

Support Pool

Зміст

Найменування об'єкта розробки, та область застосування.....	2
Повне найменування об'єкта	2
Мета розробки	2
Технічні вимоги	2
Категорія користувачів	2
Функціонал застосування.....	2
Інструменти реалізації	3

Найменування об'єкта розробки, та область застосування

Повне найменування об'єкта

Система організації обробки технічних запитів до команди підтримки програмного продукту.

Мета розробки

Надання застосунку для полегшення процесу передачі технічних запитів від кінцевого користувача програмного продукту до команди підтримки та їх подальшої обробки.

Впровадження можливості ефективної внутрішньої комунікації між членами команди підтримки задля досягнення оптимального процесу обміну інформацією.

Надання можливості створення звітів щодо необхідності впровадження змін у програмний продукт і їх передання команді розробників.

Технічні вимоги

Категорія користувачів

Представники команд підтримки компаній, що займаються розробкою програмного забезпечення.

Функціонал застосування

- Створення або автоматична генерація запитів до команди підтримки.
- Облік доданих, створених та виконаних запитів.
- Автоматична генерація звітів із метою їх подальшого надання команді розробників.
- Можливість паралельної обробки одного запиту кількома членами команди.

Інструменти реалізації

Дані про користувачів системи та клієнтські запити зберігатимуться у СКБД **MySQL**.

Реалізація бекенду: **Spring Boot**

Реалізація фронтенду: **HTML5 & CSS3 / LESS, JavaScript**