|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название тест-кейса | Шаги (Что происходит в этом процессе) | Ожидаемый результат |
| 1 | Создание заявки на ремонт | 1. Авторизоваться в системе как оператор службы поддержки. 2. Нажать кнопку "Добавить заявку". 3. Заполнить обязательные поля: тип устройства, модель устройства, описание проблемы, ФИО заказчика, номер телефона.   4. Сохранить заявку. | Заявка успешно добавлена в систему и присвоен уникальный идентификатор. |
| 2 | Редактирование заявки | 1. Найти нужную заявку в системе. 2. Выбрать опцию "Редактировать заявку". 3. Изменить описание проблемы и/или статус заявки.   4. Сохранить изменения. | Изменения успешно сохранены, данные заявки обновлены. |
| 3 | Исполнение заявки | 1. Исполнителю выполнить ремонт компьютерной техники, внести изменения или заменить комплектующие. 2. Проверить возможность заказа комплектующих и координации работ с другими специалистами. | Заявка успешно выполнена, ремонт завершен. |
| 4 | Создание отчетности и информировании | 1. Исполнитель предоставляет отчет о проделанной работе, затраченных ресурсах и оказанной помощи. 2. Проверяется фиксация выполненной работы и предоставление информации заказчику. | Отчет о выполненной работе предоставлен и зафиксирован. |
| 5 | Мониторинг и анализ данных | 1. Перейти в раздел "Мониторинг и анализ". 2. Проверить корректность отображения статистики работы отдела обслуживания, такой как количество выполненных заявок, среднее время выполнения заявки и статистика по типам неисправностей. | Процесс учета заявок мониторится и анализируется для оптимизации и улучшения. |

Позитивный тест кейс изображен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Позитивный тест-кейс

Негативный тест кейс изображен в таблице 1.2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название тест-кейса | Шаги (Что происходит в этом процессе) | Ожидаемый результат |
| 1 | Создание новой заявки | 1. Авторизоваться в системе как оператор службы поддержки.  2. Нажать кнопку "Добавить заявку".  3. Оставить не заполненными обязательные поля: тип устройства, модель устройства, описание проблемы, ФИО заказчика, номер телефона.  4. Сохранить заявку. | Ошибка при добавлении заявки из-за некорректно заполненных обязательных полей или их отсутствия. |
| 2 | Редактирование заявки | 1. Найти нужную заявку в системе.  2. Выбрать опцию "Редактировать заявку".  3. Удалить описание проблемы и/или статус заявки.  4. Сохранить изменения. | Ошибка при редактировании заявки из-за несуществующих данных или их отсутствия. |
| 3 | Назначение исполнителя заявки | 1. Найти нужную заявку в системе.  2. Выбрать опцию "Назначить исполнителя".  3. Не выбрать техника из списка доступных.  4. Сохранить изменения. | Ошибка при назначении исполнителя из-за отсутствия свободных техников или их не выбора. |
| 4 | Создание отчёта о выполненной работе | 1. Найти завершенную заявку в системе.  2. Выбрать опцию "Создать отчёт".  3. Не заполнить информацию о проделанной работе, затраченных ресурсах и оказанной помощи.  4. Сохранить отчёт. | Ошибка при создании отчёта из-за отсутствия необходимой информации. |
| 5 | Мониторинг и анализ данных | 1. Перейти в раздел "Мониторинг и анализ".  2. Проверить отображение статистики работы отдела обслуживания.  3. Попытаться отобразить данные без выбора каких-либо параметров или выбранных параметров, которые не соответствуют статистике (например, выбрать несуществующий период времени).  4. Проверить корректность отображения. | Ошибка при отображении данных из-за неправильного формирования запроса или их отсутствия. |

Таблица 1.2 – Позитивный тест-кейс