



# Scheda di Obiettivo TTKB-002-2022

## 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: 26/10/2022

<b>TABELLA DELLE VERSIONI</b>			
<b>Data</b>	<b>Versione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Par. modificati</b>
26/10/2022	1.0	Prima redazione del documento	Tutti

## Scheda Intervento

<b>Titolo obiettivo</b>	Trouble Ticketing - Knowledge Base		
<b>Valore economico dell'obiettivo</b>	<b>471.946,80 €</b>		
<b>Descrizione dell'intervento</b>	<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"> <li>• Realizzazione di uno strumento di Trouble Ticketing che consenta di intercettare le richieste di assistenza provenienti dai canali del TDH (sito web, app, Facebook) per il tramite di un chatbot evoluto in conversazionale che eroghi un'assistenza di primo livello ed intermedi 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Definizione, approccio e pianificazione delle attività di diffusione del nuovo modello operativo verso gli operatori di Regioni/Province/PIT.</li> </ul> <p>Gli obiettivi saranno raggiunti in modalità incrementale rilasciando componenti intermedi autoconsistenti.</p>		
<b>Responsabile intervento (fornitore)</b>	Alessandro Simeone (Accenture)		
<b>Responsabile intervento (MiTur)</b>	Martina Rosato (MiTur)		
<b>Ciclo di vita</b>	Iterativo		
<b>Data inizio</b>	01/11/2022		
<b>Data fine</b>	11/02/2023		
<b>Servizio Attivato</b>	LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc	LA.DW.6 - Supporto Specialistico	LA.AI.1 - Supporto specialistico
<b>Metrica</b>	Consumo GG/PP	Consumo GG/PP	Team Ottimale
<b>Tariffa</b>	248,12 €*	299,71 €*	€ 326,70
<b>Quantità</b>	477	351	310,5
<b>Importo</b>	<b>118.353,24 €</b>	<b>105.198,21 €</b>	<b>101.440,35 €</b>
<b>Servizio Attivato</b>	LA.DW.2 - Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali	LA.DW.2 - Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali	Selezione
<b>Metrica</b>	Consumo GG/PP	Team Ottimale	Selezione
<b>Tariffa</b>	€ 299,71*	192,50 €	-
<b>Quantità</b>	452	194	-

<b>Importo</b>	<b>109.610,00 €</b>	<b>37.345,00 €</b>	-
----------------	---------------------	--------------------	---

\* 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
LA.DW.6 – Supporto Specialistico	<p>Le attività sono così suddivise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del contesto tecnologico/turistico AS IS attraverso la conduzione di assessment sui Punti di Informazione Turistica (PIT) dislocati sul territorio italiano. Nello specifico si raccoglieranno informazioni su:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Canali di contatto (sito web, telefono, e-mail, indirizzo), orari di apertura e strumenti IT a disposizione dei PIT delle Regioni in scope per identificare le capacità di interazione con il turista – Round 4, Evidenze finali;</li> </ul> </li> <li>• Definizione dell'approccio metodologico e degli strumenti utilizzati per erogare la formazione verso gli operatori di Regioni/Province/PIT.</li> <li>• Definizione del piano di roll-out delle attività a supporto della formazione verso gli operatori di Regioni/Province/PIT.</li> </ul>
LA.DW.2 - Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali	<p>Le attività sono così suddivise:</p> <p><b>Power Apps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• User Experience:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificazione della User Experience del processo di gestione richieste di assistenza da parte degli operatori di back office con le possibilità di personalizzazione fornite dalla piattaforma Microsoft Dataverse/Power Platform;</li> </ul> </li> <li>• Security model - È prevista l'implementazione dei seguenti profili:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Operatore PIT/IAT: visualizza e può rispondere a tutte le richieste di assistenza assegnate al proprio PIT/IAT;</li> <li>○ Responsabile PIT/IAT: visualizza tutte le richieste di assistenza del proprio o di un gruppo di PIT/IAT, ma non può rispondere;</li> <li>○ Supervisore MiTur: vede tutte le richieste di assistenza, ma non può rispondere.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Sviluppo e personalizzazione dello strumento di Trouble Ticketing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di una Power Apps model-driven basata sulla tecnologia Microsoft Dataverse che riceva le richieste di assistenza non gestite dal chatbot - già integrato sui canali del TDH (Pagina Facebook Italia.it, Sito Web Italia.it, Mobile App Italia.it) - e consenta agli operatori dei PIT/IAT dislocati sul territorio italiano di ricevere e gestire tali richieste di assistenza. Prevede l'implementazione dei seguenti processi:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Inserimento richiesta di assistenza</i></li> </ul> <p style="margin-left: 20px;">Il chatbot integrato sui canali del TDH (fuori dallo scope di questo progetto) non è in grado di gestire la richiesta di assistenza. Chiede quindi all'utente se vuole inoltrarla all'PIT/IAT di riferimento aprendo un ticket.</p> </li> </ul>

	<p>Se l'utente accetta, il chatbot raccoglie le seguenti informazioni: nome, cognome, e-mail, telefono, destinazione, ambito della richiesta, contenuto della richiesta). Il chatbot, quindi, chiama un'apposita API di Dataverse, passando come parametri le informazioni appena raccolte e l'API crea un nuovo ticket in Dataverse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Routing della richiesta di assistenza</i> Il ticket è assegnato ad un PIT/IAT di riferimento per mezzo di una tabella di routing basata su destinazione ed ambito della richiesta comunicati dal turista in fase di apertura ticket (es. "Roma" è associata al team "PIT/IAT Roma"). Assegnato il ticket, viene inviato un messaggio di ingaggio all'indirizzo e-mail del team PIT/IAT (ad esempio, se il team assegnato è "PIT/IAT Roma" sarà inviata una e-mail di alert all'indirizzo associato "pitroma@mintur.gov.it"). L'e-mail di ingaggio consente agli operatori del team PIT/IAT destinatario di aprire il ticket, tramite link al corrispondente record, direttamente all'interno della Power Apps. Gli operatori possono riassegnare un ticket ad un altro team PIT/IAT, ad esempio nel caso in cui gli sia stato erroneamente attribuito. L'email di ingaggio viene inviata anche in caso di riassegnazione.</li> <li>○ <i>Risposta alla richiesta di assistenza</i> L'operatore PIT/IAT può consultare i propri ticket ed inserire la risposta alla richiesta di assistenza tramite un editor Rich Text. Se la risposta non è fornita entro quattro ore lavorative (la durata potrà variare), l'operatore PIT/IAT riceve un messaggio e-mail di sollecito. Non appena l'operatore completa l'inserimento della risposta alla richiesta di assistenza, il sistema invia un messaggio e-mail di risposta all'indirizzo e-mail dell'utente che ha aperto il ticket. La risposta contiene il testo digitato dall'operatore e l'utente non può rispondere al messaggio (e-mail noreply). Una volta che il sistema invia all'utente l'e-mail di risposta, il ticket viene chiuso automaticamente. I ticket chiusi rimangono consultabili ma non modificabili.</li> <li>● Creazione di una knowledge base in continuous improvement, all'interno della quale gli operatori dei PIT/IAT possano inserire informazioni di troubleshooting, volte alla ricerca sistematica delle cause delle richieste di assistenza, al fine di facilitare la risoluzione di ticket futuri;</li> <li>● Creazione di Dashboard riepilogative volte a monitorare le richieste di assistenza aperte dagli utenti e le risposte fornite dagli operatori dei PIT/IAT. Tali dashboard mostreranno le seguenti informazioni:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ticket aperti/chiusi (numero ticket e stato ticket per mese);</li> <li>○ Metriche di risposta (tempi medi di risposta per mese, con possibilità di drill-down su singolo utente proprietario);</li> <li>○ Elenchi dei ticket aperti e chiusi;</li> <li>○ Stato di invio delle e-mail ed eventuali errori di inoltro.</li> </ul> </li> </ul>
<p>LA.AI.1 – Supporto Specialistico</p>	<p>Le attività sono così suddivise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Redazione di un manuale operativo per gli operatori di back office dei PIT/IAT/MiTur che utilizzano la Microsoft Power Apps.</li> </ul> <p><b>Aggiornamento/evoluzione contenuti Chatbot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evoluzione architettura informativa del chatbot per consentire all'utente di aprire un ticket di assistenza qualora il widget non fosse in grado di gestire la</li> </ul>

	<p>richiesta in autonomia (rilascio di circa 4/5 domande volte a qualificare il motivo di contatto e a raccogliere informazioni sull'utente per apertura ticket di assistenza).</p> <p><b>Security Check – Release Chatbot conversazionale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisi Statica del Codice (SAST)           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Build e Analisi del codice sorgente mediante l'ausilio del tool Microfocus Fortify;</li> <li>○ Code Review: Analisi manuale di tutte le vulnerabilità rilevate dallo strumento al fine di escludere eventuali falsi positivi;</li> <li>○ Classificazione del livello di rischio per ogni vulnerabilità rilevata;</li> <li>○ Identificazione delle remediation per ogni vulnerabilità identificata.</li> <li>○ Realizzazione del Report Tecnico di Gap Analysis con l'obiettivo di indirizzare il Team di Sviluppo nella remediation delle criticità rilevate.</li> </ul> </li> <li>● Analisi Dinamica del Codice (DAST)           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definizione del perimetro di analisi;</li> <li>○ Information Gathering: Analisi dell'applicazione e identificazione di tutte le funzionalità disponibili;</li> <li>○ Vulnerability Assessment Applicativo: Identificazione delle vulnerabilità mediante l'ausilio di strumenti automatizzati e verifiche manuali;</li> <li>○ Reporting: Realizzazione del Report Tecnico di Gap Analysis con l'obiettivo di indirizzare il Team di Sviluppo nella remediation delle criticità rilevate.</li> </ul> </li> </ul>
<p>LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc</p>	<p>Le attività sono così suddivise:</p> <p><b>Prototipo preliminare Power Apps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizzazione di un prototipo che mostri un'anteprima dei processi di apertura richiesta di assistenza (manuale), routing e risposta.</li> </ul> <p><b>Release – Chatbot conversazionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rilascio in UAT del Chatbot conversazionale (NLU);</li> <li>● Governance degli UAT e fine tuning;</li> <li>● Redazione Kit di test;</li> <li>● Rilascio delle funzionalità in ambiente di produzione.</li> </ul> <p><b>Release – Strumento di Trouble Ticketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rilascio in UAT della Power Apps configurata in lingua italiana che permetta la gestione del ticket di assistenza;</li> <li>● Governance degli UAT e fine tuning;</li> <li>● Redazione Kit di test;</li> <li>● Rilascio delle funzionalità in ambiente di produzione.</li> </ul>

## 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
--------	------	--------------------	-------------	-----------

## Scheda di Obiettivo TTKB-002-2022

1	Sprint	Approvazione Sprint	01/11/2022	30/11/2022
	Validazione dello Sprint		28/11/2022	30/11/2022
2	Sprint	Approvazione Sprint	01/12/2022	23/12/2022
	Validazione dello Sprint		20/12/2022	23/12/2022
3	Sprint	Approvazione Sprint	01/01/2023	31/01/2023
	Validazione dello Sprint		27/01/2023	31/01/2023
N/A	Collaudo Finale	Accettazione	01/02/2023	11/02/2023

## Deliverable:

Sprint	Fase	Deliverable	Data fine
1	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-002-2022_01) Prototipo preliminare Power Apps con un'anteprima dei processi di richiesta di assistenza (manuale), routing e risposta</li> </ul>	16/11/2022
		<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-001-2022_02) Documento (PDF) contenente il rapporto sull'assessment AS IS effettuato sulle Regioni in scope (Round 4);</li> <li>(TTKB-002-2022_03) Release del chatbot conversazionale (NLU) in ambiente di produzione</li> <li>(TTKB-002-2022_04) Piano di test (XLSX) con esito esecuzione su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-002-2022_05) Report (PDF) di Executive Summary e Report (XLS) Tecnico di Gap Analysis per le attività di SAST e DAST su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-002-2022_06) Report (XLS) Tecnico per le attività di performance test su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-002-2022_07) Documento (PDF) che identifica gerarchia, ruoli e con di visibilità ticket per gli operatori che utilizzano la Power Apps</li> <li>(TTKB-002-2022_08) Documento (PDF) che identifica i requisiti funzionali delle Power Apps</li> <li>(TTKB-002-2022_09) Implementazione modello dati per consentire la visualizzazione delle informazioni principali relative alle richieste ed agli operatori che utilizzano la Power Apps</li> </ul>	30/11/2022
2	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-001-2022_10) Documento (PDF) contenente le evidenze finali sugli assessment AS IS condotti su tutte le Regioni italiane</li> <li>(TTKB-002-2022_11) Manuale operativo (PDF) Power Apps che descrive funzionalità in ambito, struttura e modalità di utilizzo</li> </ul>	23/12/2022
3	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-002-2022_12) Aggiornamento architettura informativa del chatbot integrato sui canali TDH (Facebook Italia.it, Sito web Italia.it, Mobile App Italia.it) con il rilascio dei nuovi intent per apertura e indicizzazione ticket di assistenza</li> <li>(TTKB-002-2022_13) Piano di test (XLSX) con esito esecuzione su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-002-2022_14) Completamento dei processi di inserimento richiesta (comprensivo di integrazione</li> </ul>	31/01/2023

		mezzo API con chatbot conversazionale), routing e risposta <ul style="list-style-type: none"> <li>• (TTKB-002-2022_15) Configurazione Knowledge Base</li> <li>• (TTKB-002-2022_16) Realizzazione Dashboard di monitoraggio</li> <li>• (TTKB-002-2022_17) Esecuzione piano di test (XLSX) con esito esecuzione su Power Apps</li> <li>• (TTKB-002-2022_18) Rilascio della Power Apps integrata con il chatbot conversazionale in ambiente di Produzione</li> <li>• (TTKB-002-2022_19) Documento (PDF) che descrive modello di funzionamento e User Experience degli operatori delle Regioni/Province/PIT</li> <li>• (TTKB-002-2022_20) Documento (PDF) contenente l'approccio metodologico, gli strumenti tecnologici identificati per erogare la formazione e il piano di roll-out delle attività</li> </ul>	
--	--	--	--

Stima:

Sprint	Metrica	Servizio	Tariffa	Quantità	Data inizio	Data fine	Valore economico
1	Consumo GG/PP	LA.DW.1	248,12 €	247	11/01/2022	30/11/2022	61.285,64 €
1	Consumo GG/PP	LA.DW.6	299,71 €	68	11/01/2022	30/11/2022	20.380,28 €
1	Team Ottimale	LA.DW.2	192,50 €	194	11/01/2022	30/11/2022	37.345,00 €
1	Consumo GG/PP	LA.DW.2	242,50 €	98	11/01/2022	30/11/2022	23.765,00 €
1	Team Ottimale	LA.AI.1	326,70 €	125,5	11/01/2022	30/11/2022	41.000,85 €
2	Consumo GG/PP	LA.DW.6	299,71 €	71	12/01/2022	23/12/2022	21.279,41 €
2	Team Ottimale	LA.AI.1	326,70 €	97	12/01/2022	23/12/2022	31.689,90 €
3	Team Ottimale	LA.AI.1	326,70 €	88	01/01/2023	31/01/2023	28.749,60 €
3	Consumo GG/PP	LA.DW.1	248,12 €	230	01/01/2023	31/01/2023	57.067,60 €
3	Consumo GG/PP	LA.DW.2	242,50 €	354	01/01/2023	31/01/2023	85.845,00 €
3	Consumo GG/PP	LA.DW.6	299,71 €	212	01/01/2023	31/01/2023	63.538,52 €

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	<p>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.</p> <p><b>Impatto:</b> Attività propedeutica all'invio di notifiche in seguito all'apertura di ticket di assistenza attraverso il canale web Italia.it.</p>
2	Vincolo	<p>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.</p>
3	Vincolo	<p>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).</p>