Modulo Ticketing: Un Gestionale Per Le Richieste D'Intervento

Laureando:
Borinato Fabio - SIN/463482

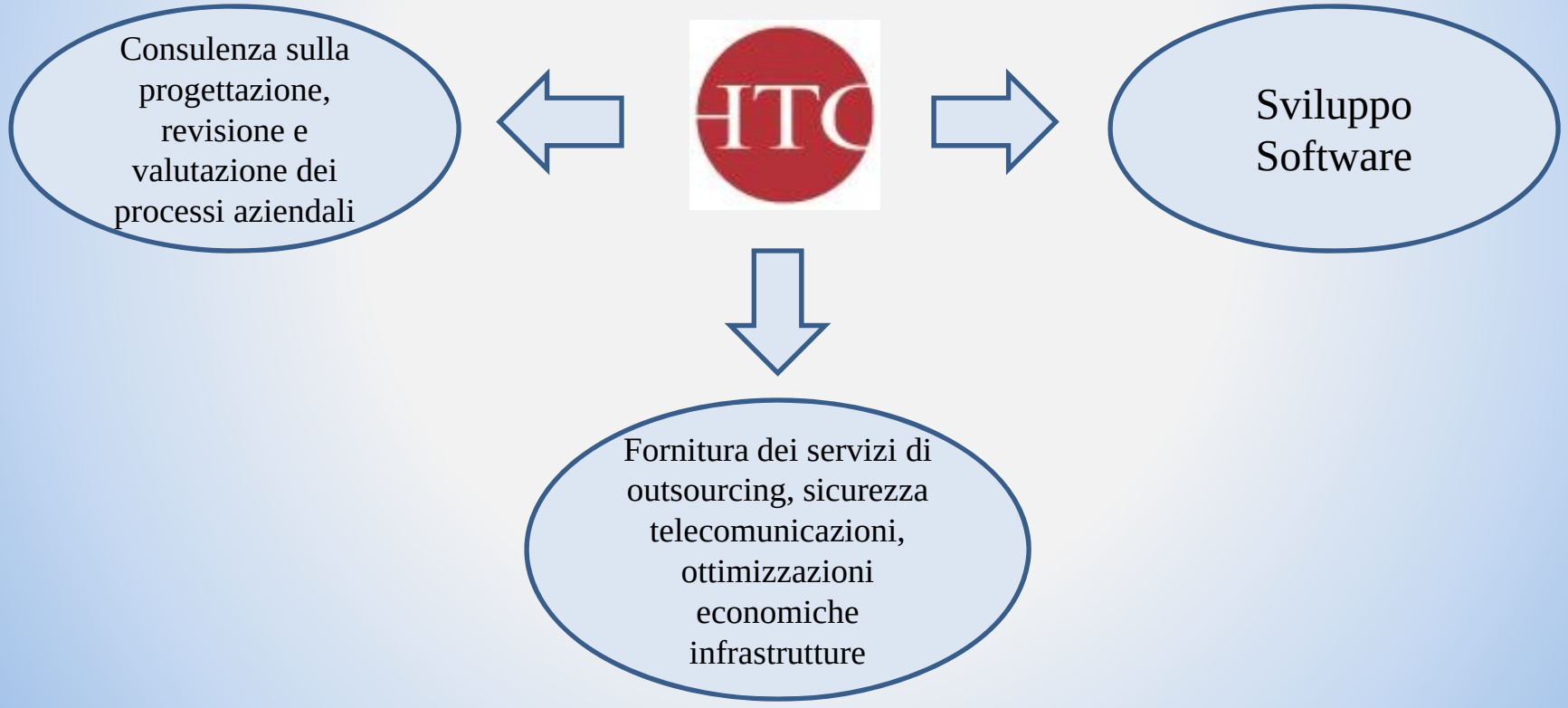
Relatore:
Prof.ssa Rossi Francesca

Università degli studi di Padova
Dipartimento di Matematica Pura ed Applicata
Corso di Laurea in Informatica

Anno Accademico 2008/2009

Azienda ospitante: HTC – High Tech Consultant

HTC offre numerosi servizi che si possono raggruppare principalmente in tre aree distinte

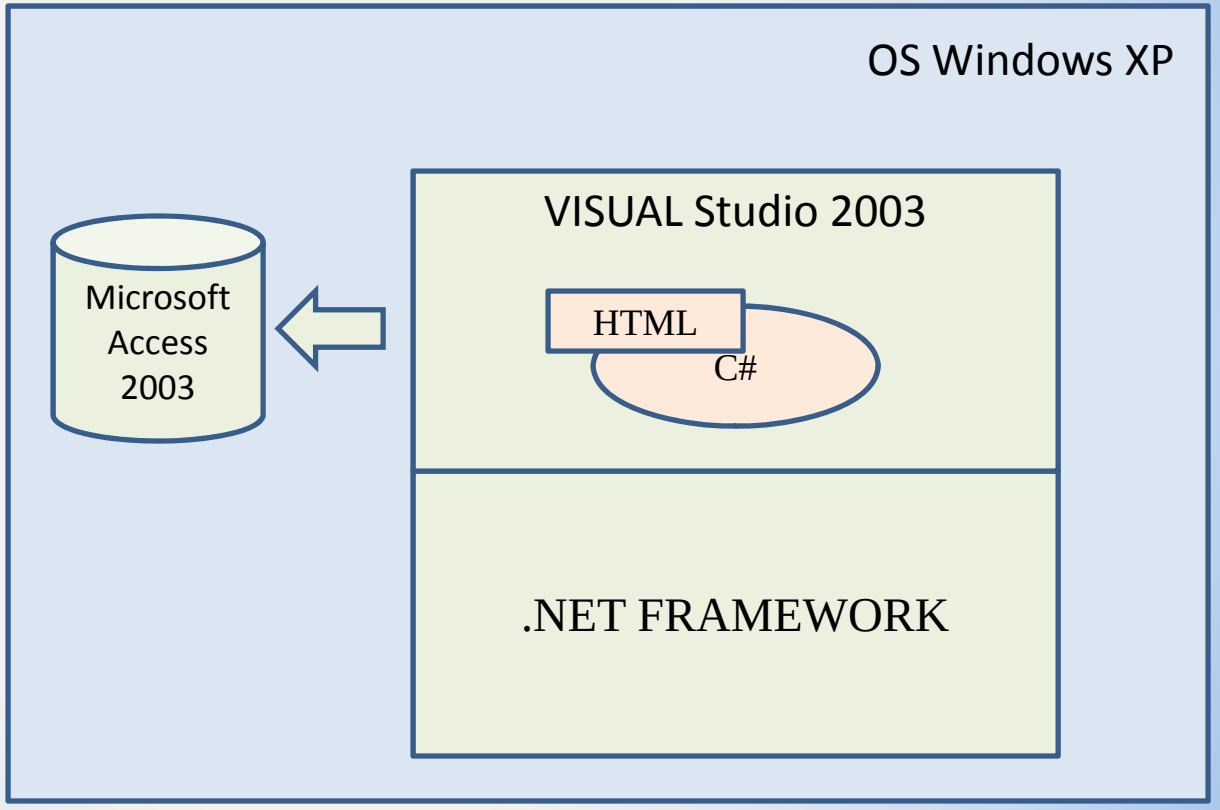


Scopo Applicazione

- Visione più chiara delle richieste
- Tenere traccia degli interventi effettuati
- Aiuto nella Fatturazione
- Misurare il livello del servizio che si offre al cliente

Scelta degli strumenti

- Dati memorizzati in database access;
- Applicazione scritta con Tool di sviluppo Visual Studio 2003;
- Pagine scritte in HTML con utilizzo di C# per Code-behind;
- Framework adatto per tutti gli applicativi che supportano .NET



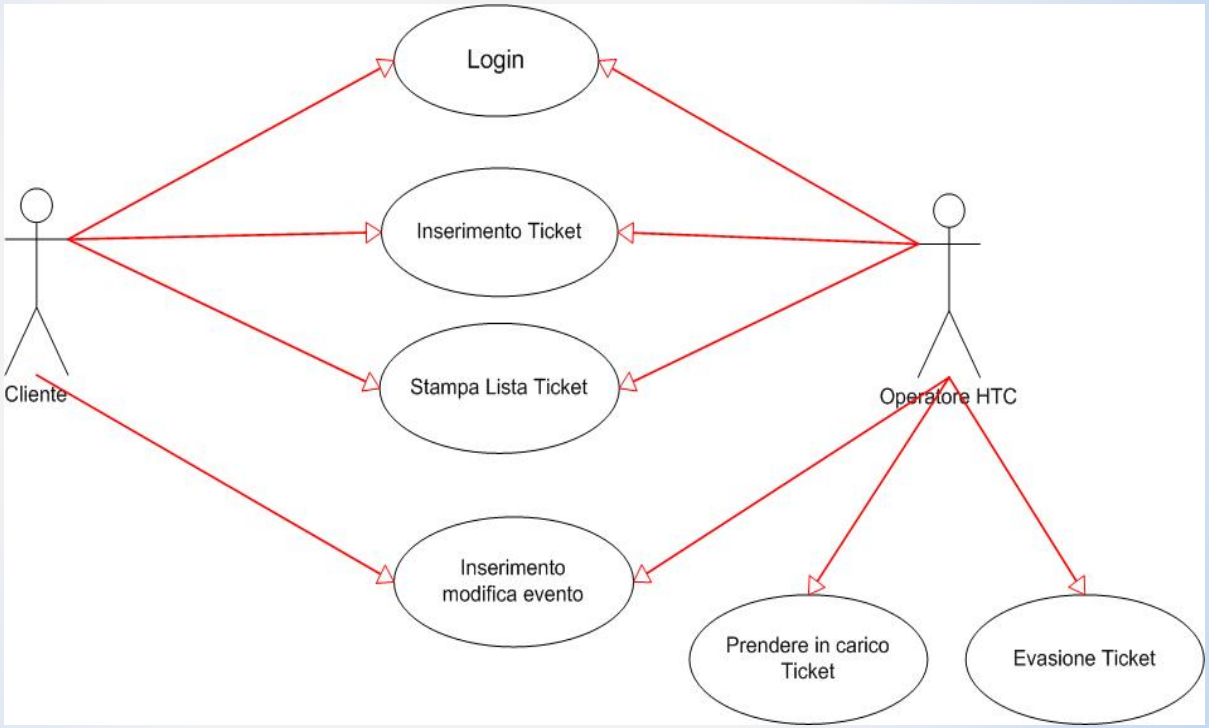
Motivazioni per la scelta degli strumenti

Con licenza	Open Source
• Maggiore Compatibilità	• Compatibilità a rischio

Indirizzato anche dall’azienda HTC

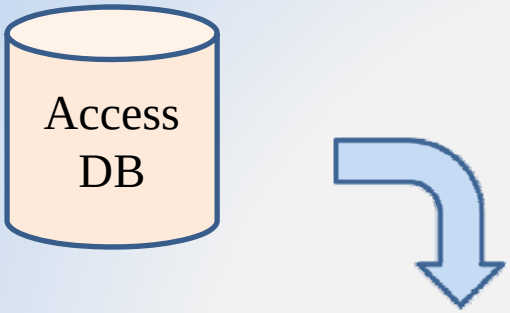
Diagramma use case

L'applicazione deve permettere l'accesso a due tipi di utenti:
- Cliente normale;
- Operatore HTC.



A seconda del ruolo dell'utente viene abilitato o meno all'utilizzo delle funzionalità dell'applicazione.

Diagramma E/R



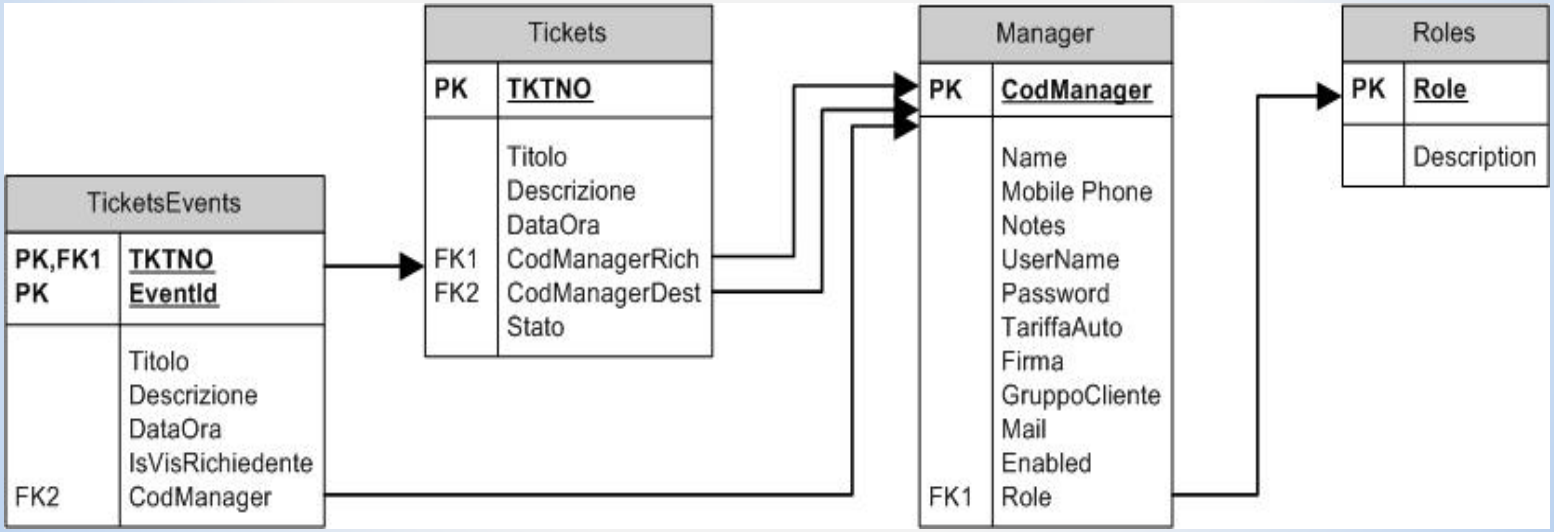
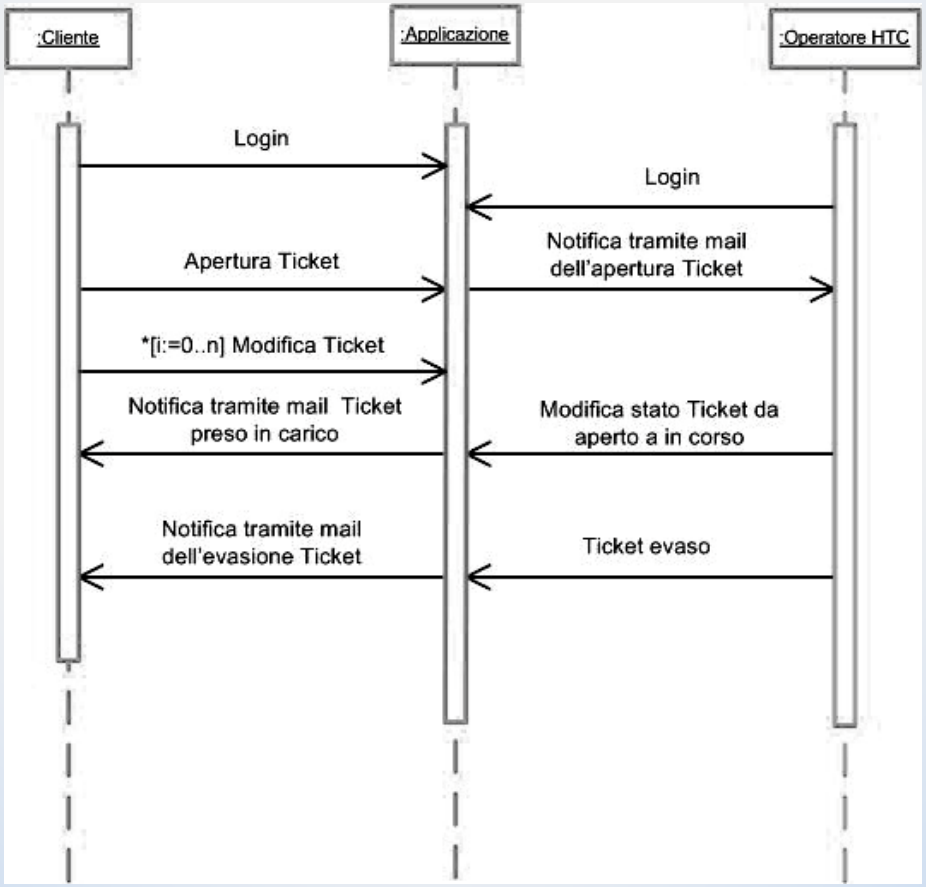
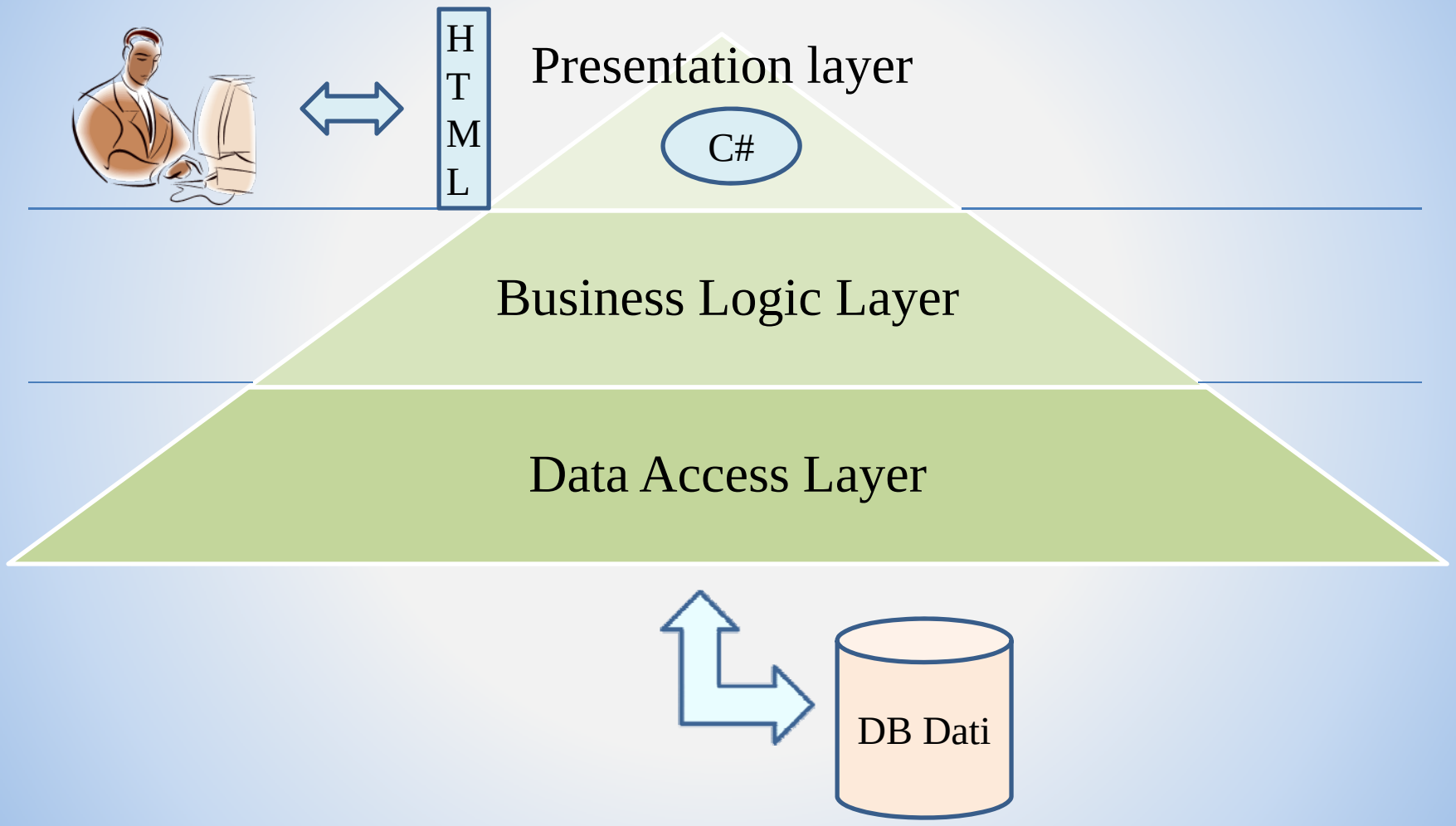


Diagramma di sequenza

Sequenza tipo per la richiesta d'intervento, con apertura del ticket, presa in carico e chiusura finale dello stesso.



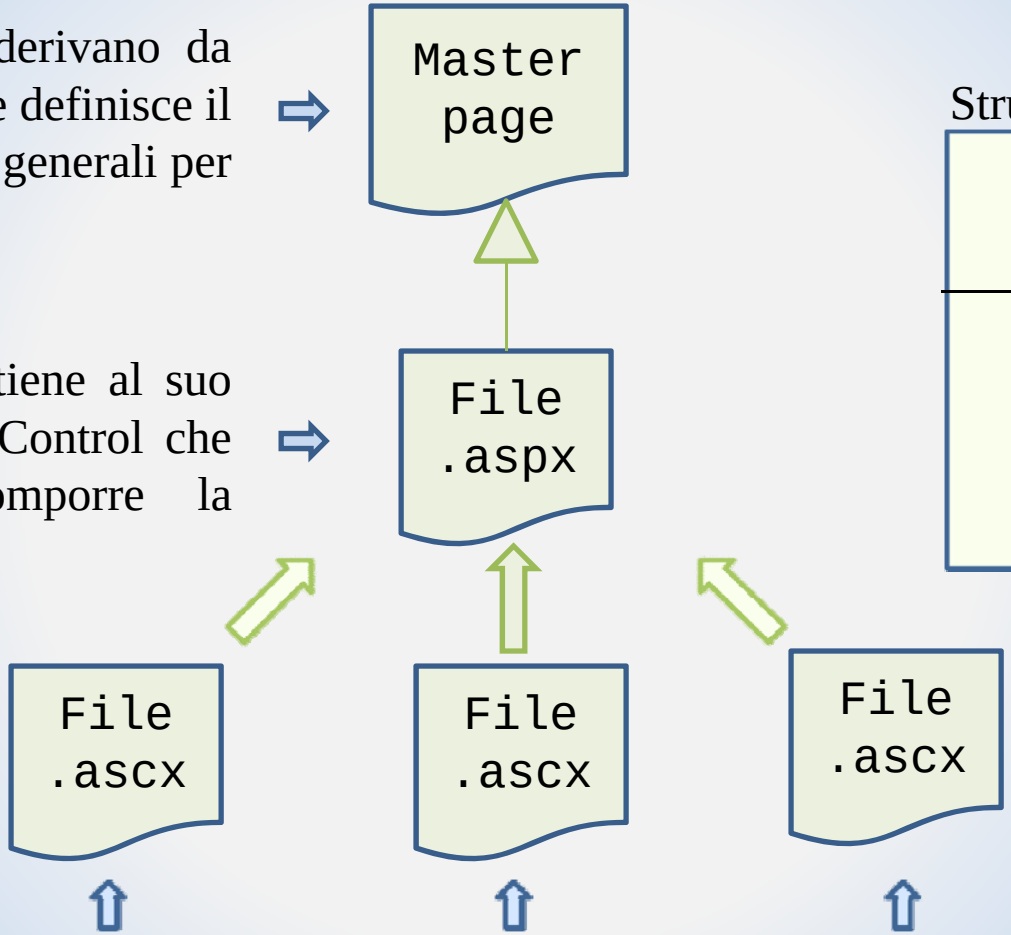
Architettura del progetto



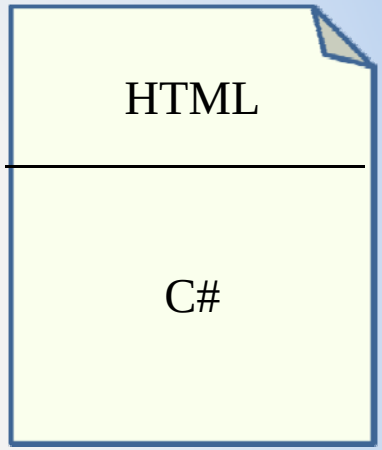
Struttura delle pagine

Tutte le pagine derivano da una principale che definisce il layout e le regole generali per le pagine figlie.

Ogni pagina contiene al suo interno gli User Control che andranno a comporre la pagina stessa.



Struttura File:



User control (all'interno di una stessa pagina possono essere inseriti più di uno user control anche uguale).

Valutazione consuntiva dei tempi rispetto a quelli previsti

Ambito	Tempi previsti	Tempi effettivi
Studio Strumenti	40 h	40 h
Analisi	16 h	16 h
Design	10 h	10 h
Implementazione	190 h	266 h
Test	24 h	28 h
Totale	280 h	360 h

Problematiche informatiche incontrate

- Tempo necessario per prendere confidenza con gli strumenti di lavoro;
- Errori logici nella programmazione;
- Modifiche ai requisiti in corso d’opera.