



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
1.3.	Приказ производа	1
1.3.1.	Перспектива производа	1
1.3.2.	Карактеристике корисника	2
1.3.3.	Ограничења.....	2
2.	Референце.....	2
4.	Спецификација захтева	2
4.1.	Спољашњи интерфејси	2
4.1.1.	Кориснички интерфејс	3
4.1.2.	Софтверски интерфејс.....	3
4.1.3.	Хардверски интерфејс.....	3
4.2.	Погодност за употребу	4
4.3.	Захтеване перформансе	4
4.4.	Пројектна ограничења	4
4.5.	Системске карактеристике софтвера система	Error! Bookmark not defined.
4.6.	Допунске информације.....	Error! Bookmark not defined.

1. Увод

1.1. Циљ развоја

Циљ овог пројекта је развити систем техничке подршке за видео игру **Honor's Path**, која се производи од стране компаније **Epic Entertainment**. Систем техничке подршке треба да пружи помоћ играчима 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. Тикет за помоћ ће омогућити играчима да пошаљу захтев за помоћ путем посебне форме која се налази на сајту наше компаније. Базу знања ће бити место где ће се налазити често постављана питања и одговори на њих, као и упутства и туториали за различите функције игре.

1.3. Приказ производа

1.3.1. Перспектива производа

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

1.3.2. Функције производа

Тикет за помоћ: омогућити играчима 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 играчима да пронађу одговоре на често постављана питања и да се информишу о различитим функцијама игре путем туториала 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 играче видео игре **Honor's Path**, 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.

Базу знања ће бити могуће приступити само путем линкова 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

Правилник о техничкој подршци за видео игре компаније **Epic Entertainment**

Систем или платформа која садржи одговоре на често постављана питања, туториале и упутства, као и друге информације које могу бити корисне корисницима.

3. Спецификација захтева

3.1. Спољашњи интерфејси

Веб апликацији компаније **Epic Entertainment**: систем техничке подршке ће бити доступан преко Веб апликације компаније, где ће се налазити форма за тикет за помоћ и база знања.

3.2. Функције

Тикет за помоћ: омогућити играчима да пошаљу тикет за помоћ путем форме наведеног на Веб страници.

Евиденција тикета: омогућити тиму за техничку подршку 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

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

3.3. Погодност за употребу

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

Базу знања: омогућити играчима да лако пронађу одговоре на често постављана питања и да се информишу о различитим функцијама игре путем туториала и упутстава

3.4. Захтеване перформансе

Тикет за помоћ: омогућити тиму за техничку подршку да одговори на тикете у року од 12 часа.

Базу знања: омогућити играчима да пронађу одговоре на питања у реалном времену.

3.5. Захтеви базе података

Евиденција тикета: уносити релевантне информације о тикетима у базу података (нпр. ИД тикета, време подношења тикета, опис проблема, одговор тима за техничку подршку)

Анализа проблема: уносити резултате анализе проблема у базу података (нпр. узроци проблема, решења)

3.6. Пројектна ограничења

Систем техничке подршке ће бити доступан само за видео игру Хонор'с Патх

Систем техничке подршке неће бити доступан за играче изван територије Србије

3.7. Системске карактеристике софтвера

Тикет за помоћ: систем за тикет за помоћ треба да буде поуздан и да омогући тиму за техничку подршку да ефикасно прати и решава проблеме играча.

Базу знања: систем за базу знања треба да буде интуитиван и да омогући играчима да лако пронађу одговоре на питања.

3.8. Допунске информације

Тим за техничку подршку ће се састојати од стручних људи са искуством у развоју видео игара и техничкој подршци.

Потребно је развити систем за аутоматско обавештавање играча о решењима проблема путем емаил-а или другог канала за комуникацију.