categoria di ticket. Sono stati inoltre aggiunti i relativi mockup e i casi d’uso uc10, uc11, uc12 e uc12.1.	SN
26/10/2025	1.3	Inserito lo scenario di Registrazione, e sono stati aggiunti i mockup di [My ticket utente, Myticket operatore, Seleziona ticket da risolvere, Crea nuovo ticket, Conferma presa in carico, Conferma risoluzione ticket]	MDF
27/10/2025	1.4	Navigational paths, modifica dei mockup e ristrutturazione del documento	MDF, AG, SN
28/10/2025	1.5	Aggiunti paragrafi: Introduction, Current System, Proposed System	AG, SN, MDF
08/11/2025	1.6	Aggiunto Class Diagram Aggiunto Sequence Diagram per use cases 1, 3 e 12 Aggiunto Statechart diagram di Ticket	SN
09/11/2025	1.7	Aggiunto Sequence Diagram per use cases 4, 5 e 6	AG
10/11/2025	1.8	Aggiunto Sequence Diagram per use cases 7, 8 e 9 Aggiunto Statechart diagram di Account	MDF

# Indice

1. Introduction	4
1.1. Purpose of the system	4
1.2. Scope of the system	5
1.3. Objectives and success criteria of the project	5
1.4. Definition, acronyms and abbreviations	5
1.5. References	6
2. Current System	6
3. Proposed System	7
3.1. Overview	7
3.2.1. Per i clienti sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	7
3.2.2. Per gli operatori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	7
3.2.3. Per i gestori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	8
3.2.4. Per i visitatori è previsto il seguente requisito funzionale:	8
3.3. Non Functional Requirements	8
3.3.1. Usability:	8
3.3.2. Reliability:	9
3.4. System models	9
3.4.1. Scenarios & Use Case Model	9
3.4.1.1. Autenticazione utente	9
3.4.1.2. Apertura ticket da parte dell'utente standard	12
3.4.1.3. Annullazione di un ticket da utente standard	15
3.4.1.4. Assegnazione ticket da parte dell'operatore	19
3.4.1.5. Aggiunta categoria ticket da parte del gestore	23
3.4.1.6. Registrazione Utente	28
3.4.2. Object modeling	31
3.4.3. Dynamic modeling	31
3.4.4. User interface-navigational path del sistema	35

# 1. Introduction

## 1.1. Purpose of the system

L'obiettivo del sistema è quello di creare una piattaforma web che permetta agli utenti di un sistema o una piattaforma di richiedere assistenza agli operatori tecnici tramite dei ticket. Gli operatori selezioneranno quindi dei ticket da risolvere in modo tale da garantire un servizio efficace ed efficiente nell'ecosistema dove viene implementata la piattaforma web.

Gli attori del sistema sono:

- Il visitatore del sistema, può unicamente effettuare la registrazione, diventando un utente del sistema.
- L'utente è un attore registrato al sistema, può registrare un nuovo account unicamente come cliente e autenticarsi al sistema come:
  - Cliente, è l'attore che richiede assistenza tecnica, che ha la possibilità di aprire ticket di assistenza specificando un titolo, una categoria , una descrizione del problema ed ha anche la possibilità di aggiungere degli allegati.
  - Operatore, che si impegna a risolvere le richieste degli utenti standard, selezionando dalla coda in attesa un ticket da risolvere. Egli si può anche avvalere di una modalità di contatto con l'utente per chiarire eventuali dubbi sulla problematica presa in esame.
  - Gestore, che ha il compito di adeguare, tramite le funzioni fornite, la piattaforma web al contesto di richieste possibili dagli utenti, gestendo le categorie assegnabili ai ticket aperti dagli utenti standard.

## 1.2. Scope of the system

L'ambito di applicazione è costituito da tutti quei contesti aziendali/organizzativi che, fornendo un servizio, hanno bisogno di

gestire o risolvere eventuali problematiche riportate dagli utenti. Si vuole quindi creare un ambiente generale e personalizzabile per le compagnie che lo andranno ad implementare, in modo da poter fornire supporto specifico al numero di utenti maggiore possibile.

### 1.3. Objectives and success criteria of the project

Tra i success criteria del progetto troviamo in pratica tutte le funzionalità principali. In particolare le possibilità per il cliente sono di registrarsi, fare il login, aprire e chiudere i propri ticket. Mentre l'utente operatore deve poter prendere in carico i ticket inviati dagli utenti. Il gestore a sua volta si occupa degli account operatori e personalizza le categorie dei ticket.

### 1.4. Definition, acronyms and abbreviations

Quando si fa riferimento a un **ticket** si sta parlando di una richiesta, inviata digitalmente da un cliente tramite il nostro sistema web.

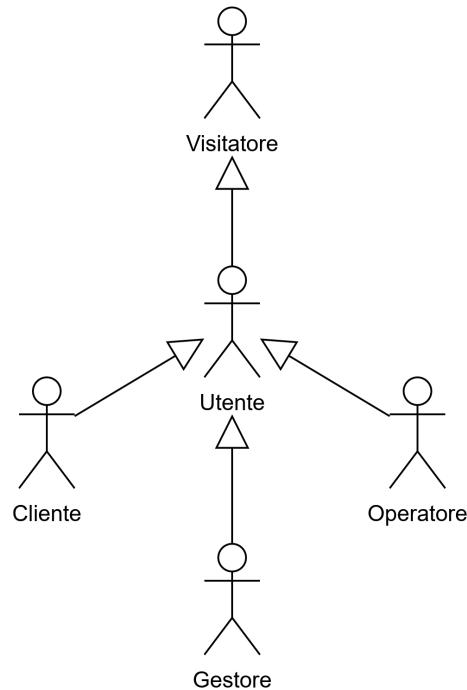
Se si fa riferimento ad un **Visitatore**, si sta parlando di un attore che non avendo un account registrato nel sistema, può registrarsi alla piattaforma come cliente o effettuare l'accesso alla piattaforma e diventare un utente.

Se si fa riferimento ad un **Utente**, senza specificare a quale categoria appartiene, allora si sta parlando di un generico utente registrato.

Se si fa riferimento ad un **Cliente** allora si sta parlando di un Utente cliente che può richiedere assistenza tramite l'apertura di ticket.

Se si fa riferimento ad un **Operatore** allora si sta parlando di un utente registrato che può gestire i ticket aperti dai clienti.

Se si fa riferimento ad un **Gestore** allora si sta parlando di un utente gestore che può gestire gli account di operatori e clienti e gestire le categorie dei ticket.



## 1.5. References

Come idea di riferimento è stata presa in considerazione la piattaforma helpdesk utilizzata da UNISA.

## 2. Current System

Molte aziende fornitrice di beni e servizi si avvalgono di un sistema di assistenza remota molto spesso sviluppati in proprio o molto rudimentali. Eventualmente fornendo poca uniformità di utilizzo dei vari sistemi di assistenza per gli utenti che, realisticamente, riscontrano problemi su piattaforme disconnesse tra loro, risultando caotiche per gli utenti e creando disagi nella richiesta di assistenza.

### **3. Proposed System**

#### **3.1. Overview**

Il sistema da noi proposto ha una struttura semplice e facilmente navigabile, che permette agli utenti di richiedere assistenza tramite pochi click. Attraverso la compilazione di un form, si va a standardizzare il processo di richiesta di assistenza tecnica per gli utenti, fornendo una valida alternativa pronta ed efficace a chi ha la necessità di implementare un servizio di assistenza nel proprio ecosistema digitale.

#### **3.2. Functional Requirements**

##### **3.2.1. Per i clienti 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 sistema

##### **3.2.2. 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

3.2.3. 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.

3.2.4. Per i visitatori è previsto il seguente requisito funzionale:

- Il sistema deve rendere possibile registrarsi come Cliente.

### 3.3. Non Functional Requirements

3.3.1. 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

### 3.3.2. 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

### 3.3.3. Performance:

- Il sistema deve essere sempre disponibile.

## 3.4. System models

### 3.4.1. Scenarios & Use Case Model

#### 3.4.1.1. Autenticazione utente

L'utente Andrea Generale vuole accedere al sistema. Si trova sulla landing page visualizzando il form per il login. L'utente inserisce le sue credenziali, ossia username: andreagen@gmail.com, password: andre4.

Il login avviene con successo e l'utente si trova sulla sua homepage.

**figura 1.1 - Landing page / Login**



ResolveIT



Gestione centralizzata

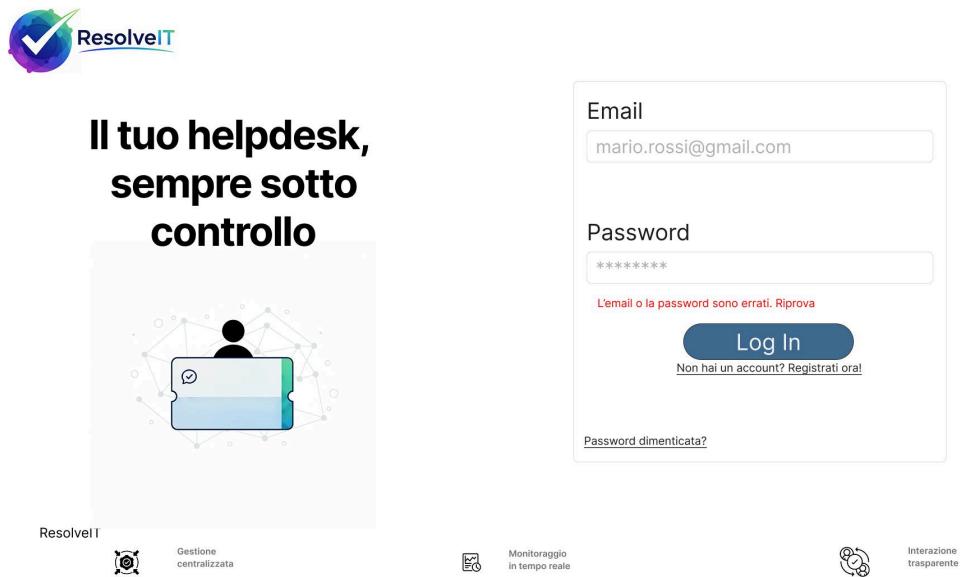


Monitoraggio in tempo reale

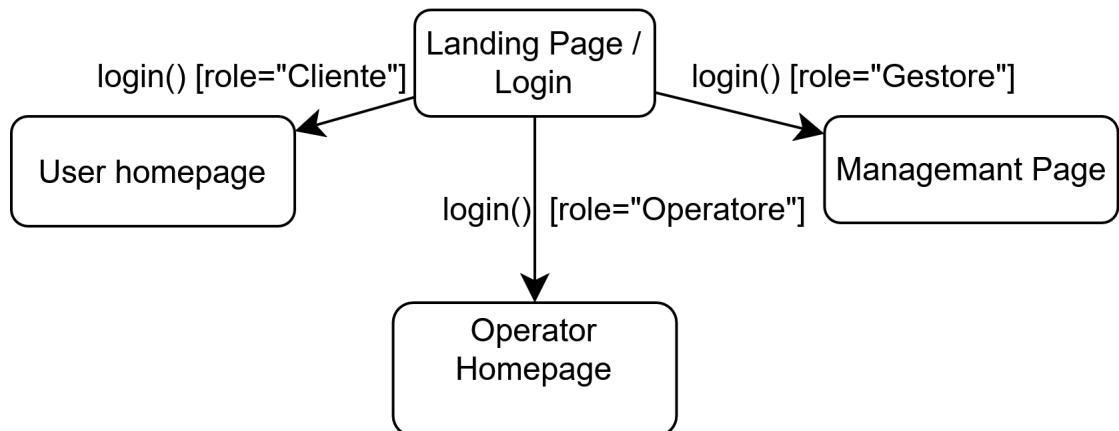


Interazione trasparente

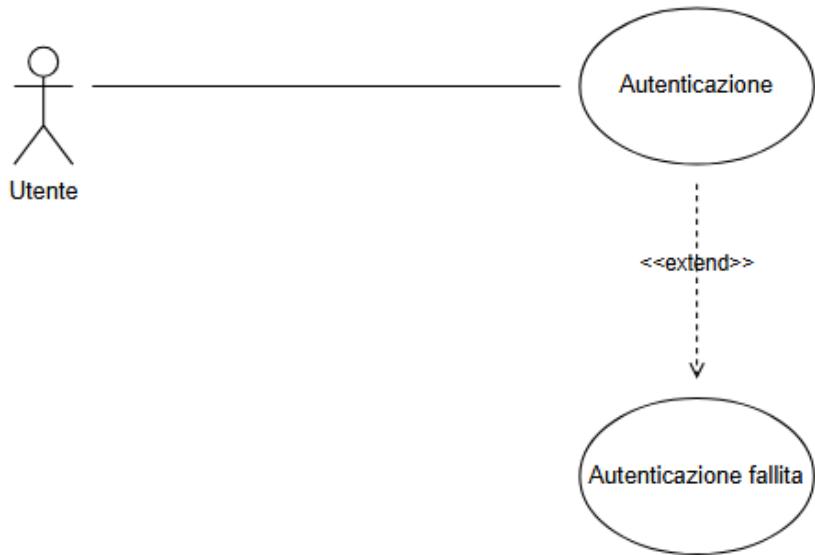
**figura 1.2 - Landing page / Login**



**Navigation path:**



## UC 1: Autenticazione



**Attore:** Utente

**Entry Condition:** L'utente si trova sulla landing page del sistema ed è registrato al sistema.

**Flusso di eventi:**

1. L'utente inserisce username e password nel form di Login (figura 1.1)
2. L'utente invia i dati al sistema
3. Il sistema controlla le credenziali e il controllo ha esito positivo
4. Il sistema reindirizza l'utente alla sua home (figura 1.2)

**Exit Condition:** L'utente è autenticato e si trova sulla sua home page.

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Se al punto 3 il sistema rileva credenziali non corrette, il sistema mostrerà il messaggio di errore “username o password non corrette”. (**UC 1.1 Autenticazione fallita**)

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

Il cliente 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 Personalini’, 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 pagina MyTicket nella quale viene visualizzato come primo ticket dell'elenco quello appena inserito.

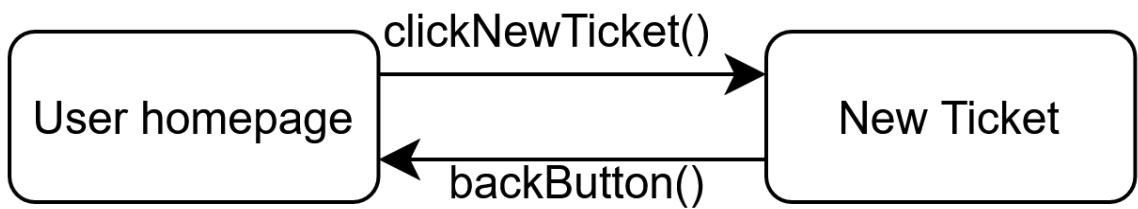
**figura 2.1 - User homepage**



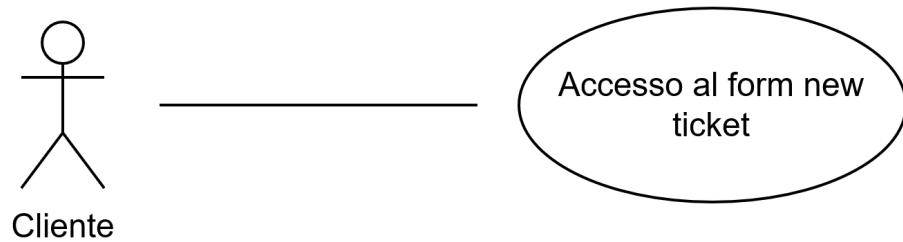
**figura 2.2 - New Ticket**

The screenshot shows the ResolveIT software interface. At the top left is the ResolveIT logo. At the top right is a user profile icon with the initials 'MD' and the name 'Mattia Doronzo'. On the left side, there are navigation links: 'My Tickets' and 'New Ticket'. The main area contains a 'New Ticket' form with fields for 'Categoria' (Category), 'Titolo' (Title), and 'Descrizione' (Description). Below these fields are two buttons: 'Allegati' (Attachments) and 'Invio' (Send). At the bottom of the screen, there are several icons and labels: 'ResolveIT', 'Gestione centralizzata' (Centralized Management), 'Monitoraggio in tempo reale' (Real-time Monitoring), and 'Interazione trasparente' (Transparent Interaction).

**Navigation path:**



### UC 2: Accesso al form new ticket



**Attore:** Cliente

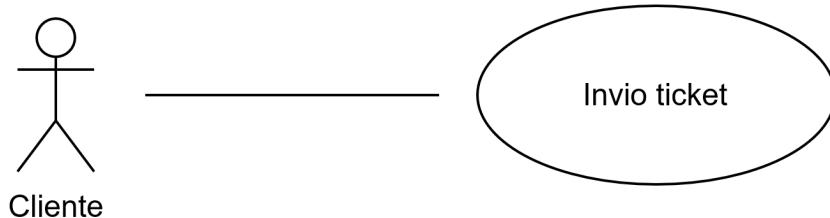
**Entry Condition:** Il cliente è autenticato al sistema e si trova sulla sua home page (figura 2.1).

### **Flusso di eventi:**

1. Il cliente clicca su “Nuovo Ticket”
2. Il cliente visualizza un form per l'inserimento della categoria, del titolo e della descrizione del ticket. Il sistema mostra al cliente un esempio di compilazione nei campi titolo e descrizione del form (placeholder)

**Exit Condition:** Il cliente si trova sulla pagina di compilazione del form del ticket (figura 2.2).

### **UC 3 : Invio ticket**



**Attore:** Cliente

**Entry Condition:** L'utente si trova sul form di compilazione di un nuovo ticket (figura 2.2).

### **Flusso di eventi:**

1. Il cliente procede alla compilazione del form
2. Il cliente invia i dati inseriti nel form cliccando su “Invia”
3. Il sistema verifica con successo i dati ricevuti
4. Il sistema salva un nuovo ticket con i dettagli inseriti dal cliente
5. Il sistema presenta al cliente la pagina MyTicket

**Exit Condition:** Il cliente si trova sulla pagina MyTicket (figura 3.1).

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Se al punto 3, il controllo dei dati inseriti dal cliente ha esito negativo, allora viene visualizzato un messaggio di errore “Campi non validi: ‘tipologia errore’ ”

**figura 3.1 - My Tickets**

The screenshot shows the ResolveIT 'My Tickets' interface. At the top left is the ResolveIT logo. At the top right is a user profile icon with the initials 'MD' and the name 'Mattia Doronzo'. On the left, there's a sidebar with 'My Tickets' and 'New Ticket' buttons. The main area is titled 'I miei Ticket' and contains a table with two rows of ticket information:

ID	TITOLO	CATEGORIA	DATA	AZIONI
#1023	Errore login	Autenticazione	25/10/2025	<button>Messaggia</button> <button>Elimina</button>
#1024	Problema caricamento file	Upload	24/10/2025	<button>Messaggia</button> <button>Elimina</button>

Below the table, there's a 'Descrizione:' section with the text: 'Non riesco ad eseguire l'accesso dopo aver effettuato il reset della password'. Underneath it, there's an 'Allegati:' section with a link to 'Screenshot\_error.png'. At the bottom of the main area, there are three buttons: '+', '-' (for creating or deleting tickets), and a search bar.

At the bottom of the page, there are several links and icons: 'ResolvIT', 'Gestione centralizzata' (with a camera icon), 'Monitoraggio in tempo reale' (with a monitor icon), and 'Interazione trasparente' (with a person icon).

### 3.4.1.3. Annullazione di un ticket da utente standard

Il cliente 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.

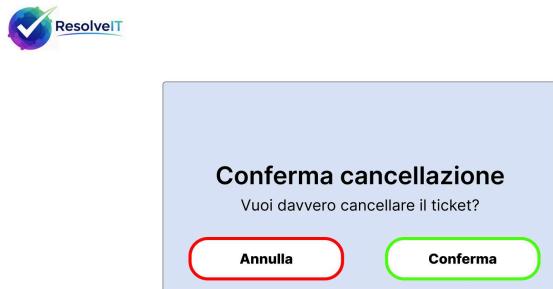
Dalla homepage del sito, l’utente visualizza i propri ticket in una tabella/pannello.

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.

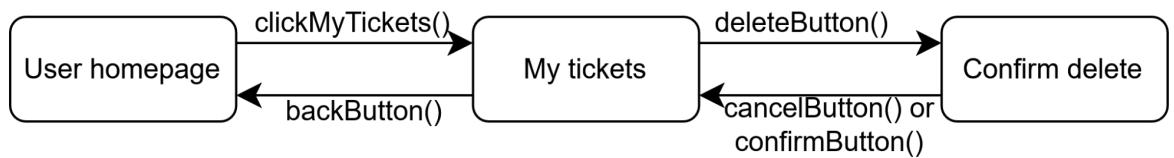
A quel punto il sistema chiede la conferma della cancellazione presentando un banner con titolo del ticket e relativo tasto di invio.

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.

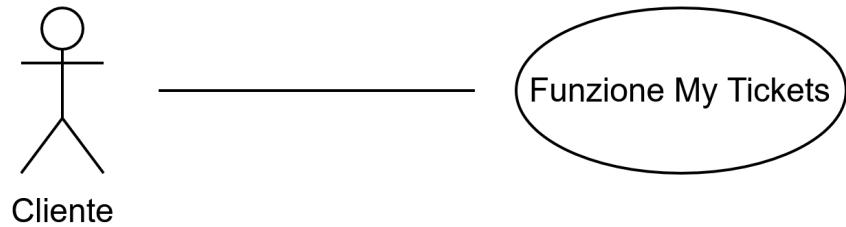
**figura 3.2 - Confirm delete**



### Navigational Path:



### UC 4: Funzione My Tickets lato cliente



**Attore:** Cliente

**Entry Condition:** Il cliente è autenticato al sistema e si trova sulla homepage del sistema

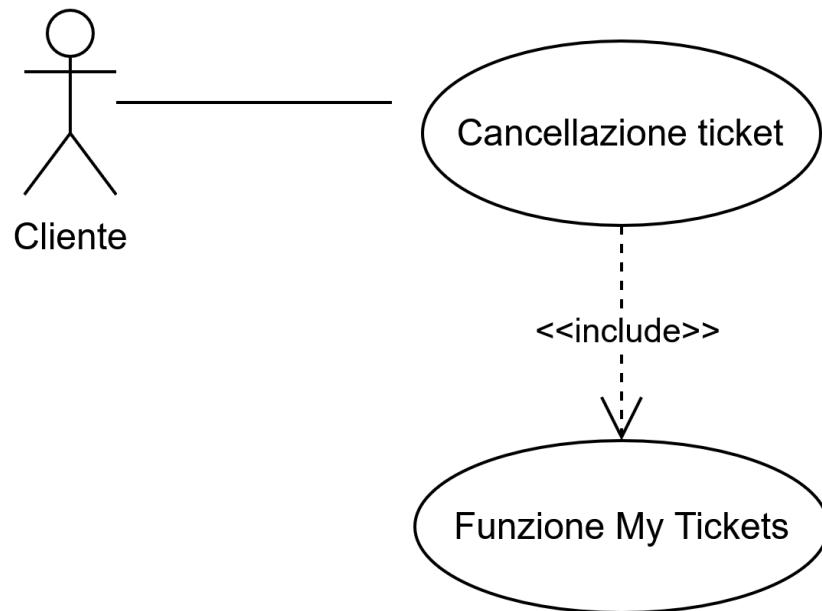
#### Flusso di eventi:

1. Il cliente clicca sul pannello funzione “My Tickets”
2. Il cliente visualizza i ticket in una tabella/pannello che indica: informazioni sul ticket come titolo, categoria, stato, data, e mette a disposizione delle azioni che vanno in base allo stato del ticket

**Exit Condition:** L’utente si trova sulla funzione My Tickets (figura 3.1).

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Se al punto 2, non ci sono ticket da visualizzare, il sistema mostrerà il messaggio informativo “nessun ticket”. Il cliente rimane sulla funzione My Tickets.

### UC 5: Cancellazione ticket lato cliente



**Attore:** Cliente

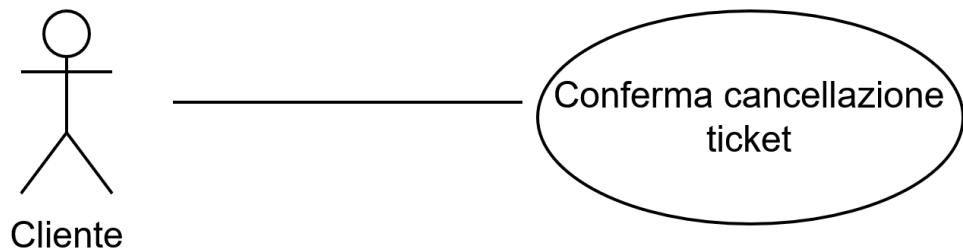
**Entry Condition:** Il cliente si trova sulla sua homepage, ha dei ticket aperti

**Flusso di eventi:**

1. Il cliente accede al pannello “My Tickets”
2. Il cliente ha individuato il ticket che vuole cancellare dal pannello “My Tickets” (figura 3.1)
3. Il cliente clicca sul tasto azione “Cancella” che si trova in corrispondenza del ticket scelto

**Exit Condition:** Viene visualizzato il banner di conferma cancellazione.

## UC 6: Conferma cancellazione ticket



**Attore:** Cliente

**Entry Condition:** È visualizzato il banner di conferma cancellazione che gli presenta titolo del ticket, tasto “*Conferma*” e tasto “*Annulla*” (**figura 3.2**).

**Flusso di eventi:**

1. Il cliente clicca sul tasto di invio per confermare la cancellazione del ticket.
2. Il sistema aggiorna lo stato del ticket in questione
3. Il cliente visualizza la pagina My Tickets aggiornata

**Exit Condition:** Il pannello funzione My Tickets viene visualizzato con le informazioni aggiornate.

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Se al punto 2, il cliente non clicca il tasto “*Invia*” ma clicca sul tasto “*Annulla*”, il banner di conferma si chiude riportando il cliente alla visualizzazione della funzione My Tickets.

### 3.4.1.4. Assegnazione ticket da parte dell'operatore

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

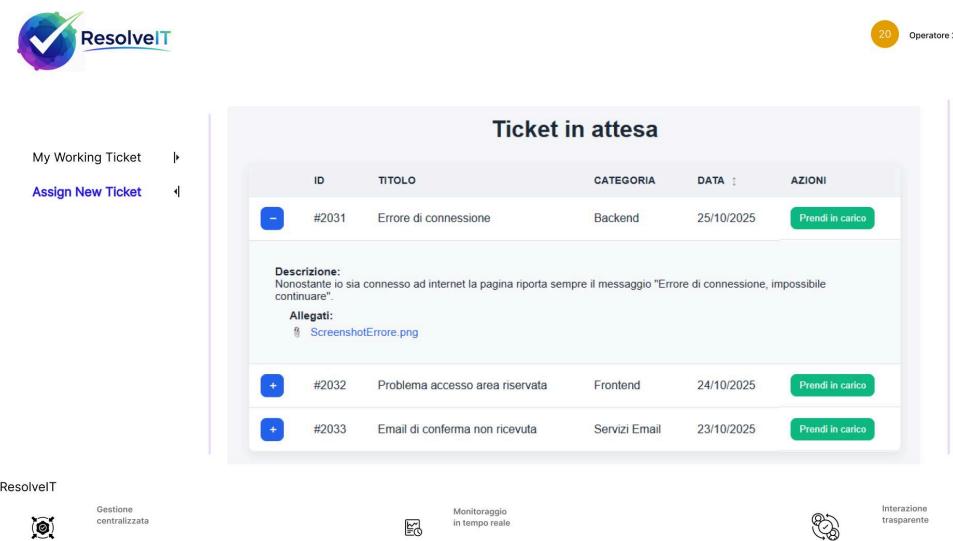
L'operatore si autentica con successo sul sistema tramite le sue credenziali aziendali, username: [oper20@resolveit.com](mailto:oper20@resolveit.com) e password: wV7oN338 ed accede alla home page del suo account operatore.

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.

**figura 4.1 - Operator Homepage**



**figura 4.2 - Assign New Ticket**



**figura 4.3 - Conferma presa in carico del ticket**



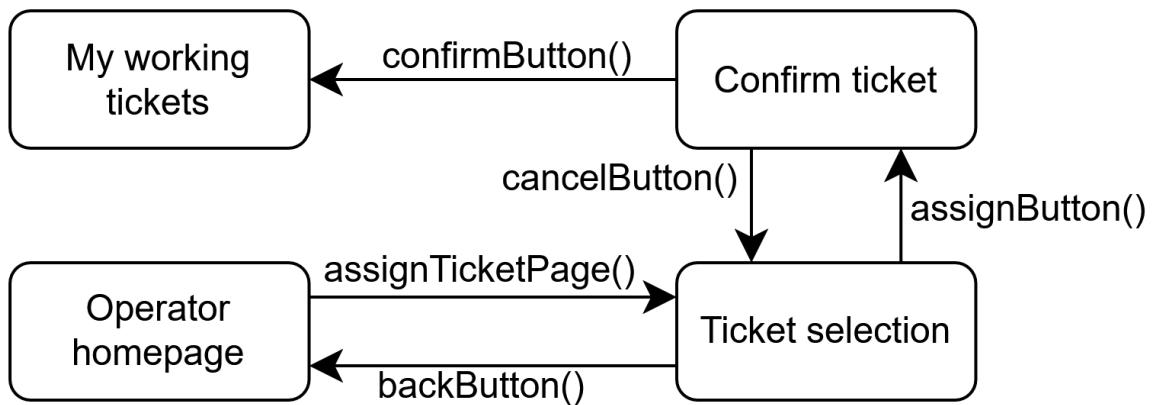
**figura 4.4 - My working ticket**

The screenshot shows the "My Working Ticket" interface. On the left, there is a sidebar with options like "My Working Ticket" and "Assign New Ticket". The main area is titled "Ticket in Carico" and displays a table of tickets:

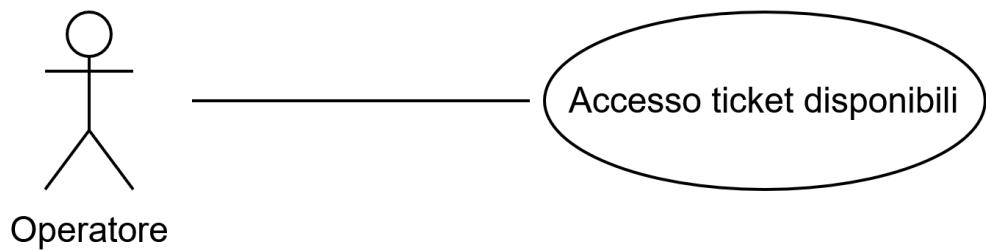
ID	TITOLO	CATEGORIA	DATA	AZIONI
#3021	Errore nel caricamento dashboard	Frontend	25/10/2025	<span>Risolto</span> <span>Messaggia</span>
#3022	Impossibile modificare password	Account	24/10/2025	<span>Risolto</span> <span>Messaggia</span>
#3023	Errore 403 su endpoint notifiche	API	23/10/2025	<span>Risolto</span> <span>Messaggia</span>

Below the table, there is a section for "Descrizione:" containing a note about a user dashboard loading issue, and a "Allegati:" section with a link to a screenshot file. At the bottom of the main area, there are three icons: "Gestione centralizzata" (Centralized Management), "Monitoraggio in tempo reale" (Real-time Monitoring), and "Interazione trasparente" (Transparent Interaction).

### Navigation path :



### UC 7 : Accesso alla lista ticket disponibili



**Autore:** Operatore

**Entry Condition:** L'operatore è riuscito ad autenticarsi correttamente e si trova nella homepage del sistema per operatori (*figura 4.1*).

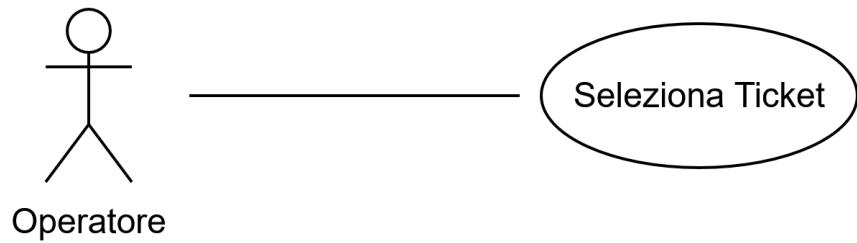
**Flusso di eventi:**

1. L'operatore clicca sul pulsante relativo alla funzione “Assign new ticket”
2. L'operatore sta ora visionando la lista di incarichi che non sono stati ancora assegnati a qualcuno. (*figura 4.2*)

**Exit condition:** L'operatore visualizza il pannello “Assign new ticket”

**Eccezioni e Flussi alternativi:** L'operatore annulla l'operazione tornando indietro alla schermata home

## UC 8: Seleziona Ticket



**Autore:** Operatore

**Entry Condition:** L'operatore ha selezionato la funzione “Prendi in carico un nuovo ticket” nella propria home page. (*figura 4.2*)

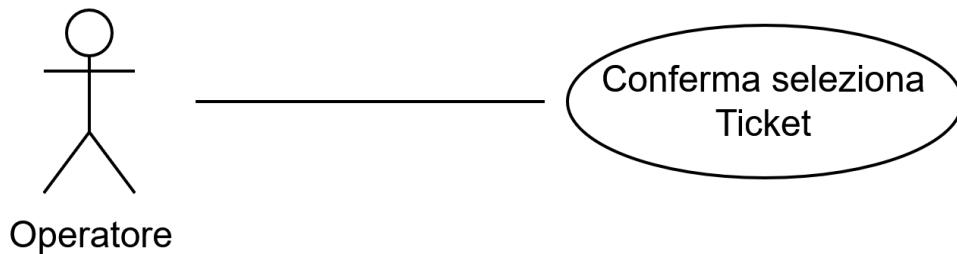
**Flusso di eventi:**

1. L'operatore seleziona a propria discrezione un ticket dalla lista
2. L'operatore utilizza la funzione di “selezione del ticket” per la presa in carico

**Exit Condition:** Viene visualizzato il banner di conferma selezione ticket

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Durante la selezione del ticket l'operatore decide di annullare l'operazione e tornare alla homepage

## UC 9: Conferma selezione ticket



**Attore:** Operatore

**Entry Condition:** È visualizzato il banner di conferma selezione ticket che presenta titolo del ticket, tasto “Conferma” e tasto “Annulla” (*figura 4.3*).

### **Flusso di eventi:**

1. L'operatore clicca sul tasto di conferma per confermare la selezione del ticket.
2. L'operatore viene reindirizzato alla propria funzione “My Working Tickets” aggiornata col nuovo ticket preso in carico (**figura 4.4**)

**Exit Condition:** Il sistema aggiorna lo stato del ticket in questione e reindirizza l'operatore al pannello “My Working Tickets”.

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Se al punto 2, l'operatore non clicca il tasto “*Invia*” ma clicca sul tasto “*Annulla*”, il banner di conferma si chiude riportando l'operatore alla visualizzazione della lista di ticket disponibili.

#### **3.4.1.5. Aggiunta categoria ticket da parte del gestore**

Il gestore Mario Rossi che gestisce il sistema concesso in licenza d'uso presso l'Università degli Studi di Salerno (Unisa), deve personalizzare le categorie dei ticket che possono essere aperti dagli utenti che utilizzeranno il sistema per ricevere assistenza da Unisa. Mario Rossi effettua con successo l'autenticazione utilizzando le credenziali concordate in fase contrattuale con il distributore del sistema, ovvero email: [mrossi@resolve.it](mailto:mrossi@resolve.it) ; password: kl2#Bt5  
Il gestore si trova ora sulla propria home page.

Procede quindi a cliccare sulla funzione “Ticket Categories” visualizzando così la lista delle categorie esistenti.

Mario Rossi clicca sul tasto “+” tramite il quale viene visualizzato un form con un campo di testo nel quale Mario inserisce il nome della nuova categoria, ovvero: “Problema tecnico”.

Il gestore clicca su “Salva” per confermare l'inserimento della nuova categoria. Il sistema verifica con successo la validità della nuova categoria e reindirizza il gestore nella pagina Ticket Categorie.

**figura 5.1 - Management Page**



ResolveIT

**figura 5.2 - Ticket Categories**



**figura 5.3 - Category Form**

ResolveIT

Mario Rossi

Aggiungi Nuova Categoria

Nome Categoria

Annulla Salva

**figura 5.4 - Category Form**

ResolveIT

Mario Rossi

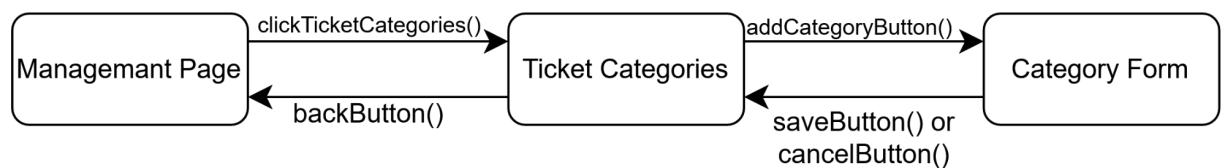
Aggiungi Nuova Categoria

Nome Categoria Inserito

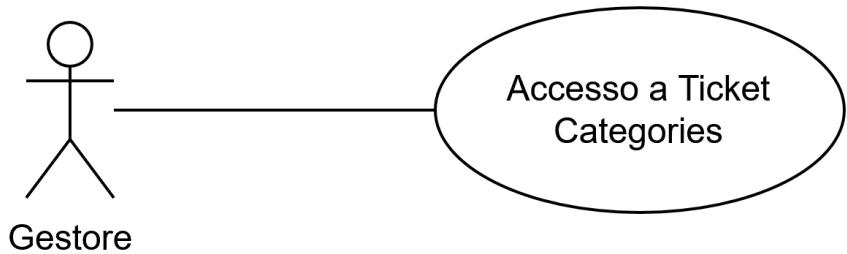
Categoria non valida: nome troppo lungo

Annulla Salva

**Navigation path:**



## UC 10: Accesso a Ticket Categories



**Attore:** Gestore

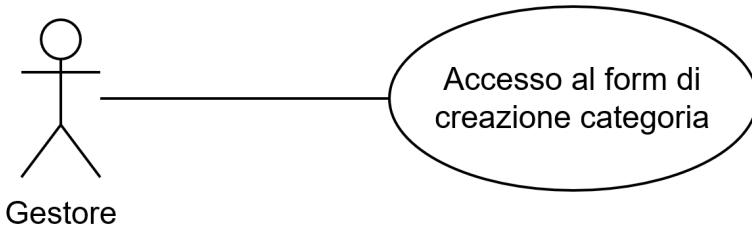
**Entry Condition:** Il gestore è autenticato e si trova sulla sua home page (*figura 5.1*)

**Flusso di eventi:**

1. Il gestore clicca sulla voce del menù laterale “Ticket Categories”
2. Il sistema presenta al gestore tutta la lista di categorie già presenti

**Exit Condition:** È visualizzata la lista delle categorie dei ticket (*figura 5.2*)

## UC 11: Accesso al form di creazione categoria



**Attore:** Gestore

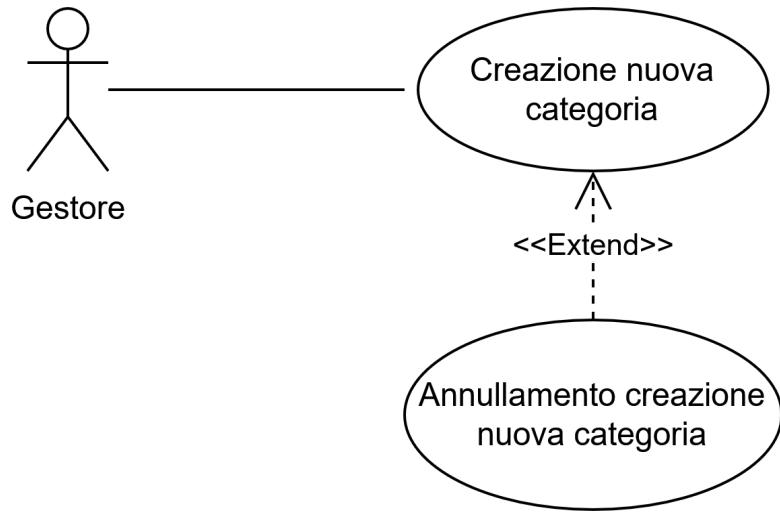
**Entry Condition:** Il gestore visualizza la lista delle categorie dei ticket (*figura 5.2*)

**Flusso di eventi:**

1. Il gestore, per inserire una nuova categoria, clicca sul pulsante “+”
2. Il sistema presenta al gestore un form con un'area di testo nella quale inserire il nome della nuova categoria

**Exit Condition:** È visualizzato il form per l'inserimento del nuovo ticket (*figura 5.3*)

## UC 12: Creazione nuova categoria



**Attore:** Gestore

**Entry Condition:** Al gestore è presentato il form per l'inserimento del nome della nuova categoria (*figura 5.3*)

**Flusso di eventi:**

1. Il gestore inserisce il nome della nuova categoria
2. Il gestore clicca su "Salva" per confermare la creazione della categoria
3. Il sistema verifica che il nome inserito sia valido, il controllo ha esito positivo
4. Il sistema presenta al gestore la lista delle categorie aggiornata con la nuova categoria appena inserita

**Exit Condition:** È visualizzata la lista delle categorie dei ticket (*figura 5.2*).

**Eccezioni e Flussi alternativi:**

- Se al punto 2, il gestore non clicca il tasto "Salva" ma clicca sul tasto "Annulla", il gestore viene reindirizzato alla pagina di visualizzazione delle categorie ovvero la pagina "Ticket Categories" (*figura 5.2*) (**UC 12.1 Annullamento creazione nuova categoria**)
- Se al punto 3, il controllo del nome del ticket inserito dal gestore ha esito negativo, allora viene visualizzato un messaggio nuovamente il form col messaggio di errore "Categoria non valida: 'tipologia errore'" (*figura 5.4*).

### 3.4.1.6. Registrazione Utente

Il visitatore Mattia Doronzo si vuole registrare alla piattaforma. Dopo essere arrivato sulla landing page, seleziona la voce “Sign In”, e viene reindirizzato alla pagina con il form di registrazione. Lì compila il form inserendo i propri dati, quindi nome e cognome, email: [mattia.doronzo03@gmail.com](mailto:mattia.doronzo03@gmail.com), password: “L09011900” e conferma della password.

Dopo aver compilato tutti i campi, preme sul pulsante nero “Registrati” ed effettua così la registrazione.

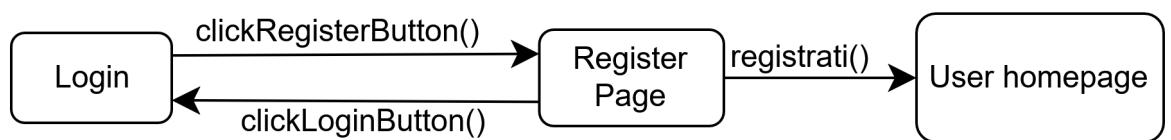
**figura 6.1 - Form registrazione**

The screenshot shows the registration form for the ResolveIT platform. At the top left is the ResolveIT logo with the tagline "Il tuo helpdesk, sempre sotto controllo". Below the logo is a graphic of a person interacting with a tablet device, which is itself connected to a network of nodes, symbolizing monitoring or control. The registration form fields are as follows:

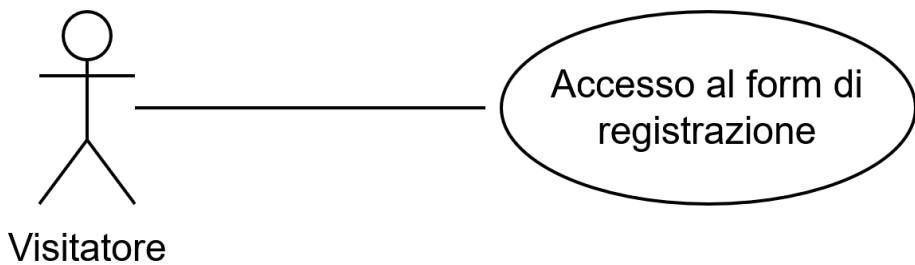
Nome	Mario
Cognome	Rossi
Password	*****
Conferma Password	*****
Email	marioRossi#gmail.com

A blue "Registrati" button is at the bottom right of the form. Below the form, a link reads "Hai già un account? Esegui ora l'accesso". At the bottom of the page, there are navigation links for "Gestione centralizzata", "Monitoraggio in tempo reale", and "Interazione trasparente".

### Navigation path:



## UC 13: Accesso al form di registrazione



**Attore:** Visitatore

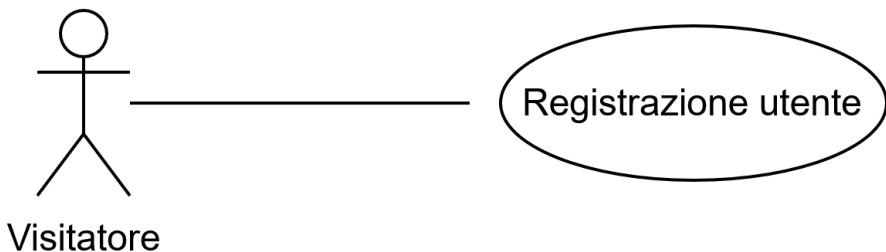
**Entry Condition:** Il visitatore si trova sulla landing page (*figura 1.1*)

**Flusso di eventi:**

1. Il visitatore utilizza la funzione “Registrati ora!”
2. Il visitatore ha eseguito l’accesso al form di registrazione (*figura 6.1*)

**Exit Condition:** Il visitatore visualizza il form di registrazione.

## UC 14: Registrazione dell’utente



**Attore:** Visitatore

**Entry Condition:** Il visitatore ha effettuato l’accesso al form di registrazione (*figura 6.1*).

**Flusso di eventi**

1. Il visitatore si trova alla pagina di registrazione.
2. Il visitatore compila il form inserendo i propri dati.
3. Il visitatore invia il contenuto del form al sistema utilizzando il pulsante “Registrati”.

4. Il sistema verifica i dati e convalida la registrazione creando così un nuovo cliente.
5. Il sistema autentica automaticamente il nuovo cliente.
6. Il nuovo cliente viene reindirizzato alla sua homepage.

**Exit Condition:** Il nuovo cliente è autenticato e si trova sulla propria homepage

**Eccezioni e Flussi alternativi:** Se al punto 4 il sistema non convalida la registrazione, viene visualizzato un messaggio di errore invitando il visitatore ad una compilazione corretta del form. (**UC 14.1 Registrazione fallita**)

### **UC 14.2: Ritorno al form di login**

**Attore:** Visitatore

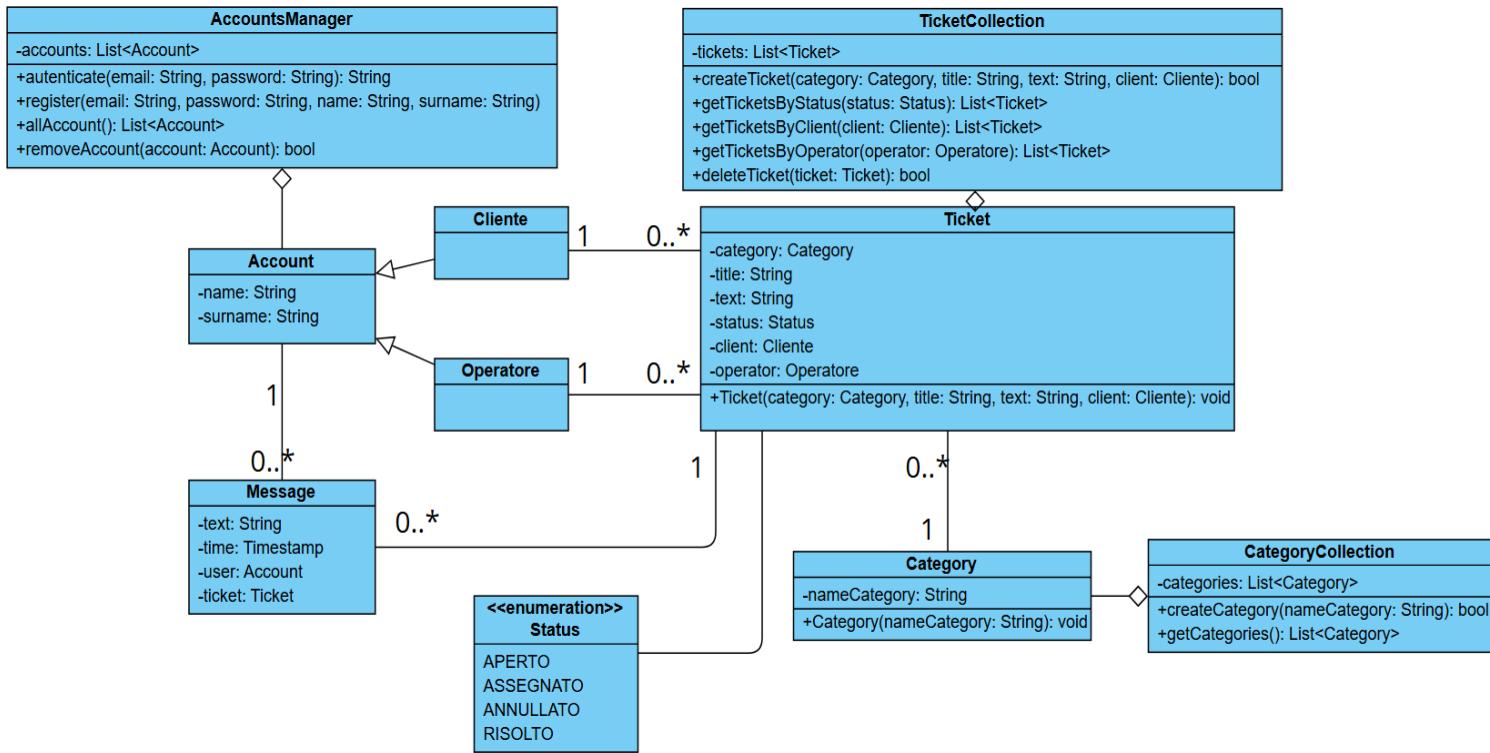
**Entry Condition:** Il visitatore visualizza il form di registrazione

#### **Flusso di eventi**

1. Il visitatore clicca sulla funzione “Esegui l’accesso!” (*figura 6.1*).
2. Il visitatore viene indirizzato al form di login (*figura 1.1*).

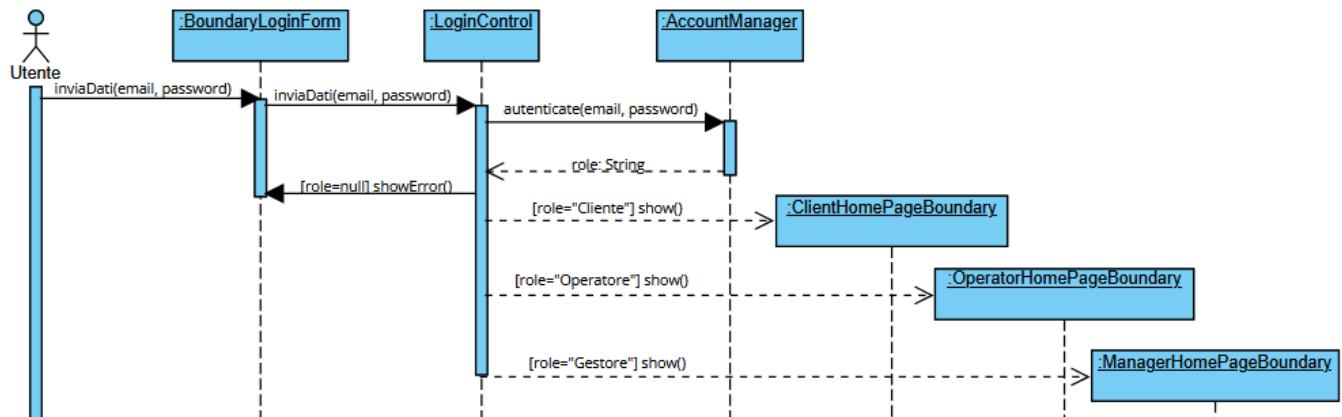
**Exit Condition:** Il visitatore visualizza la pagina “Landing Page / Login”

### 3.4.2. Object modeling

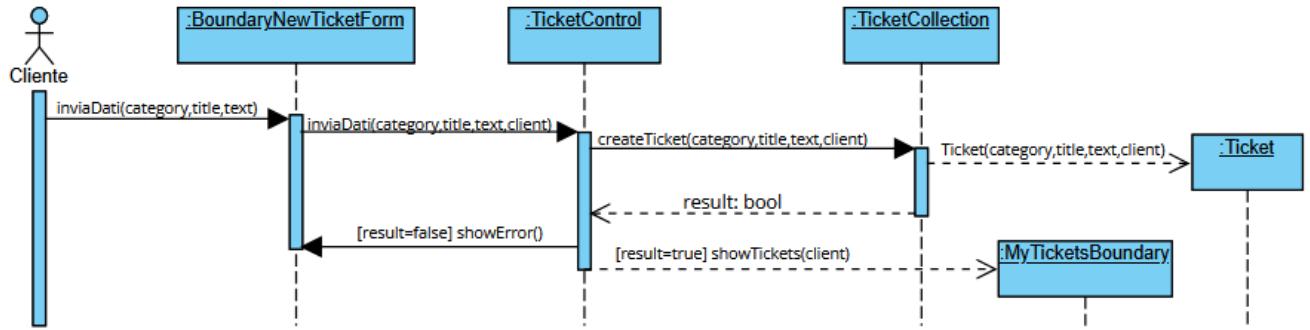


### 3.4.3. Dynamic modeling

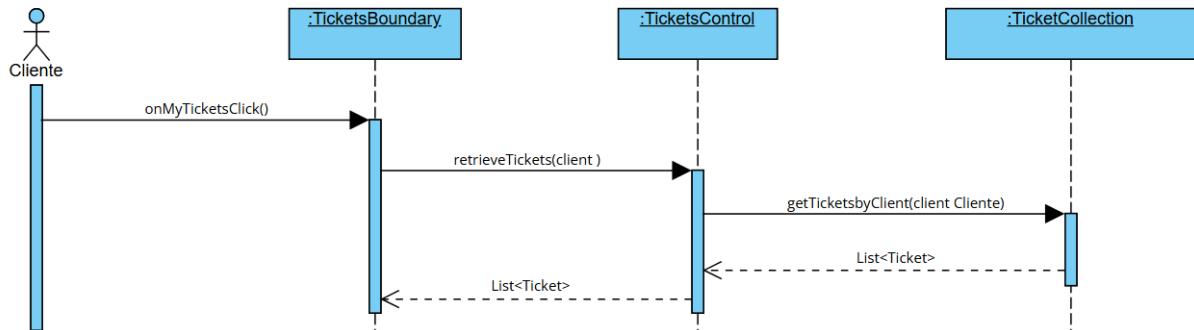
#### UC 1: Autenticazione



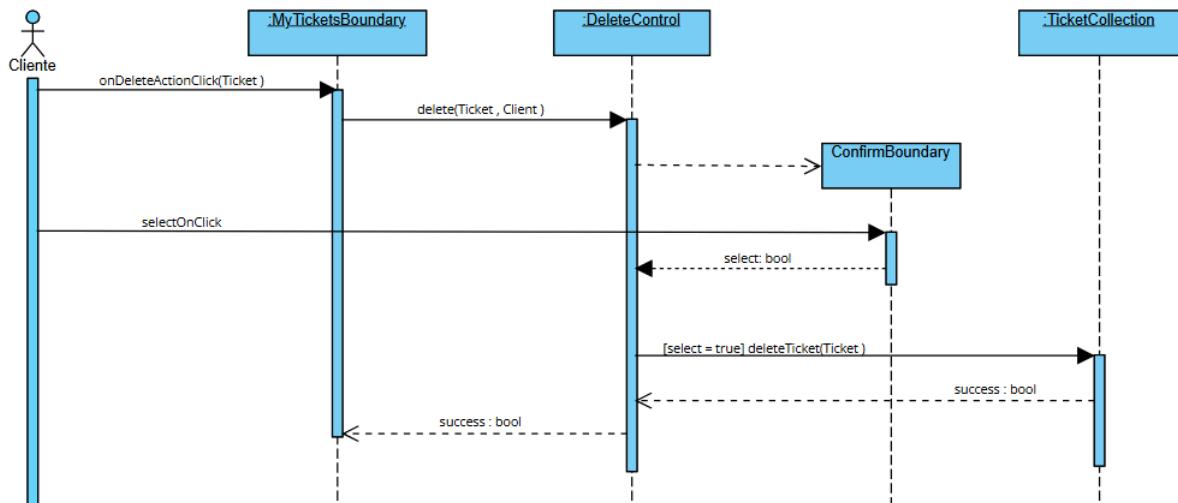
### UC 3 : Invio ticket



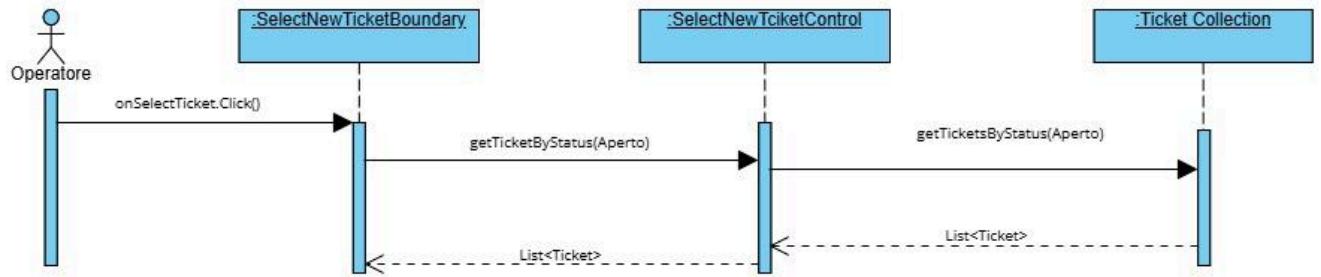
### UC 4: Funzione My Tickets lato cliente



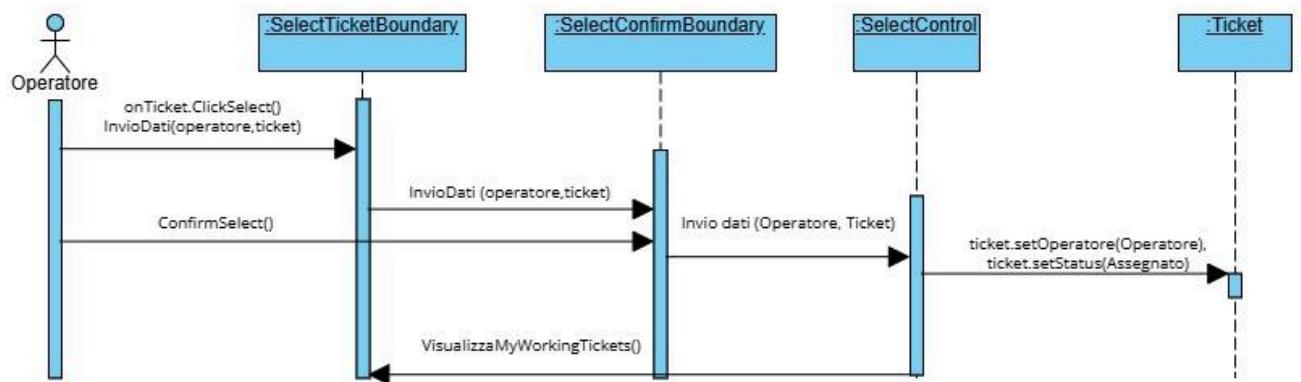
### UC 5: Cancellazione ticket lato cliente & UC 6: Conferma cancellazione ticket



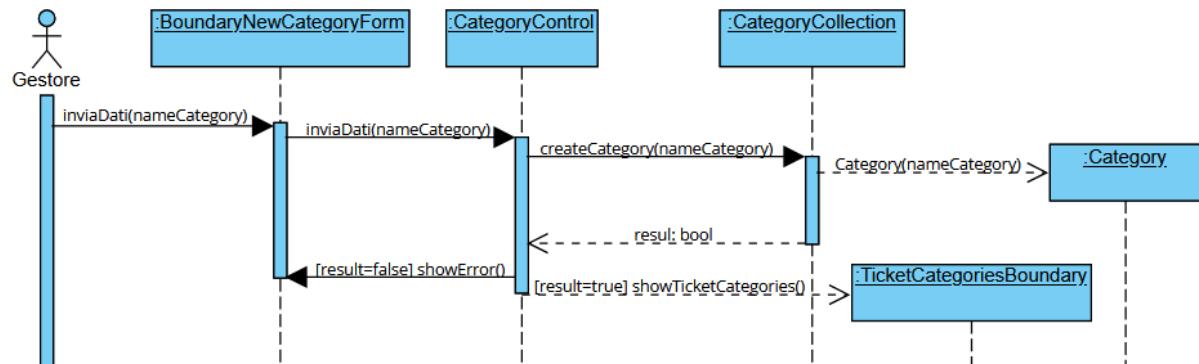
## UC 7: Accesso alla lista ticket disponibili



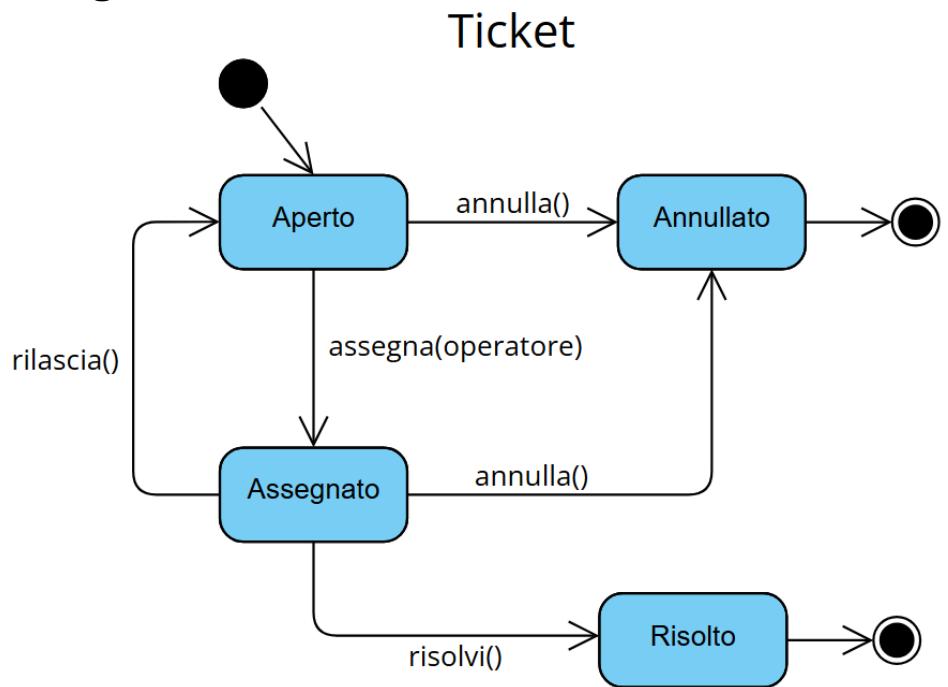
## UC 8: Seleziona Ticket & UC 9: Conferma selezione ticket



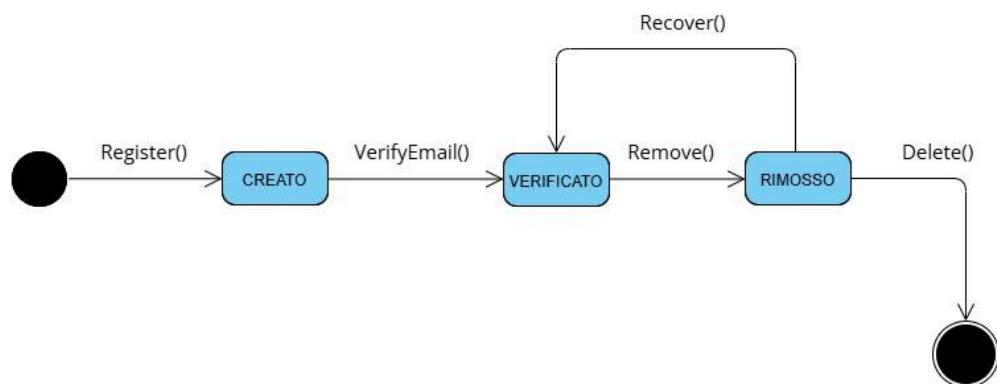
## UC 12: Creazione nuova categoria



## Statechart diagrams:



## ACCOUNT



### 3.4.4. User interface-navigational path del sistema

