

Università degli Studi di Torino

Facoltà di Lettere e Filosofia

Corso di Laurea Specialistica in Comunicazione nella Società dell'Informazione

Esame di Sistemi Informativi

Prof. Marino Segnan

Settembre 2006

Documento dei requisiti

Sistema di gestione appuntamenti per agenzia immobiliare

Progetto di

Davide Ventura (davide.ventura@wisenet.it)

Matricola 257926

Indice del documento

1	PRELIMINARI DEL PROGETTO	3
1.1	Scopo ed ambito del prodotto	3
1.2	Attori coinvolti	3
1.3	Idee per la soluzione	3
1.4	Sommario del documento	3
2	SERVIZI DEL SISTEMA	4
2.1	Contesto del sistema	4
2.2	Requisiti funzionali	4
2.3	Requisiti dei dati	7
3	VINCOLI DEL SISTEMA	8
3.1	Requisiti delle interfacce	8
3.2	Requisiti di prestazione	8
3.3	Requisiti di sicurezza	8
3.4	Requisiti operativi	8
3.5	Requisiti politico-legali	8
3.6	Altri vincoli	8
4	DETTAGLI DEL PROGETTO	9
4.1	Problemi aperti	9
4.2	Tempistica preliminare	9
4.3	Budget preliminare	9
5	APPENDICE	10
5.1	Glossario	10
5.2	Documentazione	10
5.3	Riferimenti	10

1 Preliminari del progetto

1.1 Scopo ed ambito del prodotto

Il sistema nasce con lo scopo di automatizzare e semplificare il processo seguito da un'agenzia immobiliare per gestire gli appuntamenti tra i potenziali clienti e la propria rete di agenti per la visione degli immobili.

1.2 Attori coinvolti

Gli attori sono i potenziali clienti e la rete di agenti dell'agenzia immobiliare.

1.3 Idee per la soluzione

Il sistema verrà fruito dai clienti e dagli agenti attraverso un comune browser Web. Le richieste di appuntamento, o di eventuali variazioni ad appuntamenti esistenti, verranno inserite direttamente dai potenziali clienti via internet o dalle postazioni presenti in agenzia, oppure potranno essere comunicate telefonicamente ad un operatore che si occuperà di inserirle tramite la stessa interfaccia. Verrà inoltre offerta al cliente la possibilità di prenotare una visita ad un immobile inviando un SMS dal proprio telefono cellulare.

Gli agenti potranno visualizzare e gestire la propria agenda appuntamenti via internet, anche da computer palmari con connessione senza fili, o dalle postazioni di lavoro in agenzia.

Una notifica contenente un codice appuntamento verrà inviata via SMS ed email a titolo di conferma dell'appuntamento al cliente e all'agente interessati. I potenziali clienti e gli agenti saranno inoltre informati di qualunque variazione relativa agli appuntamenti che li riguardano per mezzo di messaggi SMS ed email. Un SMS verrà inoltre inviato loro a titolo di promemoria un'ora prima dell'appuntamento.

1.4 Sommario del documento

Il capitolo 2 descrive in dettaglio i servizi forniti dal sistema, il capitolo 3 i requisiti ed i vincoli, il capitolo 4 esamina dettagli dei costi e tempi, il capitolo 5 fornisce glossario e referenze

2 Servizi del sistema

2.1 Contesto del sistema

Il sistema di Gestione Appuntamenti ottiene i dati relativi ad immobili, clienti ed agenti dall'entità esterna Database Agenzia Immobiliare. Gestione Appuntamenti riceve da un Cliente una Richiesta Appuntamento per la visione di un immobile e visualizza i periodi di disponibilità dell'Agente incaricato. Il Cliente sceglie un periodo di disponibilità, quindi il sistema invia al Cliente e all'Agente una comunicazione un messaggio di notifica riportante gli estremi dell'appuntamento.

Il sistema può ricevere dall'Agente o dal Cliente eventuali variazioni relative agli appuntamenti fissati, e si occupa di comunicarle all'Agente e al Cliente interessati.

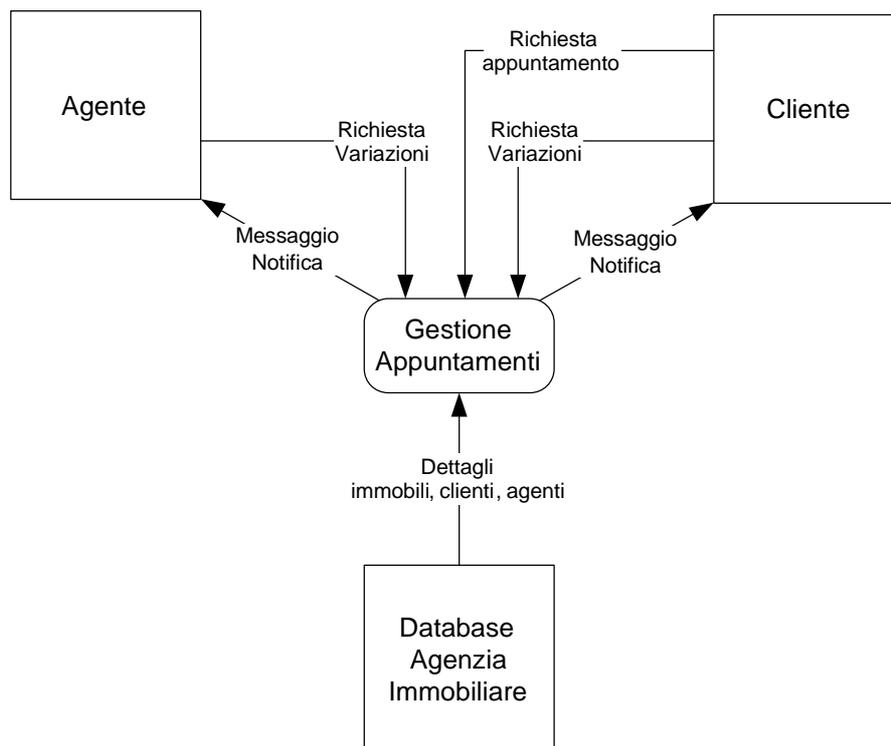


Figura 1: diagramma di contesto del sistema

2.2 Requisiti funzionali

R2.2.1: Il sistema deve consentire ad un cliente potenziale di un'agenzia immobiliare di fissare un appuntamento per la visione di un immobile tramite accesso Web, chiamata telefonica ad un operatore o invio di un SMS dal proprio telefono cellulare

R2.2.1.1: Per ogni accesso, il sistema deve richiedere al cliente il proprio codice identificativo e la propria password.

R2.2.1.1.1: Se il cliente non è in possesso di un codice identificativo, il sistema deve richiederli di fornire alcuni dati personali per essere registrato.

R2.2.1.1.2: Il sistema deve richiedere obbligatoriamente ad ogni nuovo cliente nome, cognome e numero di telefono.

R2.2.1.1.3: Nel caso in cui il cliente acceda da Web, il sistema deve richiederli di fornire un indirizzo di posta elettronica valido oltre ai dati richiesti in R2.2.1.1.1.

R2.2.1.1.3.1: Il sistema deve verificare l'indirizzo di posta elettronica fornito dal cliente prima di procedere con la registrazione .

R2.2.1.1.4: Nel caso in cui il cliente intenda avvalersi delle funzionalità SMS, il sistema deve richiederli di fornire un numero di cellulare valido oltre ai dati richiesti in R2.2.1.1.1.

R2.2.1.1.4.1: Il sistema deve verificare il numero di cellulare fornito dal cliente prima di procedere con la registrazione.

R2.2.1.1.5: A registrazione avvenuta, il sistema deve comunicare al cliente un codice identificativo ed una password che egli potrà utilizzare per essere riconosciuto in seguito dal sistema.

R2.2.1.2: Il sistema, una volta recepita la richiesta di appuntamento da parte del cliente, deve controllare i periodi di disponibilità dell'agente incaricato e permettere al cliente di scegliere quello preferito.

R2.2.1.3: Una volta che il cliente ha scelto il periodo preferito per l'appuntamento, il sistema deve inviare un messaggio di conferma riportante il codice assegnato all'appuntamento e le informazioni ad esso relative sia al cliente che all'agente interessato.

R2.2.1.3.1: Una volta fissato l'appuntamento, il sistema deve aggiornare la disponibilità dell'agente rimuovendo il periodo prescelto da quelli disponibili.

R2.2.2: Il sistema deve consentire ai propri agenti ed ai propri clienti registrati di modificare il periodo degli appuntamenti già fissati.

R2.2.2.1: Il sistema non deve consentire di modificare appuntamenti la cui scadenza è prevista nelle 2 ore successive alla richiesta di modifica.

R2.2.2.2: Per la modifica di un appuntamento esistente, il sistema deve richiedere al cliente o all'agente di fornire il proprio codice identificativo e la propria password unitamente al codice appuntamento.

R2.2.2.3: Il sistema, una volta recepita la richiesta di modifica di un appuntamento da parte di un cliente o di un agente, deve controllare i periodi di disponibilità dell'agente incaricato e permettere al soggetto che inoltra la richiesta di scegliere quello preferito.

R2.2.2.4: Una volta che il cliente o l'agente hanno scelto il nuovo periodo preferito per la modifica dell'appuntamento, il sistema deve inviare un messaggio di notifica riportante le nuove informazioni relative all'appuntamento sia al cliente che all'agente interessato.

R2.2.2.4.1: Una volta modificato l'appuntamento, il sistema deve aggiornare la disponibilità dell'agente rimuovendo il periodo prescelto da quelli disponibili e ripristinando il periodo precedentemente scelto per l'appuntamento come disponibile.

R2.2.3: Il sistema deve consentire ai propri agenti ed ai propri clienti registrati di disdire gli appuntamenti già fissati.

R2.2.3.1: Il sistema non deve consentire di annullare appuntamenti la cui scadenza è prevista nelle 2 ore successive alla richiesta di annullamento.

R2.2.3.2: Per l'annullamento di un appuntamento esistente, il sistema deve richiedere al cliente o all'agente di fornire il proprio codice identificativo unitamente al codice appuntamento e una motivazione per giustificare l'annullamento.

R2.2.3.3: Il sistema deve inviare un messaggio di notifica riportante la comunicazione di avvenuto annullamento e la motivazione dello stesso sia al cliente che all'agente interessato.

R2.2.4: Il sistema deve inviare un promemoria sia al cliente che all'agente interessati da ciascun appuntamento 1 ora prima della scadenza dello stesso.

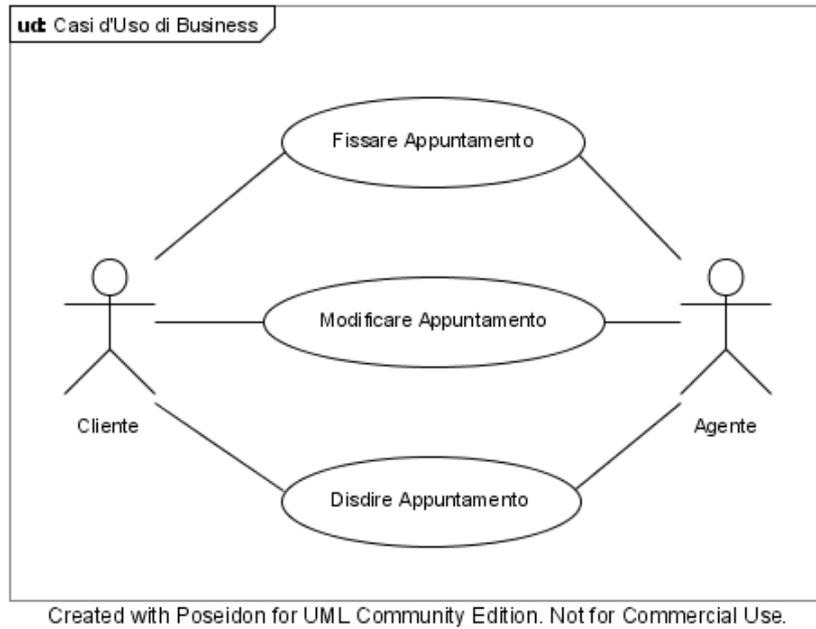


Figura 2: diagramma dei casi d'uso di business.

2.3 Requisiti dei dati

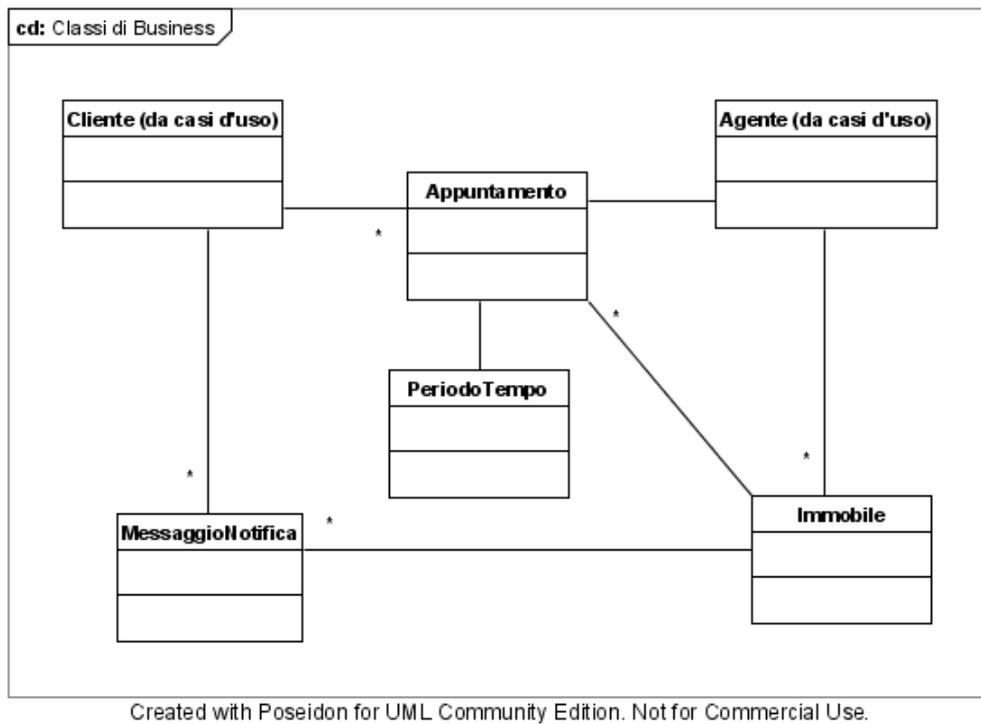


Figura 3: diagramma delle classi di business

3 Vincoli del sistema

3.1 Requisiti delle interfacce

3.2 Requisiti di prestazione

3.3 Requisiti di sicurezza

3.4 Requisiti operativi

3.5 Requisiti politico-legali

3.6 Altri vincoli

4 Dettagli del progetto

4.1 Problemi aperti

4.2 Tempistica preliminare

4.3 Budget preliminare

5 Appendice

5.1 *Glossario*

5.2 *Documentazione*

5.3 *Riferimenti*