



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

## **Предлог решења**

**Техничка подршка**

Ментор:

Саша Стаменовић

Студент:

Давид Зувић 033/2022

## Садржај:

Увод .....	1
База знања .....	1
Тикет за помоћ.....	1
Тим техничке подршке .....	2
Пријављивање .....	2
Предлог решења .....	3
Почетна страна .....	4
База знања .....	5
Пријављивање .....	8
Креирање тикета .....	10
Евидениција тикета .....	13
Пријављивање члана подршке .....	14
Листа тикета на чекању.....	15
Преузети тикети.....	16
CHAT .....	17
Administrator .....	19
МОВ Дијаграм.....	21

## Увод

Ова апликација је дизајнирана да обезбеди ефикасну и квалитетну техничку подршку фирме **Epic Entertainment** за кориснике њихових игара.

Апликација има за циљ да обезбеди корисницима видео игара да самостало, брзо и лако пронађу одговоре на сва своја питања, слање тикета за помоћ и увид и евидентност свих својих тикета. Са друге стране апликација омогућава тиму за техничку подршку детаљну евиденцију тикета, и једноставно пружање одговора корисницима.

## База знања

База знања представља је место где се налазе сва често постављена питања , и чести проблеми на које су корисници наилазили током коришћења видео игара. Иза базе знања налази се база података орагинизована по типовима/категоријама потецијалних проблема и питања. На основу досадашњих анализа категорије су подаљене на:

- Проблеми/питања у вези корисничког налога
- Проблеми/питања у вези куповине и плаћања
- Проблеми/питања у вези техничке помоћи (грешке техничке природе)
- Проблеми/питања у вези самом игрању игре (како играти игру)

Сваки тип задржи велик спектар проблема/питања и детаљно обајешњење кошћењем текста, слика, видеа ...

## Тикет за помоћ

Тикет са помоћ је фуционалност овог софтвера која омогућава комуникацију корисника видео игара са тимом за подршку. Тикет је осмишљен тако да након што корсник попуни и пошаље, тикет су чува у позебној бази података намењеној за евидентирање. Члановим подршке је омгућен увед и табрлу тиката након чега могу да преузму тикет и покушају да пронађу адекватно решење. Комуникација између корисика и подшке се на завршава све док корисник не буде задовољан решењем, што значи да након сто подршка одговори кориснику, корсник може да настави коверзацију.

Тикет се попуњава врло једноставно. Потребно је да се одабере тип захтева а затим да се напише предмет захтева (кратки текст) а након тога и детаљан опис захтева. Оно што није обавезно, али значајно олакшава посао проналзка решења, јесте могућност додавања прилога (слика,видео...) вазаног за детаље проблема.

Неке од карактеристика тикета су ИД тикета , време последње актвности и и сам статус тикета.

ИД тикета је осмишњен тако да значајно олакшава рад са валиком количином тикета

ИД се састоји од 14 цифара креираних на следећи начин:

- Паве 2 цифре представљају ид игре за коју је поднешен тикет.
- Друге 2 цифре престављају ид типа преоблема/питања.
- У наставку се налази датум креирања тикета.
- Последње 4 цифре представљају насумичан број.

Пример: #01021103220232

Време последње активности предствња време послењег одговора на тикет било то од стране корисника или подршке.

Статус тикета може бити:

- **Open** (када корисник чека одговор подршке)
- **Awaiting your reply** (када подршка чека одговор кориника)
- **Solved** (решен/затворен)

## Тим техничке подршке

Да би знатно убзали долазак до решења, као и сама питања и одговори, чланови тима подршке су подељени на типове. Овај начин рада омућава специјализацију и усавршавање члана сани за одеђену врсту проблема. Ово могућава корисницима да добију потпуна решења у најкраћем року. Приликом коршћења апликације од стране запосланег у техничкој поршци, омућеен му је увид само у тикете за које је запослен специјализован.

## Пријављивање

Пријављивање се врши уносом корисничког имена и лозинке након чега се унети подаци ковертују у **hash** вредност (**Hashing**) а затим се као такве пореде се хешираним вредностима у бази података. Систем поседује могућност да препозна да ли се ради о кориснику видео игара или о члану технечке подршке. Уколико је реч о члану технечке подршке, члану ће бити омгућене одређене опције као што је увид у табелу тикета на чекању и одговарање на исте.

**Hashing** је процес конверзије података у јединствену вриједност која се зове **hash** вриједност. Главна карактеристика овог алгоритма јесте да се ковертоване вресности не могу дешифровати.

## Предлог решења

На врху сваке страница налази се главни мени (*Слика 1.*) на којој са налази:

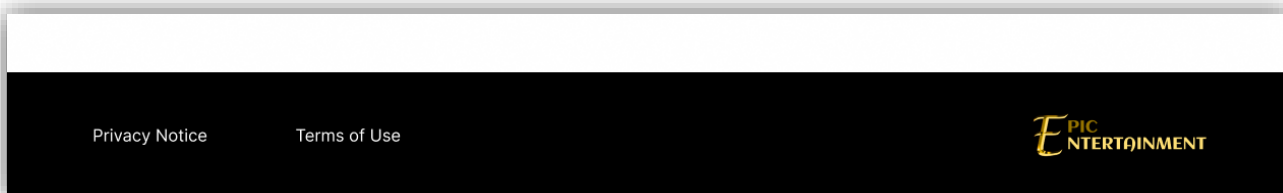
- лого фирме **Epic Entertainment**,
- дугме **SUPPORT**: Кликом на дугме враћате се на почетну страну.
- дугме **Submit a ticket** (Поднеси тикет): Уколико је корисник пријављен отвориће се форма за попуњавање тикета, у супротном пребациће вас на форму за пријављивање.
- дугме **SIGN IN** (Пријавите се): Кликом на дугме отвара се форма за пријављивање.



*Слика 1.)* главни мени

На дну странице (*Слика 2.*) налази се:

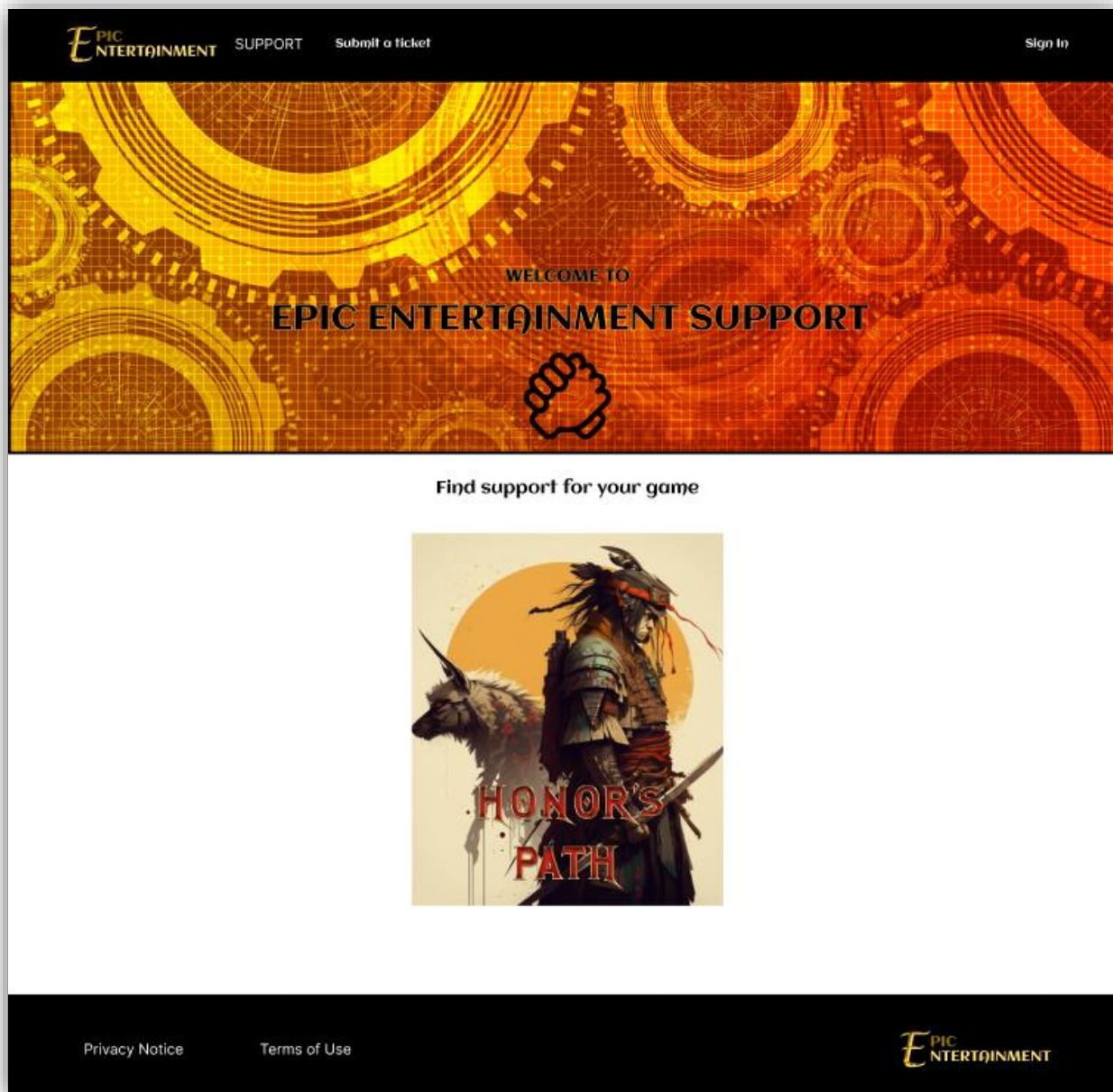
- Линк ка изјави о приватности (**Privacy Notice**): Кликом на линк отвара се страна за изјаву о приватности.
- Линк ка условима коршћења (**Terms of Use**): Кликом на линк отвара се страна за услове коршћења.



*Слика 2.)* дно стране

## Почетна страна

На почетној страни налази се листа доступних игара (Слика 3.). Уколико корисник жели да сам пронађе одговор на питање потребано је одабере одговарајућу игру.



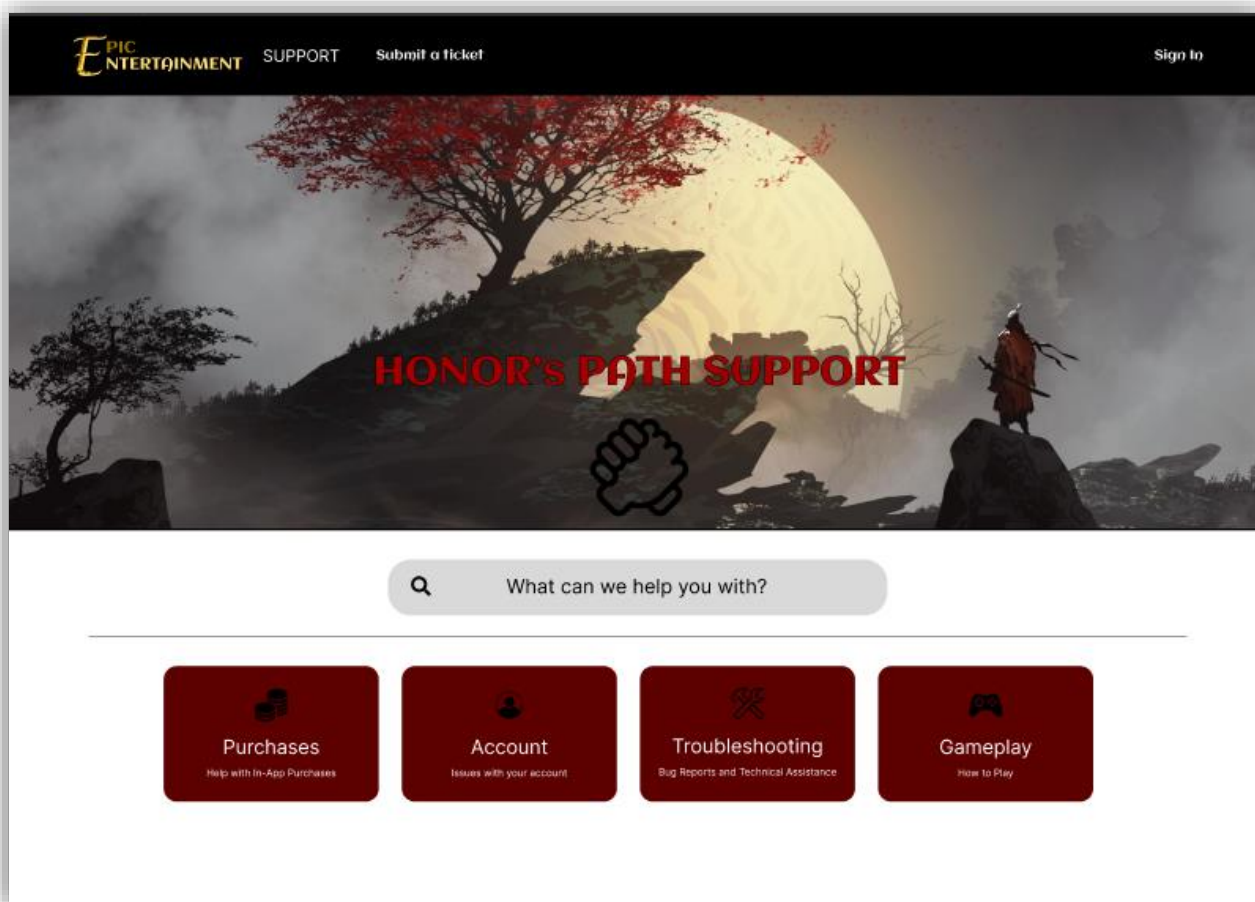
Слика 3.) почетна страна

## База знања

Када је корисник одабрао жељену игру отвориће се страна на којој се налазе поље за претраживање и поља за одабир типа проблема/питања (Слика 4.).

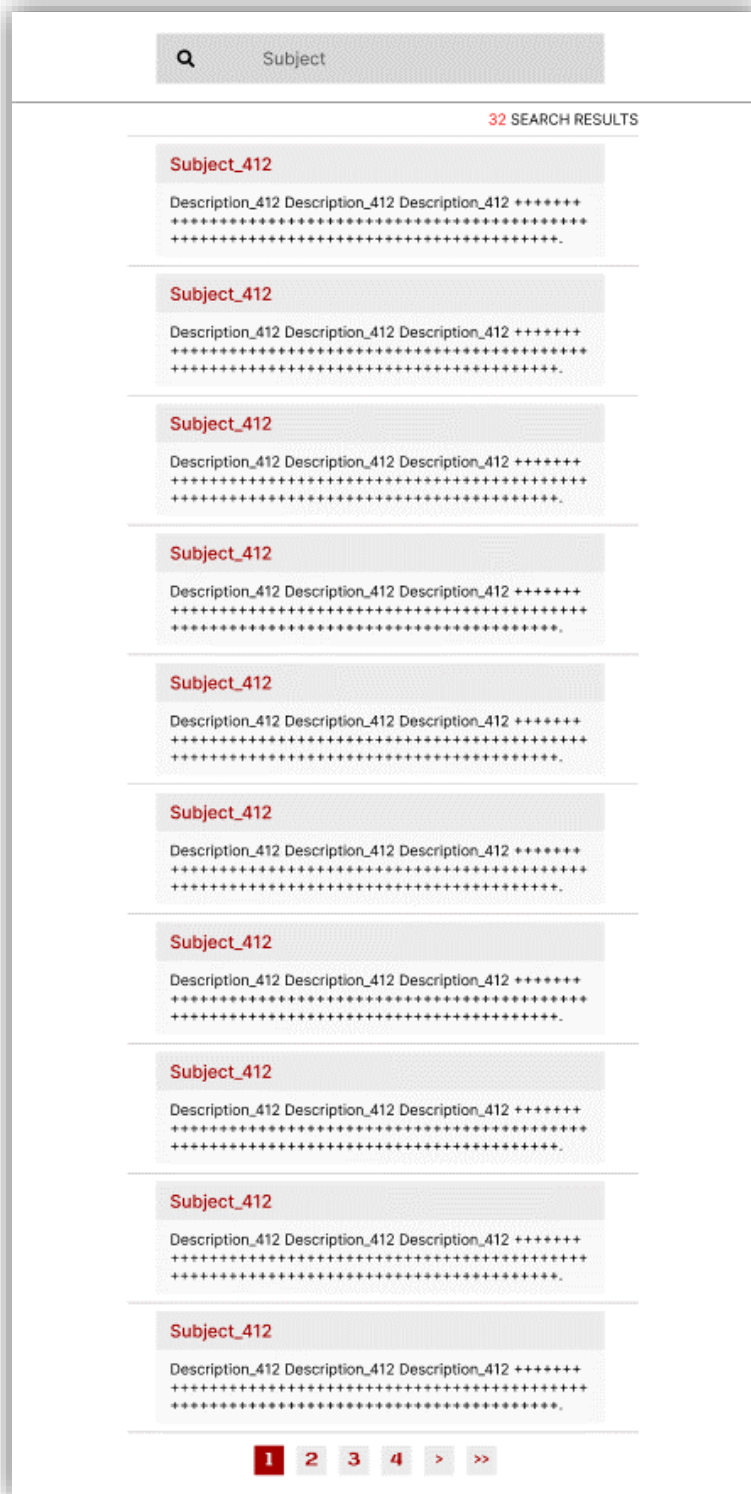
Типови односно категорије могу бити :

- **Purchases** (Помоћ са коповином)
- **Account** (Проблеми са налогом)
- **Troubleshooting** (Извештај о грешкама и техничка помоћ)
- **Gameplay** (Како играти)



Слика 4.) База знања

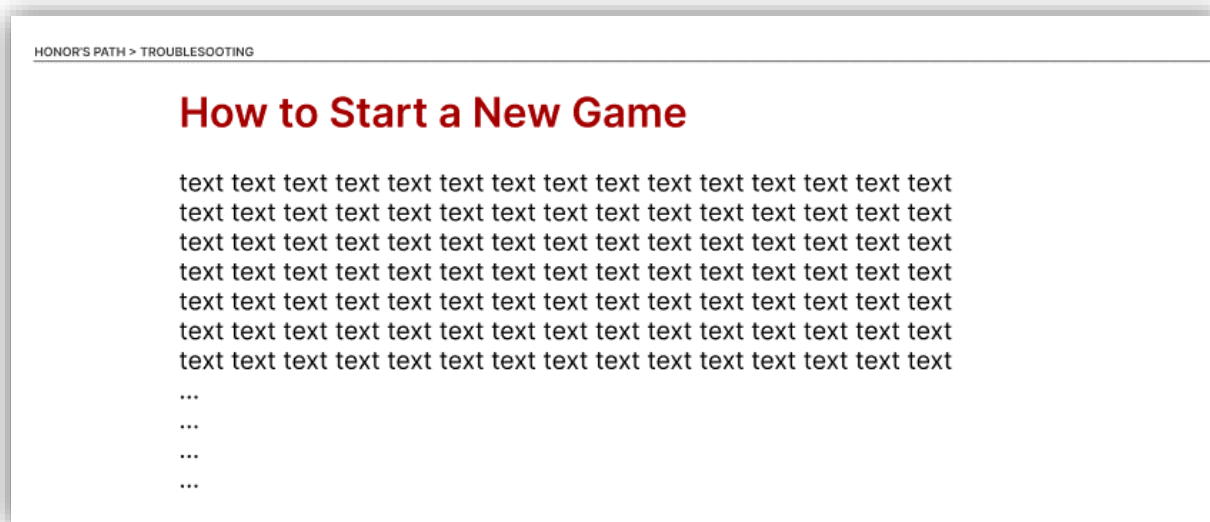
Кликом на поље за претраживање корисник може унесе текст, а затим кликом на **Enter** унети текст се претражује у бази података а затим кориснику се приказују сви резултати претраживања (Слика 5.). Резултати су приказани тако што је Предмет (кратак опис проблема или питања) приказан црвеном бојом, а детаљнији опис одмах испод Предмета.



Слика 5.) Претраживање

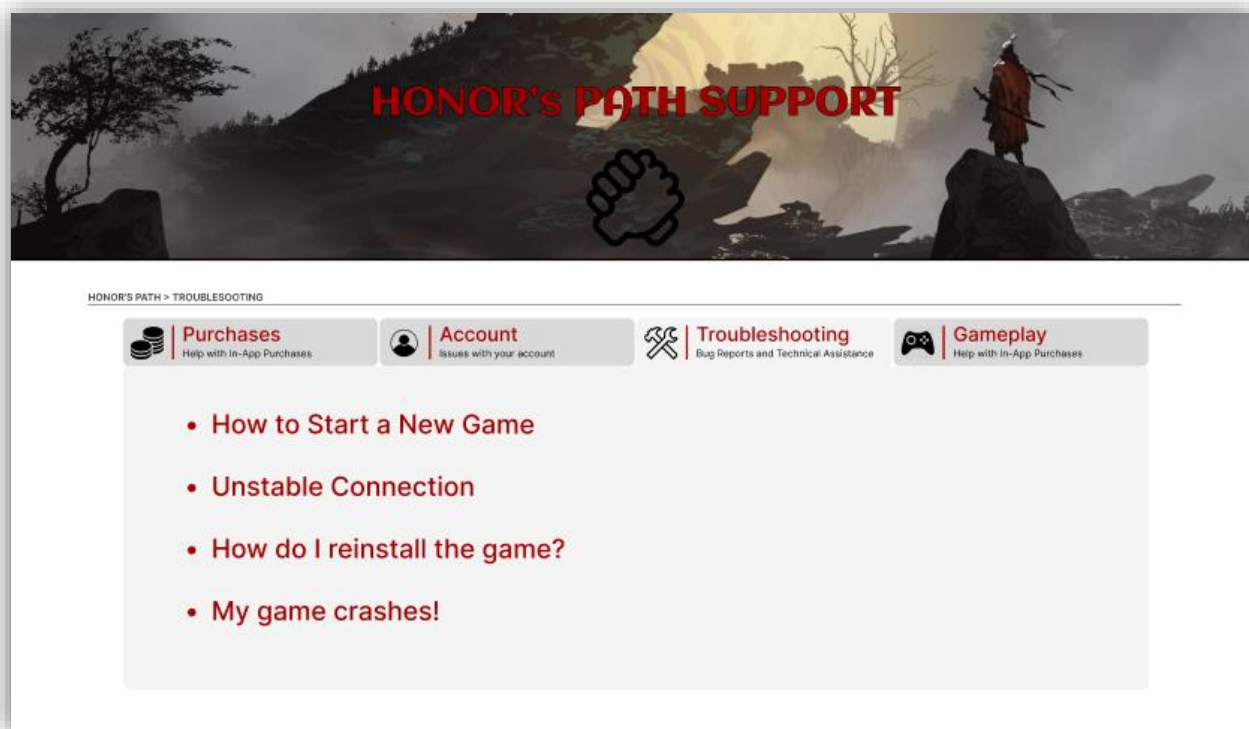


Кликом на жељени проблем отвара се детаљан текст са одговорима и инструкцијама (Слика 6.).



Слика 6.) Одговори и инструкције

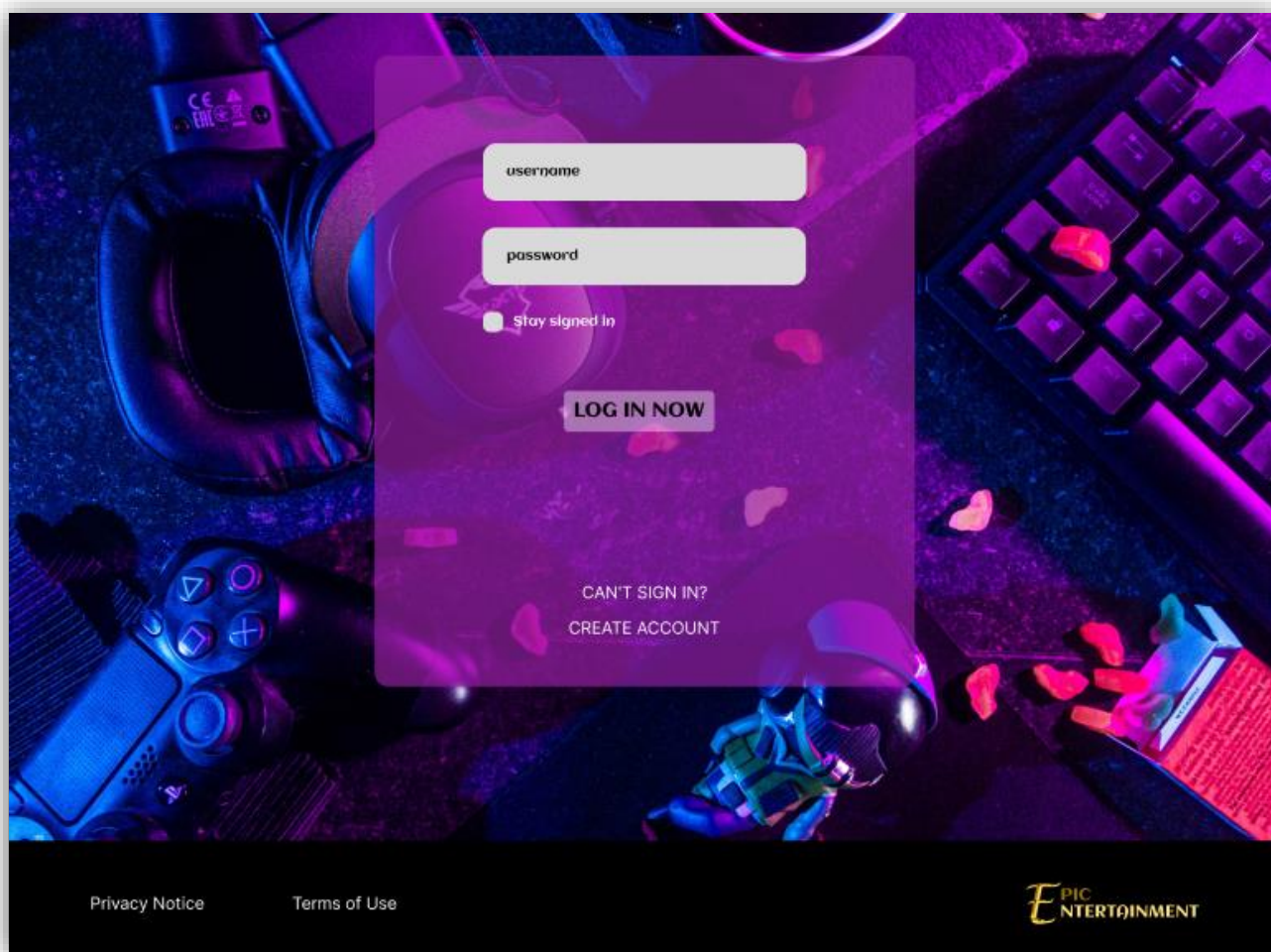
Уколико је корисник одлучио да одговор на питање потражи сам без коришћења опције за претраживање, ствар је још једноставнија. Потребно је одабере тип проблема, након чега ће се отворити листа свих питања и проблема тог типа (Слика 7.).



Слика 7.) Претраживање по типу

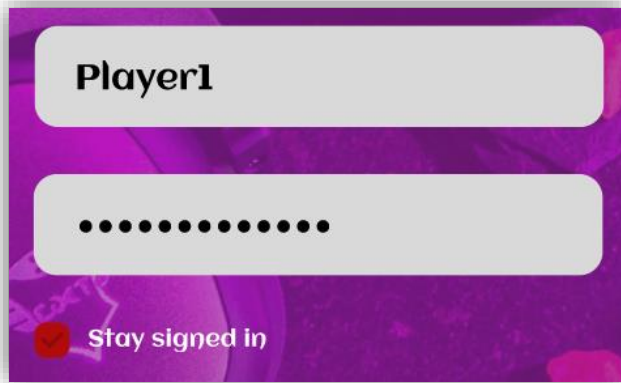
## Пријављивање

Уколико корисник жели да омогући опцију креирања тикета потребно је да се пријави на свој кориснички налог који је креирао приликом коришћења игара. Кликом на дугме **SIGN IN** (Пријавите се) отвориће се страница која садржи форму за пријављивање (Слика 8.). Форма задржи поља за унос текста где је потребно да корисник унесе своје корисничко име и лозинку. У пољу где се уноси лозинка сви карактери су приказани тачкама у циљу заштите од непожељних посматрача (Слика 8.). Након уноса потребних података, кликом на дугме **LOG IN NOW** корисник серверу шаље захтев за пријављивање, након чега ће сервер проверити исправност података и у случају да се подаци подударају корисник ће се успешно пријавити на налог, у супротном биће обавештен о неисправности унетих података.



Слика 8.) Форма за пријављивање

Кликом на заобљени квадрат (**CheckBox**), квадрат ће променити боју и у њему ће се појавити симбол потврде “✓” (Слика 8.), што ће омогућити кориснику да остане пријављен и након затварања Веб апликације.

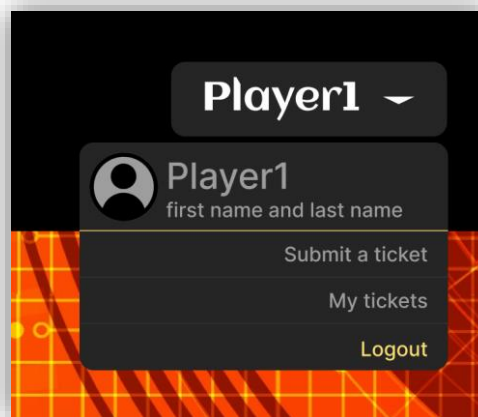


Слика 9.) Попуњена пријава

Након успешне пријаве у главном менију појавиће се ново фугме **My tickets**, а уместо **Sign In** писаће корисничко име (Слика 10.).



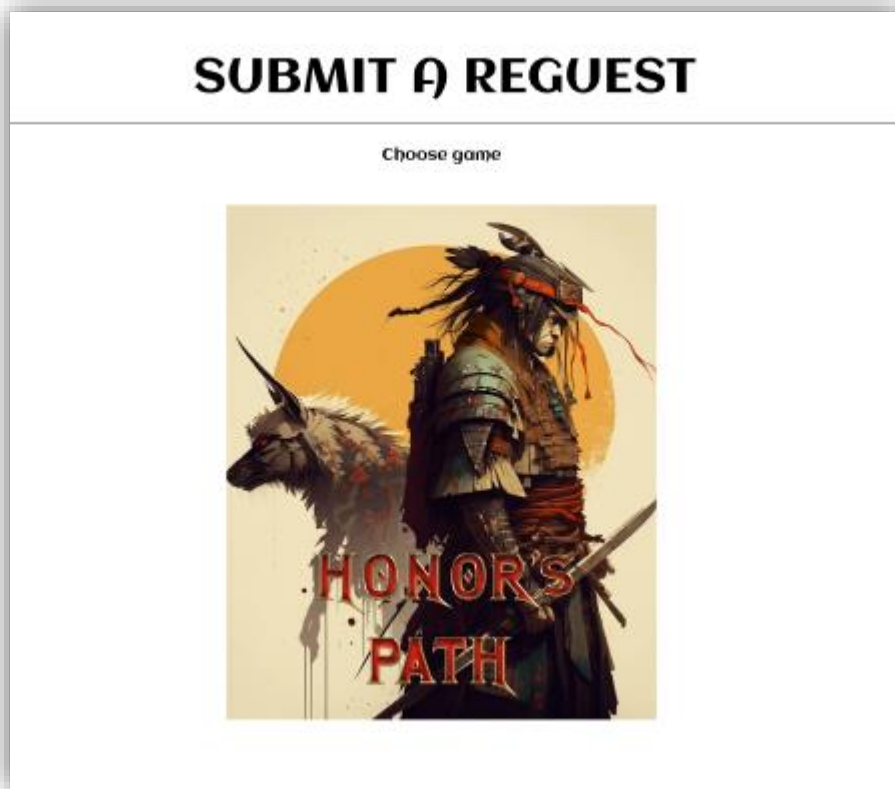
Слика 10.) Главни мени



Слика 11.) Падајући мени

## Креирање тикета

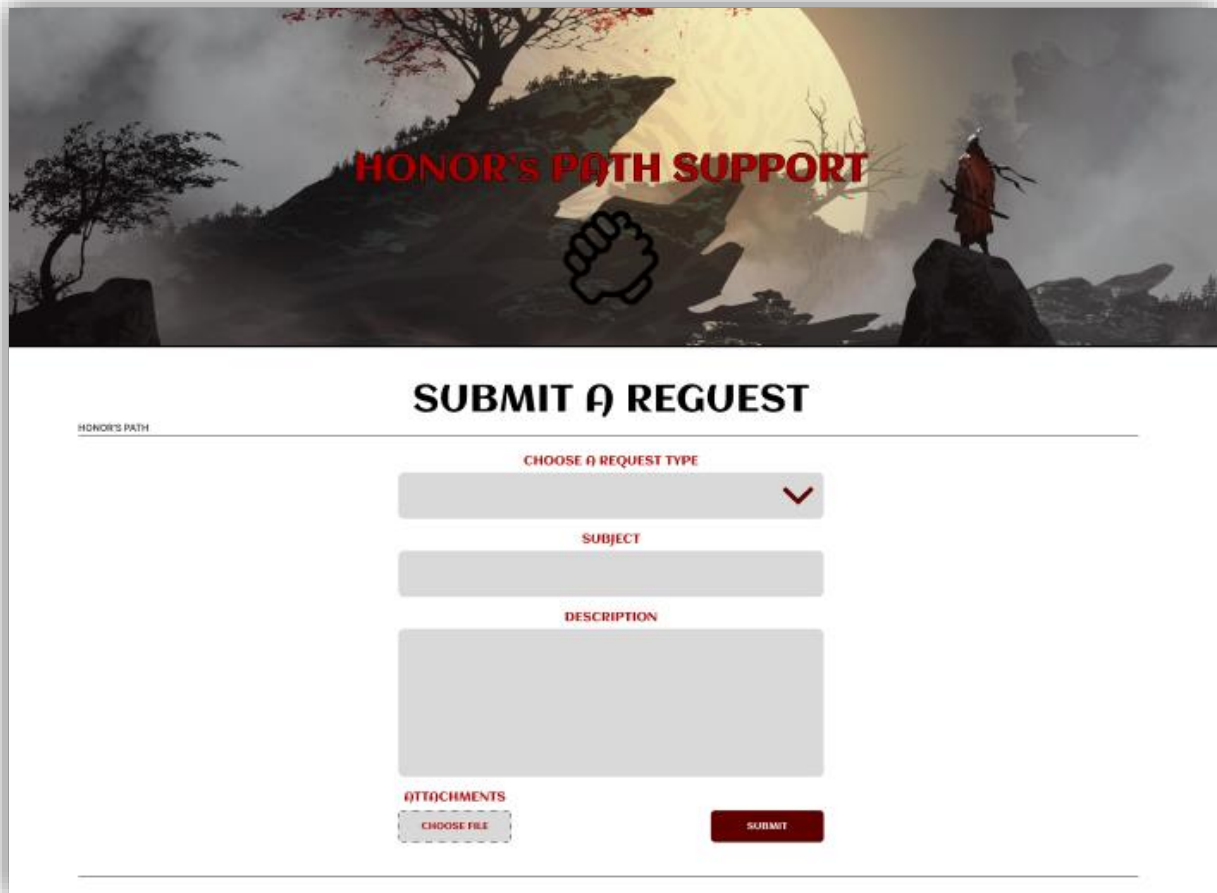
Кликом на дугме **Submit a ticket** (Поднеси тикет) отвориће се прозор за одабир игре (Слика12), а затим и сама форма за попуњавање тикета (Слика13).



Слика 12.) Одабир игре

Форма се састоји од (Слика 13.):

- Поља за одабир типа/категорије. Кликом на поље активира се падаћи мени у коме се налазе типови (**Purchases, Account, Troubleshooting, Gameplay и Other**)
- Поље за унос предмета (Кратак опис проблема/питања).
- Поље за детаљан опис проблема/питања.
- Поље за додавање фајла (слика, видео...)



**HONOR'S PATH SUPPORT**

**SUBMIT A REQUEST**

HONOR'S PATH

**CHOOSE A REQUEST TYPE**

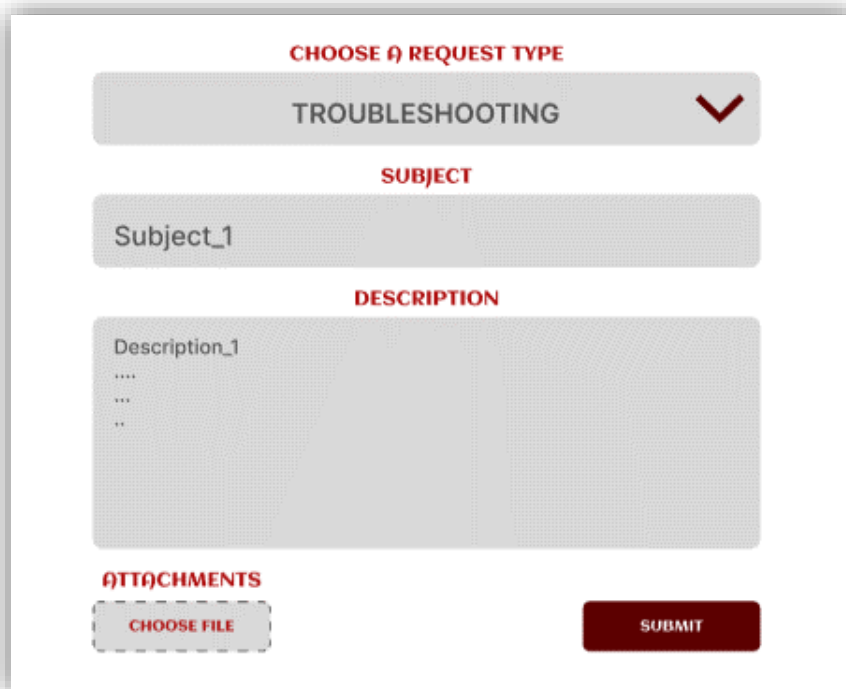
**SUBJECT**

**DESCRIPTION**

**ATTACHMENTS**

**SUBMIT**

Слика 13.) Попуњавање тикета



**CHOOSE A REQUEST TYPE**

**TROUBLESHOOTING**

**SUBJECT**

Subject\_1

**DESCRIPTION**

Description\_1  
.....  
...  
..

**ATTACHMENTS**

**CHOOSE FILE**

**SUBMIT**

Слика 14.) Попуњена форма



Након успешног креирања тикета отвориће се форма на којој се налазе информације о креираном тикету (ИД тикета, датум и време креирања, послења актиност и статус тикета).

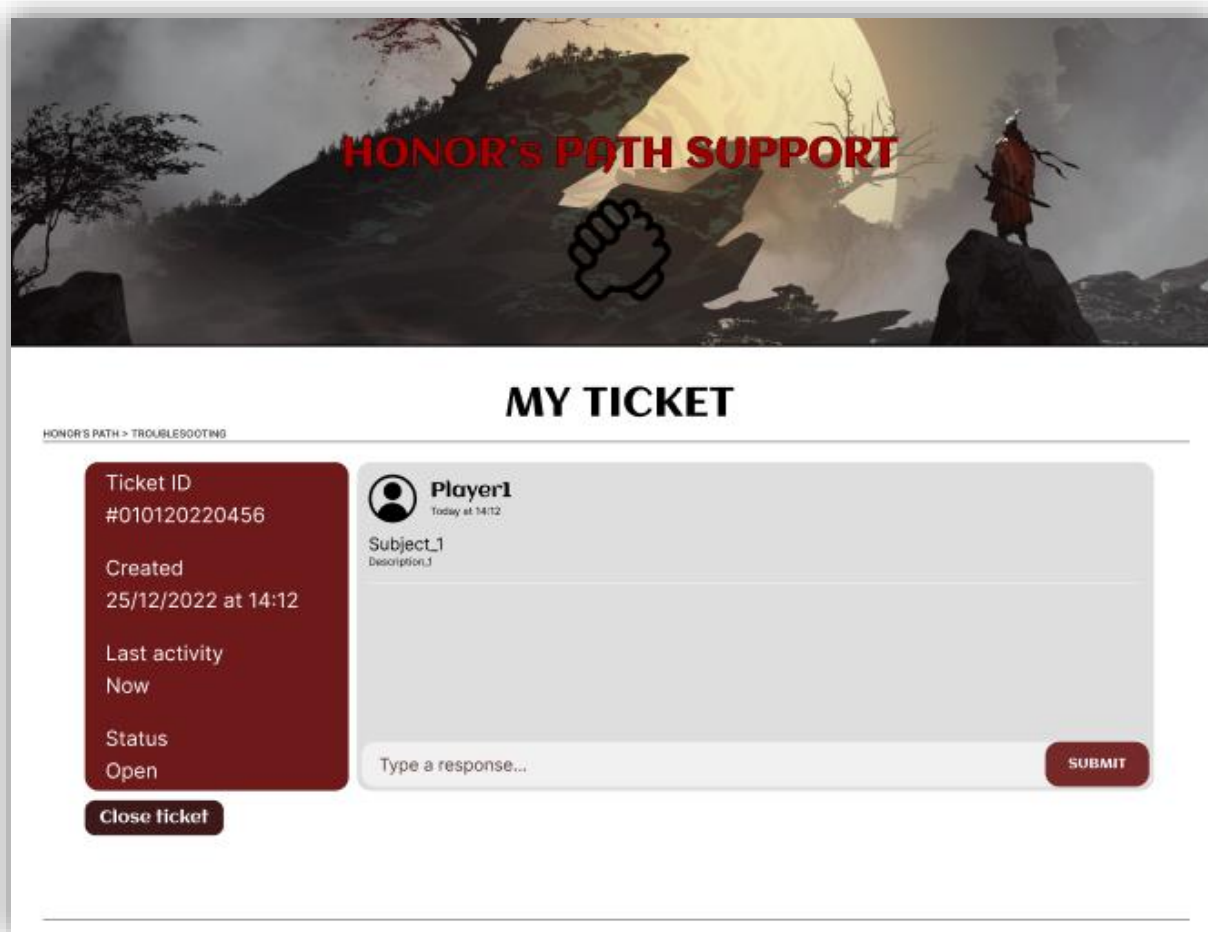
Осим основних информација о тикету, отвара се комуникацијски канал (Слика 14.) помоћу кога ће корисник и техничка подршка размењивате сва потреба питања и одговоре.

Статус тикета може бити:

- **Open** (када корисник чека одговор подршке)
- **Awaiting your reply** (када подршка чека одговор корисника)
- **Solved** (решен/zatvoren)

ИД тикета се креира на следећи начин:

- Паве 2 цифре представљају ид игре за коју је поднешен тикет.
- Друге 2 цифре престављају ид типа преоблема/питања.
- У наставку се налази датум креирања тикета.
- Последње 4 цифре представљају насумичан број.



Слика 15.) Ticket

## Евидениција тикета

Кликом на **My tickets** отвара се табела са историјом свих креираних тикета од стране тог корисника. Кликом на поље десно отвара се падајући мени у коме корисник може изабере ког статуса ће бити приказани тикети.

Са леве стране налази се поље које омогућава претрагу тикета по унешеном тексту.

Кликом на **Subject** тикета приказаће се информације о тикету као са *слике 15*.

</

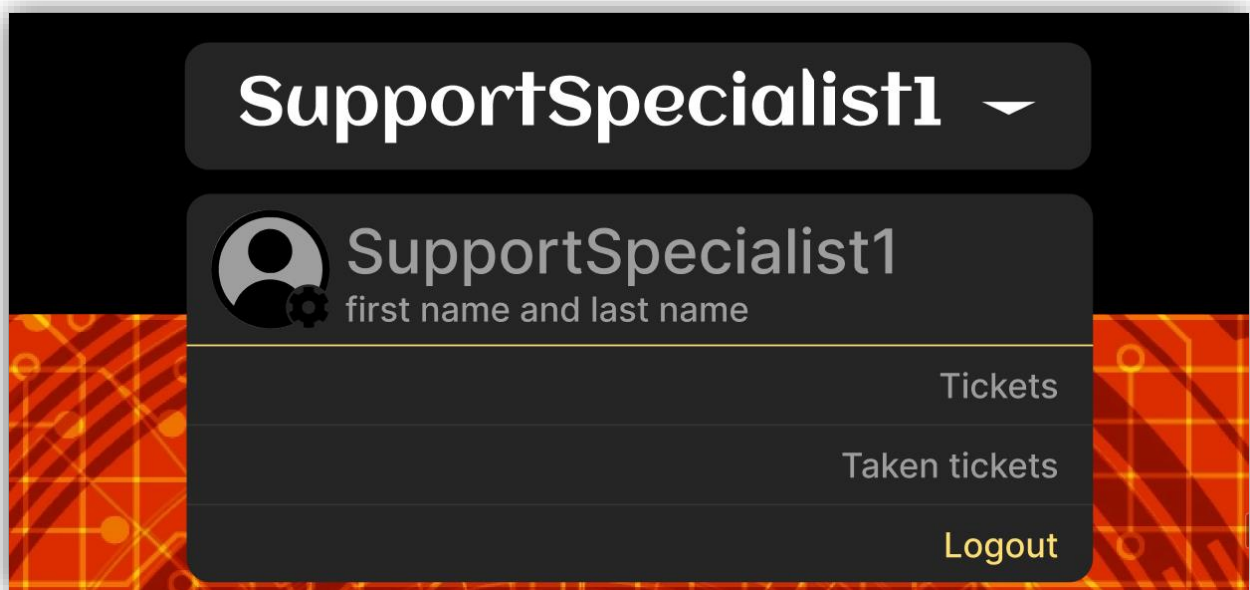
Слика 16.) Историја тикета

## Пријављивање члана подршке

Пријављивање запосленог на веб апликацији одвија се исто као и за кориснике видео игара.

Потребно је унесе своје корисничко име и лозинку након чега ће систем препознати да се ради о члану техничке подршке и обавестити га о успешности пријављивања.

За разлику од обичних корисника, запослени имају додатне могућности. У падајућем менију у горњем десном углу налазе се опције **Tickets** и **Taken tickets** (Слика 17.).



Слика 17.) Падајући мени



## Листа тикета на чекању

Кликом на **Tickets** приказаће се листа тикета на чекању (Слика 18.). Запосленом је омогућен увид у тикете који се налазе у табели. С обзиром да је сваки члан техничке подршке оговоран за само један тип тикета, у табели се налазе тикета само тог типа.

Кликом на ид тикета отвара се детаљнији преглед тикета као са слике 15. Уколико члан жели да преузме тикет и да покуша да реши пробелем или да одговри на питање корисника то може урадити кликом на дугме **Take**. Након успешног преузимања тикета дугме **Take** ће постати сиво а тикет ће се додати у листу преузетих тикета.



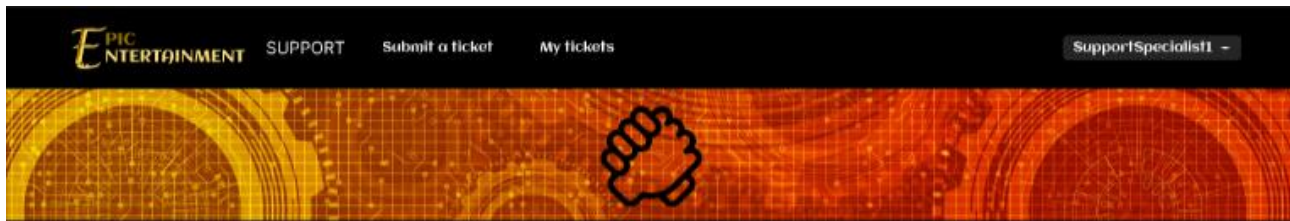
## TICKETS

HONOR'S PATH > TROUBLESHOOTING

Ticket ID	Created by	Subject	
#10110101010123	Player1	Subject_1	Take
#10110101010234	Player2	Subject_2	Take
#10110101010456	Player3	Subject_3	Take
#10110101015334	Player4	Subject_4	Take
#10110101014321	Player5	Subject_5	Take
#10110101013214	Player6	Subject_6	Take
#10110101010534	Player7	Subject_7	Take
#10110101010543	Player8	Subject_8	Take
#10110101011324	Player9	Subject_9	Take
#10110101010356	Player10	Subject_10	Take
#10110101010034	Player11	Subject_11	Take
#10110101012312	Player12	Subject_12	Take

Слика 18.) Листа чекања

## Преузети тикети



## TAKEN TICKETS

HONOR'S PATH > TROUBLESHOOTING

<div><div><div><div>Q</div><div>Search</div></div></div><div><div>Honor's path</div><div>Latest</div><div>Awaiting your reply</div></div></div>				
Subejct	Ticket ID	Created	Last activity	Status
Subject_1	#012512220456	25/12/22 at 14:12	2 minutes ago	Awaiting your reply
Subject_2	#030212220318	13/12/22 at 08:22	5 days ago	Awaiting your reply
Subject_3	#020612220488	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Awaiting your reply
Subject_4	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Awaiting your reply
Subject_5	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Awaiting your reply
Subject_6	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Awaiting your reply
Subject_7	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Awaiting your reply

## CHAT

## PLAYER1 TICKET

HONOR'S PATH &gt; TROUBLESHOOTING

**Ticket ID**  
#010120220456

**Created**  
25/12/2022 at 14:12

**Last activity**  
Now

**Status**  
Open

Close ticket

 **Player1**  
Today at 14:12

Subject\_1  
Description\_1

Type a response...

SUBMIT

Слика 20.) Izgled forme za komunikaciju

HONOR'S PATH &gt; TROUBLESHOOTING


**Ticket ID**  
#010120220456

**Created**  
25/12/2022 at 14:12

**Last activity**  
Now

**Status**  
Open

Close ticket

 **Player1**  
Today at 14:12

Subject\_1  
Description\_1

Dear player...

**B I U** 😊 📎 SUBMIT

Слика 21.) Izgled forme za komunikaciju

**Ticket ID**  
#010120220456

**Created**  
25/12/2022 at 14:12

**Last activity**  
Now

**Status**  
Open

Close ticket



**Player1**

Today at 14:12

Subject\_1  
Description\_1



**SupportSpecialist1**

Today at 15:12

Dear payer1

You can solve your problem like this ...

...  
...  
...

For more support on this issue, please contact me

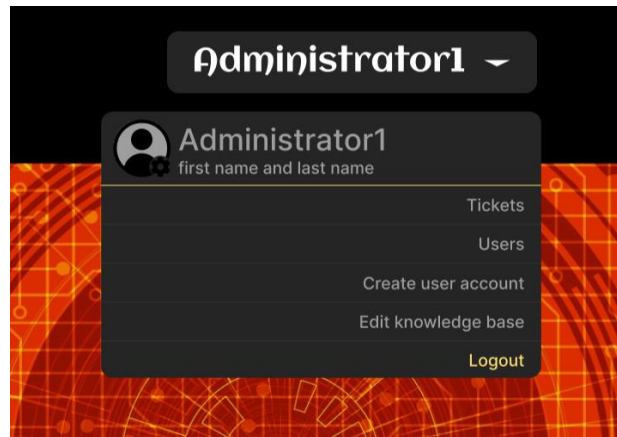
Epic Entertainment Support Specialist

Type a response...

SUBMIT

Слика 22.) Izgled forme za komunikaciju

## Administrator



Слика 23.) Преглед тикета са стране администратора

A screenshot of the 'Epic Entertainment SUPPORT' page. The header includes the logo, 'SUPPORT', 'Submit a ticket', 'My tickets', and a user dropdown for 'Administrator1'. The main content area is titled 'TICKETS' and shows a list of tickets under the 'HONOR'S PATH > TROUBLESHOOTING' category. The list has columns for Subject, Ticket ID, Created, Last activity, and Status. The first ticket is 'Subject\_1' with ID '#012512220456', created on '25/12/22 at 14:12', with activity '2 minutes ago' and status 'Awaiting reply'. The other five tickets are 'Subject\_2' and four instances of 'Subject\_3', all with ID '#010212220318' or '#010612220488' or '#012512220456', created on '13/12/22 at 08:22' or '05/12/22 at 17:56', with activity '5 days ago' or '12 days ago' and status 'Open'.

**TICKETS**

HONOR'S PATH > TROUBLESHOOTING

Search

Honor's path Troubleshooting Latest Any

Subject	Ticket ID	Created	Last activity	Status
Subject_1	#012512220456	25/12/22 at 14:12	2 minutes ago	Awaiting reply
Subject_2	#010212220318	13/12/22 at 08:22	5 days ago	Open
Subject_3	#010612220488	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Open
Subject_3	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Open
Subject_3	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Open
Subject_3	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Open
Subject_3	#012512220456	05/12/22 at 17:56	12 days ago	Open

Слика 24.) Преглед тикета са стране администратора



## USERS PROFILES

PLAYER

Player ▼

User	Role	Firstname	Lastname	Email	Number
User_1	Player	Firstname_1	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 1234567
User_2	Player	Firstname_2	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 1233245
User_3	Player	Firstname_1	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 1265567
User_4	Player	Firstname_1	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 1244567
User_5	Player	Firstname_1	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 2334567
User_6	Player	Firstname_1	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 3334567
User_7	Player	Firstname_1	Lastname_1	.....@gmail.com	+381 65 1234367

Слика 25.) Преглед корисничких налога са стране администратора

## USERS PROFILES

PLAYER



Player1

Firstname	Firstname1
Lastname	Lastname
Role	Player
Email	.....@gmail.com
Number	+381651234567
Account created	day/mon th/year

[View tickets](#)
[Ban](#)

Слика 26.) Преглед корисничког налога

## МОВ Дијаграм

