

Trabalho final da UC3/ Luiz Rogério e Charles Pedro

Etapa 1. Escolha o Sistema.

Sistema CRM escolhido: Bitrix24

Etapa 2. Planejar e executar 10 casos de teste reais, utilizando exclusivamente teste de caixa preta.

Caso teste 1:

Identificador: CT001

Título do teste: Login com credenciais válidas

Objetivo do teste: Verificar se o usuário consegue acessar o sistema com e-mail e senha corretos, que já foram cadastrados anteriormente ou com conta google

Funcionalidade testada: Login/autenticação

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta google

Clique em "Entrar"

Resultado esperado: O sistema deve autenticar o usuário e redirecionar para o painel principal

Resultado obtido: Login foi feito normalmente com conta já existente sem problemas

Status: Aprovado

Caso teste 2:

Identificador: CT002

Título do teste: Envio de mensagens por dentro da plataforma

Objetivo do teste: Verificar a funcionalidade de envio de mensagens para outros usuários colaboradores dentro do CRM

Funcionalidade testada: Comunicação\Mensagem

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta google

Após realizar login. Selecionando aba "Messenger"

Deve-se enviar uma mensagem para outro usuário

Resultado esperado: O sistema deve enviar a mensagem ou imagem sem erros ou demora na comunicação

Resultado obtido: Enviado mensagem sem problemas, sistema correspondeu dentro do tempo esperado

Status: Aprovado

Caso teste 3:

Identificador: CT003

Título do teste: Envio de imagens/arquivos por dentro da plataforma

Objetivo do teste: Verificar a funcionalidade de envio de imagens/arquivos para outros usuários colaboradores dentro do CRM pela aba principal

Funcionalidade testada: Comunicação\Mensagem

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta google

Após realizar login. Selecionando aba "Feed"

Deve-se enviar algum arquivo para a empresa pela opção "Feed"

Resultado esperado: O sistema deve enviar o arquivo para todos pela opção "Feed", sendo possível realizar o download por outros colaboradores

Resultado obtido: Enviado arquivo sem problemas, sistema correspondeu dentro do tempo esperado com arquivo e pré-visualização

Status: Aprovado

Caso teste 4:

Identificador: CT004

Título do teste: Agendamento de Eventos

Objetivo do teste: Verificar a funcionalidade de agendamentos de eventos e horários dentro da plataforma, para controle de agenda

Funcionalidade testada: Agendamento/Eventos

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta google

Após realizar login. Selecionando aba "Calendário"

Deve-se selecionar o dia correspondente do evento, horário, local e colaboradores envolvidos

Resultado esperado: O sistema deve agendar corretamente, mostrando uma notificação aos usuários envolvidos, mostrar na tela o dia e horário agendado no mesmo módulo.

Resultado obtido: Sistema permitiu agendar um horário e evento como esperado. Visualização do agendamento foi mostrada corretamente

Status: Aprovado

Caso teste 5:

Identificador: CT005

Título do teste: Processo de Vendas

Objetivo do teste: Verificar a funcionalidade de criação de cards referentes as vendas ativas, para realizar o controle interno e documentação sobre os itens.

Funcionalidade testada: Documentação/Controle

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta Google

Após login, selecione a aba “CRM”

Clique em “Negócio Rápido” e preencha os dados para criação de um card de venda

Acesse o atendimento, adicione observações e anexe documentos

Finalize a venda no sistema

Resultado esperado: O sistema deve agendar, mostrando uma notificação aos usuários envolvidos, mostrar na tela o dia e horário agendado no mesmo modulo

Resultado obtido: O sistema permitiu a criação do card de venda, possibilitando adicionar observações, anexos e finalizar o atendimento com sucesso.

Status: Aprovado

Caso teste 6:

Identificador: CT006

Título do teste: Processo de Vendas 2

Objetivo do teste: Verificar a funcionalidade de criação de cards, o sistema não deve permitir a criação de um card com vendas se não for incluso o cliente. Deve apresentar uma informação na tela para melhor entendimento do colaborador

Funcionalidade testada: Documentação/Controle

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta google

Após realizar login. Selecionando aba "CRM"

Deve-se selecionar opção "Negocio Rápido", não deve informar o cliente para realizar o teste

O sistema não deve criar a venda e deve apresentar mensagem, informando o motivo da não criação da venda

Resultado esperado: O sistema não deve permitir a criação da venda se não for incluso qualquer dado em campos referente o cliente.

Resultado obtido: Sistema não criou a venda, mas não apresentou nenhuma mensagem informando o motivo de sua falha na criação. Sistema, além de não mostrar mensagens, bloqueou o botão de criação na mesma etapa onde o teste foi realizado, sendo necessário reiniciar a pagina para tentar novamente com as informações corretas ou mais um teste.

Status: Reprovado

Caso teste 7:

Identificador: CT007

Título do teste: Utilidades e Ferramentas

Objetivo do teste: Verificar a funcionalidade e respostas das ferramentas de IA, disponíveis para uso no próprio CRM, tanto para respostas automáticas, respostas a envios da empresa. Verificando se a ferramenta atende e é precisa para uso seguro da mesma.

Funcionalidade testada: Ferramentas/Funções

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta Google

Após login, selecione a aba “CRM”

Clique em “Menssenger” e “Copolit”

Acesse o bate-papo e realize algumas perguntas e respostas em e-mails para serem preenchidos automaticamente

Resultado esperado: O sistema deve retornar uma resposta plausível para o questionado, tanto para perguntas ou continuações de emails escritos. Não fugindo do contexto, corrigindo erros e retornando respostas mais próximas do correto possível.

Resultado obtido: Sistema da IA, “Copilot” funcionou corretamente, trazendo respostas e soluções próximas a realidade e com continuação correta. Bloqueando também conteúdos impróprios.

Status: Aprovado

Caso teste 8:

Identificador: CT008

Título do teste: Cadastros de Clientes/Empresas

Objetivo do teste: Verificar se o sistema atende ao requisito de cadastros de empresas para gerenciar melhor vendas e cards

Funcionalidade testada: Cadastros/Clientes

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta Google

Após login, selecione a aba “CRM”

Clique em “Clientes” e “Criar”

Acesse a aba e cadastre o cliente corretamente com os dados válidos

Resultado esperado: Sistema deve permitir cadastrar o cliente sem erros, caso forem dados reais sem falhas.

Resultado obtido: Sistema permitiu cadastrar CNPJ e CPF sem problemas.

Status: Aprovado

Caso teste 9:

Identificador: CT009

Título do teste: Personalização

Objetivo do teste: Verificar se o sistema é personalizável para melhor reconhecimento da empresa, alterando nome e logotipo, no site principal e tela de início

Funcionalidade testada: Personalização

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta Google

Após login, selecione a aba “Bitrix24” ao lado da opção de personalização, representada por marcadores de opções

Clique neles e “Página Inicial”, “Alterar Nome” e “Logo Tipo”

Resultado esperado: Sistema deve permitir a personalização, mesmo com conta gratuita da plataforma.

Resultado obtido: Sistema não permitiu realizar a alteração completa, sendo possível apenas alterar o nome. Pois logo é necessário realizar compra da licença de uso. Sendo assim, indisponível no plano gratuito

Status: Reprovado

Caso teste 10:

Identificador: CT010

Título do teste: Login/Logoff

Objetivo do teste: Verificar se o sistema permite realizar logout da plataforma, solicitando login novamente. Verificando assim segurança ao acesso do colaborador

Funcionalidade testada: Conta/Segurança

Passos para execução:

Acesse a página de login do Bitrix24

Insira e-mail e senha válidos ou acesse com conta Google

Após login, clique na própria foto de perfil

Clique em “Sair” ou “LogOff”

Resultado esperado: Sistema deve permitir a saída rápida da conta e solicitar acesso novamente para logar naquela conta.

Resultado obtido: Sistema permitiu sair normalmente, sem apresentar lentidões ou travamentos, respondendo certo para saída de conta e login solicitando autenticação nova.

Status: Aprovado

Etapa 3 – Plano de Backup e Recuperação

Objetivo do backup do sistema:

Garantir a segurança e disponibilidade dos dados do sistema Bitrix24, assegurando que informações importantes como banco de dados, arquivos e configurações possam ser recuperadas em caso de falhas, perdas ou ataques.

Frequência do backup

Backup diário completo, realizado preferencialmente durante a madrugada, horário de menor uso do sistema.

Backup incremental a cada 3 horas para garantir atualizações mais recentes entre os backups completos.

Forma de Backup

Automático: configurado via ferramentas integradas ou scripts que rodem automaticamente, sem necessidade de intervenção manual.

Ferramenta ou sistema de backup sugerido

Para sistemas web baseados na nuvem, como o próprio Bitrix24. Será realizado backup e armazenado no DropBox

O que será salvo no backup

Banco de dados com as informações de clientes, usuários, vendas, configurações do CRM, documentos atrelados aos card, como notas fiscais, documentos de identificação dos processos, vendedores e configurações dos colaboradores.

Plano de restore (recuperação)

Caso haja perda ou corrupção dos dados, o backup mais recente será restaurado conforme procedimento padronizado da ferramenta utilizada. O processo de restauração deverá ser feito por um profissional qualificado para garantir a integridade dos dados. Sendo pelo próprio suporte Bitrix24.

5.1

Restaurar o backup do banco de dados e arquivos no ambiente de produção.

Verificar a integridade e consistência dos dados após restauração.

Testar funcionalidades críticas do sistema para garantir que tudo está operacional.

5.2

Estima-se um tempo de indisponibilidade entre 5 horas ou 1 dia, dependendo do volume dos dados e velocidade da rede.

Durante a restauração, o sistema ficará offline para evitar inconsistências. Os usuários devem registrar os dados a moda antiga, para após normalização do sistema, realizar registro de forma online no sistema.

5.3

Utilizar lista e validações automáticas fornecidas pelas ferramentas de backup para confirmar a integridade dos arquivos.

Realizar testes funcionais após restauração para garantir que os dados estão completos e operacionais.

Manter logs detalhados do processo de backup e restauração para auditoria.