

Università degli Studi di Salerno

Corso di Ingegneria del Software

ResolveIT

Problem Statement

Versione 1.0

LOGO PROGETTO

Data: 11/10/2025

Progetto: ResolveIT	Versione: 1.0
Documento: Problem Statement	Data: 11/10/25

Coordinatore del progetto:

Nome	Matricola

Partecipanti:

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

Scritto da:	
-------------	--

Revision History

Data	Versione	Descrizione	Autore
11/10/2025	1.0	Prima bozza	

Indice

1. Problem Domain	4
2. Scenarios	4
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
3. Use Cases	6
4. Functional Requirements	15
4.1. Per gli utenti sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	15
4.2. Per gli operatori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:	15
5. Nonfunctional Requirements	16
6. Target Environment	16
7. Deliverable & deadlines	16

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 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.

- *Login utente con successo (UC 1)*
- *Clic sulla funzione apri ticket (UC 2)*
- *Invio ticket (UC 3)*

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 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

- *Login operatore con successo (UC 1)*
- *Accesso alla lista ticket non in carico (UC 6)*
- *Selezione del ticket da prendere in carico (UC 7)*
- *Clic di conferma accettazione (UC 7.1)*

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

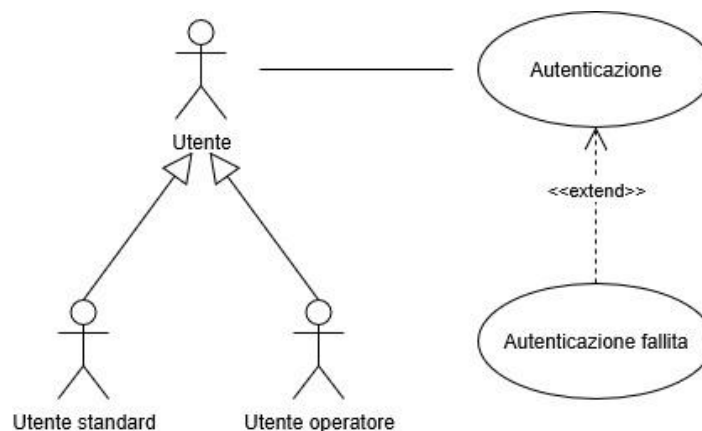
Dalla homepage del sito, l'utente accede alla funzione My Tickets che semplicemente lista in una tabella/pannello tutti i ticket (in qualunque stato). Una volta individuato il ticket che vuole cancellare, che necessariamente non è in stato "Chiuso" o "Risolto", l'utente cliccherà sul tasto "Cancella" 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

- *Login utente con successo (UC 1)*
- *Clic sulla funzione My Tickets (UC 4)*
- *Clic sulla funzione cancella del ticket desiderato in tabella (UC 5)*
- *Clic di conferma cancellazione (UC 6)*

3. Use Cases

UC 1: Autenticazione



Attore: Utente

Entry Condition: L'utente si trova sulla pagina di autenticazione al sistema

Flusso di eventi:

1. L'utente inserisce username e password
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

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

Flussi alternativi

Se al punto 3 il sistema rileva credenziali non corrette, il sistema mostrerà il messaggio di errore "username o password non corrette" e presenterà la schermata di autenticazione (UC 1.1 Autenticazione Fallita)

UC 1.1: Autenticazione fallita

Attore: Utente

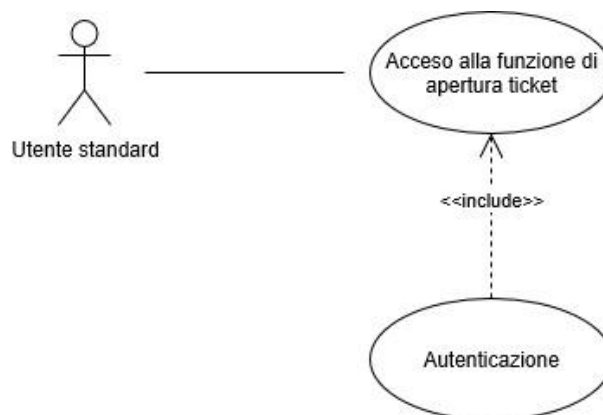
Entry Condition: L'utente ha provato ad autenticarsi e le credenziali non erano corrette

Flusso di eventi:

1. il sistema mostra il messaggio di errore "username o password non corrette"
2. il sistema presenta all'utente la schermata di autenticazione

Exit Condition: L'utente si trova sulla schermata di autenticazione del sistema

UC 2: Accesso alla funzione di apertura ticket



Attore: Utente standard

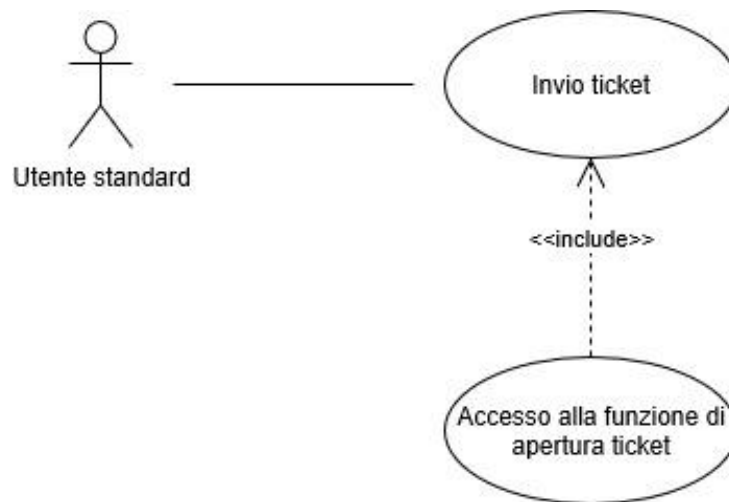
Entry Condition: L'utente è autenticato al sistema e si trova sulla sua home page.

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.

UC 3: Invio ticket



Attore: Utente standard

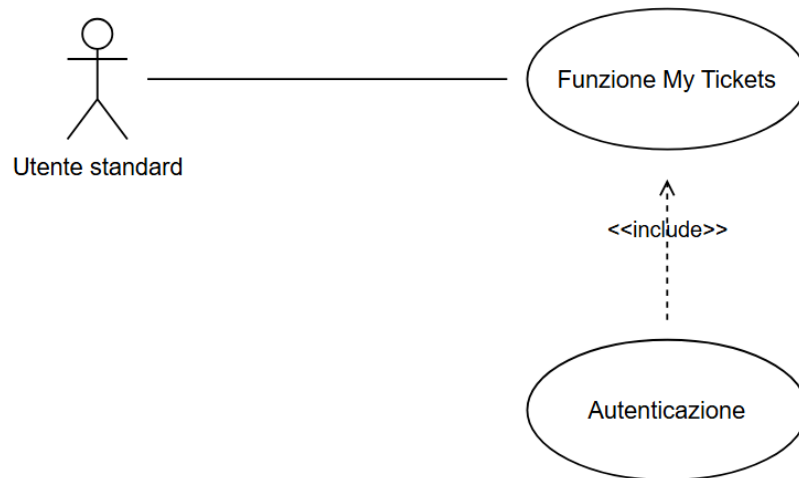
Entry Condition: L'utente si trova sul form di compilazione di un nuovo ticket.

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 informa l'utente dell'avvenuto invio del ticket
5. Il sistema presenta all'utente la sua home page

Exit Condition: L'utente si trova sulla sua home page

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:

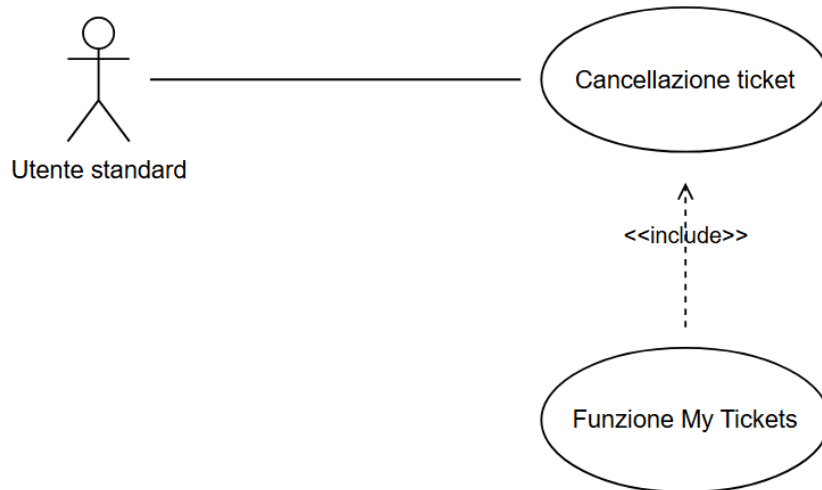
1. L'utente clicca sul pannello funzione "My Tickets"
2. L'utente visualizza i ticket in una tabella/pannello che indica: informazioni sul ticket come titolo, stato, data, e mette a disposizione delle azioni che vanno in base allo stato

Exit Condition: L'utente si trova sulla funzione My Tickets.

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

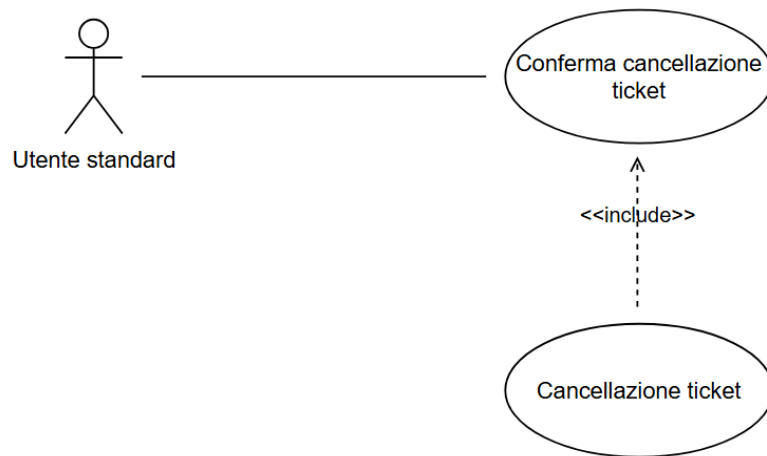
Entry Condition: L'utente ha acceduto alla funzione My Tickets, ha dei ticket aperti

Flusso di eventi:

1. L'utente ha individuato il ticket che vuole cancellare dal pannello funzione "My Tickets"
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 5.1: Conferma cancellazione ticket



Attore: Utente

Entry Condition: È visualizzato il banner di conferma cancellazione

Flusso di eventi:

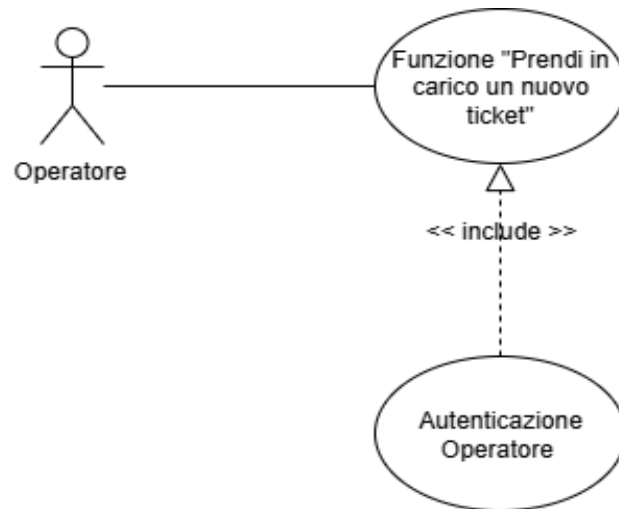
1. L'utente visualizza il banner di conferma cancellazione che gli presenta titolo del ticket, tasto *"Invia"* e tasto *"Annulla"*
2. L'utente clicca sul tasto di invio per confermare la cancellazione del ticket

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

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.

UC 6 : Lista Ticket Disponibili



Autore: Operatore

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

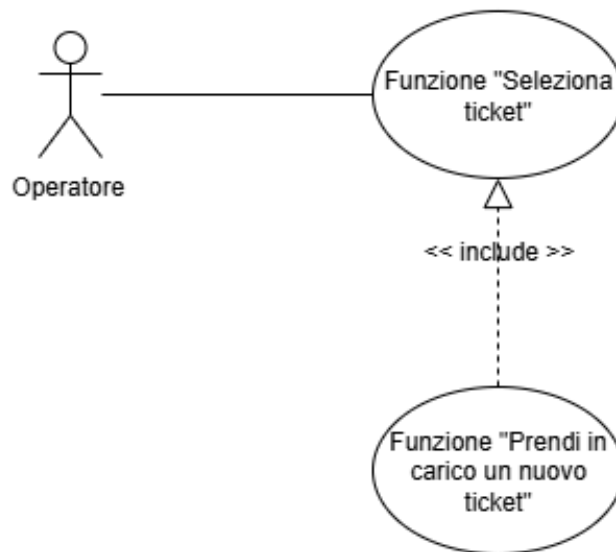
Flusso di eventi:

1. L'operatore si trova nella home page dopo aver effettuato l'accesso
2. L'operatore clicca sul pulsante relativo alla funzione "Prendi in carico un nuovo ticket"
3. L'operatore sta ora visionando la lista di incarichi che non sono stati ancora assegnati a qualcuno.

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

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

UC 7: Seleziona Ticket



Autore: Operatore

Entry Condition: L'operatore ha selezionato la funzione "Prendi in carico un nuovo ticket" nella propria home page.

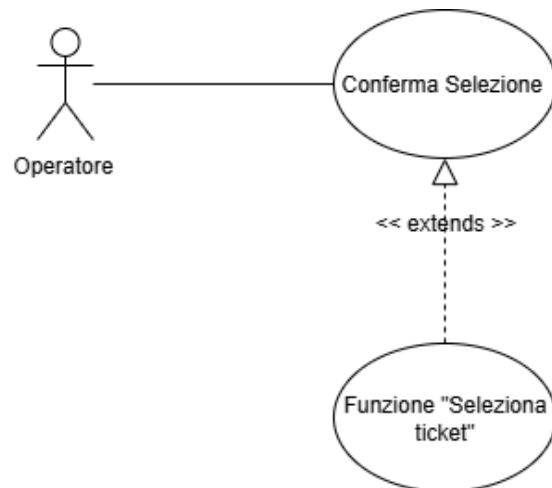
Flusso di eventi:

1. L'operatore sta visualizzando la lista di ticket non presi in carico da altri colleghi
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

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

UC 8: Conferma selezione ticket



Attore: User

Entry Condition: È visualizzato il banner di conferma selezione ticket

Flusso di eventi:

1. L'operatore visualizza il banner di conferma cancellazione che gli presenta titolo del ticket, tasto “*Conferma*” e tasto “*Annulla*”
2. L'operatore clicca sul tasto di conferma per confermare la selezione del ticket

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

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.

4. Functional Requirements

4.1. 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

4.2. 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

5. **Nonfunctional Requirements**

- Il sistema deve avere un'interfaccia grafica facilmente comprensibile.
- 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

6. **Target Environment**

Utenti ed operatori devono poter accedere al sistema tramite browser web.

7. **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
- 2 gennaio: fine sviluppo
- 4 gennaio: fine testing
- data da definire: deployment
- 8 : consegna finale del progetto