



Scheda di Obiettivo TTKB-001-2022

Trouble Ticketing e Knowledge Base

AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI DI DATAMANAGEMENT MEDIANTE ORDINATIVO DI FORNITURA
NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI DI DATA MANAGEMENT PER LE
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP - ID 2212 – LOTTO 1

CIG DERIVATO 9146677CA1

Versione: 1.0

Data: 15/09/2022

TABELLA DELLE VERSIONI			
Data	Versione	Descrizione	Par. modificati
15/09/2022	1.0	Prima redazione del documento	Tutti

Scheda Intervento

Titolo obiettivo	Trouble Ticketing - Knowledge Base		
Valore economico dell'obiettivo	355.519,36 €		
Descrizione dell'intervento	<p>Gli obiettivi dell'intervento, legati all'implementazione di applicativi Trouble Ticketing e creazione di una Knowledge base, consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di uno strumento di Trouble Ticketing che consenta di intercettare le richieste di assistenza provenienti dai canali del TDH (sito web, app, social etc.) per il tramite di un chatbot informativo rule based che eroghi un'assistenza di primo livello ed intermedia le richieste che non riesce a gestire verso i Punti di Informazione Turistica (PIT) di riferimento - tali richieste saranno gestite dagli operatori PIT attraverso Power Apps; • Creazione di un patrimonio informativo centrale attraverso la realizzazione di una Knowledge Base, continuamente alimentata dalle richieste di assistenza intermedie dal chatbot verso il secondo livello di assistenza operato dai PIT; • Ottimizzazione dell'architettura informativa del chatbot rule based, già implementato sui touch points TDH, attraverso l'introduzione di logiche di Machine Learning e Artificial Intelligence, al fine di ampliare il suo patrimonio informativo e automatizzare le risposte alle richieste di assistenza del turista; <p>Gli obiettivi saranno raggiunti in modalità incrementale rilasciando componenti intermedi autoconsistenti.</p>		
Responsabile intervento (fornitore)	Alessandro Simeone (Accenture)		
Responsabile intervento (MiTur)	Martina Rosato (MiTur)		
Ciclo di vita	Iterativo		
Data inizio	01/07/2022		
Data fine	11/11/2022		
Servizio Attivato	LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc	LA.DW.6 - Supporto Specialistico	LA.AI.1 - Supporto specialistico
Metrica	Team Ottimale	Team Ottimale	Team Ottimale
Tariffa	€ 195,70	€ 226,15	€ 326,70
Quantità	308	616	141
Importo	60.275,60 €	139.308,40 €	46.064,70 €
Servizio Attivato	LA.DW.6 - Supporto Specialistico	LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc	Seleziona
Metrica	Consumo GG/PP	Consumo GG/PP	Seleziona
Tariffa	€ 299,71*	248,12 €*	-
Quantità	254	136	-
Importo	76.126,34 €	33.744,32 €	-

* La tariffa è stata calcolata con media delle tariffe delle singole figure professionali previste da contratto

Descrizione dell'intervento

L'intervento relativo alla presente scheda obiettivo ha come ambito:

Linea di Servizio	Attività
<p>LA.DW.6 – Supporto Specialistico</p>	<p>Le attività sono così suddivise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Project scope¹: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analisi del contesto tecnologico/turistico AS IS attraverso la conduzione di assessment sui Punti di Informazione Turistica (PIT) dislocati sul territorio italiano. Nello specifico l'assessment permetterà di raccogliere informazioni su: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificazione e dimensionamento dei PIT presenti sul territorio italiano; ○ Ambiti di assistenza coperti dai PIT presenti sul territorio italiano per identificare i possibili temi su cui i turisti potranno richiedere assistenza; ○ Canali di contatto (sito web, telefono, e-mail, indirizzo) e strumenti IT a disposizione dei PIT delle Regioni in scope per identificare le capacità di interazione con il turista – Round 1, Round 2 e Round 3; ○ Modalità di gestione dei dati (es. utilizzo knowledge base) da parte dei PIT delle Regioni in scope – Round 1, Round 2 e Round 3. ○ Individuazione degli use case da applicare al contesto B2C per la richiesta assistenza; ○ Progettazione dei processi di richiesta assistenza che guidano l'implementazione degli use case identificati; ○ Alberatura e clusterizzazione Operatori B2C. ● Definizione del Modello TO BE attraverso il disegno del modello di funzionamento e dell'Agent/Tourist Journey (avvio delle attività di design dei processi sottostanti²); ● Identificazione delle capabilities che lo strumento di Trouble Ticketing deve garantire per mettere a terra il modello TO BE disegnato; ● Analisi del contesto tecnologico di mercato in merito a soluzioni Trouble Ticketing disponibili e caratterizzate dalle capabilities necessarie identificate; ● User Experience/User Interface Power Apps: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificazione User Experience e User Interface del processo di gestione richieste di assistenza da parte degli operatori di back office dei PIT con le possibilità di personalizzazione fornite dalla piattaforma Microsoft Dataverse/Power Platform.
<p>LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppo del Natural Language Understanding (NLU): <ul style="list-style-type: none"> ○ Configurazione Lex basic; ○ Costruzione Training set; ○ Set up modello NLU;

¹ Le attività seguiranno una logica incrementale nelle more della loro erogazione finale a mezzo deliverables

² Attività di design e consolidamento dei processi da terminarsi nelle Schede Obiettivo successive

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Training modello NLU. ● Power Apps: <ul style="list-style-type: none"> ○ Installazione degli ambienti Dataverse ○ Setup della Power App model-driven.
LA.AI.1 – Supporto Specialistico	<ul style="list-style-type: none"> ● Mapa Semantica Chatbot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificazione puntuale degli intent/entità per l'evoluzione del chatbot rule based in conversazionale; ○ Definizione e consolidamento User Experience chatbot conversazionale; ○ Definizione flusso conversazionale Trouble Ticketing; ○ Definizione e consolidamento User Experience di apertura ticket di assistenza. ● Demo Chatbot conversazionale: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizzazione di una demo (in ambiente di sviluppo) in lingua italiana e inglese del chatbot evoluto in conversazionale.

Pianificazione, deliverable e stima

Fermo restando quanto riportato nella documentazione contrattuale e all'interno del Piano di Qualità Specifico del presente Contratto Esecutivo, le informazioni riportate di seguito in merito a "pianificazione" e "deliverable" sono da intendersi in deroga rispetto a tale documento per la presente scheda obiettivo.

Pianificazione:

Sprint	Fase	Criterio di Uscita	Data inizio	Data fine
1	Sprint	Approvazione Sprint	01/07/2022	31/07/2022
	Validazione dello Sprint		27/07/2022	31/07/2022
2	Sprint	Approvazione Sprint	01/08/2022	31/08/2022
	Validazione dello Sprint		29/08/2022	31/08/2022
3	Sprint	Approvazione Sprint	01/09/2022	30/09/2022
	Validazione dello Sprint		28/09/2022	30/09/2022
4	Sprint	Approvazione Sprint	01/10/2022	31/10/2022
	Validazione dello Sprint		26/10/2022	31/10/2022
N/A	Collaudo Finale	Accettazione	01/11/2022	11/11/2022

Deliverable:

Sprint	Fase	Deliverable	Data fine
1	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> ● (TTKB-001-2022_01) Documento (PDF) con descrizione dell'ambito del progetto, del contesto di riferimento, delle capabilities, degli use cases e dei processi identificati per la gestione dei ticket di assistenza (in linea con le esigenze dell'ecosistema TDH); ● (TTKB-001-2022_02) Documento (PDF) contenente il rapporto sul dimensionamento e sugli ambiti di assistenza coperti dai PIT presenti in Italia; 	29/07/2022

		<ul style="list-style-type: none"> (TTKB-001-2022_03) Documento (PDF) di definizione del piano di progetto/sprint planning, milestones progettuali e ownership delle attività (TTKB-001-2022_04) Documento (PDF) che contiene il disegno del modello operativo TO BE. 	
2	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> (TTKB-001-2022_05) Documento (PDF) contenente il rapporto sull'assessment AS IS effettuato sulle Regioni in scope (Round 1); (TTKB-001-2022_06) Documento (PDF) contenente Agent e Tourist Journey; (TTKB-001-2022_07) Documento (PDF) contenente l'architettura informativa conversazionale per blocchi semantici; (TTKB-001-2022_08) Documento (PDF) contenente un'analisi comparativa delle soluzioni di Trouble Ticketing disponibili sul mercato. 	31/08/2022
3	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> (TTKB-001-2022_09) Documento (PDF) contenente il rapporto dell'assessment AS IS effettuato sulle Regioni in scope (Round 2); (TTKB-001-2022_10) Documento (PDF) contenente l'architettura e i flussi di comunicazione della soluzione implementata; (TTKB-001-2022_11) Documento (PDF) di comunicazione alle Regioni. 	30/09/2022
4	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> (TTKB-001-2022_12) Documento (PDF) contenente il rapporto dell'assessment AS IS effettuato sulle Regioni in scope (Round 3); (TTKB-001-2022_13) Documento (PDF) che definisce il layout dei moduli Power Apps, il tema applicato, la struttura dei dati e l'alberatura prevista per gli operatori dei PIT; (TTKB-001-2022_14) Installazione degli ambienti DEV, UAT e PROD; (TTKB-001-2022_15) Documento (PDF) che definisce l'architettura informativa del chatbot con l'aggiunta di intent per l'apertura di ticket di assistenza; (TTKB-001-2022_16) Rilascio demo preliminare del chatbot conversazionale in lingua italiana/inglese. 	31/10/2022

Stima:

Sprint	Metrica	Servizio	Tariffa	Quantità	Data inizio	Data fine	Valore economico
1	Team Ottimale	LA.DW.6	€ 226,15	331	01/07/2022	31/07/2022	€ 74.855,65
2	Team Ottimale	LA.DW.6	€ 226,15	141	01/08/2022	31/08/2022	€ 31.887,15
2	Team Ottimale	LA.AI.1	€ 326,70	42	01/08/2022	31/08/2022	€ 13.721,40
3	Team Ottimale	LA.DW.6	€ 226,15	144	01/09/2022	30/09/2022	€ 32.565,60
3	Consumo GG/PP	LA.DW.6	€ 299,71	38	01/09/2022	30/09/2022	€ 11.388,98
3	Consumo GG/PP	LA.DW.1	248,12 €	136	01/09/2022	30/09/2022	€ 33.744,32
4	Consumo GG/PP	LA.DW.6	€ 299,71	216	01/10/2022	31/10/2022	€ 64.737,36

4	Team Ottimale	LA.DW.1	€ 195,70	308	01/10/2022	31/10/2022	€ 60.275,60
4	Team Ottimale	LA.AI.1	€ 326,70	99	01/10/2022	31/10/2022	€ 32.343,30

Si riporta di seguito la modalità di fatturazione prevista per la presente scheda:

- **Quota fissa**
 - 5% dell'importo totale in corrispondenza dell'attivazione della scheda.
 - 60% dell'importo del singolo sprint in corrispondenza dell'accettazione del medesimo sprint.
 - 35% dell'importo totale in corrispondenza della chiusura complessiva del collaudo della scheda.
- **Quota variabile**
 - In corrispondenza del superamento degli indici di prestazione relativi agli specifici servizi utilizzati.

Vincoli, assunzioni, punti di attenzione ed eventuali ulteriori note

#	Tipo	Descrizione
1	Vincolo	Disponibilità entro la prima settimana di ottobre di un tenant office 365 su cui effettuare l'installazione di un nuovo ambiente Dataverse e di un'utenza global administrator sul portale Office 365. Impatto: Attività propedeutica all'avvio degli sviluppi
2	Vincolo	Disponibilità entro l'ultima settimana di ottobre delle utenze Active Directory, su tenant Office 365 in cui verrà installata la Power App, per gli operatori B2C e per i tester Impatto: Attività propedeutica all'avvio degli sviluppi e al go-live
3	Vincolo	Disponibilità entro l'ultima settimana di ottobre di caselle e-mail Exchange sullo stesso tenant Office 365 in cui verrà installata la Power App, già configurate per essere utilizzate per l'invio di notifiche al richiedente assistenza. Impatto: Attività propedeutica all'invio di notifiche in seguito all'apertura di ticket di assistenza attraverso il canale web Italia.it.
4	Vincolo	Tutte le integrazioni con Dataverse avverranno tramite comunicazioni server to server e mediante API native di Dataverse. Non sono previste chiamate effettuate da Dataverse verso API esterne. La comunicazione con Dataverse avverrà tramite API native della piattaforma e sarà soggetta ai suoi limiti infrastrutturali.
5	Vincolo	I vincoli di gerarchia, ruoli e con di visibilità ticket per gli operatori che utilizzano la Power App saranno implementati utilizzando esclusivamente le configurazioni di sicurezza native di Dataverse (Business Unit e Ruoli di Sicurezza).