

Università degli Studi di Salerno
Corso di Ingegneria del Software

**ResolveIT
Requirements and Analysis Document
Versione 2.2**



Data: 19/01/2026

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 uc9, uc10, uc11 e uc11.1.	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 10 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 8, 20, 21, 22, 23 e 24 Aggiunto Statechart diagram di Account	MDF
16/11/2025	1.9	Aggiunti use cases 14, 15, 16, 17, 18, 19	SN, AG
15/01/2026	2.0	Aggiunti sequence diagram per use cases 2, 7, 9, 11, 12, 18	SN
18/01/2026	2.1	Aggiunti sequence diagram per use cases 16, 17, 18	AG
19/01/2026	2.2	Revisione finale	SN, AG, MDF

Indice

1. Introduction	4
1.1. Purpose of the system	4
1.2. Scope of the system	4
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	6
3.1. Overview	6
3.3. Non Functional Requirements	9
3.4. System models	9
3.4.1. Scenarios, Use Cases and Navigational Paths	9
3.4.1.1. Autenticazione utente	9
3.4.1.2. Apertura ticket da parte cliente	12
3.4.1.3. Annullazione di un ticket da cliente	15
3.4.1.4. Assegnazione ticket da parte dell'operatore	18
3.4.1.5. Aggiunta di una categoria	21
3.4.1.6. Registrazione Utente	25
3.4.1.7. Modifica categoria	29
3.4.1.8. Eliminazione categoria	31
3.4.1.9. Creazione account operatore	33
3.4.1.10. Logout Utente	37
3.4.1.11. Modifica dati cliente	38
3.4.1.12. Password dimenticata	41
3.4.2. Object modeling	47
3.4.3. Dynamic modeling	47

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 di 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.

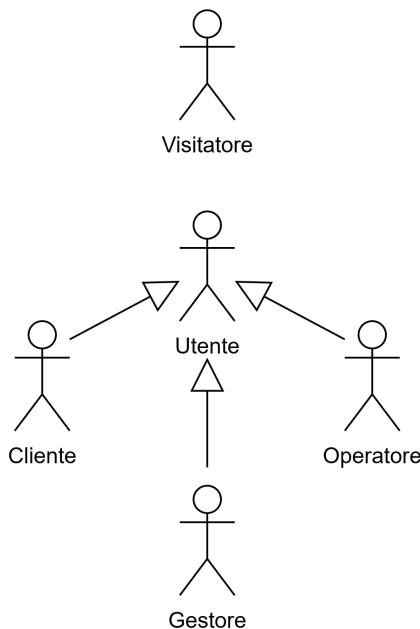
Se si fa riferimento ad un **Visitatore**, si sta parlando di un attore che, non essendo autenticato, può registrarsi alla piattaforma come cliente o effettuare l'accesso alla piattaforma e diventare un utente.

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

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 fornitrici 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. I contenuti di questo documento sono

- Requisiti funzionali e non: funzionalità importanti che il sistema permette di fare, ma anche aspetti secondari importanti al fine qualitativo del sistema
- System models: presentazione scenari e casi d'uso corredati di notazione UML, mock-ups, diagrammi navigazionali
- Object modeling: class diagram
- Dynamic modeling: sequence diagrams, statechart diagram
- User interface-navigational path: flusso di navigazione tra le varie schermate

3.2. Functional Requirements

Requisiti Funzionali	Priorità
RF_01, RF_02, RF_03, RF_04, RF_06, RF_07, RF_08, RF_09, RF_10, RF_11, RF_14, RF_15, RF_17, RF_18, RF_19, RF_20, RF_21, RF_22	Alta
RF_05, RF_08, RF_12, RF_13, RF_16, RF_23	Media

3.2.1. Per i clienti sono previsti i seguenti requisiti funzionali:

- **RF_01:** Il sistema deve rendere possibile registrarsi al sistema e autenticarsi come utente con delle credenziali d'accesso univoche;
- **RF_02:** Il sistema deve permettere agli utenti di inviare un ticket in merito a una problematica riscontrata;
- **RF_03:** Il sistema deve permettere agli utenti di chiudere i ticket da loro aperti se risultano ancora non risolti;
- **RF_04:** 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;
- **RF_05:** Il sistema deve permettere agli utenti di rispondere ad un messaggio ricevuto dagli operatori in merito ai ticket presi in carico;
- **RF_06:** Il sistema deve permettere agli utenti di visualizzare e modificare i propri dati;
- **RF_07:** Il sistema deve permettere agli utenti di effettuare il logout dal sistema;
- **RF_08:** Il sistema deve consentire al cliente di confermare la propria registrazione tramite un link inviato per email.

3.2.2. Per gli operatori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:

- **RF_09:** Il sistema deve permettere agli operatori di effettuare accesso al proprio account di lavoro;
- **RF_10:** 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;
- **RF_11:** Il sistema deve permettere agli operatori di prendere in carico i ticket presenti nella lista sopracitata, cambiando quindi lo stato del ticket;
- **RF_12:** Il sistema deve permettere agli operatori di inviare messaggi agli utenti per comunicare in merito al ticket preso in carico;
- **RF_13:** Il sistema deve permettere agli operatori di visualizzare i messaggi in arrivo dagli utenti in merito ai ticket presi in carico;
- **RF_14:** 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;
- **RF_15:** Il sistema deve permettere agli operatori di effettuare il logout dal proprio account di lavoro;
- **RF_16:** Il sistema deve consentire all’operatore di confermare la propria registrazione tramite un link inviato per email.
-

3.2.3. Per i gestori sono previsti i seguenti requisiti funzionali:

- **RF_17:** Il sistema deve rendere possibile autenticarsi al sistema.
- **RF_18:** Il sistema deve permettere di registrare nuovi account per gli Operatori;
- **RF_19:** Il sistema deve permettere la cancellazione di account;
- Operatori e Clienti;
- **RF_20:** 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:

- **RF_21:** Il sistema deve rendere possibile registrarsi come Cliente;
- **RF_22:** Il sistema deve rendere possibile l’autenticazione;
- **RF_23:** Il sistema deve permettere il recupero della password.

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.

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 Cases and Navigational Paths

Di seguito verranno presentati scenari e casi d'uso relativi ai soli requisiti ad alta e media priorità.

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

The screenshot shows the ResolveIT landing page on the left and a login form on the right.

Landing Page Content:

- ResolveIT logo at the top left.
- Main heading: **Il tuo helpdesk, sempre sotto controllo**.
- Subtext: "Gestione centralizzata" (Centralized management) with a gear icon.
- Subtext: "Monitoraggio in tempo reale" (Real-time monitoring) with a monitor icon.
- Subtext: "Interazione trasparente" (Transparent interaction) with a circular arrow icon.
- A central graphic of a person interacting with a tablet-like device, surrounded by a network of nodes.

Login Form:

- Email input field: mario.rossi@gmail.com
- Password input field: masked password (*****) with an eye icon.
- Log In button.
- Text below Log In: Non hai un account? Registrati ora!
- Forgot Password link: Password dimenticata?

figura 1.2 - Landing page / Login

The screenshot shows the ResolveIT landing page on the left and a login form on the right, similar to Figure 1.1 but with an error message.

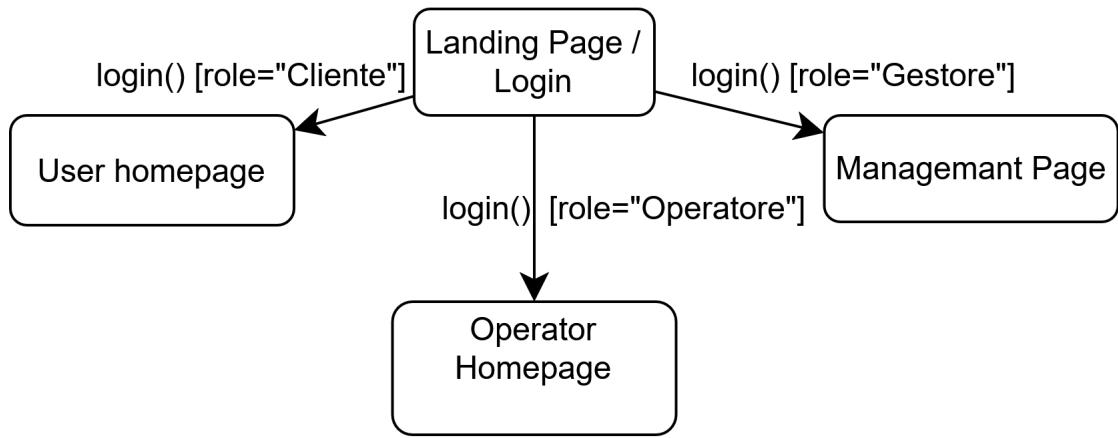
Landing Page Content:

- ResolveIT logo at the top left.
- Main heading: **Il tuo helpdesk, sempre sotto controllo**.
- Subtext: "Gestione centralizzata" (Centralized management) with a gear icon.
- Subtext: "Monitoraggio in tempo reale" (Real-time monitoring) with a monitor icon.
- Subtext: "Interazione trasparente" (Transparent interaction) with a circular arrow icon.
- A central graphic of a person interacting with a tablet-like device, surrounded by a network of nodes.

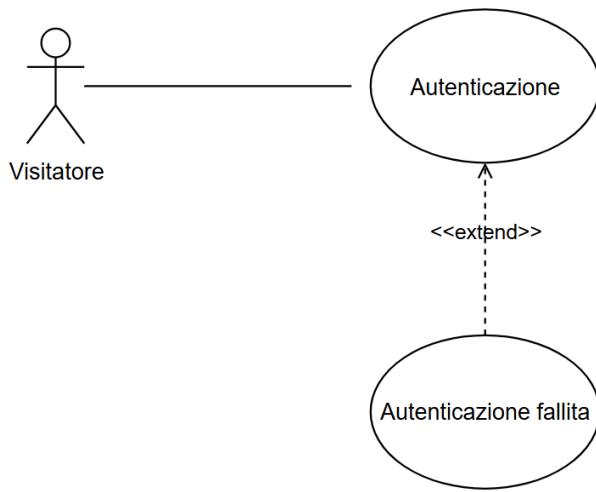
Login Form:

- Email input field: mario.rossi@gmail.com
- Password input field: masked password (*****) with an eye icon.
- Error message above Log In: **L'email o la password sono errati. Riprova** (Email or password are wrong. Try again).
- Log In button.
- Text below Log In: Non hai un account? Registrati ora!
- Forgot Password link: Password dimenticata?

Navigational 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 “Autenticazione fallita” **(UC 1.1 Autenticazione fallita).**

3.4.1.2. Apertura ticket da parte cliente

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, email: samuele@gmail.com e password: user987 ed accede alla home page del sito. L'utente clicca su “New 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 / My Tickets

The screenshot shows the ResolveIT user interface. At the top left is the ResolveIT logo. On the right is a red circular profile picture with the letters 'MD' and the name 'Mattia Doronzo'. The main area is titled 'I miei Ticket'. It displays two tickets in a table format:

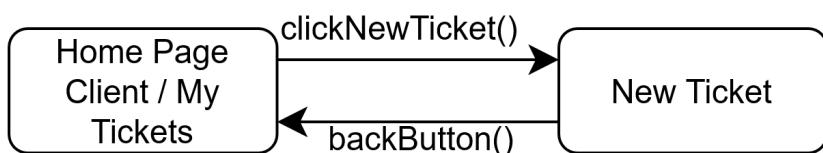
ID	TITOLO	CATEGORIA	DATA	AZIONI
#1023	Errore login	Autenticazione	25/10/2025	Messaggia Elimina
#1024	Problema caricamento file	Upload	24/10/2025	Messaggia Elimina

Below the table, there is a 'Descrizione:' section with the text: 'Non riesco ad eseguire l'accesso dopo aver effettuato il reset della password'. Underneath it is an 'Allegati:' section with a link to 'Screenshot_errore.png'. At the bottom of the screen, there are several footer links: 'Gestione centralizzata', 'Monitoraggio in tempo reale', and 'Interazione trasparente'.

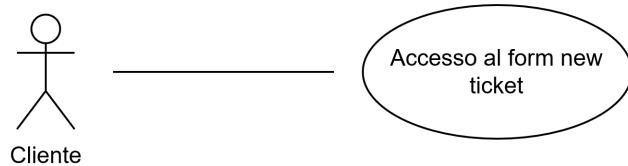
figura 2.2 - New Ticket

The screenshot shows the 'New Ticket' page of the ResolveIT system. At the top left is the ResolveIT logo. On the right, there is a user profile icon with the initials 'MD' and the name 'Mattia Doronzo'. The main area contains 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 page, there are three icons with labels: 'Gestione centralizzata' (Centralized management), 'Monitoraggio in tempo reale' (Real-time monitoring), and 'Interazione trasparente' (Transparent interaction).

Navigational path:



UC 2: Accesso al form new ticket



Attore: Cliente.

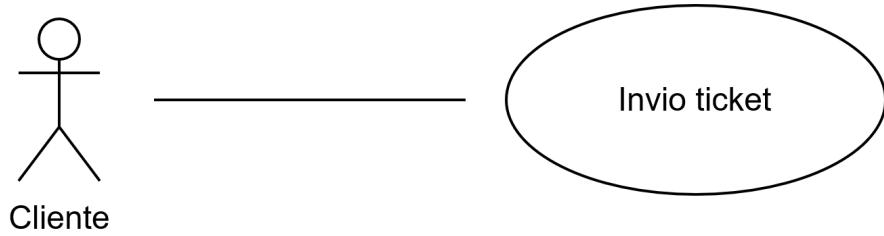
Entry Condition: Il cliente è autenticato al sistema e si trova sulla sua homepage (My tickets) (*figura 2.1*).

Flusso di eventi:

1. Il cliente clicca su “New 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 visualizza il form di compilazione 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 2.1*).

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*’ ”.

3.4.1.3. Annullazione di un ticket da cliente

Il cliente Andrea Generale vuole annullare il ticket “Errore dopo il login” che si trova nello stato di “Aperto”.

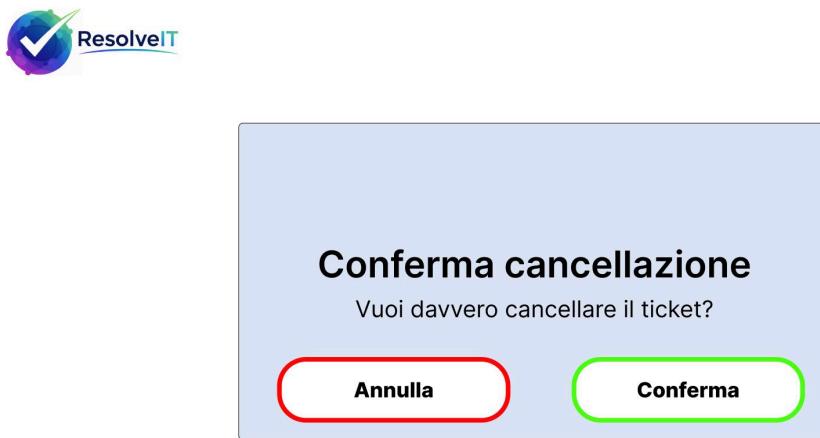
Procede ad autenticarsi con successo utilizzando le proprie credenziali ossia email: andreagen@gmail.com, password:andre4.

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

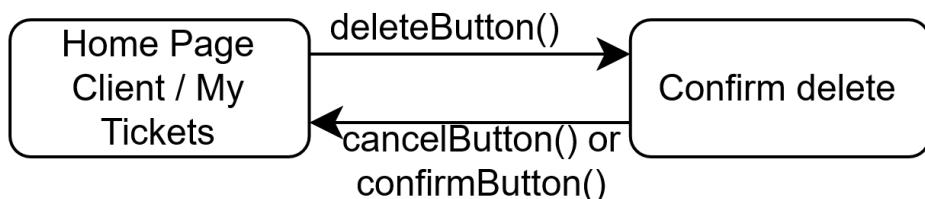
Una volta individuato il ticket che vuole cancellare, l’utente clicca sul tasto “Cancella” che si trova nella colonna “Azioni” in corrispondenza del ticket scelto.

A quel punto il sistema chiede la conferma della cancellazione presentando un banner di conferma. 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.

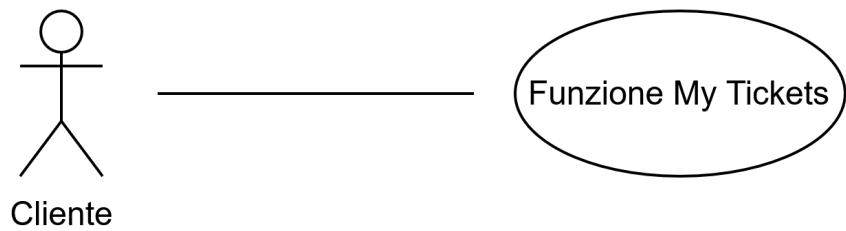
figura 3.1 - Confirm delete



Navigational Path:



UC 4: Funzione My Tickets lato cliente



Attore: Cliente.

Entry Condition: Il cliente è autenticato al sistema e si trova sulla pagina “New Ticket”.

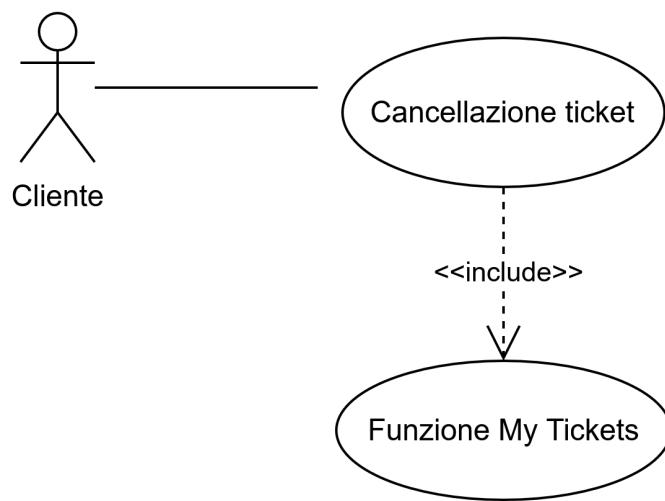
Flusso di eventi:

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 2.1*).

Eccezioni e Flussi alternativi: Se al punto 2, non ci sono ticket da visualizzare, il sistema mostrerà il messaggio informativo “Nessun ticket trovato”. 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 2.1**);
3. Il cliente clicca sul tasto azione “Cancella” che si trova in corrispondenza del ticket scelto;
4. Il sistema fa visualizzare il banner di conferma cancellazione (**figura 3.1**);
5. Il cliente clicca su “Conferma”;
6. Il sistema aggiorna lo stato del ticket in questione;
7. Il cliente viene reindirizzato alla 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 (**UC 5.1 Cancellazione annullata**).

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, email: oper20@resolveit.com e password: wV7oN338 ed accede alla home page del suo account operatore.

L'operatore clicca sulla funzione “Assign New 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 - Assign New Ticket

The screenshot shows the ResolveIT software interface. At the top left is the logo "ResolveIT". At the top right is a yellow circular badge with the number "20" and the text "Operatore 20". On the left, there's a sidebar with "My Working Ticket" and "Assign New Ticket" buttons. The main area is titled "Ticket in attesa". It lists three tickets:

ID	TITOLO	CATEGORIA	DATA	AZIONI
#2031	Errore di connessione	Backend	25/10/2025	<button>Prendi in carico</button>
#2032	Problema accesso area riservata	Frontend	24/10/2025	<button>Prendi in carico</button>
#2033	Email di conferma non ricevuta	Servizi Email	23/10/2025	<button>Prendi in carico</button>

Below the table, there's a section for "Descrizione:" containing text about connection errors, and another for "Allegati:" showing a screenshot file named "ScreenshotErrore.png".

At the bottom of the interface, there are several icons: "Gestione centralizzata" (with a gear icon), "Monitoraggio in tempo reale" (with a chart icon), and "Interazione trasparente" (with a person icon).

figura 4.2 - Conferma presa in carico del ticket



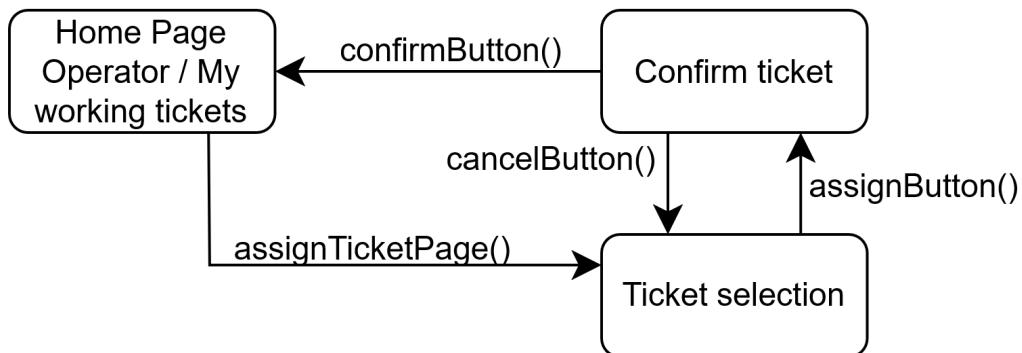
figura 4.3 - My working ticket / Home Page Operator

The screenshot shows the ResolveIT application interface. At the top left is the ResolveIT logo. At the top right is a yellow circular badge with the number '20' and the text 'Operatore 20'. The main area has a light gray header 'Ticket in Carico'. Below it is a table with columns: ID, TITOLO, CATEGORIA, DATA, and AZIONI. Three tickets are listed:

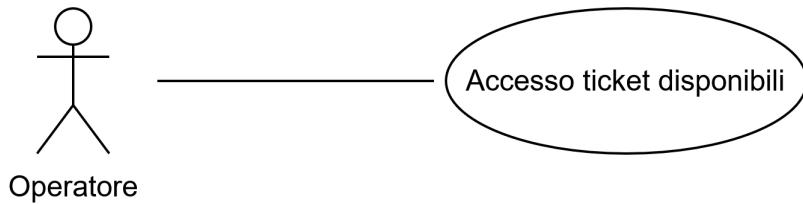
ID	TITOLO	CATEGORIA	DATA	AZIONI
#3021	Errore nel caricamento dashboard	Frontend	25/10/2025	Risolto Messaggia
#3022	Impossibile modificare password	Account	24/10/2025	Risolto Messaggia
#3023	Errore 403 su endpoint notifiche	API	23/10/2025	Risolto Messaggia

Below the table, there is a section titled 'Descrizione:' with a detailed description of ticket #3021. It also lists 'Allegati:' with a link to a screenshot. At the bottom of the main content area, there are three small icons: a camera, a monitor, and a person, each with a tooltip: 'Gestione centralizzata', 'Monitoraggio in tempo reale', and 'Interazione trasparente' respectively.

Navigational path :



UC 6 : Accesso alla lista ticket disponibili



Autore: Operatore.

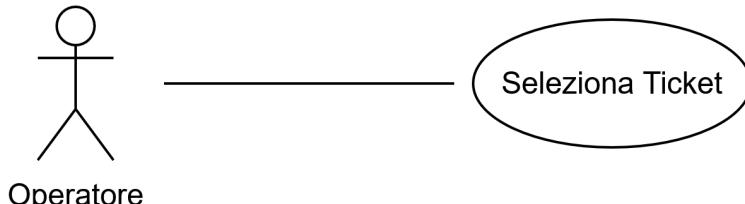
Entry Condition: L'operatore è riuscito ad autenticarsi correttamente e si trova nella homepage del sistema per operatori (*figura 4.1*).

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”.

UC 7: Presa in carico ticket



Autore: Operatore.

Entry Condition: L'operatore visualizza “Assign new ticket” (*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;
3. Viene visualizzato il banner di conferma dell'operazione;
4. L'operatore conferma l'operazione cliccando su “Conferma”;
5. Il sistema aggiorna lo stato del ticket in questione;
6. L'operatore viene reindirizzato sul pannello di visualizzazione dei ticket.

Exit Condition: L'operatore visualizza il pannello dei ticket in carico aggiornato.

Eccezioni e Flussi alternativi: Se al punto 4, l'operatore non clicca il tasto “Conferma” ma clicca sul tasto “Annulla”, il banner di conferma si chiude riportando l'operatore alla visualizzazione della lista di ticket disponibili (**UC 7.1 Presa in carico annullata**).

3.4.1.5. Aggiunta di una categoria

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: k12#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

The screenshot shows the ResolveIT Management Page. At the top left is the ResolveIT logo. On the right, there is a green circular icon with 'MR' and the name 'Mario Rossi'. The main content area has a header 'Il tuo helpdesk, sempre sotto controllo'. To the left, there are navigation links for 'Accounts Management' and 'Ticket Categories'. Below the header is a central graphic featuring a stylized human figure sitting at a desk with a computer monitor, set against a background of interconnected nodes, symbolizing a network or system. At the bottom left is the 'ResolveIT' logo.

figura 5.2 - Ticket Categories



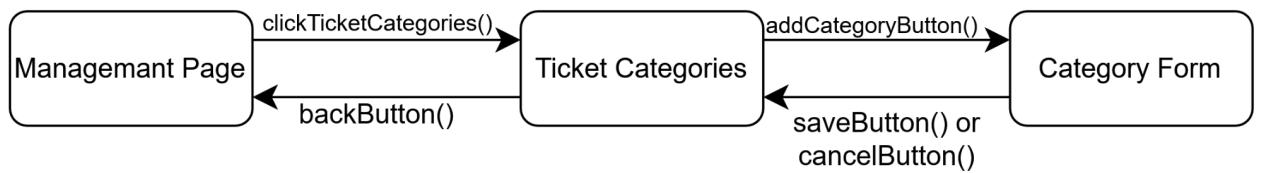
figura 5.3 - Category Form

The screenshot shows the ResolveIT category form. At the top left is the ResolveIT logo. At the top right is a user profile icon for 'Mario Rossi'. The main form has a title 'Inserisci nome della categoria' and a text input field labeled 'Nome Categoria'. Below the input field are two buttons: 'Annulla' (Cancel) and 'Salva' (Save). The background features a light blue gradient. Navigation icons for 'Gestione centralizzata', 'Monitoraggio in tempo reale', and 'Interazione trasparente' are visible at the bottom.

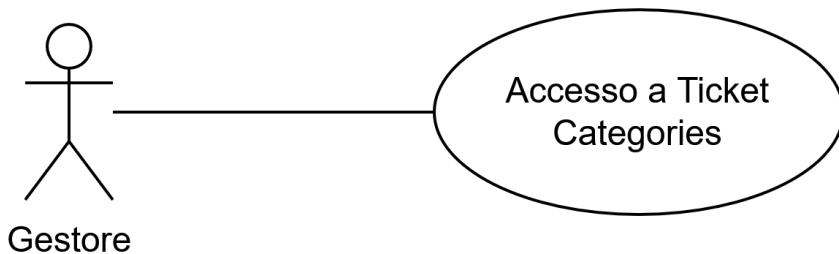
figura 5.4 - Category Form-(error)

The screenshot shows the ResolveIT category form with an error message. The title 'Inserisci nome della categoria' is present, along with the 'Nome Categoria' input field containing 'Nome Categoria Inserito'. Below the input field, a red error message reads 'Categoria non valida: nome troppo lungo' (Category is invalid: name too long). The 'Annulla' and 'Salva' buttons are below the input field. The background is light blue. Navigation icons for 'Gestione centralizzata', 'Monitoraggio in tempo reale', and 'Interazione trasparente' are at the bottom.

Navigational path:



UC 8: Accesso a Ticket Categories



Attore: Gestore.

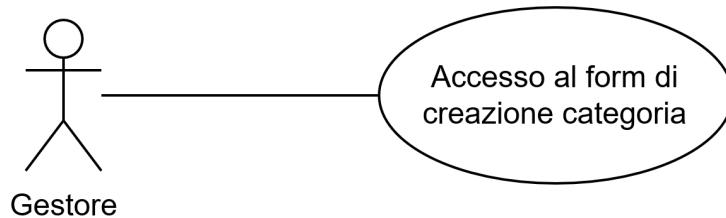
Entry Condition: Il gestore è autenticato e si trova sulla sua home page (*figura 5.1*);

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 9: Accesso al form di creazione categoria



Attore: Gestore.

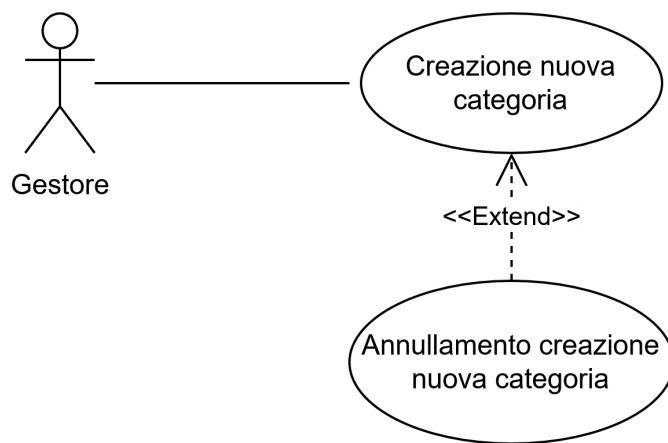
Entry Condition: Il gestore visualizza la lista delle categorie (*figura 5.2*).

Flusso di eventi:

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

Exit Condition: È visualizzato il form per l'inserimento di un ticket (*figura 5.3*).

UC 10: 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 (*figura 5.2*) (**UC 10.1 Annullamento creazione nuova categoria**)
- Se al punto 3, il controllo del nome del ticket inserito dal gestore ha esito negativo, allora viene visualizzato 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 “Registrati ora”, 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 “Registrati” e viene inviata una email di conferma, contenente delle istruzioni ed un link, all’indirizzo indicato nel form.

L’utente utilizza quindi quel link e visualizza una schermata che conferma l’avvenuta registrazione. Successivamente viene reindirizzato alla home page del proprio account.

figura 6.1 - Form registrazione

The screenshot shows the registration page for the ResolveIT platform. At the top left is the ResolveIT logo with a checkmark icon. The main heading reads "Il tuo helpdesk, sempre sotto controllo". Below the heading is a graphic of a person icon surrounded by a network of nodes. The registration form consists of several input fields:

- Nome: Mario
- Cognome: Rossi
- Password: (with eye icon)
- Conferma Password: (with eye icon)
- Email: marioRossi#gmail.com

A blue "Registrati" button is at the bottom right. Below the form is a link: "Hai già un account? Esegui ora l'accesso". At the bottom of the page are four service icons with labels: "Gestione centralizzata", "Monitoraggio in tempo reale", and "Interazione trasparente".

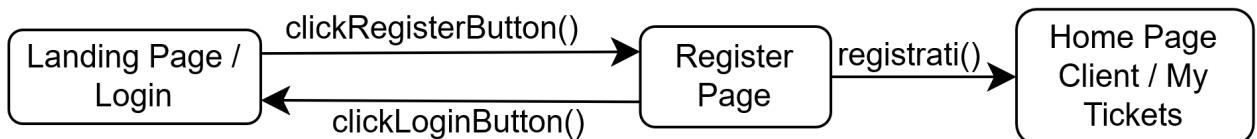
figura 6.2 - Attesa verifica email



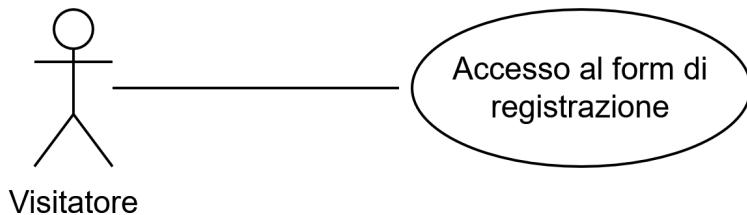
figura 6.3 - Conferma indirizzo email



Navigational path:



UC 11: Accesso al form di registrazione



Attore: Visitatore.

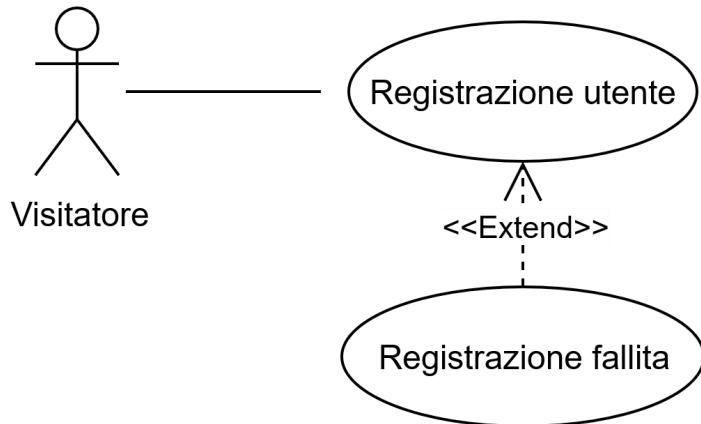
Entry Condition: Il visitatore si trova sulla landing page (*figura 1.1*).

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 12: Registrazione del cliente



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 creando così un nuovo cliente, ed invia una email di verifica al cliente;
5. Il cliente viene reindirizzato alla pagina di attesa email (*figura 6.2*).
6. Il cliente utilizza il link di conferma che si trova nella email inviata e l'email viene verificata (*figura 6.3*);
7. Il sistema autentica automaticamente il nuovo cliente;
8. 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;
- Se al punto 3 il visitatore non clicca su “Registrati” ma su “Esegui l’accesso”, viene reindirizzato al form di login (**UC 12.1 Ritorno al form di login**).

3.4.1.7. Modifica categoria

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. In particolare Rossi vuole modificare una categoria esistente chiamata "Problema tecnico" e rinominarla in "Errore generico".

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: k12#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 simbolo "penna" relativo alla categoria "Problema tecnico", questo simbolo indica la funzione di modifica.

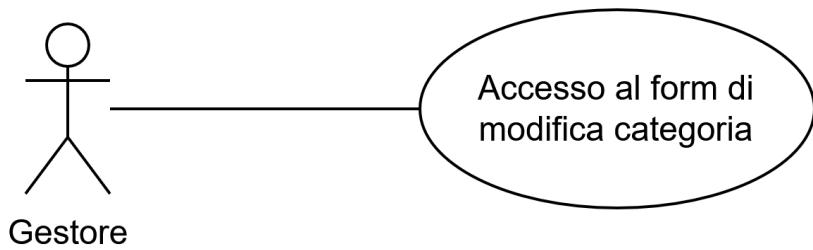
Il gestore visualizza un form con un campo di testo nel quale Mario inserisce il nuovo nome della categoria, ovvero: "Errore generico".

Il gestore clicca su "Salva" per confermare la modifica della categoria. Il sistema verifica con successo la validità del nuovo nome della categoria e reindirizza il gestore nella pagina Ticket Categories.

Navigational path:



UC 13: Accesso al form di modifica categoria



Attore: Gestore.

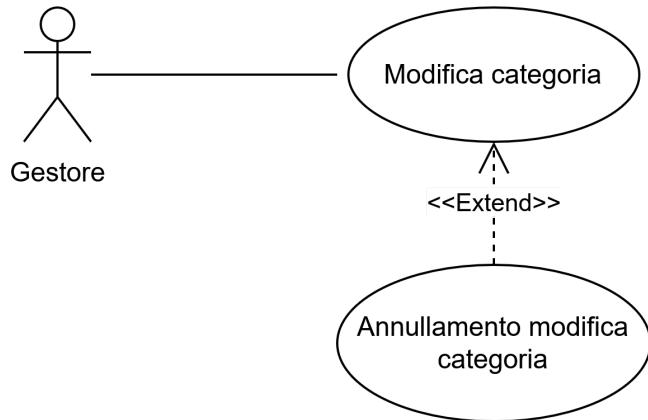
Entry Condition: Il gestore visualizza la lista delle categorie dei ticket (*figura 5.2*)

Flusso di eventi:

1. Il gestore, per modificare una categoria, clicca sul simbolo della penna relativamente alla categoria scelta per la modifica;
2. Il sistema presenta al gestore un form con un'area di testo nella quale inserire il nuovo nome della categoria da modificare.

Exit Condition: È visualizzato il form per la modifica della categoria (*figura 5.3*).

UC 14: Modifica categoria



Attore: Gestore.

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

Flusso di eventi:

1. Il gestore inserisce il nuovo nome della categoria;
2. Il gestore clicca su “Salva” per confermare la modifica 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 categoria appena modificata.

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 14.1 Annullamento modifica categoria);
- Se al punto 3, il controllo del nome del ticket inserito dal gestore ha esito negativo, allora viene visualizzato nuovamente il form col messaggio di errore “Categoria non valida: ‘tipologia errore’ ” (*figura 5.4*).

3.4.1.8. Eliminazione categoria

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.

In particolare Rossi vuole eliminare la categoria “Problema tecnico”.

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: k12#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 simbolo “cestino” relativo alla categoria scelta, questo simbolo indica la funzione di eliminazione.

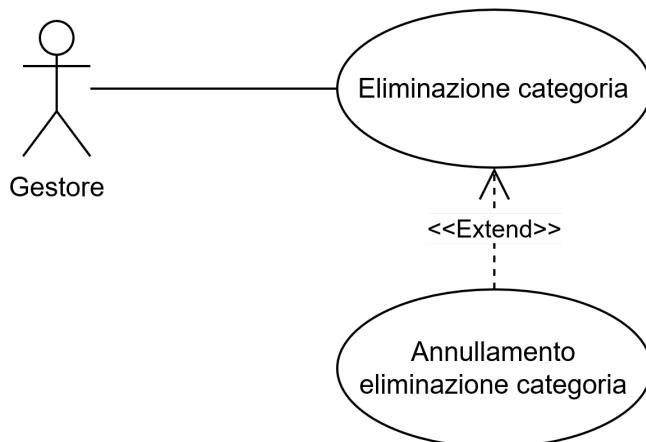
Il gestore visualizza un banner di conferma e clicca su “Conferma”.

Il sistema elimina con successo la categoria scelta e reindirizza il gestore nella pagina Ticket Categories.

Navigational path:



UC 15: Eliminazione categoria



Attore: Gestore.

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

Flusso di eventi:

1. Il gestore, per eliminare una categoria, clicca sul simbolo del cestino relativamente alla categoria scelta per l'eliminazione;
2. Il sistema presenta al gestore banner di conferma con due tasti: “Annulla” e “Conferma”;
3. Il gestore clicca su Conferma;
4. Il sistema disabilita la categoria scelta e reindirizza il gestore alla pagina Ticket Categories aggiornata.

Exit Condition: È visualizzata la lista delle categorie dei ticket.

Eccezioni e Flussi alternativi:

- Se al punto 3, il gestore non clicca il tasto “Conferma” ma clicca sul tasto “Annulla”, il gestore viene reindirizzato alla pagina di visualizzazione delle categorie (*figura 5.2*) (**UC 15.1 Annullamento eliminazione categoria**).

3.4.1.9. Creazione account operatore

Il gestore Mario Rossi che gestisce il sistema concesso in licenza d'uso presso l'Università degli Studi di Salerno (Unisa), deve gestire gli account presenti nel sistema. In particolare Rossi vuole creare un nuovo account operatore per il dipendente "Mario Di Feo".

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: k12#Bt5

Il gestore si trova ora sulla propria home page.

Procede quindi a cliccare sulla funzione "Account Management" visualizzando così la lista degli account esistenti.

Mario Rossi clicca sul tasto "+" relativo alla sezione degli account operatori. Il gestore visualizza un form per l'inserimento dei dati relativi all'account del nuovo operatore: inserisce name: "Mario", surname: "Di Feo" ed email: oper20@resolveit.com.

Il gestore viene reindirizzato alla sua home page.

Il sistema invia una email all'indirizzo oper20@resolveit.com chiedendo di confermare la registrazione dell'account.

Mario Di Feo visualizza l'email e clicca sul link di conferma, viene indirizzato su una pagina nella quale definirà la propria password di accesso e clicca su Conferma registrazione. Il nuovo account operatore viene confermato.

Navigational path:

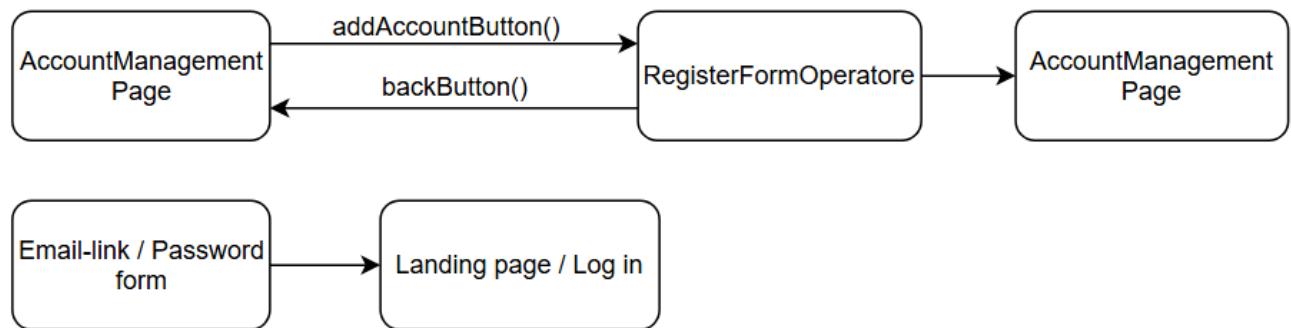


figura 9.1 - Account Management

The screenshot shows the ResolveIT Accounts Management interface. At the top right is a user profile for "Mario Rossi". On the left, there's a sidebar with "Accounts Management" and "Ticket Categories". The main area has two tables: one for "Operators" and one for "Clients".

Name	Surname	Email
Mario	Di Feo	mario@gmail.com
Luca	Verdi	operator20@gmail.com

Name	Surname	Email
Samuele	Nacchia	samuele@gmail.com
Andrea	Generale	andrea@gmail.com

At the bottom, there are four icons: "Gestione centralizzata" (centralized management), "Monitoraggio in tempo reale" (real-time monitoring), "Interazione trasparente" (transparent interaction), and the ResolveIT logo.

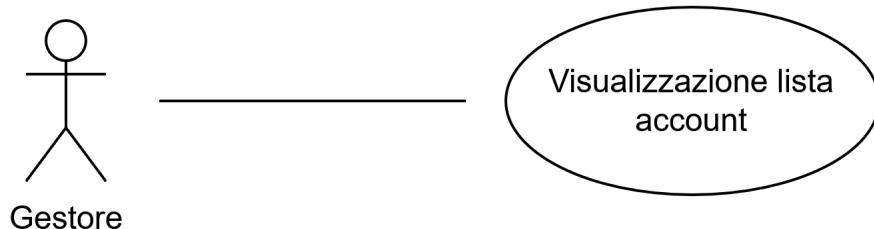
figura 9.2 - Form registrazione operatore

The screenshot shows the ResolveIT operator registration form. At the top right is a user profile for "Mattia Doronzo". The form fields are: "Nome" (Name) with value "Mario", "Cognome" (Surname) with value "Rossi", and "Email" with value "marioRossi@gmail.com". At the bottom are "Annulla" (Cancel) and "Registra Operatore" (Register Operator) buttons. On the left, there's a sidebar with "Accounts Management" and "Ticket Categories". At the bottom, there are four icons: "Gestione centralizzata" (centralized management), "Monitoraggio in tempo reale" (real-time monitoring), "Interazione trasparente" (transparent interaction), and the ResolveIT logo.

figura 9.3 - Form password operatore

The screenshot shows the ResolveIT operator password registration interface. At the top left is the ResolveIT logo. The main heading reads "Il tuo helpdesk, sempre sotto controllo". Below the heading is a graphic of a smartphone displaying a checkmark inside a speech bubble, set against a background of a network of nodes and lines. To the right of the graphic are two input fields: "Password" and "Conferma Password", both containing masked text. A "Registrati" button is positioned below the password fields. At the bottom of the page, there are four navigation links: "ResolveIT", "Gestione centralizzata", "Monitoraggio in tempo reale", and "Interazione trasparente", each accompanied by a small icon.

UC 16: Visualizzazione lista account



Attore: Gestore.

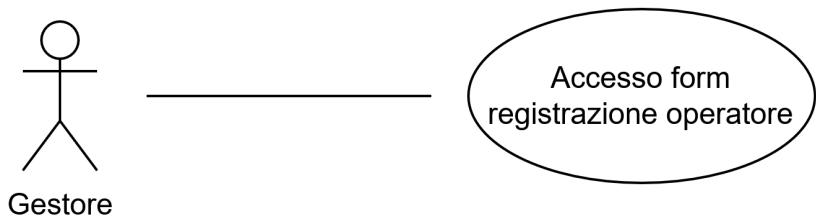
Entry Condition: Il gestore è autenticato e si trova sulla sua home page (*figura 5.1*).

Flusso di eventi:

1. Il gestore clicca sulla voce del menù laterale “Accounts Management”;
2. Al gestore è presentata la lista degli account operatori e clienti.

Exit Condition: È visualizzata la lista degli account registrati (*figura 9.1*).

UC 17: Accesso form registrazione operatore



Attore: Gestore.

Entry Condition: Il gestore è autenticato e visualizza la lista degli account registrati.

Flusso di eventi:

1. Il gestore clicca sul pulsante “+” relativo alla lista degli operatori;
2. Al gestore è presentata la lista degli account operatori e clienti.

Exit Condition: È visualizzato il form per la registrazione di un nuovo operatore (*figura 9.2*).

UC 18: Registrazione nuovo operatore



Attore: Gestore, Operatore.

Entry Condition: Il gestore è autenticato e visualizza il form per la registrazione di un nuovo operatore.

Flusso di eventi:

1. Il gestore compila il form inserendo nome, cognome ed email del nuovo operatore e clicca su “Registra Operatore”;
2. Il sistema registra un nuovo operatore senza password;
3. Il gestore visualizza la lista degli operatori aggiornata;
4. Il sistema invia un'email di conferma all'indirizzo inserito dal gestore;
5. Quando il link inviato per email verrà cliccato (entro 48h), l'operatore visualizza un form per l'inserimento della password (*figura 9.3*);
6. L'operatore compila il form e clicca “Registrati”;
7. Il sistema verifica i dati inseriti, il controllo ha esito positivo e la registrazione viene perfezionata;
8. L'operatore viene autenticato e reindirizzato alla sua home page.

Exit Condition: Il gestore visualizza la lista degli operatori aggiornata ed il nuovo operatore è autenticato e visualizza la sua home page (*figura 9.2*).

3.4.1.10. Logout Utente

L'utente Andrea Generale è autenticato al sistema e vuole effettuare il logout. Egli clicca sull'icona del menù collocato in alto a destra. A quel punto si apre un piccolo menù a tendina da cui sceglie l'azione “Logout”. Il logout avviene con successo e l'utente ritorna sulla landing page.

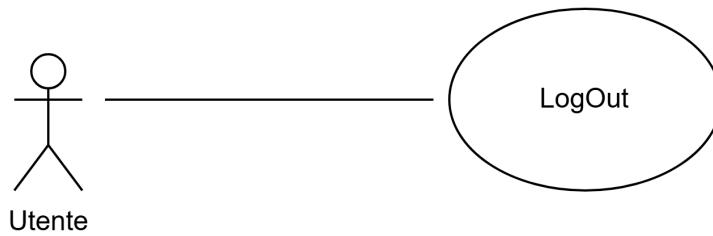
figura 10.1 - Menu funzioni



Navigational path



UC 19: Logout utente.



23

Attore: Utente.

Entry Condition: L'utente è autenticato al sistema.

Flusso di eventi:

1. L'utente clicca sull'icona del menù posizionata nell'header;
2. Il sistema mostra il menù a tendina;
3. L'utente cliccherà su "Logout".

Exit Condition: Il logout avviene con successo e l'utente viene reindirizzato al form di login.

3.4.1.11. Modifica dati cliente

Il cliente Mattia Doronzo desidera effettuare la modifica della propria mail dopo aver effettuato l'accesso. Il cliente si reca quindi nella sezione "My Profile", dove visiona i propri dati in un form modificabile,

Nel form il cliente altera il campo Nome che prima era "Mattia", facendolo diventare "Matteo". Successivamente preme il pulsante con la funzione "Modifica" e ritorna a visionare la pagina My Profile aggiornata.

figura 11.1 - Form modifica

The screenshot shows the 'My Profile' modification form. At the top right is a user profile icon with 'MD' and the name 'Mattia Doronzo'. The main area has a title 'My Profile' and a background image of a person holding a tablet with a checkmark. On the left is a sidebar with 'ResolveIT' logo, navigation links ('Gestione centralizzata', 'Monitoraggio in tempo reale', 'Interazione trasparente'), and a search bar. The form itself contains fields for Name, Surname, Email, and Password, all filled with placeholder text. A 'Salva' button is at the bottom.

Nome
Mattia
Cognome
Doronzo
Email
Example@gmail.com
Password

Salva

ResolveIT

Gestione centralizzata

Monitoraggio in tempo reale

Interazione trasparente

figura 11.2 - Form modifica -Errore

This screenshot is identical to Figure 11.1 but includes validation errors. The 'Nome' field has an error message 'Il nome inserito non è valido'. The 'Cognome' field has an error message 'Il cognome inserito non è valido'. The 'Email' field has an error message 'L'indirizzo inserito non è valido'. The 'Password' field has an error message 'La nuova password inserita non è valida'.

Nome
Matteo2
Il nome inserito non è valido
Cognome
Doronzo
Il cognome inserito non è valido
Email
Example@gmail.com
L'indirizzo inserito non è valido
Password
**
La nuova password inserita non è valida

Salva

ResolveIT

Gestione centralizzata

Monitoraggio in tempo reale

Interazione trasparente

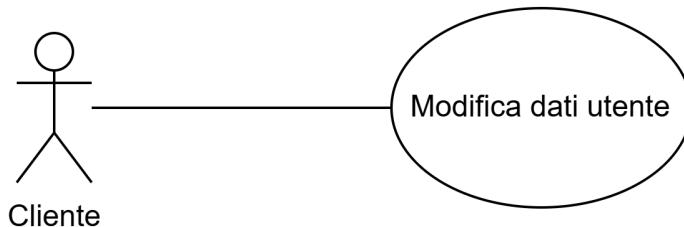
figura 11.3 - Form modifica - Successo

The screenshot shows the 'My Profile' section of the ResolveIT application. At the top, there is a logo for 'ResolveIT' with a checkmark icon. On the right, there is a user profile icon labeled 'MD Matteo Doronzo'. The main area displays a success message: 'Modifica dei dati avvenuta con successo !'. Below this, there are four input fields: 'Nome' (Name) containing 'Matteo', 'Cognome' (Surname) containing 'Doronzo', 'Email' containing 'Example@gmail.com', and 'Password' containing '*****'. To the right of the password field is an 'Eye' icon for password visibility. A 'Salva' (Save) button is located at the bottom right of the form. On the left side of the profile area, there is a small graphic of a person interacting with a screen. Below the main content, there are several navigation links: 'ResolvET', 'Gestione centralizzata' (with a camera icon), 'Monitoraggio in tempo reale' (with a monitor icon), and 'Interazione trasparente' (with a person icon).

Navigational path:



UC 20: Modifica dati utente



Attore: Cliente

Entry Condition: L'utente ha effettuato il Log in come cliente.

Flusso di eventi:

1. Il cliente apre il menù delle funzioni (**figura 10.1**) e preme sulla funzione “MyProfile”;
2. L'utente modifica nel form i dati che vuole alterare (**figura 11.1**);
3. L'utente utilizza il pulsante “Salva” per salvare le modifiche effettuate.

Exit Condition: La modifica avviene con successo e l'utente visualizza il form con i dati aggiornati ed un messaggio di successo (**figura 11.3**).

Eccezioni e Flussi alternativi:

- L'utente inserisce dei valori non validi e visualizza il form con dei messaggi di errore (*figura 11.2*);
- Se l'utente ha modificato la propria password, egli viene reindirizzato al form di log in (*figura 11.1*) (**UC 20.1 Modifica password**).

3.4.1.12. Password dimenticata

Il cliente Mattia Doronzo desidera effettuare l'accesso al sistema, ma non ricorda la password che ha associato al suo account. Il cliente quindi nella schermata di login utilizza la funzione “Recupero password”. Viene quindi reindirizzato ad una pagina dove dovrà inserire l'indirizzo email associato al proprio account. Dopo aver premuto il pulsante di conferma, a quell'indirizzo viene inviata una email dal sistema contenente un link, il quale reindirizza il cliente ad un form dove inserisce nel campo “Nuova password” la sequenza “N01081926”, e la ripete nel campo “Ripeti nuova password”. Dopo aver compilato i due campi, l'utente utilizza il pulsante di conferma ed invio form e la sua password è aggiornata nel sistema. Il cliente viene quindi reindirizzato alla schermata di log in.

figura 12.1 - Form reset password

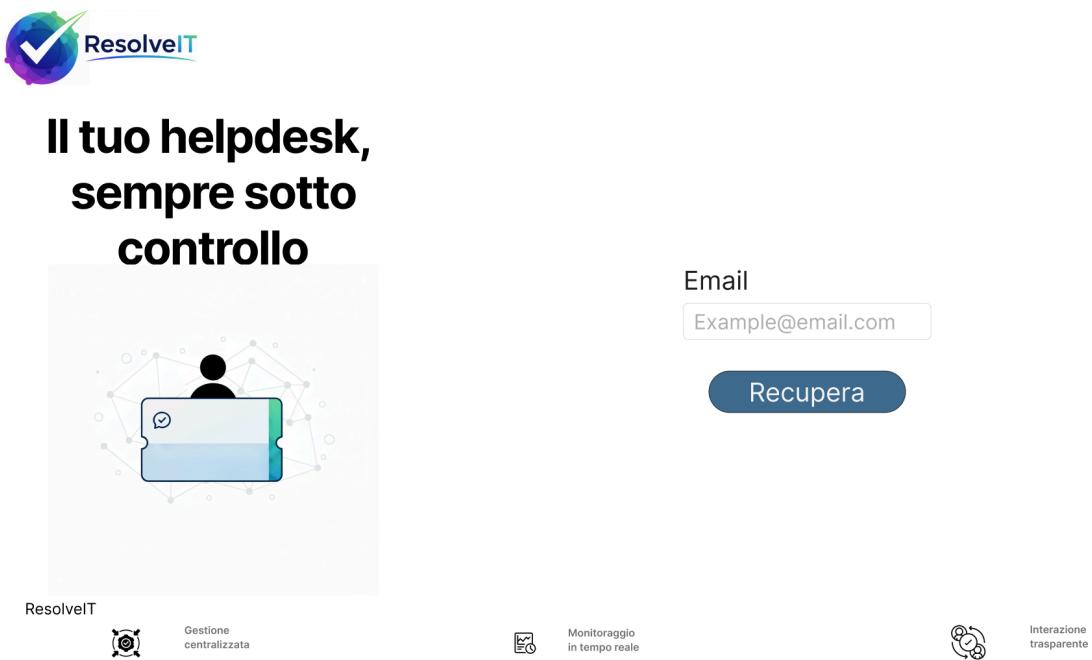


figura 12.2 - Form recover password- Email Error



Inserisci la nuova password.



Email
Example@email.com

L'email inserita non è valida

Recupera

ResolveIT  Gestione centralizzata  Monitoraggio in tempo reale  Interazione trasparente

figura 12.3 - Form reset password



Inserisci la nuova password.



Password

Conferma password

Conferma

ResolveIT  Gestione centralizzata  Monitoraggio in tempo reale  Interazione trasparente

figura 12.4 - Form reset password errore



Inserisci la nuova password.



Password

Confirm password

Le password non coincidono. Riprova

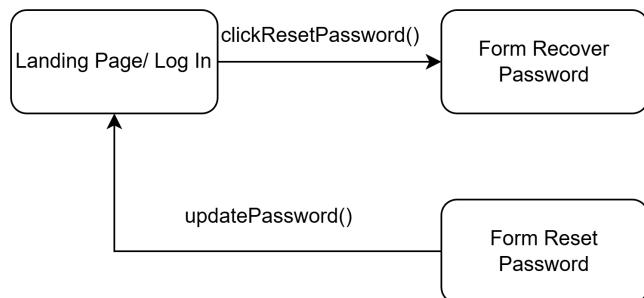
Conferma

ResolveIT  Gestione centralizzata  Monitoraggio in tempo reale  Interazione trasparente

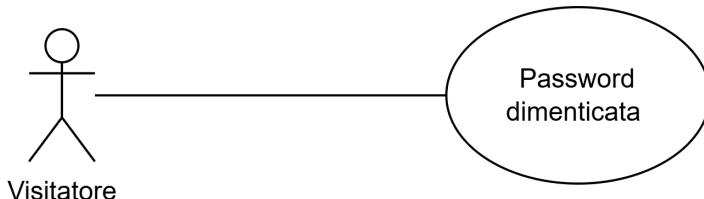
figura 12.5 - Password cambiata con successo



Navigational path:



UC 21: Inserimento email di recupero password



Attore: Visitatore.

Entry Condition: Il visitatore non ha effettuato il Login.

Flusso di eventi:

1. Il visitatore dal form di login (*figura 1.1*) preme sulla funzione “Password dimenticata”;
2. Il visitatore inserisce la propria email nel form e preme il pulsante “invio”(*figura 12.1*);
3. Il sistema verifica con successo l'email inserita ed invia un'email con un link per la modifica password.

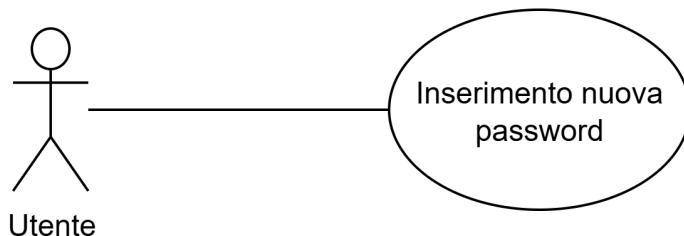
Exit Condition:

Il visitatore ha inserito un indirizzo di email valido e gli viene inviato un link per effettuare il ripristino.

Eccezioni e Flussi alternativi:

- Se al punto 3 il sistema non valida il valore inserito come email, il visitatore viene visualizzato il form d'invio email con i relativi messaggi di errore (*figura 12.2*).

UC 22 Inserimento nuova password



Attore: Utente.

Entry Condition: L'utente ha utilizzato il link ricevuto via email.

Flusso di eventi:

1. L'utente dopo aver utilizzato il link ricevuto via email visualizza il form di reset password (*figura 12.3*);
2. L'utente inserisce una nuova password nel campo "password";
3. L'utente ripete la password nel campo "Conferma password";
4. L'utente utilizza il pulsante "Conferma";
5. Il sistema verifica che le password inserite siano valide ed uguali;
6. L'utente la schermata di successo e viene reindirizzato alla pagina di log in.

Exit Condition: L'utente visualizza la pagina di log in (*figura 1.1*).

Eccezioni e Flussi alternativi:

- L'utente inserisce dei valori non validi o i due campi presentano valori diversi e visualizza quindi il form con dei messaggi di errore (*figura 12.4*).

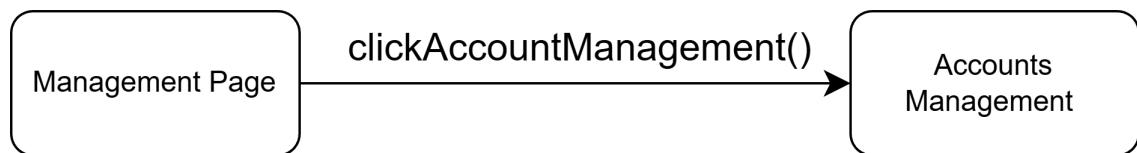
3.4.1.13. Eliminazione account

Il gestore Mario Rossi è autenticato al sistema e vuole effettuare la cancellazione di un account utente (sia cliente o operatore). Egli accede alla funzione “Accounts Management” che lista tutti gli account - operatori e clienti - registrati al sistema. Vuole eliminare l’account del cliente Andrea Generale. Procede a cliccare sul tasto azione del cestino in corrispondenza dell’account. Una volta confermata l’operazione, l’account non è più valido e utilizzabile nel sistema. Il gestore viene reindirizzato dal sistema di nuovo alla funzione “Accounts Management”.

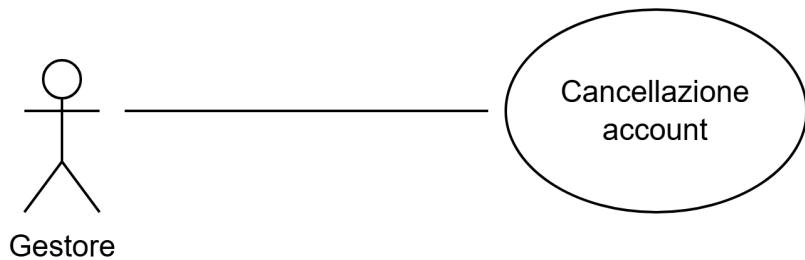
figura 13.2 - Conferma cancellazione



Navigational path:



UC 23: Eliminazione account



Attore: Gestore.

Entry Condition: Il gestore è autenticato al sistema e si trova sulla sua homepage.

Flusso di eventi:

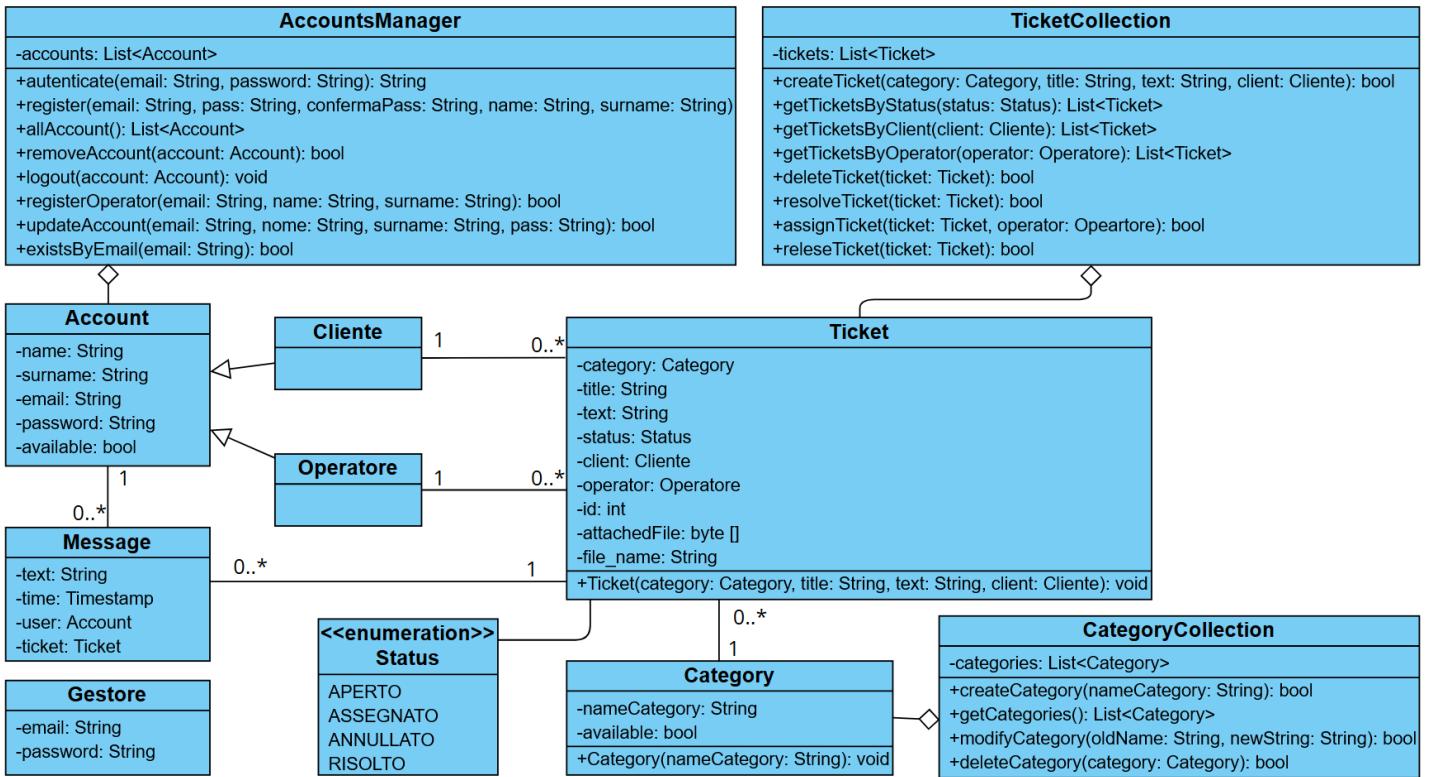
1. Il gestore accede al pannello funzione “Accounts Management” (*figura 9.1*);
2. Il sistema mostra la lista di tutti gli account registrati nel sistema;
3. Il gestore sceglie l’account da cancellare e clicca sul tasto azione raffigurato come cestino;
4. Il sistema mostrerà un messaggio di conferma (*figura 13.2*);
5. Il gestore confermerà;
6. Il gestore è reindirizzato alla pagina Accounts Management aggiornata.

Exit Condition: Il sistema segnerà l’account come non più attivo/utilizzabile

Eccezioni e Flussi alternativi:

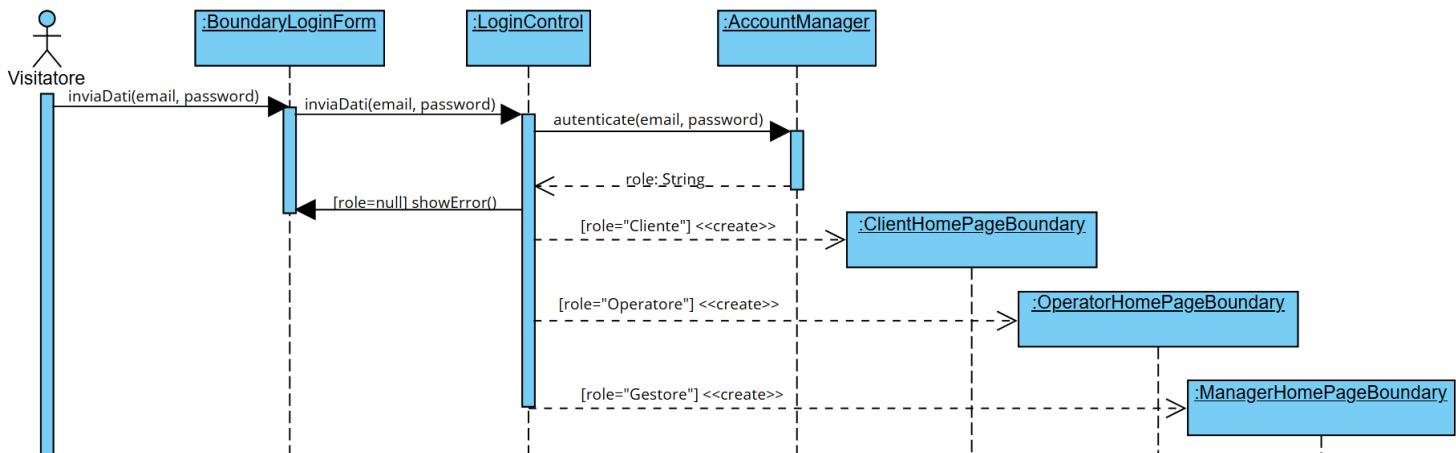
- Se al punto 5, il gestore non clicca il tasto “Conferma” ma clicca sul tasto “Annulla”, il gestore viene reindirizzato alla funzione “Accounts Management” (*figura 9.1*) (**UC 23.1: Eliminazione account annullata**)

3.4.2. Object modeling

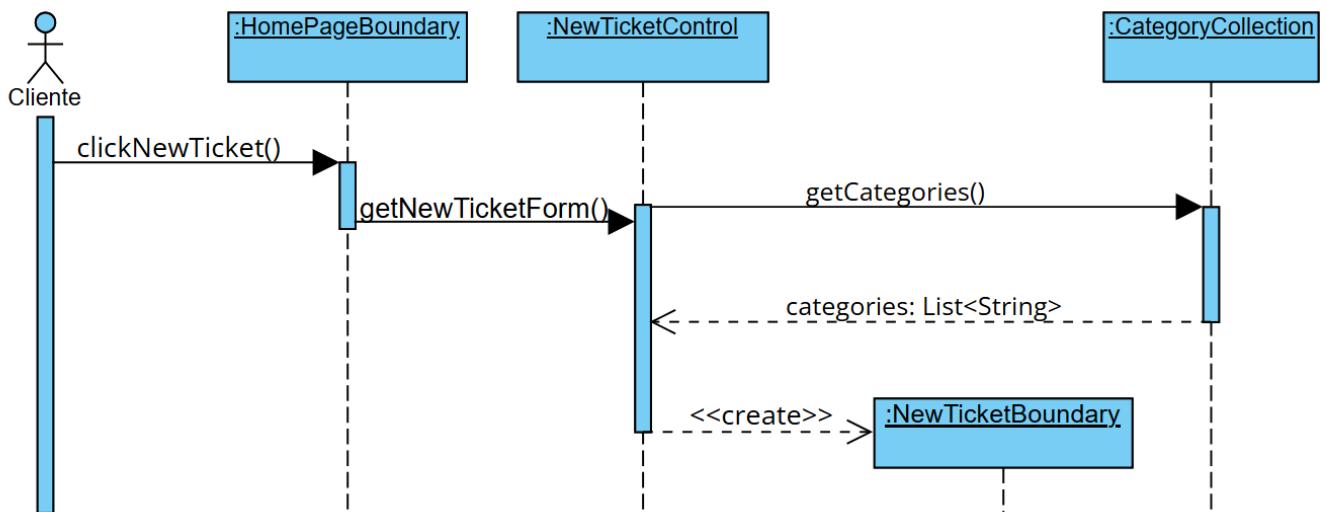


3.4.3. Dynamic modeling

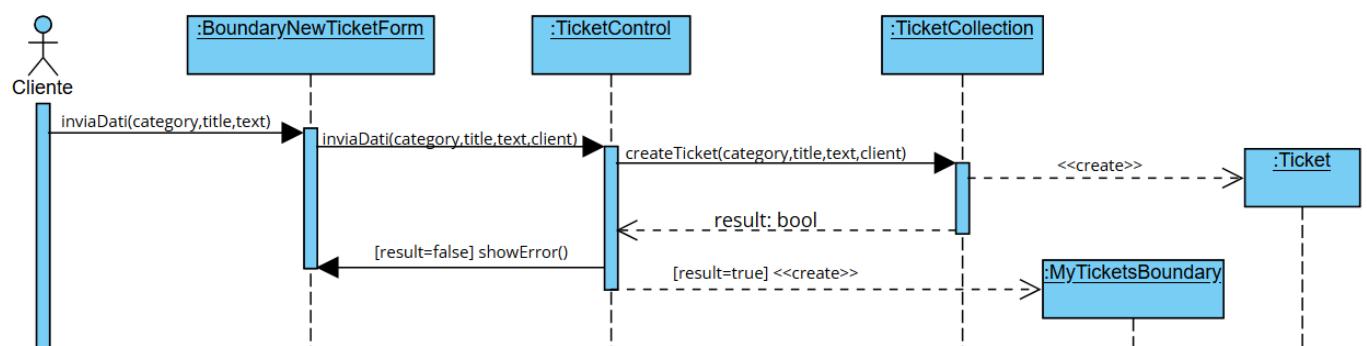
UC 1: Autenticazione



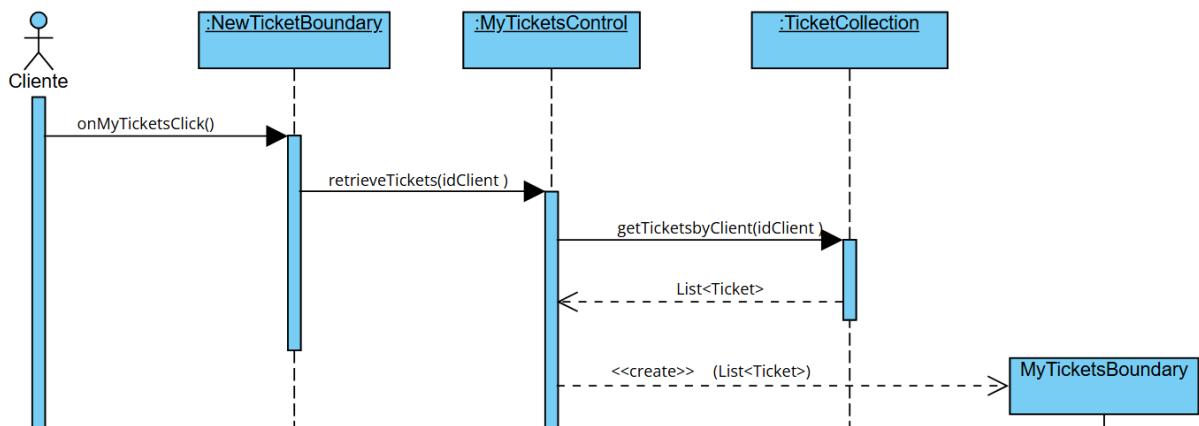
UC 2: Accesso a form New Ticket



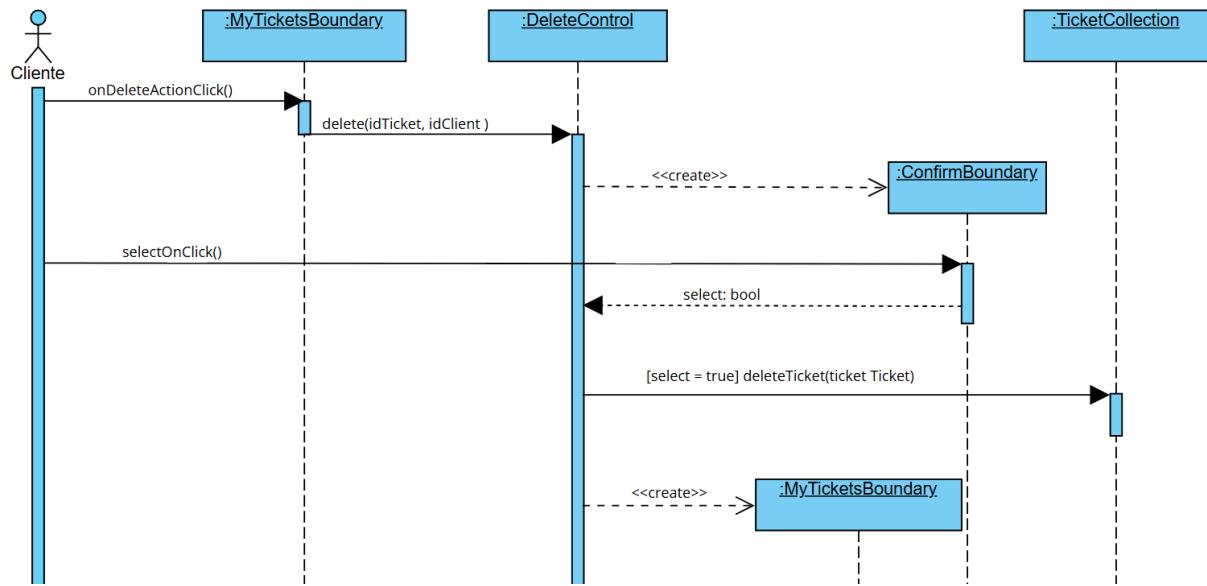
UC 3: Invio ticket



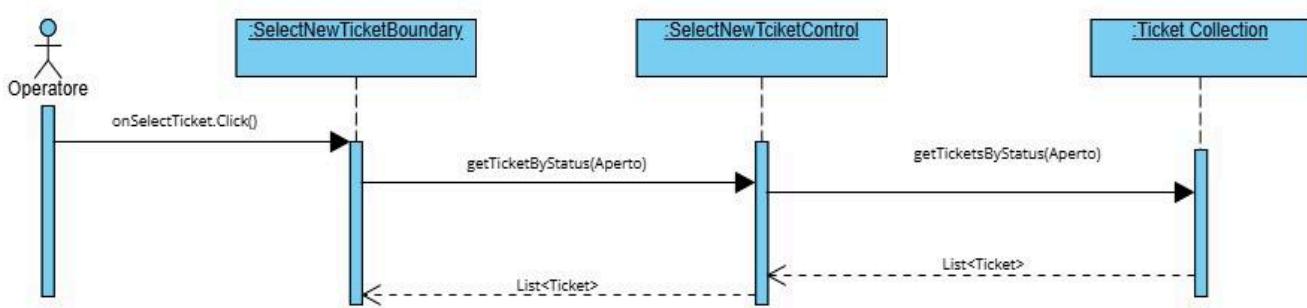
UC 4: Funzione My Tickets lato cliente



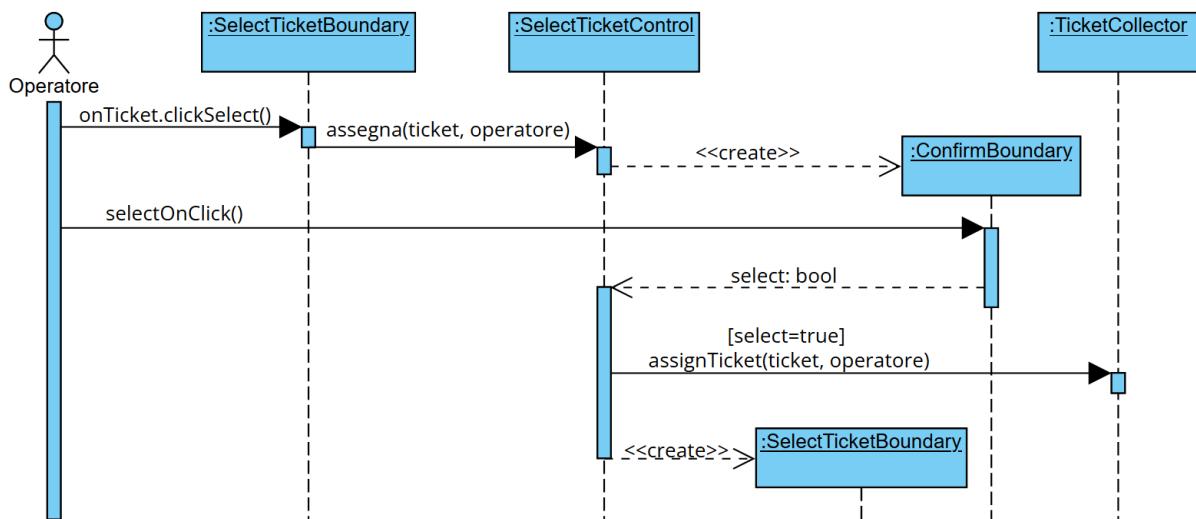
UC 5: Cancellazione ticket lato cliente



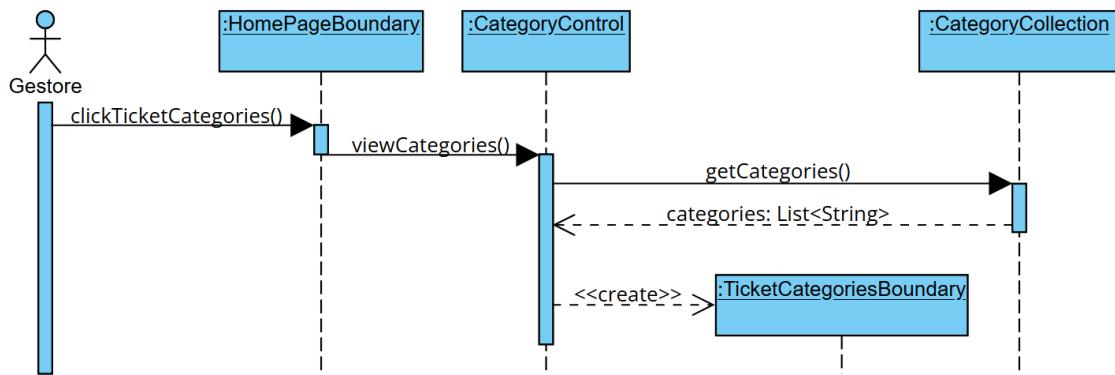
UC 6: Accesso alla lista ticket disponibili



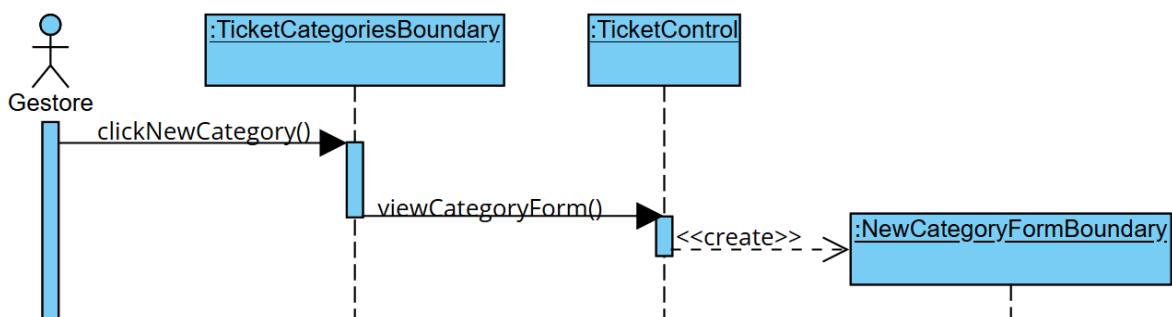
UC 7: Presa in carico ticket



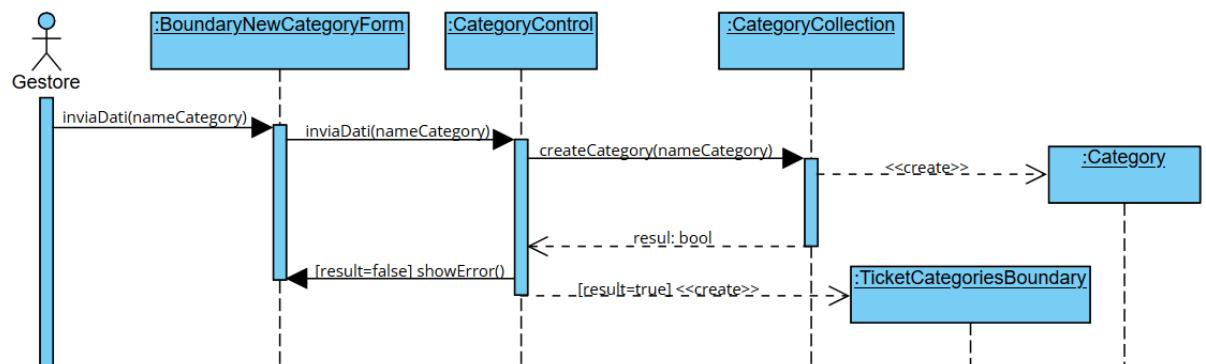
UC 8: Accesso a Ticket Categories



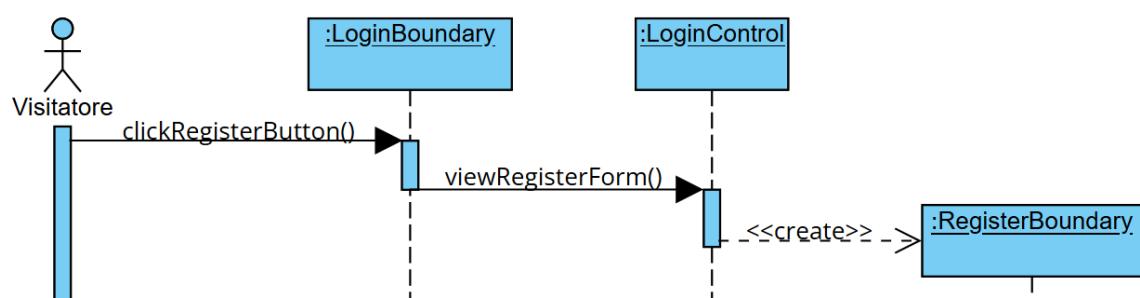
UC 9: Accesso al form di creazione categoria



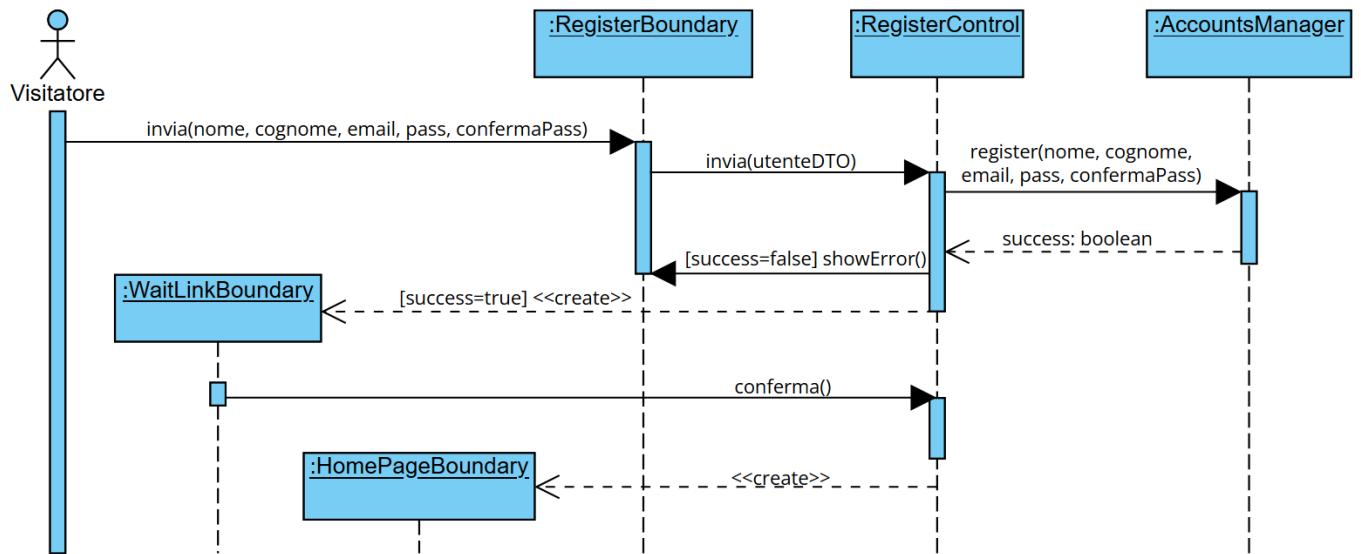
UC 10: Creazione nuova categoria



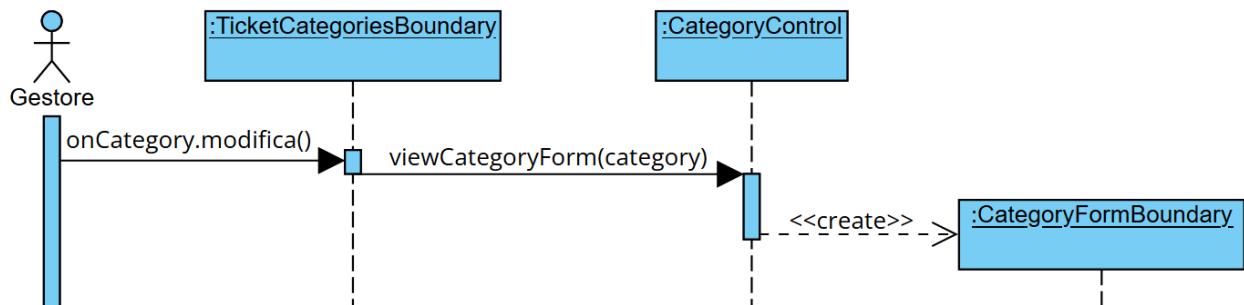
UC 11: Accesso al form di registrazione



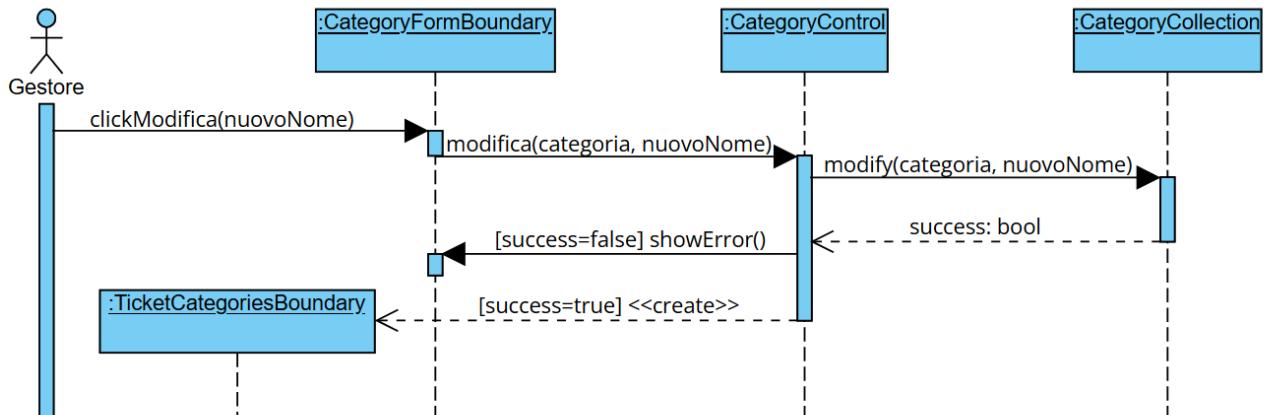
UC 12: Registrazione del cliente



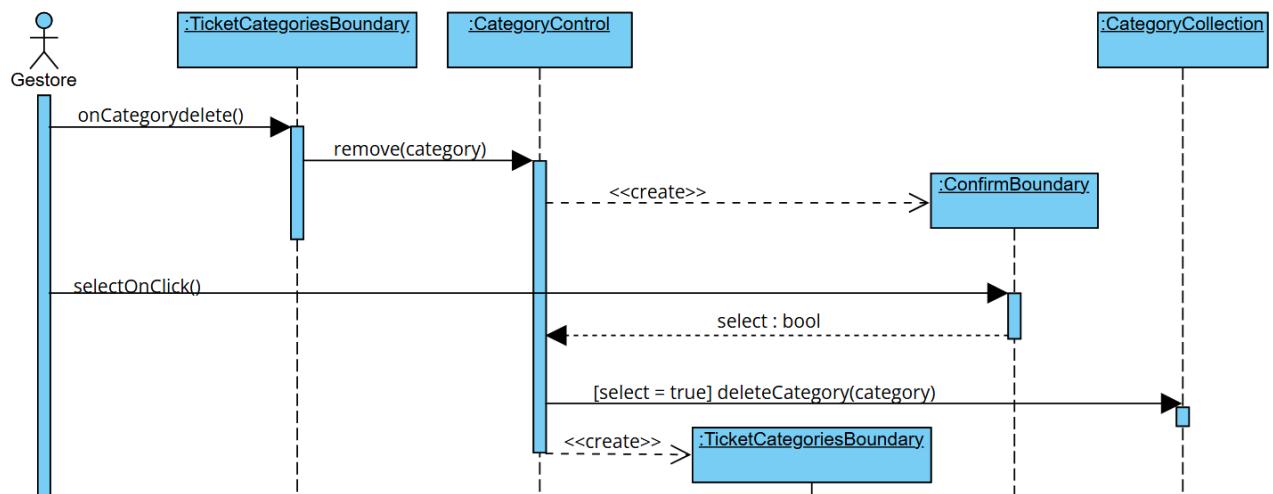
UC 13: Accesso al form di modifica categoria



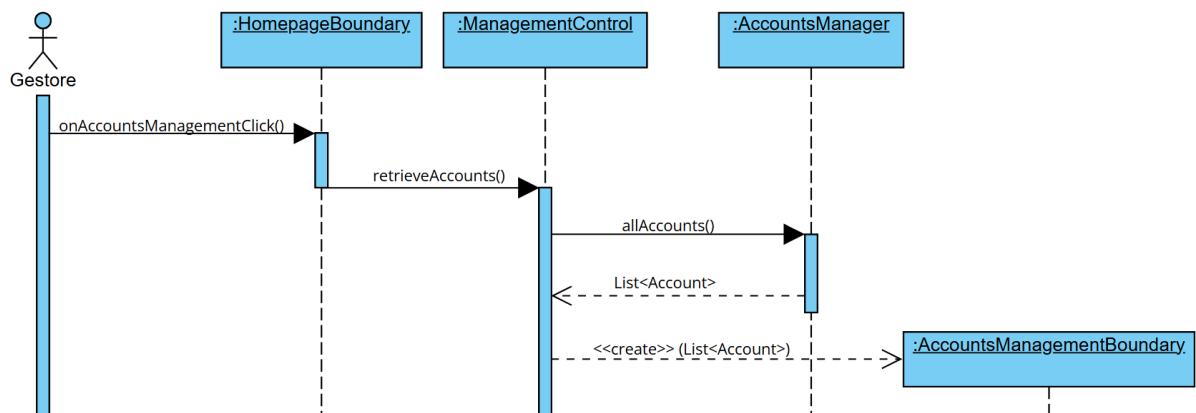
UC 14: Modifica categoria



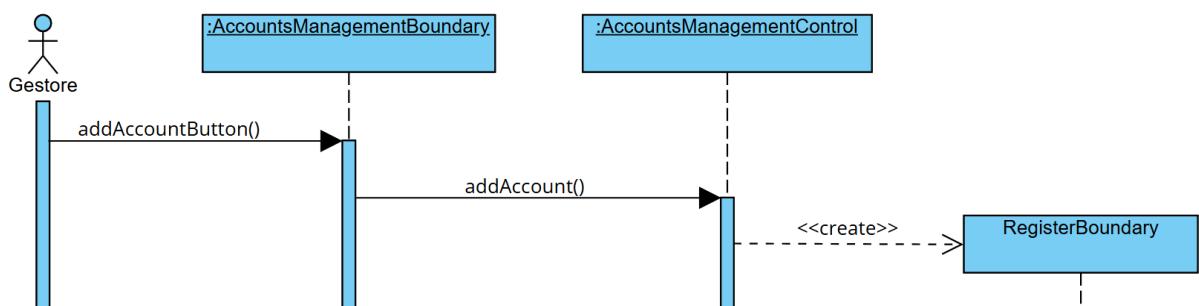
UC 15: Eliminazione categoria



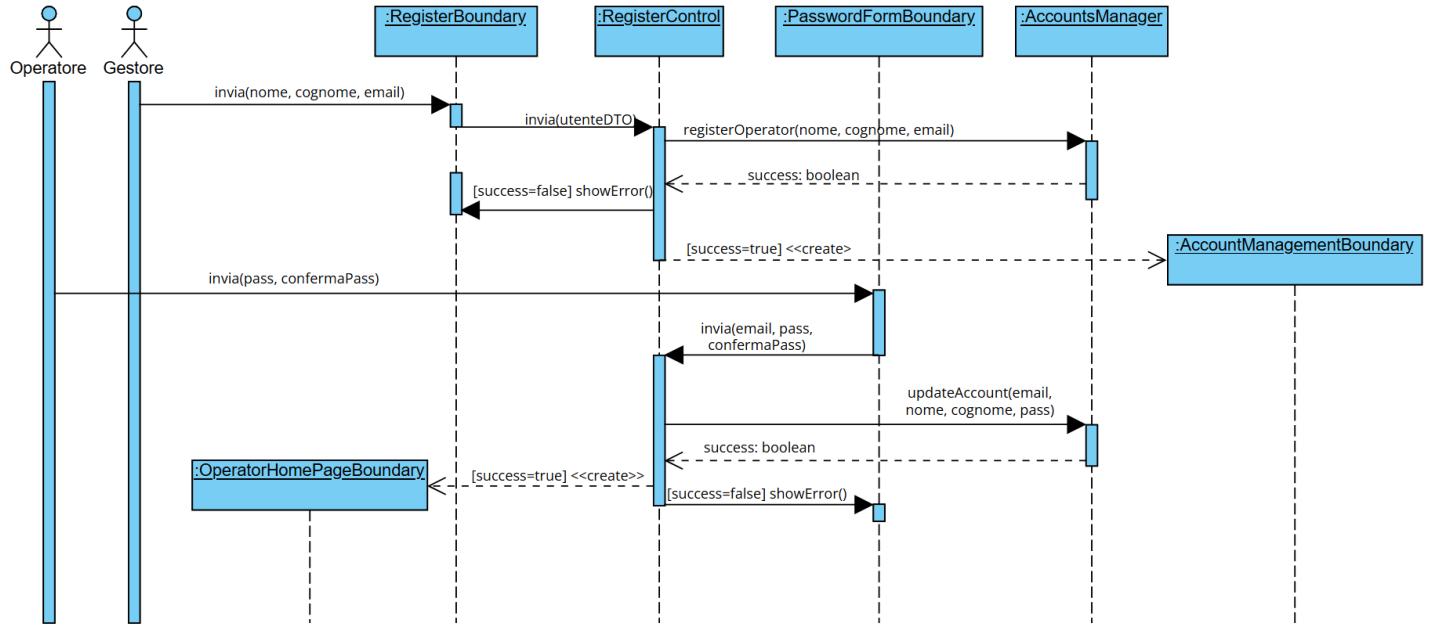
UC 16: Visualizzazione lista account



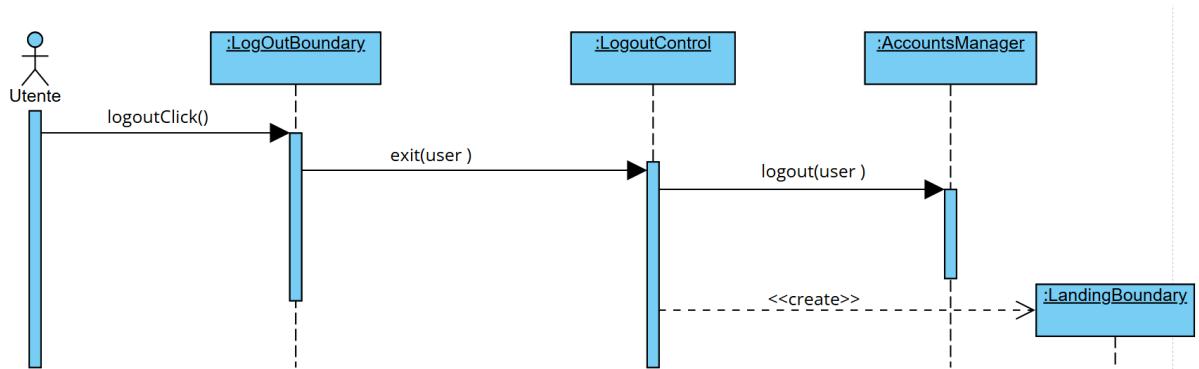
UC 17: Accesso form registrazione operatore



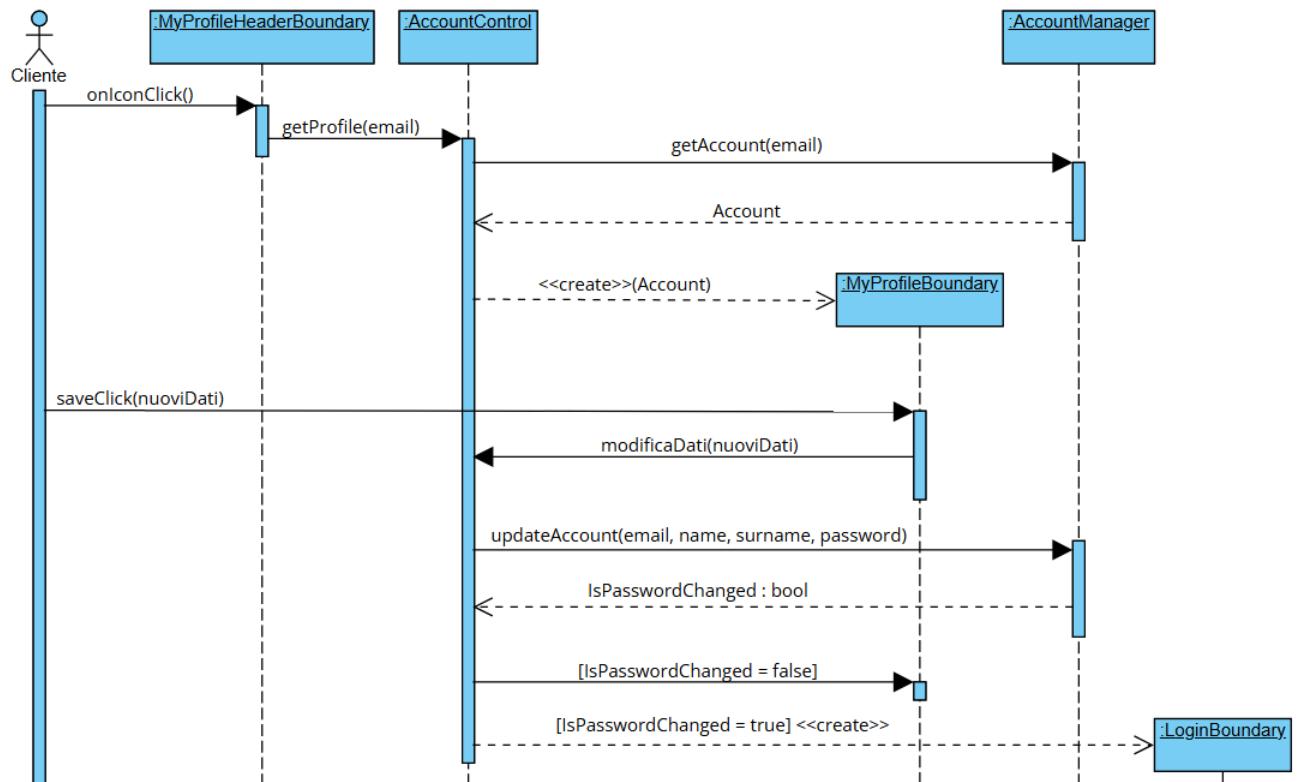
UC 18: Registrazione nuovo operatore



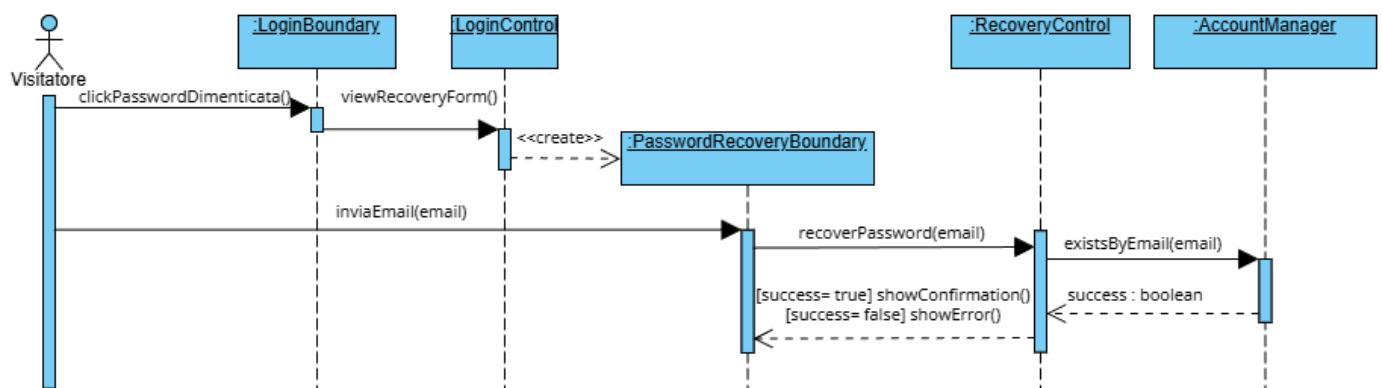
UC 19: Logout utente



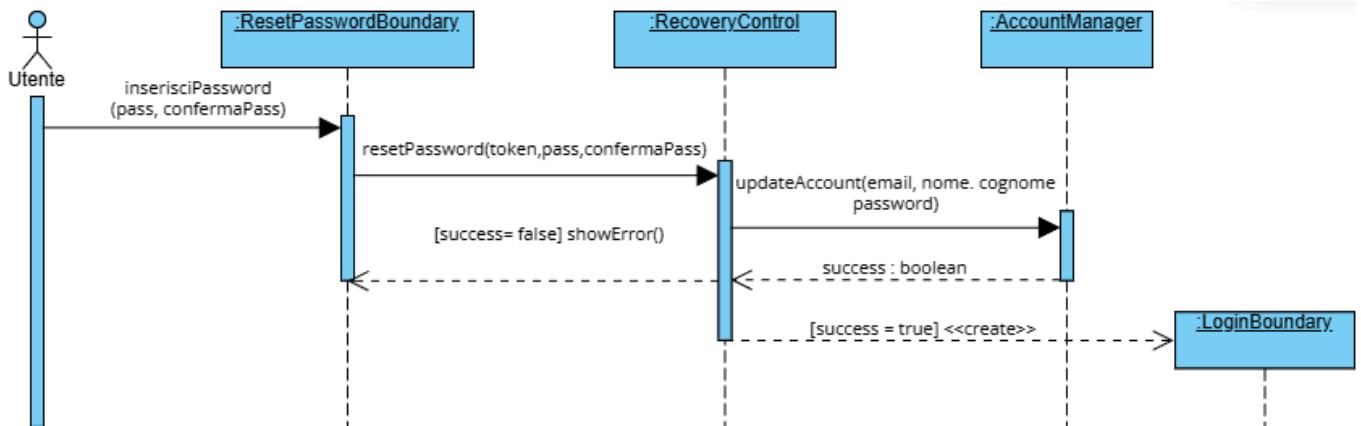
UC 20 e UC 20.1: Modifica dati utente



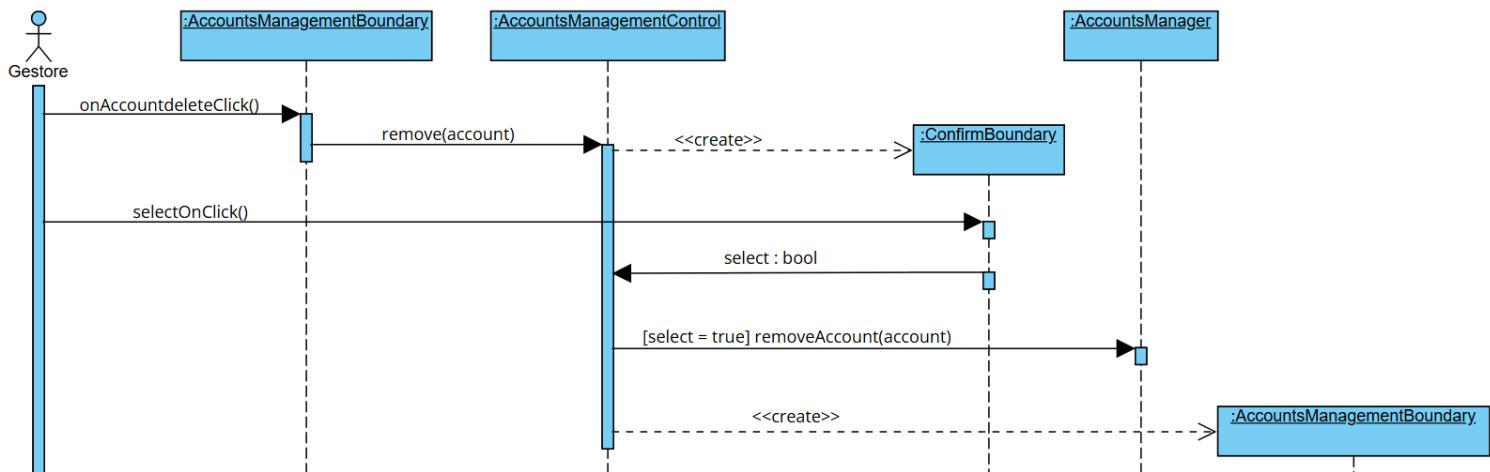
UC 21: Inserimento email di recupero password



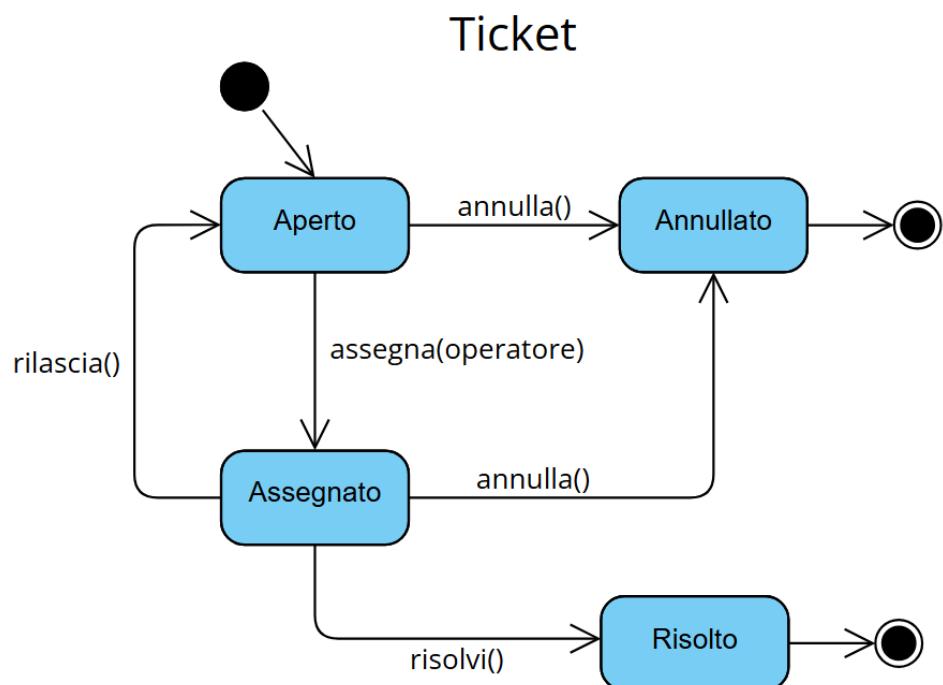
UC 22: Inserimento nuova password



UC 23: Cancellazione account



Statechart diagrams:



Account

