



Академија струковних  
студија Шумадија  
Одсек Крагујевац

## **Спецификација корисничких захтева**

**Техничка подршка**

Ментор:

Саша Стаменовић

Студент:

Давид Зувић 033/2022

## Садржај:

1.	Увод .....	1
1.1.	Циљ развоја .....	1
1.2.	Обим система .....	1
1.2.1.	База знања .....	1
1.2.2.	Тикет за помоћ.....	1
1.3.	Приказ производа .....	2
1.3.1.	Перспектива производа .....	2
1.3.2.	Функције производа .....	2
1.3.3.	Карактеристике корисника .....	2
1.3.4.	Ограничења.....	2
1.4.	Дефиниције.....	3
2.	Референце.....	3

## 1. Увод

**Epic Entertainment** је компанија која се бави развојом видео игара. Ова компанија је позната по свом иновативном приступу производњи игара и за своје високо квалитетне игре које су освојиле бројне награде и признања. **Epic Entertainment** се труди да своје игре прилагоди широком спектру играча, од оних који траже једноставну забаву до оних који траже више изазова. Компанија се такође придржава високих стандарда у погледу дизајна, графике и звука, што играчима пружа јединствено искуство.

### 1.1. Циљ развоја

Циљ овог пројекта је развити систем техничке подршке за видео игре, која се производе од стране компаније **Epic Entertainment**. Систем техничке подршке треба да пружи помоћ корисницима у случају техничких проблема или питања која се тичу игре, и да то чини на ефикасан и брз начин.

### 1.2. Обим система

Систем техничке подршке ће се састојати од два главна дела: тикета за помоћ и базе знања.

#### 1.2.1, База знања

База знања треба да омогући корисницима видео игара да самостало пронађу одговоре на сва своја питања, како и упутства и туториале за различите функције игре. База треба бити тако организована да корисници лако и брзо пронађу жељене одговоре и да буде редовно ажурирана како би корисници били обавештени о свим новонасталим проблемима и потенцијалним грешкама.

#### 1.2.2. Тикет за помоћ

Тикет за помоћ треба да омогући корисницима директну комуникацију са тимом за техничку подршку у циљу решавања њихвох проблема. С обзиром да коршћење игара захтева креирање корисничког налога, слање тикета треба да буде омогућено само корисницима којима се пријаве на систем преко налога. Слање тикета за помоћ треба да се обави преко форме, која ће подршци обезбеди детаљан увид у проблем.

### 1.3. Приказ производа

#### 1.3.1. Перспектива производа

Систем техничке подршке треба да буде доступан корисницима путем веб странице компаније **Epic Entertainment**. Корисници ће моћи да приступе тикету за помоћ и бази знања путем веб апликације.

#### 1.3.2. Функције производа

Пријављивање на кориснички налог: омогућити корисницима да се пријаве на свој налог, који су креирали приликом коришћења игре, у циљу отварања могућности за креирање и евиденцију тикета.

Тикет за помоћ: омогућити корисницима да пошаљу тикет за помоћ брзо и једноставно, користећи форму намењену за попуњавање тикета, како би тим за техничку подршку био у могућности да брзо реши њихове проблеме.

Базу знања: омогућити корисницима да пронађу одговоре на често постављана питања и да се информишу о различитим функцијама игре путем tutorиала и упутстава.

Евиденција тикета: омогућити поделу тикета по типовима проблема, како би тиму за техничку подршку олакшало да прати тикете и да уноси релевантне информације у базу података.

Анализа проблема: омогућити тиму за техничку подршку да детаљно испитује проблеме и питања наведена у тикетима и да пронађе узроке

Решавање проблема: омогућити тиму за техничку подршку да пронађе одговарајућа решења и да их спроведе.

Обавештавање играча: омогућити тиму за техничку подршку да обавести играче о решењима проблема и да им пружи потребне инструкције.

#### 1.3.3. Карактеристике корисника

Систем техничке подршке ће бити доступан за све кориснике видео игра, без обзира на њихове техничке способности или искуство са играма.

#### 1.3.4. Ограничења

Систем техничке подршке ће бити доступан само путем Веб апликације компаније **Epic Entertainment**.

Тикети за помоћ ће бити доступни само играчима који имају креиран налог путем форме наведене на Веб апликацији.

## 1.4. Дефиниције

Тикет за помоћ: захтев за помоћ од играча који се шаље путем форме Веб апликацији.

База знања: део апликације која садржи одговоре на често постављана питања, туториале и упутства, као и друге информације које могу бити корисне корисницима.

## 2. Референце

[Изјава о приватности](#)

[Услови коришћења](#)