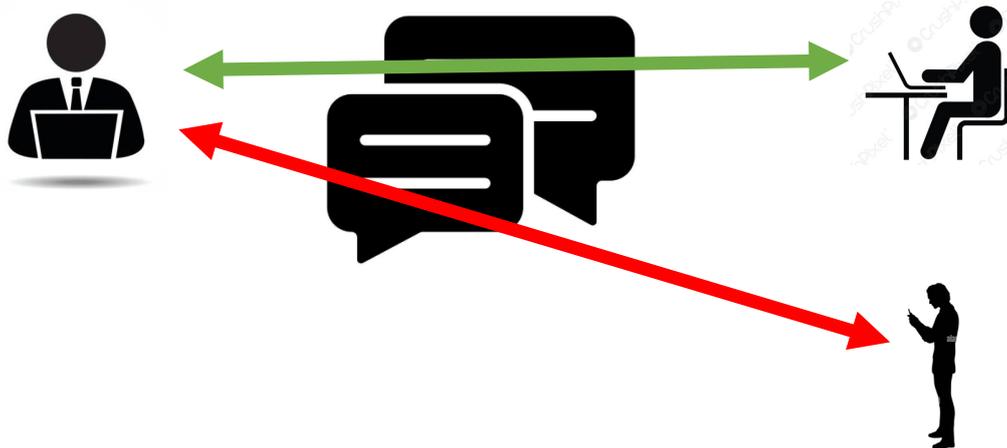


Servizio Chat Web in modalità SaaS per servizio supporto agli studenti del Politecnico di Milano

Allegato A - Requisiti Funzionali

1. Premessa

Il sistema richiesto deve permettere la gestione di sessioni di chat in tempo reale tra gli “operatori” del Politecnico di Milano e le persone che chiedono assistenza (candidati studenti, studenti iscritti, ex studenti) per brevità “utenti”.



Il sistema deve essere utilizzabile dagli utenti su personal computer, smartphone e tablet su tutte le principali piattaforme in uso.

2. Integrazioni con il Sistema Informativo di Ateneo

Il sistema deve essere integrato con le funzioni ed i servizi in uso nel “sistema informativo del Politecnico di Milano”, in particolare deve:

- Single Sign One: accesso degli “operatori” e degli “utenti” attraverso il **sistema di autenticazione di ateneo** (basato su SAML2 che prevede modalità anche SPID e CIE);
- permettere l’abilitazione degli “operatori” attraverso un solo identificativo, senza dover imputare nel sistema di chat altri dati;
- permettere agli “operatori” di accedere agli eventuali dati del **sistema di trouble ticketing di ateneo** relativi agli utenti in chat;
- permettere all’utente l’apertura della sessione di chat sul giusto gruppo di operatori, secondo l’alberatura sviluppata per “Tematiche” che sono suddivise per “Argomenti” ed eventualmente “Sede” rappresentata nel **sistema configuratore FAQ**;
- proporre all’utente la valutazione del **sistema di valutazione di customer satisfaction di ateneo** del servizio ricevuto;
- inviare all’utente la trascrizione della sessione all’indirizzo **e-mail nel sistema anagrafica unica di ateneo** (utilizzando casella funzionale @polimi.it in office365 con autenticazione OAuth2) in modo automatico al termine della conversazione;
- proporre l’**approvazione al trattamento dati rimandando alle informative dell’ateneo**;
- permettere il download, da interfaccia admin e/o tramite API, di tutti i dati relativi alle chat intercorse per l’acquisizione da parte del **sistema di reportistica dell’ateneo**;

- offrire API interrogabili per conoscere il tempo stimato di attesa sulla specifica coda;
- utilizzo del sistema di trouble ticket di ateneo per la gestione delle richieste di assistenza e misurazione degli SLA.

3. Funzionalità

Il sistema deve prevedere le seguenti funzionalità:

- Gestione degli operatori (abilitazione, disabilitazione, modifica) , anche tramite API per creazione e modifica massiva;
- Gestione di gruppi profilati di operatori per operare sulla specifica coda;
- Gestione di orari per singola tipologia di coda con esportazione dei dati per poterli esporre su specifiche pagine web informative dell'ateneo;
- Gestione di numerosità di utenti in coda e stima dei tempi di attesa sulla base del numero di operatori disponibili per coda, del tempo rimanente alla chiusura del servizio e del tempo medio di durata della chat per ogni coda, per poterli esporre su specifiche pagine web di ateneo;
- Gestione della numerosità di utenti gestite contemporaneamente in ogni specifica coda;
- Gestione e consultazione dello storico della chat lato operatore da Sportello, anche tramite ricerca "codice persona";
- Personalizzazione grafica della finestra di chat con: logo, colori, favicon, CSS custom, prompt, messaggi automatici, notifiche desktop per gli utenti, suoni
- Numero illimitato di operatori/ supervisor censibili
- Gestione dell'anteprima di quanto digitato dall'utente prima dell'invio;
- Gestione di opportuni messaggi all'utente nel caso di disconnessione dal sistema (mancanza connettività, stand by per inattività);
- Gestione se necessario della traduzione real time di quanto scritto dall'utente da lingua inglese a lingua italiana e della risposta dell'operatore da italiano ad inglese. Il testo originale e quello quello tradotto sono riportati sia in tempo reale nella chat sia consultabili nello storico dei log;
- Gestione di un sistema di richiesta di assistenza da parte degli operatori verso il fornitore in caso di problemi con SLA verificabili utilizzando il sistema di trouble ticket di ateneo;
- Capacità di gestione dei picchi di richieste fino a 25.000 richieste di utenti contemporanee;
- Gestione di un catalogo condiviso di risposte preimpostate facilmente riutilizzabile, e template di formulazioni di saluto e congedo dall'utente;
- Gestione dei dati di dettaglio e statistici sia in tempo reale sia storici: numeri di chat in ingresso in uscita, tempi di risposta, tempi di attesa, tempi di reattività, tempo totale e tempo effettivo di durata delle chat, numero di chat gestite/ perse/ ignorate/ rifiutate, ... ;
- Prevedere il monitoraggio in real time dell'andamento del numero di utenti in attesa;
- Possibilità di trasferimento dell'utente su code diverse da quella di ingresso o su specifici operatori o di presa in carico da parte degli stessi;
- Numero massimo di chat gestibili in contemporanea impostabile per ogni operatore;
- Possibilità di inviare documenti, emoji e link durante la conversazione, sia da parte dell'utente che da parte dell'operatore;
- In caso di operatori non disponibili possibilità di visualizzare un messaggio di cortesia o un form per la raccolta richiesta o inoltrare ad altra coda o a piattaforma di ticket del politecnico trasmettendo in automatico tutti i dati dell'utente;

- Possibilità di differenziare i profili di accesso tra Amministratori (per la configurazione della piattaforma e consultazione reportistica), Supervisor (pieni poteri di monitoraggio e modifica impostazioni), Operatori (addetti solo alla gestione delle chat di pertinenza);