



Communication, Assistance, Training and Knowledge Management Requirements

Requisiti di Comunicazione, Assistenza Formazione e Knowledge Management

Version: 1.0
Date: 15/09/2017

ABSTRACT

This document describes the requirements related to the epics Assistance, Communication, Training and Knowledge Management. Through the epic Assistance we describe the assistance requests life cycle management from different actors. The epic Communication deals instead with the internal and external communication tools requirements as well as those related to communication campaigns and analytics. The epic Training describes instead the requirements of the tools related to the management of courses, the use of training content and the simulation / training environment. The latest epic, Knowledge Management, reports the requirements of the information content management tools.

The Title and Abstract of the document have been translated with the aim to summarize the themes analyzed.

The following content will be presented instead in its original version (Italian)

INDICE

1.	ABSTRACT	3
2.	ASSISTENZA	4
2.1	INSERIMENTO RICHIESTA DI ASSISTENZA	4
2.2	GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	5
2.3	MONITORAGGIO DELLA RICHIESTA DI ASSISTENZA	5
2.4	RATING DELLE RISPOSTE DI ASSISTENZA	5
3.	COMUNICAZIONE	6
3.1	COMUNICAZIONE INTERNA	6
3.2	COMUNICAZIONE ESTERNA	6
3.3	CAMPAGNE COMUNICATIVE	6
3.4	ANALYTICS	7
4.	FORMAZIONE	8
4.1	GESTIONE DEI CORSI	8
4.2	FRUIZIONE DEI CONTENUTI FORMATIVI.....	8
4.3	ACCESSO AD AMBIENTE DI SIMULAZIONE/FORMAZIONE.....	9
5.	KNOWLEDGE MANAGEMENT	10
5.1	GESTIONE DEI CONTENUTI INFORMATIVI.....	10
5.2	ACCESSO AI CONTENUTI INFORMATIVI	10
5.3	WORKFLOW AUTORIZZATIVO PER GESTIONE CONTENUTI.....	11
5.4	SPAZI COLLABORATIVI.....	11
5.5	RATING DEI CONTENUTI INFORMATIVI	11
5.6	ANALYTICS	12

1. ABSTRACT

Il presente documento descrive i requisiti relativi alle epiche Assistenza, Comunicazione, Formazione e Knowledge Management.

Attraverso l'epica Assistenza si descrive il comportamento e la gestione del ciclo di vita delle richieste di assistenza, da parte di attori differenti. Nell'epica Comunicazione vengono, invece, illustrati i requisiti sugli strumenti di comunicazione interna ed esterna così come quelli relativi alle campagne comunicative e agli analytics. L'epica Formazione descrive i requisiti sugli strumenti relativi alla gestione di corsi, alla fruizione di contenuti formativi e all'ambiente di simulazione/formazione. L'ultima epica dedicata al Knowledge Management riporta i requisiti sugli strumenti di gestione dei contenuti informativi.

2. ASSISTENZA

Attraverso questa epica viene descritto il comportamento e la gestione del ciclo di vita delle richieste di Assistenza, da parte di attori differenti.

2.1 INSERIMENTO RICHIESTA DI ASSISTENZA

Il portale NoiPA deve garantire all'utente la possibilità di effettuare una richiesta di assistenza in diverse modalità.

A livello contenutistico/informativo deve essere possibile alimentare il portale con contenuti informativi di vario formato (FAQ, Manualistica, Video, GIF animate, altro...).

L'utente (autenticato e non autenticato) deve poter ricevere aiuto in ogni pagina navigabile del portale. L'aiuto che l'utente può ricevere deve essere di default contestuale all'argomento e alle tematiche trattate nella pagina visitata, altrimenti su esplicita richiesta posta all'utente l'assistenza verterà su tutte le altre tematiche NoiPA. L'assistenza contestuale fornisce aiuto alla navigazione e all'utilizzo delle funzionalità, al reperimento e alla lettura dei documenti, e informazioni di dettaglio sulle tematiche trattate. Nel medesimo contesto, in maniera semplice ed immediata, il portale NoiPA deve poter recepire le domande degli utenti in testo libero o voce, rispondendo contestualmente in maniera automatizzata e supportata da intelligenza artificiale, e allo stesso tempo fornire delle modalità alternative e facilitate di navigazione dei contenuti disponibili per tematica, ad esempio con domande a risposta multipla per le quali è richiesto solo un click/tap alla volta e non la scrittura di testo o la registrazione vocale.

Oltre all'assistenza contestuale, il portale NoiPA deve avere una pagina di assistenza che fornirà le medesime potenzialità di ricerca/navigazione ed interrogazione automatizzata, su una pagina dedicata.

In entrambi i casi deve essere possibile gestire il fallback della richiesta su un altro canale non automatizzato, nel caso in cui non sia stata soddisfatta dal canale automatico. In particolare deve poter essere possibile inviare i contenuti scambiati in sessione con l'assistenza automatica verso l'assistenza NoiPA gestita dai gruppi di Service Desk dedicati tramite la compilazione (assistita sulla base delle informazioni precedentemente inserite ed elaborate dall'Intelligenza Artificiale – I.A.) di un form. I gruppi di Service Desk potranno successivamente ricontattare l'utente tramite canali testuali o vocali.

Lo strumento di assistenza contestuale e la pagina di assistenza devono variare il proprio comportamento distinguendo il caso di utente autenticato o non autenticato. Nel caso in cui l'utente sia autenticato NoiPA deve ricavare e dedurre informazioni dal profilo e dallo stato specifico dell'utente e delle sue informazioni giuridiche/stipendiali/ecc... utili alla risoluzione della richiesta.

L'assistenza contestuale sulla pagina dedicata di Assistenza aiuta l'utente nell'utilizzo della pagina stessa (ricerca dei documenti, compilazione della richiesta,...).

Prima dell'invio di una richiesta di assistenza, o in fase di assistenza contestuale se l'utente è autenticato, NoiPA verifica la presenza di richieste ancora non risolte provenienti dallo stesso utente relativamente alla stessa tematica, ed eventualmente ne inibisce l'invio. Deve essere possibile configurare questo comportamento.

Il sistema attribuisce automaticamente una priorità alla richiesta, sulla base della categoria dell'utente, della tematica trattata, del contenuto della richiesta analizzato con l'ausilio dell'I.A., della distanza tra la data di invio e date critiche di interesse quali le date di emissione.

2.2 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Le richieste di assistenza ricevute dagli utenti devono essere gestite su uno strumento dedicato di trouble ticketing. Gli operatori di assistenza gestiscono il ticket sul sistema dedicato. Il sistema di trouble ticketing deve essere unico.

NoiPA deve instradare le richieste verso il sistema di trouble ticketing e ricevere da questo aggiornamenti di stato e informazioni necessarie al monitoraggio (vedi altra feature).

NoiPA attribuisce una priorità ed una categoria alla richiesta di assistenza e aggiunge altri attributi dedotti dalla compilazione assistita della richiesta, in modo da facilitare la corretta assegnazione e il corretto instradamento nei processi gestiti dal sistema di trouble ticketing.

Alla chiusura del ticket il sistema esterno deve notificare NoiPA che a sua volta darà comunicazione all'utente tramite il proprio sistema di notifiche.

2.3 MONITORAGGIO DELLA RICHIESTA DI ASSISTENZA

Tramite NoiPA, l'utente deve poter monitorare lo stato delle richieste di assistenza in due modalità: se autenticato, deve poter prendere visione dello stato di tutte le richieste di assistenza aperte da lui; se non autenticato deve poter inserire il codice richiesta, il proprio codice fiscale e il proprio indirizzo e-mail, e potrà monitorare lo stato della singola richiesta di assistenza. Oltre allo stato della richiesta devono essere mostrate in entrambi i casi altre informazioni di dettaglio della richiesta di assistenza (domanda, risposta se presente, richieste interlocutorie...). Dal medesimo strumento deve essere possibile inviare con semplicità un sollecito che sarà automaticamente associato alla richiesta. Gli stessi solleciti saranno resi visibili nella stessa area.

L'utente deve essere notificato dell'avvenuta presa in carico, chiusura ed altri cambiamenti di stato rilevanti della propria richiesta, tramite gli strumenti di notifica previsti da NoiPA, con possibilità di abilitare/disabilitare le notifiche specifiche per l'assistenza.

L'utente deve avere a disposizione nella propria area personale dei cruscotti o dei self service utili al monitoraggio dello stato delle proprie pratiche amministrative, giuridiche, stipendiali, dello stato dei propri pagamenti e di ogni altra informazione utile al fine di ridurre il volume di richieste di assistenza.

Alcuni operatori devono poter monitorare le richieste di assistenza di altri utenti in base al proprio cono di visibilità.

2.4 RATING DELLE RISPOSTE DI ASSISTENZA

Il sistema deve proporre all'utente la possibilità di valutare le risposte ricevute dall'assistenza, sia automatica che gestita dagli operatori del Service Desk.

Dal punto di vista centralizzato, l'operatore centrale per la Gestione dell'Assistenza deve poter consultare in maniera aggregata le statistiche inerenti le richieste di assistenza con possibilità di drill-down per consultare le risposte con rating negativo ed analizzarle.

I dati devono essere sub-aggregati per categorie, tempo, e altre dimensioni tipiche per la reportistica.

Correlata a 5.5 Rating dei contenuti informativi

3. COMUNICAZIONE

Attraverso questa epica vengono descritti i requisiti sugli strumenti di Comunicazione.

3.1 COMUNICAZIONE INTERNA

NoiPA deve consentire una comunicazione interna (messaggi/notizie) riservata ai soli utenti cosiddetti interni, cioè centrali (utenti DSII, Sogei, ecc.).

Deve essere possibile pubblicare comunicazioni riservate all'utenza interna e non visibile alle altre categorie.

La gestione dei messaggi riservati agli operatori interni deve sottostare alla gestione dei contenuti descritti all'interno dell'Epica Knowledge Management.

Le comunicazioni pubblicate per l'utenza interna dovranno essere fruibili esclusivamente dall'utenza interna.

3.2 COMUNICAZIONE ESTERNA

NoiPA deve consentire la pubblicazione di comunicazione cosiddetta esterna (sia essa pubblica o privata), destinata agli utenti NoiPA.

In merito a tale comunicazione mediante messaggi/news, NoiPA deve permettere una gestione e catalogazione dei contenuti come previsto nell'ambito dell'Epica Knowledge Management.

Deve essere quindi possibile profilare la singola comunicazione per sottoinsiemi di utenti (area privata) oppure destinarla ad area pubblica (tutti i visitatori non autenticati).

La comunicazione esterna deve prevedere alcune tipologie differenti di messaggi e aree differenti di pubblicazione (ad esempio: news in primo piano, news "secondarie", messaggi di natura tecnica, messaggi di indicazione per gli operatori, presentazione di nuove funzionalità, messaggi per i dipendenti, altro...)

I contenuti di comunicazione dovranno essere mostrati in modo chiaro ed evidente e fruibili in maniera semplice sia dai visitatori (area pubblica) che dagli utenti autenticati e profilati (area privata).

Deve essere prevista la possibilità di ricevere contributi per la redazione di contenuti di comunicazione esterna da stakeholder terzi. In questo caso deve essere prevista l'attribuzione di credenziali di registrazione e di utenze con ruoli specifici.

Deve essere possibile utilizzare il medesimo sistema di rating già descritto all'interno dell'Epica Knowledge Management anche per i contenuti di comunicazione "esterna" (pubblica e privata).

3.3 CAMPAGNE COMUNICATIVE

NoiPA deve permettere agli utenti Gestori della Comunicazione di organizzare campagne comunicative verso gli utenti di qualsiasi tipologia/ruolo.

Il servizio di gestione delle campagne deve presentare una ricerca e selezione multipla facilitata di categorie omogenee di utenti. Deve essere possibile utilizzare la ricerca avanzata sulle persone in modo da ottenere elenchi di dimensione "illimitata" (cioè fino al totale degli utenti NoiPA) a cui destinare le campagne comunicative. La ricerca deve mostrare il numero totale di persone individuate per l'invio, non

Report

deve mostrare l'elenco dei nomi e il dettaglio se non su esplicita richiesta. Dal dettaglio deve essere possibile filtrare rapidamente e modificare la selezione delle persone. Deve essere possibile con semplicità selezionare alcune categorie ricorrenti (es. tutte le persone fisiche in servizio) quali destinatari della comunicazione.

Deve essere alternativamente possibile selezionare le Amministrazioni (per categorie omogenee, sulla base dei parametri consentiti dalla ricerca avanzata, - esempio: comparto – oppure tutte le Amministrazioni servite) come destinatarie della comunicazione, nel qual caso la comunicazione sarà indirizzata ai contatti istituzionali (indirizzi PEC, indirizzi dei referenti delle singole Amministrazioni).

Il servizio deve permettere di gestire interamente la redazione testuale e grafica del messaggio da inviare, compreso il salvataggio della bozza.

Il servizio deve permettere all'operatore Gestore della Comunicazione di scegliere i canali di invio tra quelli supportati da NoiPA (esempio, se supportati: email, notifica push su APP, SMS, instant messaging, altro...). Deve essere possibile selezionare la data di invio della comunicazione.

Il singolo utente deve poter configurare sulla propria utenza NoiPA se ricevere o meno le campagne comunicative e su quali canali.

NoiPA deve proporre al Gestore della Comunicazione, dopo la selezione dell'elenco di destinatari, dei canali e della data, ma comunque prima della conferma di invio, una stima automatica dello scheduling della campagna (in termini dei tempi e delle modalità di invio: in quanti gruppi è diviso l'elenco di destinatari e quale cadenza avranno gli invii). NoiPA deve gestire l'invio della comunicazione sui canali supportati.

Il servizio deve permettere all'operatore Gestore della Comunicazione di visionare lo storico delle campagne inviate e le tipologie di utenza a cui si è indirizzato il messaggio. Deve essere possibile con semplicità inviare un nuovo messaggio alla stessa categoria omogenea di utenti.

Ai fini di comunicazioni di rettifica o integrazione deve essere possibile inviare nuovamente un messaggio alla medesima lista di distribuzione utilizzata per una comunicazione precedente (non allo stesso categoria ma ai medesimi utenti).

Lo strumento deve consentire l'invio di Survey e campagne di Customer satisfaction, raccogliendone i risultati e mostrandoli sugli strumenti di BI e reportistica NoiPA.

3.4 ANALYTICS

L'utente Gestore della Comunicazione deve poter consultare un servizio di Analytics in merito ad informazioni quantitative, quali ad esempio:

- Volumi totali/unici per categorie di utenza/persone e canali (web/mobile) in merito a:
 - Accesso al portale;
 - Accesso alla App se disponibile;
 - Navigazione e visualizzazione di pagine, comunicazioni, contenuti
 - Download di documenti e materiali disponibili
- Percentuali di ritorno entro una finestra temporale
- Flussi di navigazione
- Altri indicatori tipici degli Analytics

Correlata a *5.6 Analytics*

4. FORMAZIONE

Attraverso questa epica vengono descritti i requisiti sugli strumenti di Formazione.

4.1 GESTIONE DEI CORSI

NoiPA deve permettere la pianificazione a calendario e la successiva pubblicazione di corsi formativi per gli utenti. Gli utenti che possono utilizzare le funzionalità di gestione dei corsi devono poter scegliere per quali categorie di amministratori, operatori, intermediari o altro, rendere visibili gli stessi corsi. Deve essere possibile creare "cicli" di corsi che si ripetano nel tempo, o corsi costituiti da moduli (un modulo è un insieme di più lezioni) in modo da semplificare l'iscrizione e la gestione del corso.

Un utente NoiPA, in base all'appartenenza ad alcune categorie scelte per il filtraggio in fase di pubblicazione (per tipologia di rapporto di lavoro, il tipo di ruoli abilitati, o altri parametri...) può visualizzare i corsi proposti su un calendario e su elenco, cercare tra i corsi per tema, titolo, data e altro, scegliere un corso ed iscriversi.

L'utente può modificare o cancellare l'iscrizione ai corsi.

NoiPA invia notifiche (configurabili) a chi si iscrive e a chi gestisce il corso. Chi gestisce il corso può inviare comunicazioni tramite messaggi/notifiche su NoiPA agli iscritti al corso e può condividere il materiale formativo rendendolo disponibile sul portale.

Chi ha creato un corso deve poterlo modificare o annullare. Qualsiasi azione su un evento già creato genera una notifica verso tutti gli iscritti.

NoiPA deve permettere il caricamento di lezioni video (e-learning). Queste lezioni devono poter essere ricercate e fruite dall'utente NoiPA. Deve essere possibile pubblicare lezioni per alcuni ruoli o alcune categorie di utenti. Le lezioni devono essere soggette a rating da parte degli utenti.

NoiPA deve permettere di ospitare corsi in modalità webinar : conferenze dal vivo con possibilità di live chat e sezione domande/risposte. I webinar devono poter essere ricercati e consultati anche in differita.

Deve essere possibile pubblicare questionari e raccogliere le risposte, per la formazione di classi omogenee.

4.2 FRUIZIONE DEI CONTENUTI FORMATIVI

L'utente deve poter fruire dei contenuti formativi messi a disposizione da NoiPA, sia dall'area pubblica che dall'area privata del portale, coerentemente con i ruoli associati.

I contenuti formativi devono essere proposti in un'area ben visibile della home page per permettere all'utente di individuare le novità.

I corsi saranno disponibili su una apposita area dove saranno elencati o individuabili da lista per tematica. L'utente potrà consultare soltanto i corsi a lui destinati, per profilazione o categoria di persona.

L'utente deve potersi iscrivere, deve poter cancellare l'iscrizione, consultare eventuale materiale formativo associato al corso.

I corsi conclusi devono essere consultabili anche dopo la chiusura.

- **Influenzatori**

4.3 ACCESSO AD AMBIENTE DI SIMULAZIONE/FORMAZIONE

NoiPA deve permettere agli operatori l'accesso ad un ambiente di simulazione per scopi di formazione/training. L'ambiente deve essere a disposizione del docente e dei discenti durante i corsi, e deve essere possibile fornire accessi (con credenziali temporanee o con autorizzazioni temporanee legate alla propria utenza NoiPA) allo stesso ambiente anche per training al di fuori dei corsi.

5. KNOWLEDGE MANAGEMENT

Attraverso questa epica vengono descritti i requisiti sugli strumenti di gestione dei contenuti informativi.

5.1 GESTIONE DEI CONTENUTI INFORMATIVI

NoiPA deve permettere la gestione (creazione, modifica e organizzazione) dei contenuti informativi. L'insieme dei contenuti informativi costituisce la Knowledge Base di NoiPA.

I contenuti informativi possono essere le pagine web stesse o elementi/oggetti/documenti pubblicati all'interno delle pagine. I contenuti nei vari formati (incluse le pagine web, i documenti testuali, i video e i documenti multimediali in genere, altri formati quali xml/csv o altro) devono poter essere gestiti.

La gestione dei contenuti informativi deve avvenire tramite l'interfaccia online di NoiPA agli utenti che dispongono dei ruoli necessari (di seguito chiamati "Gestori dei contenuti").

Il Gestore dei contenuti, tramite l'interfaccia online di NoiPA deve poter:

- aggiungere un nuovo contenuto (e laddove il tipo di formato lo permetta, crearlo contestualmente, ad esempio nel caso delle pagine web informative);
- modificare un contenuto esistente;
- caricare una nuova versione di un contenuto esistente (NoiPA dovrà curare il versioning);
- organizzare i contenuti mediante un sistema di tag e directory;
- decidere in merito alla pubblicazione o all'occultamento di un contenuto;
- decidere in quale area/pagina del portale pubblicare un contenuto;
- decidere a quale canale destinare i contenuti (esempio solo alla versione app/mobile);
- decidere per quali categorie di utenti rendere accessibile il contenuto, sulla base di alcuni parametri di filtraggio rilevanti, quali ad esempio e a titolo non esaustivo: Amministrazione di appartenenza, Comparto di riferimento, Ruolo/Tipi di ruolo, CF o insieme di CF,... deve essere quindi possibile definire un cono di visibilità per il contenuto pubblicato che consenta la visualizzazione solo ad un sottoinsieme di utenti; deve anche essere possibile associare un contenuto ad un servizio (o ad un componente di business) per cui solo i ruoli abilitati all'accesso al componente di business potranno visionare il contenuto.

5.2 ACCESSO AI CONTENUTI INFORMATIVI

NoiPA deve garantire agli utenti l'accesso ai contenuti informativi coerentemente al cono di visibilità impostato per ciascun contenuto e ai ruoli di ciascun utente.

Deve essere disponibile uno strumento di ricerca che permetta la ricerca dei contenuti coerentemente ai propri cono di visibilità e ruoli. Saranno visualizzati solo i risultati accessibili dall'utente che effettua la ricerca.

I Gestori dei contenuti dovranno poter ricercare ed accedere sia ai contenuti pubblicati che a quelli non pubblicati.

Report

Gli altri utenti potranno accedere esclusivamente ai contenuti pubblicati, sia in area pubblica sia in area privata, coerentemente alla propria profilazione.

Anche le richieste di assistenza devono poter essere ricercate dagli utenti, coerentemente alla propria profilazione e con quanto definito nell'epica Assistenza.

Per le ricerche su documenti pubblicati, il motore di ricerca dei contenuti informativi deve permettere anche ricerche e domande libere interpretando il significato della domanda (motore semantico) e fornendo i contenuti stessi o l'estratto rilevante per la risposta o inferire la risposta stessa dalla Knowledge Base di NoiPA.

5.3 WORKFLOW AUTORIZZATIVO PER GESTIONE CONTENUTI

NoiPA deve permettere di configurare ed applicare workflow autorizzativi per la creazione, modifica, pubblicazione/occultamento e conseguente approvazione dei contenuti informativi.

Deve essere possibile impostare workflow autorizzativi differenti per tipologie di contenuto, area di pubblicazione, categorie di utenti (comparti, amministrazioni,...) destinatari delle pubblicazioni.

I workflow autorizzativi dovranno poter prevedere anche uno step di firma digitale dei contenuti.

5.4 SPAZI COLLABORATIVI

NoiPA deve fornire spazi (es. un'area wiki) nei quali gli utenti possano creare informazioni e contenuti in maniera collaborativa.

Deve essere quindi possibile per gli utenti contribuire ai contenuti collaborativi che saranno resi visibili agli altri utenti.

La collaborazione deve permettere una moderazione e un controllo, analogamente a quanto avviene sugli spazi collaborativi web.

Tali contenuti potranno essere pubblici (accesso senza autenticazione per tutti i visitatori) o privati (soggetti ad autenticazione e profilazione basata sui coni di visibilità).

5.5 RATING DEI CONTENUTI INFORMATIVI

Il sistema deve proporre all'utente la possibilità di valutare gli elementi e i contenuti del portale web: le pagine, i documenti...

In caso di contenuti statici, l'utente può visualizzare il punteggio degli elementi e il numero di voti ricevuti.

Dal punto di vista centralizzato, l'operatore centrale per la Gestione della Comunicazione deve poter consultare in maniera aggregata (B.I.) le statistiche inerenti il rating degli elementi del portale.

I dati devono essere sub-aggregati per categorie, tempo, e altre dimensioni tipiche per la reportistica.

Correlata a 2.4 Rating delle risposte di assistenza.

5.6 ANALYTICS

NoiPA deve fornire ai Gestori dei contenuti la possibilità di accedere a reportistica quantitativa su informazioni rilevanti all'analisi quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: numero di visualizzazioni/download (in assoluto e per utenti unici) per singolo contenuto (incluso numero di visite alla pagina), ranking delle pagine visitate, ranking dei contenuti informativi visualizzati/scaricati, informazioni sui rating di ciascun contenuto e ranking dei contenuti in ordine di gradimento, tipologie di utenti che accedono a quali contenuti, numero di contenuti per autore/approvatore,...

Correlata a *3.4 Analytics*