

**Università degli Studi di Salerno**

**Corso di Ingegneria del Software**

**ResolveIT**

**Problem Statement**

**Versione 1.1**

**LOGO PROGETTO**

Data: 13/10/2025

**Partecipanti:**

<b>Nome</b>	<b>Matricola</b>
Samuele Nacchia	0512119128
Andrea Generale	0512119134
Mario Di Feo	0512119320

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

**Revision History**

<b>Data</b>	<b>Versione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Autore</b>
11/10/2025	1.0	Definizione di: problem domani, 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

## 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	4
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>6</b>
<b>5. Target Environment</b>	<b>7</b>
<b>6. Deliverable &amp; deadlines</b>	<b>7</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.

## 2. Scenarios

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

L'utente Samuele Nacchia sta riscontrando un problema per il quale necessita di assistenza.

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 per l'invio di un ticket inserendo un titolo ed una descrizione della problematica riscontrata. Una volta compilato il form, l'utente procede all'invio del ticket cliccando su Invia. L'utente viene reindirizzato alla sezione My Ticket.

### 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 un ticket 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 un ticket 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 accede alla funzione My Tickets che semplicemente lista in una tabella/pannello tutti i ticket (in qualunque stato). Una volta individuato il ticket che vuole cancellare, che necessariamente non è in stato "Chiuso" o "Risolto", l'utente cliccherà sul tasto "Cancella" che si trova nella colonna "Azioni" in corrispondenza del ticket scelto. A quel punto il sistema chiederà la conferma della cancellazione presentando un banner con titolo del ticket e relativo tasto di invio.

L'utente cliccherà sul tasto di invio per confermare la cancellazione del ticket e il sistema aggiornerà 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

## **4. Nonfunctional Requirements**

- All'interno dei form, nei campi di input, devono essere presenti esempi di compilazione.
- 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.
- Il sistema deve avere un'interfaccia “responsive”
- Il sistema deve garantire sicurezza rispetto ad attacchi di tipo SQL-injection

## **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