

ResolveIT
Requirements and Analysis Document
Versione 1.4



Data: 26/10/2025

Partecipanti:

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

Scritto da:	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, UC12.1 e UC12.2.	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

Indice

1. Scenarios and use cases	4
1.1. Autenticazione utente	4
1.2. Apertura ticket da parte dell'utente standard	6
1.3. Annullazione di un ticket da utente standard	10
1.4. Assegnazione ticket da parte dell'operatore	15
1.5. Aggiunta categoria per i ticket da parte del gestore	20
1.6. Registrazione Utente	25

1. Scenarios and use cases

1.1. Autenticazione utente

L'utente Andrea Generale vuole accedere al sistema.

Si trova sulla homepage 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 - Login

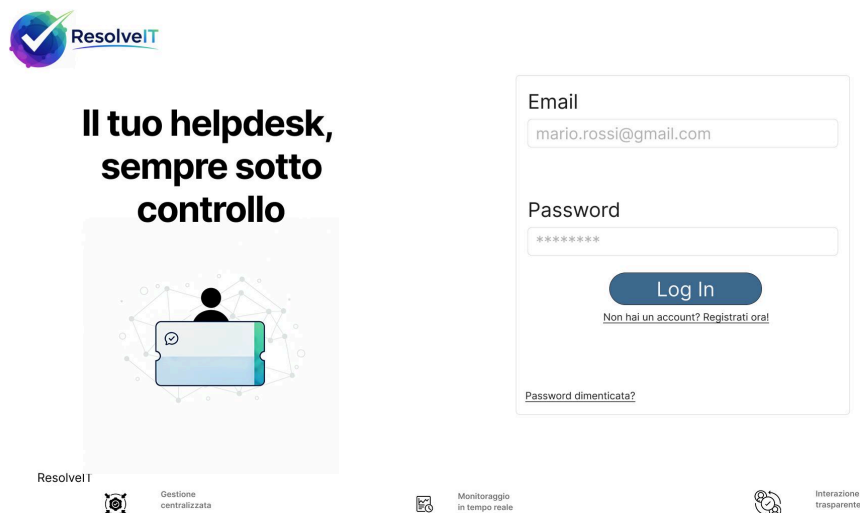
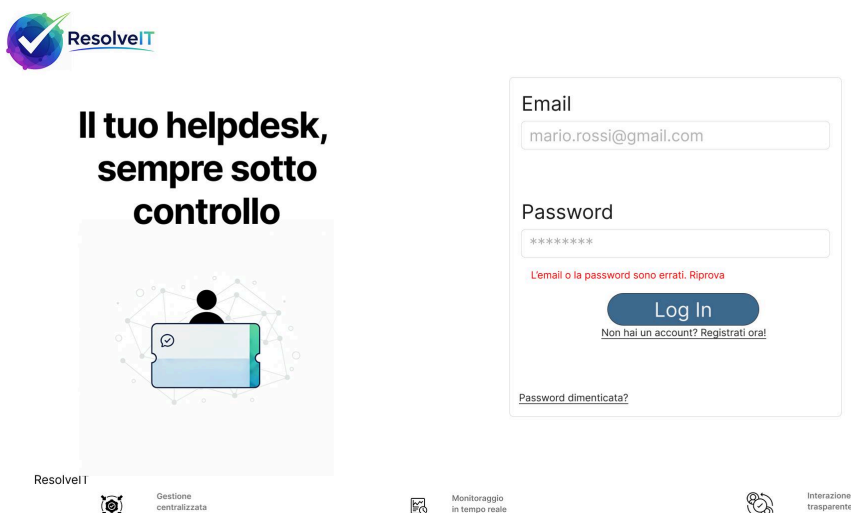
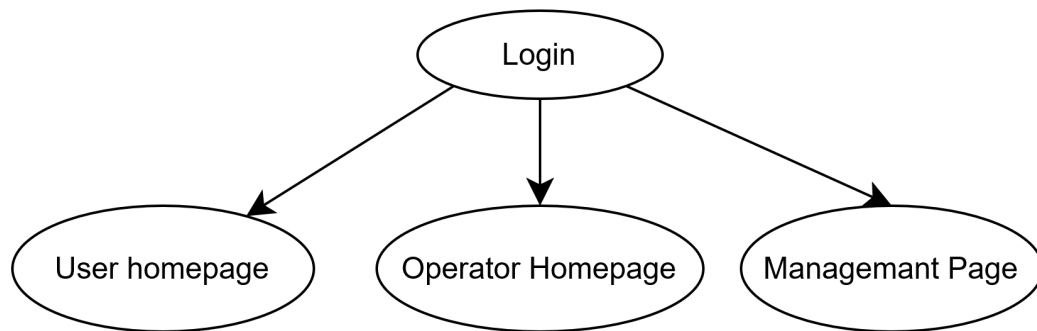


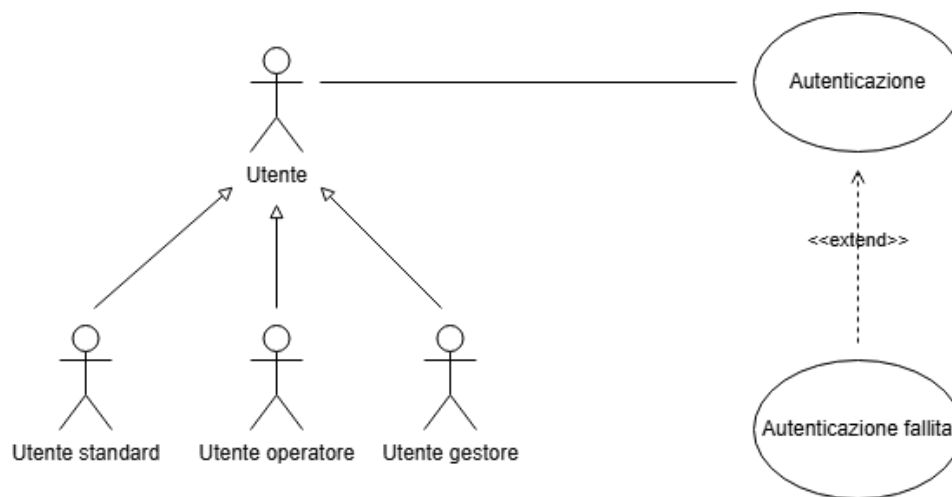
figura 1.2 - Login



Navigational path:



UC 1: Autenticazione



Attore: Utente visitatore

Entry Condition: L'utente si trova sulla landing page del 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)

1.2. 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 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.

figura 2.1 - User homepage



figura 2.2 - New Ticket

ResolveIT

My Tickets

New Ticket

Categoria

Titolo

Descrizione

Allegati

Invia

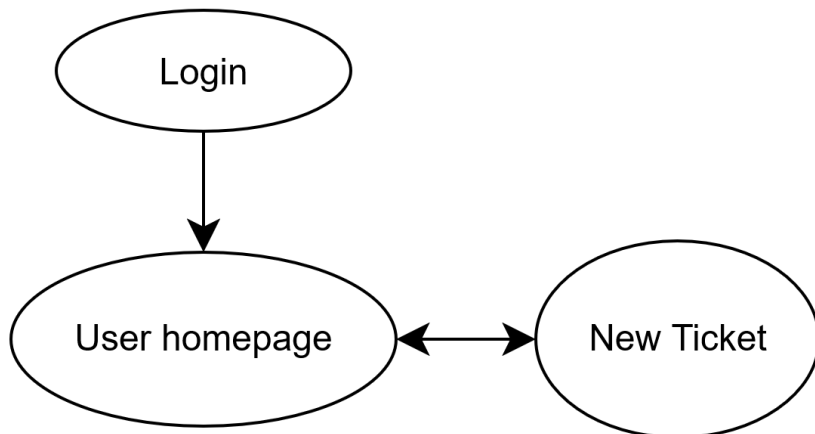
ResolveIT

Gestione centralizzata

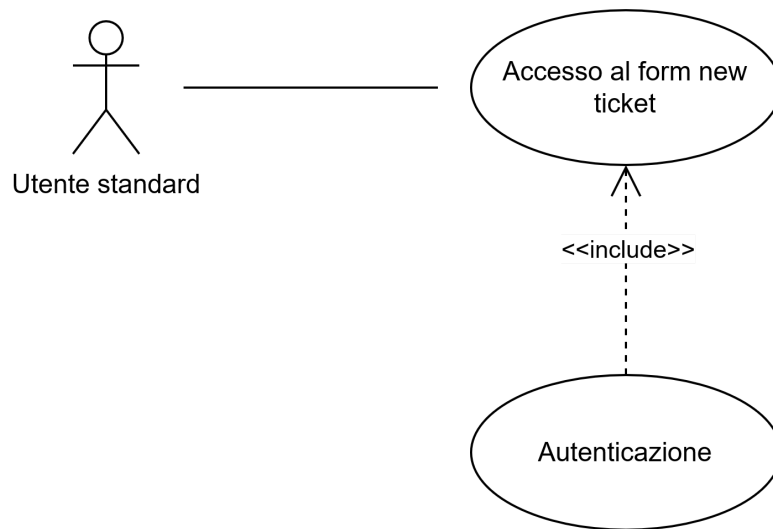
Monitoraggio in tempo reale

Interazione trasparente

Navigational path:



UC 2: Accesso al form new ticket



Attore: Utente standard

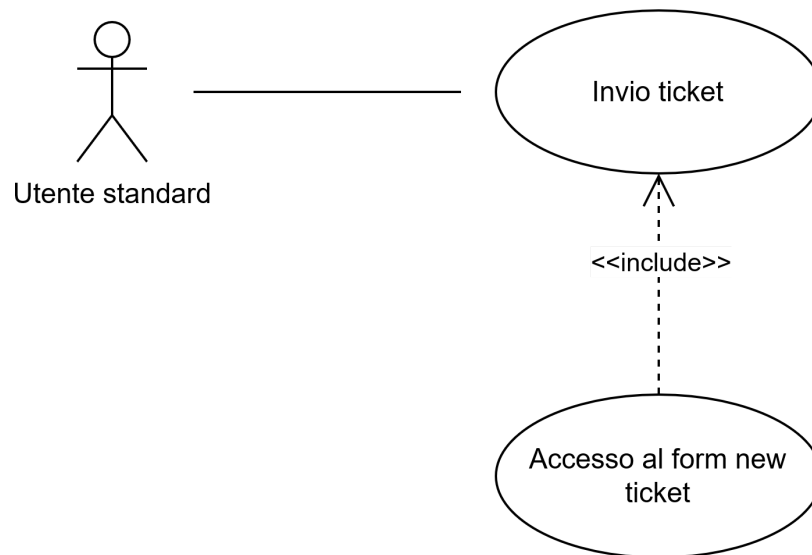
Entry Condition: L'utente è autenticato al sistema e si trova sulla sua home page (figura 2.1).

Flusso di eventi:

1. L'utente clicca su "Nuovo Ticket"
2. L'utente visualizza un form per l'inserimento del titolo e della descrizione del ticket. Il sistema mostra all'utente un esempio di compilazione del form (placeholder)

Exit Condition: L'utente si trova sulla pagina di compilazione del form del ticket (figura 2.2).

UC 3 : Invio ticket



Attore: Utente standard

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

Flusso di eventi:

1. L'utente procede alla compilazione del form
2. L'utente invia i dati inseriti nel form cliccando su "Invia"
3. Il sistema salva un nuovo ticket con i dettagli inseriti dall'utente
4. Il sistema presenta all'utente la sua home page

Exit Condition: L'utente si trova sulla sua home page (figura 2.1).

1.3. Annullazione di un ticket da utente standard

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.

figura 3.1 - My Tickets

ResolveIT MD Mattia Doronzo

I miei Ticket

ID	TITOLO	CATEGORIA	DATA	AZIONI
#1023	Errore login	Autenticazione	25/10/2025	Messaggia Elimina
Descrizione: Non riesco ad eseguire l'accesso dopo aver effettuato il reset della password Allegati: screenshot_errore.png				
#1024	Problema caricamento file	Upload	24/10/2025	Messaggia Elimina

ResolveIT
Gestione centralizzata
Monitoraggio in tempo reale
Interazione trasparente

figura 3.2 - Confirm delete



Conferma cancellazione

Vuoi davvero cancellare il ticket?

Annulla

Conferma

ResolveIT



Gestione centralizzata

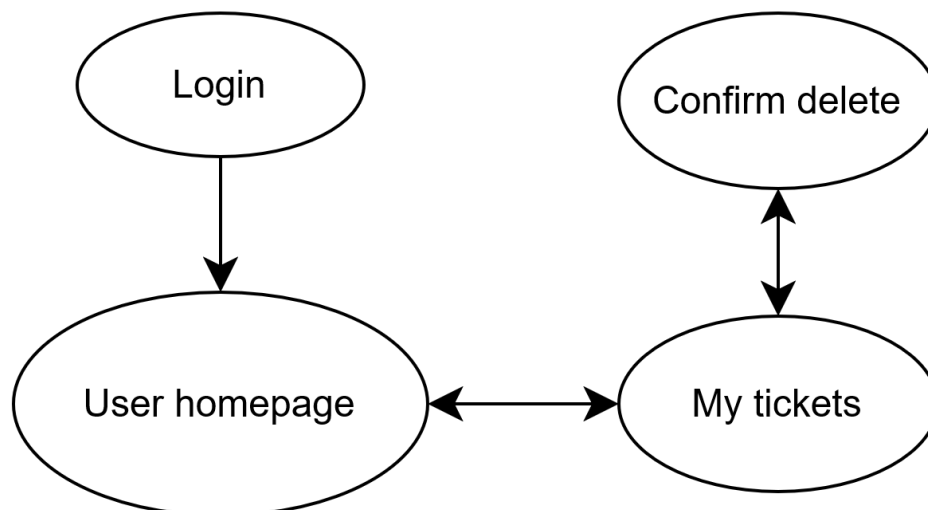


Monitoraggio in tempo reale

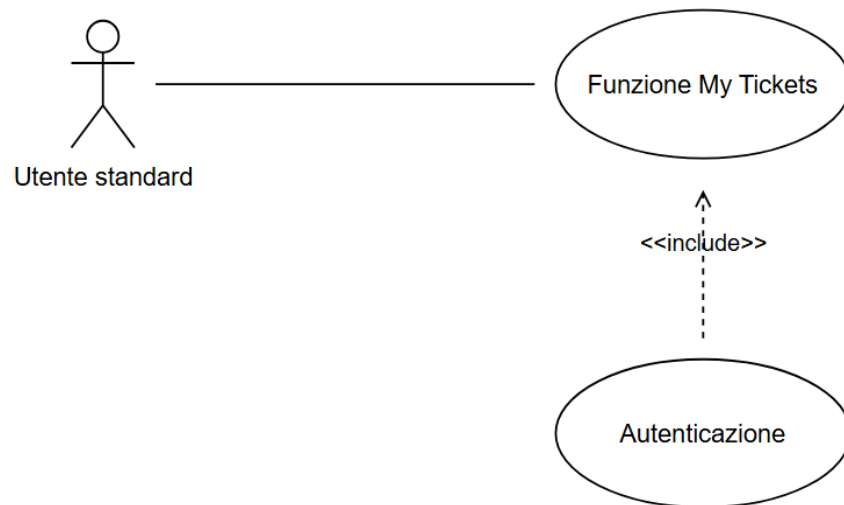


Interazione trasparente

Navigational Path:



UC 4: Funzione My Tickets lato utente standard



Attore: Utente standard

Entry Condition: L'utente standard è autenticato al sistema e si trova sulla homepage del sistema

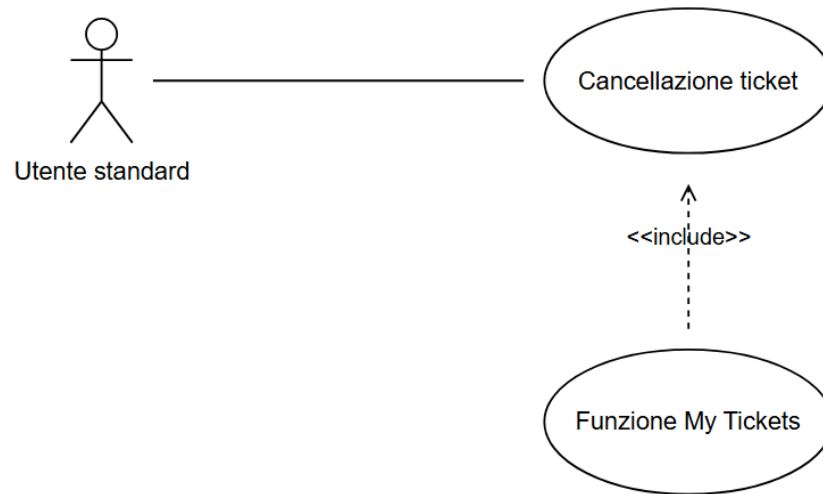
Flusso di eventi:

1. L'utente clicca sul pannello funzione "My Tickets"
2. L'utente 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

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". L'utente rimane sulla funzione My Tickets.

UC 5: Cancellazione ticket lato utente standard



Attore: Utente standard

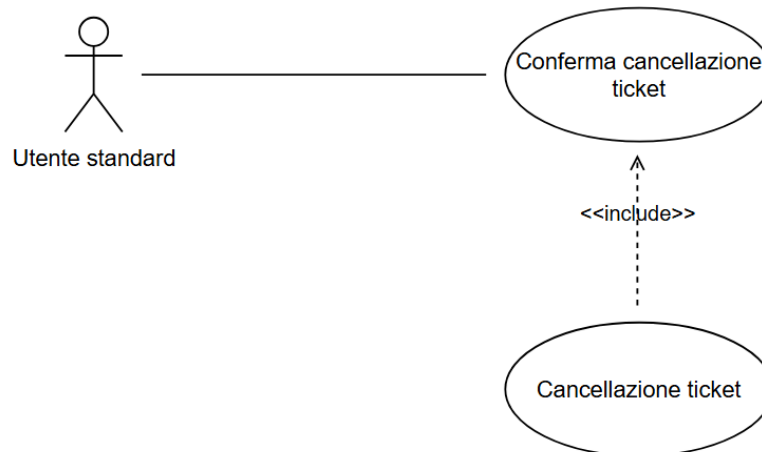
Entry Condition: L'utente si trova sulla sua homepage, ha dei ticket aperti

Flusso di eventi:

1. L'utente ha individuato il ticket che vuole cancellare dal pannello "My Tickets" (figura 3.1)
2. L'utente 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: Utente

Entry Condition: È visualizzato il banner di conferma cancellazione

Flusso di eventi:

1. L'utente visualizza il banner di conferma cancellazione che gli presenta titolo del ticket, tasto "*Conferma*" e tasto "*Annulla*" (figura 3.2)
2. L'utente clicca sul tasto di invio per confermare la cancellazione del ticket

Exit Condition: Il sistema aggiorna lo stato del ticket in questione all'interno del pannello funzione My Tickets.

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

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 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

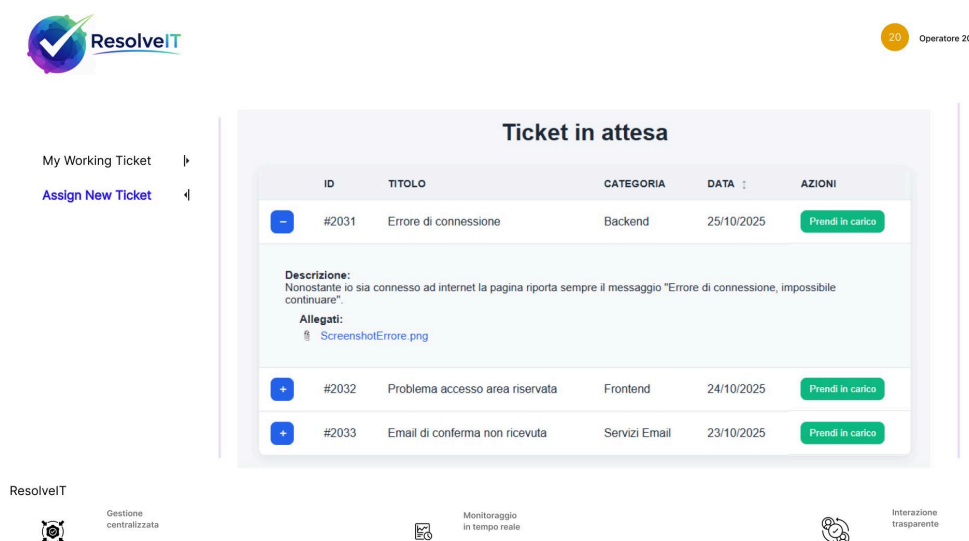


figura 4.3 - Conferma presa in carico del ticket

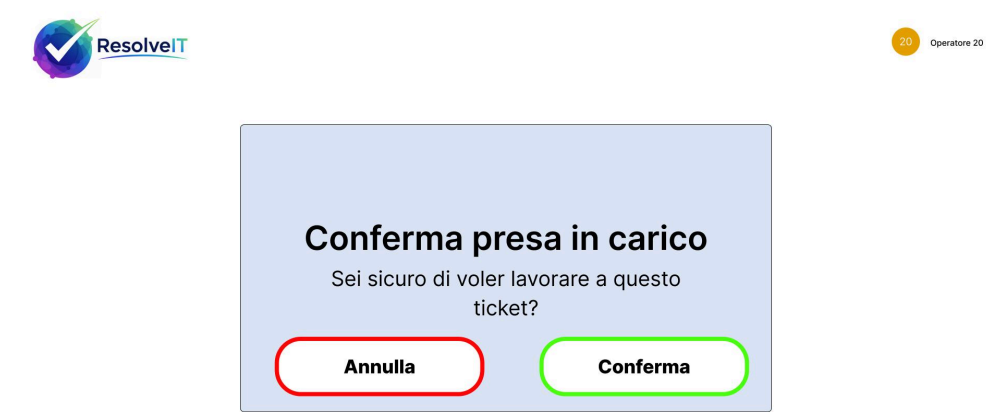
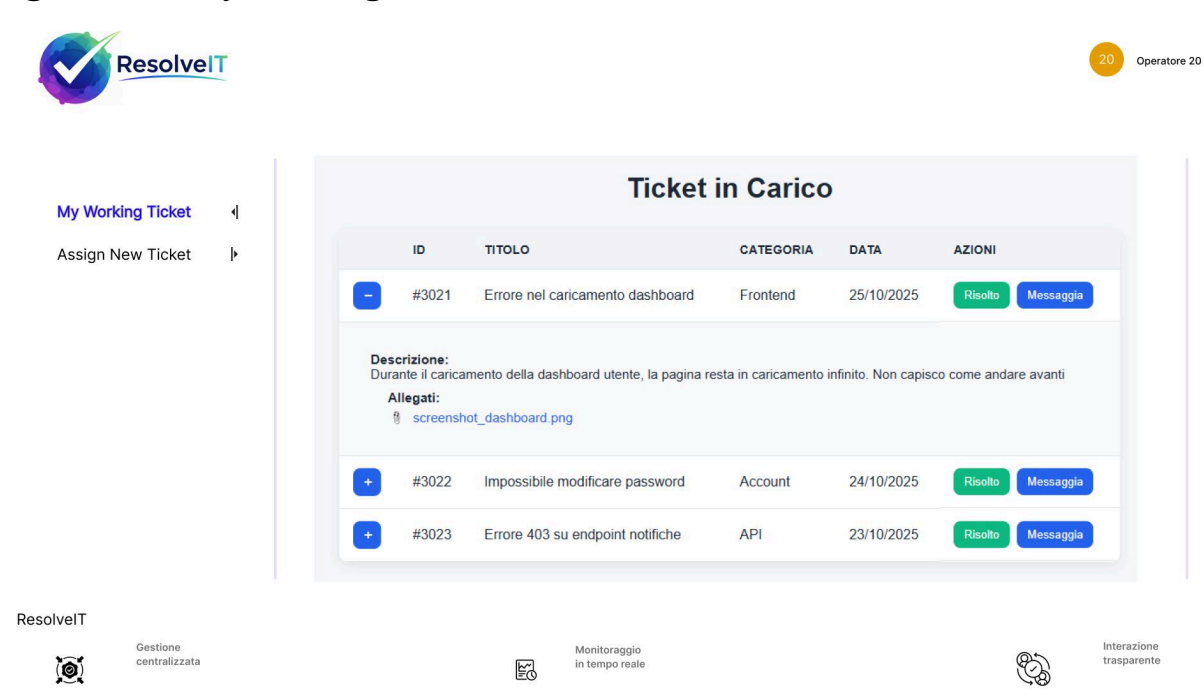
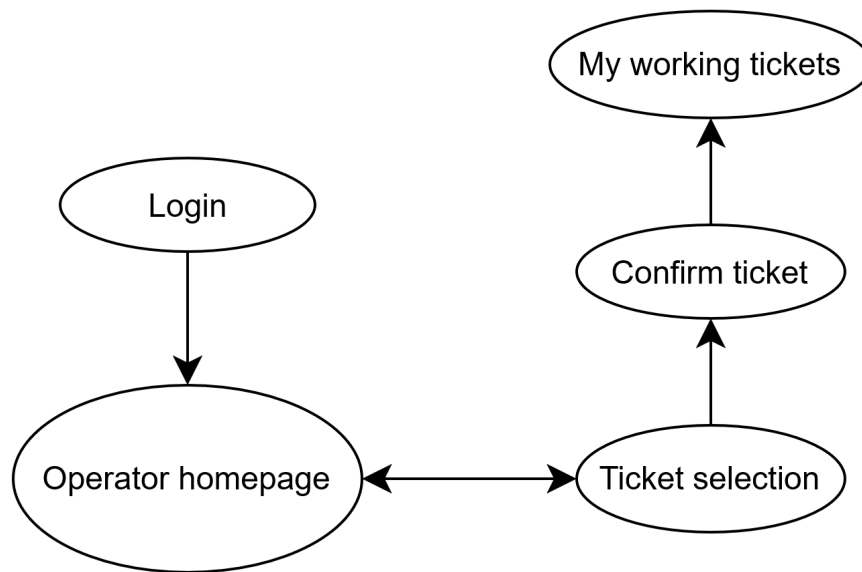


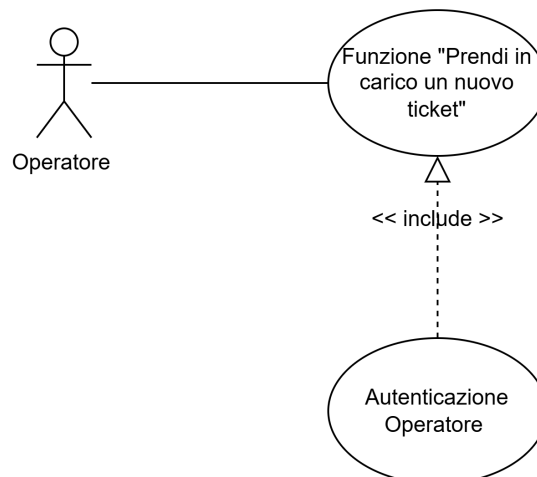
figura 4.4 - My working ticket



Navigational path:



UC 7 : Lista Ticket Disponibili



Autore: Operatore

Entry Condition: L'operatore è riuscito ad identificarsi correttamente e si trova nella homepage del sistema per operatori.

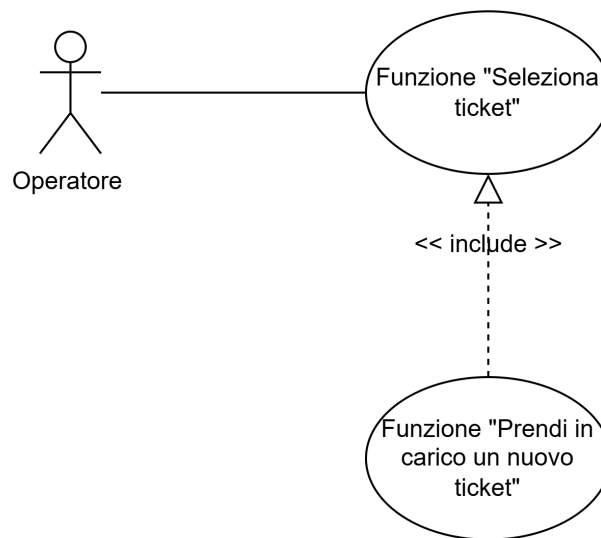
Flusso di eventi:

1. L'operatore si trova nella home page dopo aver effettuato l'accesso (*figura 4.1*)
2. L'operatore clicca sul pulsante relativo alla funzione "Assign new ticket"
3. L'operatore sta ora visionando la lista di incarichi che non sono stati ancora assegnati a qualcuno. (*figura 4.2*)

Exit condition: L'operatore seleziona un ticket da prendere in carico

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.

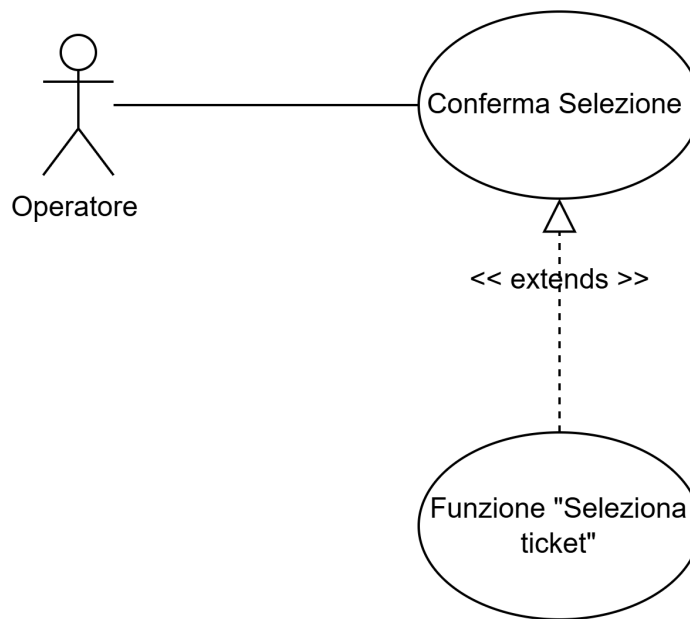
Flusso di eventi:

1. L'operatore sta visualizzando la lista di ticket non presi in carico da altri colleghi (*figura 4.2*)
2. L'operatore seleziona a propria discrezione un ticket dalla lista
3. 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 del sito

UC 9: Conferma selezione ticket



Attore: Utente

Entry Condition: È visualizzato il banner di conferma selezione ticket

Flusso di eventi:

1. L'operatore visualizza il banner di conferma selezione che gli presenta titolo del ticket, tasto "Conferma" e tasto "Annulla" (**figura 4.3**)
2. L'operatore clicca sul tasto di conferma per confermare la selezione del ticket e viene reindirizzato alla propria funzione "My Working Tickets" (**figura 4.4**)

Exit Condition: Il sistema aggiorna lo stato del ticket in questione e reindirizza l'operatore alla homepage

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

1.5. Aggiunta categoria per i 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 ; 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 Categories.

figura 5.1 - Management Page



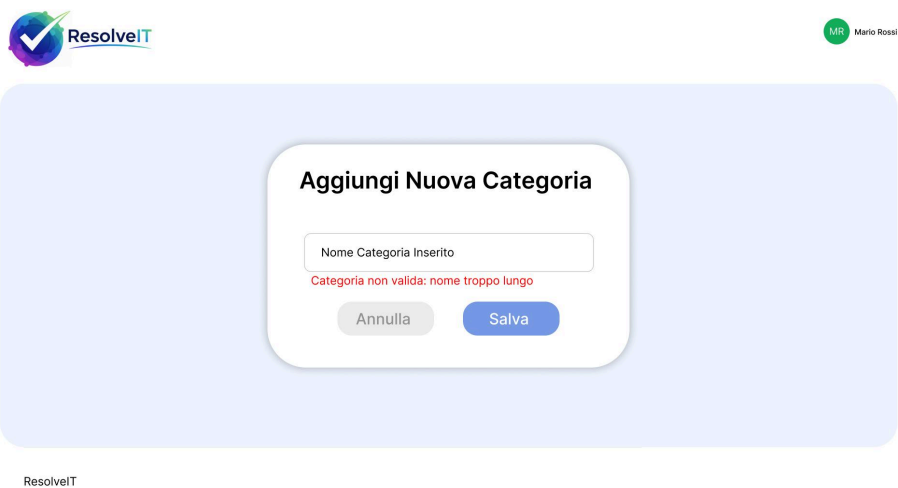
figura 5.2 - Ticket Categories



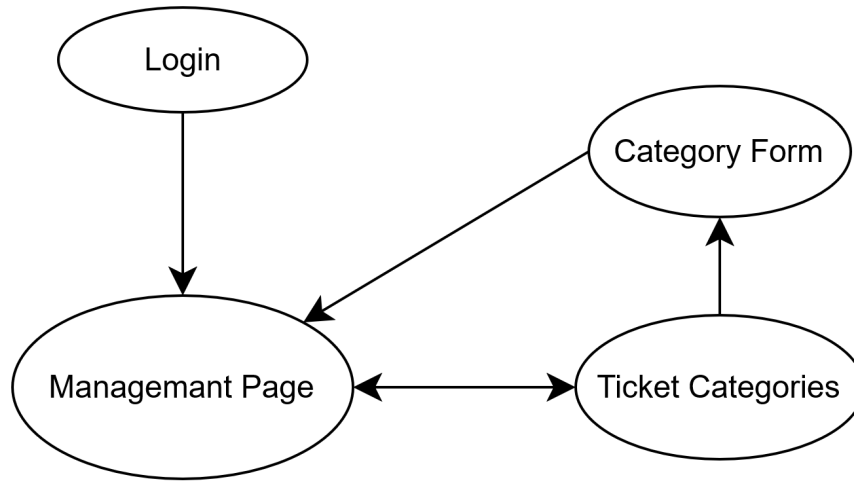
figura 5.3 - Category Form



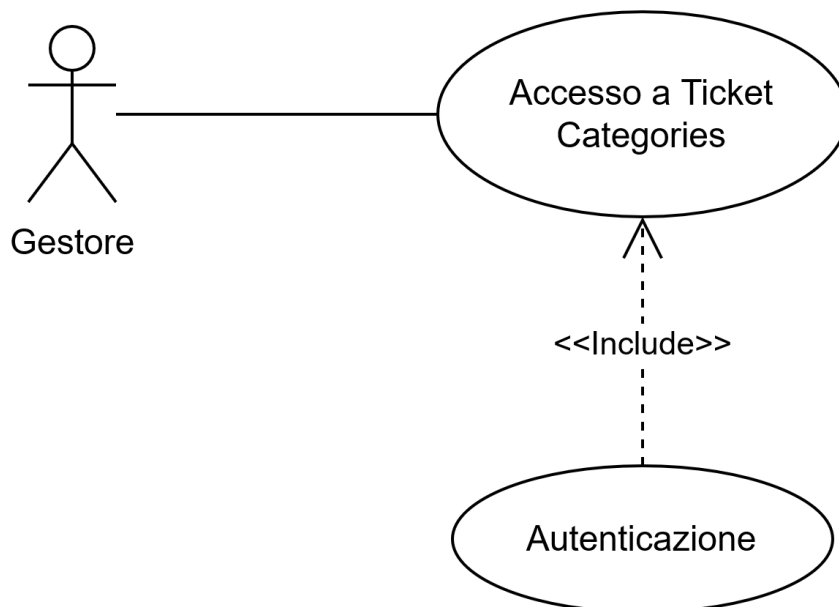
figura 5.4 - Category Form



Navigational path:



UC 10: Accesso a Ticket Categories



Attore: Gestore

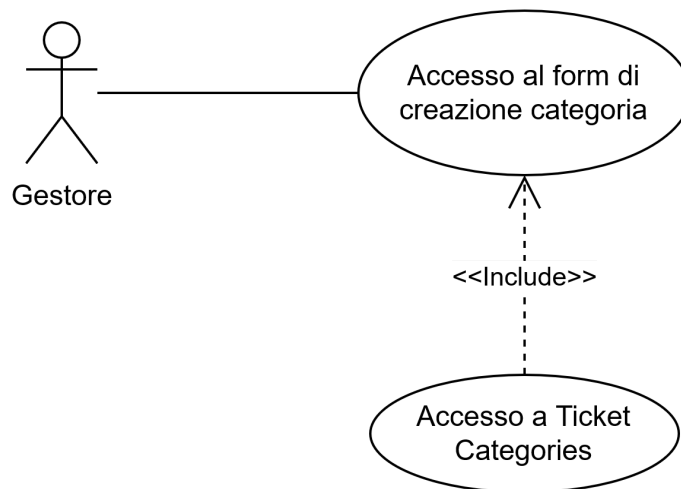
Entry Condition: Il gestore è autenticato e si trova sulla sua home page
(figura 5.1)

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

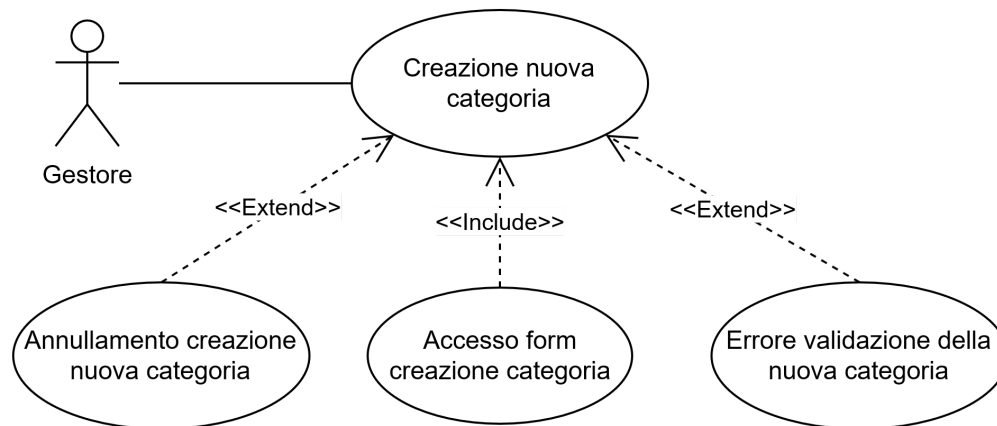
Entry Condition: Il gestore visualizza la lista delle categorie dei ticket (*figura 5.2*)

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*)

1.6. Registrazione Utente

L'utente Mattia Doronzo si vuole registrare alla piattaforma. Dopo essere arrivato sulla landing page l'utente 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, 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

ResolveIT
Il tuo helpdesk,
sempre sotto
controllo

Nome
Mario

Cognome
Rossi

Password

Conferma Password

Email
marioRossi@gmail.com

Registrati

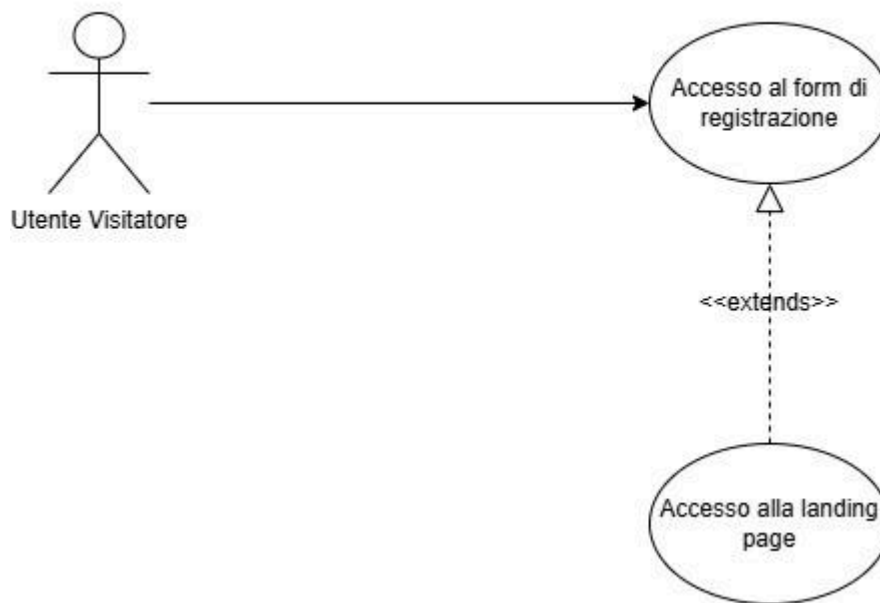
[Hai già un account? Esegui ora l'accesso](#)

ResolveIT
Gestione centralizzata
Monitoraggio in tempo reale
Interazione trasparente

Navigational path:



UC 13: Accesso al form di registrazione



Attore: Utente visitatore

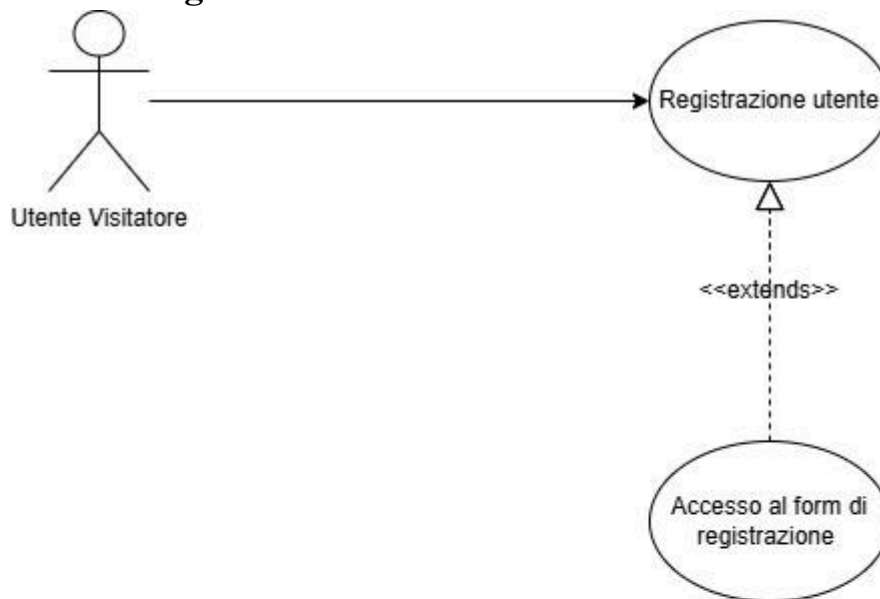
Entry Condition: L'utente visitatore si trova sulla landing page (*figura 1.1*)

Flusso di eventi:

1. L'utente visitatore si trova sulla landing page
2. L'utente utilizza la funzione "Registrati ora!"
3. L'utente ha eseguito l'accesso al form di registrazione (*figura 6.1*)

Exit Condition: L'utente effettua la registrazione e viene reindirizzato alla propria home page

UC 14: Registrazione dell'utente



Attore: Utente visitatore

Entry Condition: L'utente visitatore ha effettuato l'accesso al form di registrazione (*figura 6.1*)

Flusso di eventi

1. L'utente visitatore si trova alla pagina di registrazione.
2. L'utente visitatore compila il form inserendo i propri dati.
3. L'utente visitatore invia il contenuto del form al sistema utilizzando il pulsante "Registrati".
4. Il sistema verifica i dati e convalida la registrazione utente.
5. L'utente viene reindirizzato alla propria homepage.

Exit Condition: L'utente è autenticato e si trova sulla propria homepage

Eccezioni e Flussi alternativi: L'utente non compila tutti i campi del form e tenta di inviare le proprie informazioni. Riceve un messaggio di errore e viene invitato a compilare correttamente il form. (**UC 14.1 Registrazione fallita**)

UC 14.2: Ritorno al form di login

Attore: Utente visitatore

Entry Condition: L'utente visitatore ha effettuato l'accesso al form di registrazione

Flusso di eventi

1. L'utente visitatore si trova alla pagina di registrazione
2. L'utente utilizza la funzione "Esegui l'accesso!" (*figura 1.2*)

Exit Condition: L'utente effettua l'accesso e viene reindirizzato alla sua homepage.