# CRM系统测试计划书

##### 项目组：第六组-小绵羊

###### 被测系统：ciircrm1.0-1.1

###### 2018年10月10日

目录

**[一．     概述](#_Toc4823_WPSOffice_Level1)** **[3](#_Toc4823_WPSOffice_Level1)**

[1.1编写目的](#_Toc7342_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc7342_WPSOffice_Level2)

[1.2参考资料](#_Toc21638_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc21638_WPSOffice_Level2)

[1.3背景](#_Toc17574_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc17574_WPSOffice_Level2)

**[二．任务及进程](#_Toc7342_WPSOffice_Level1)** **[3](#_Toc7342_WPSOffice_Level1)**

[2.1测试的目的和任务](#_Toc3071_WPSOffice_Level2) [3](#_Toc3071_WPSOffice_Level2)

[2.2人员和设备](#_Toc4795_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc4795_WPSOffice_Level2)

[2.3送测要求](#_Toc15457_WPSOffice_Level2) [4](#_Toc15457_WPSOffice_Level2)

[2.4编号规则：](#_Toc18769_WPSOffice_Level2) [5](#_Toc18769_WPSOffice_Level2)

[2.5测试的安排和进度](#_Toc31371_WPSOffice_Level2) [6](#_Toc31371_WPSOffice_Level2)

**[三．测试种类及测试标准](#_Toc21638_WPSOffice_Level1)** **[7](#_Toc21638_WPSOffice_Level1)**

[3.1功能测试阶段](#_Toc15787_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc15787_WPSOffice_Level2)

[3.2自动化测试阶段](#_Toc4879_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc4879_WPSOffice_Level2)

[3.3性能测试阶段](#_Toc3339_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc3339_WPSOffice_Level2)

[3.4兼容测试阶段](#_Toc27984_WPSOffice_Level2) [7](#_Toc27984_WPSOffice_Level2)

[3.5重点测试部分](#_Toc27589_WPSOffice_Level2) [8](#_Toc27589_WPSOffice_Level2)

[3.6测试设计](#_Toc13517_WPSOffice_Level2) [8](#_Toc13517_WPSOffice_Level2)

**[四．测试提交物](#_Toc17574_WPSOffice_Level1)** **[8](#_Toc17574_WPSOffice_Level1)**

一．     **概述**

**1.1编写目的**

   本文档的编写为下阶段的设计、测试开发提供依据，为软件测试人员和其他相关人员间的沟通提供强有力的保证。同时本文档也作为软件总体测试和项目评审验收的依据之一。

**1.2参考资料**

《CRM测试服务技术方案》

《CRM用户需求文档v1》

《测试需求》

**1.3背景**

客户关系管理系统是一种崭新的、国际领先的、以客户为中心的企业管理理论、商业运作模式、也是一种以信息技术为手段、有效提高企业受益、客户满意度、雇员生产力的具体软件和实现方法，是一套集理念、组织、流程、技术为一体的整体解决方案，是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制。企业实施CRM战略本质目标是与那些有价值的客户建立稳定的长期双赢关系，进而为企业在几楼的市场竞争中赢得优势。

我们将以第三方测试团队的模式介入测试，确保CRM系统稳定、正确、高效。

**二．任务及进程**

**2.1测试的目的和任务**

本测试的目的是：完成整个系统的测试及验证软件的基本可用性，功能的完整性，数据的准确性，性能水平达标度等。

本测试的任务是：A．与《测试需求》《CRM用户需求文档v1》比较，检查此软件所完成的功 能，是否与上面两个说明书相符合；

B．数据业务是否能够正确完成；

C．整个系统是否能够稳定的运行；

D．帮助等其他安装说明文件是否表达准确。

**2.2人员和设备**

1. 人员：

项目经理：龙凯

技术总监：周开冬

       测试开发：陈艳秋，程姣姣

       测试人员：胡钟丹，陈独秀

B．虚拟设备IP地址：192.168.1.175

**2.3送测要求**

2.3.1 CRM系统开发人员提交的测试按以下要求进行：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **具体功能** | **简要描述** | **备注** |
| 线  索  管  理  模  块 | 添加线索 | 输入线索信息，创建新线索 | 线索模块整合了全面的业务跟踪、业务提醒、视图查询、统计、线索池、线索的领取和分配的功能。 |
| 导入与导出线索 | 批量导入线索，批量导出线索 |
| 查看线索 | 浏览已创建的线索信息 |
| 编辑线索 | 编辑已创建的线索信息 |
| 删除线索 | 删除创建过的线索 |
| 搜索线索 | 根据关键字搜索创建过的线索 |
| 管理线索池 | 显示可领取和可分配的线索。上级员工可为下级员工分配线索。 |
| 线索转换 | 将线索转换为客户 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **业务模块** | **具体功能** | **简要描述** | **备注** |
| 商  机  管  理  模  块 | 添加商机 | 输入商机信息，创建新商机 | 无 |
| 导出商机 | 批量导出商机信息 |
| 查看商机 | 浏览已创建的商机信息 |
| 编辑商机 | 编辑已创建的商机信息 |
| 删除商机 | 删除已创建的商机 |
| 搜索商机 | 根据关键字搜索已创建的商机 |
| 商机推进 | 更新商机目前所属状态 |

2.3.2 非功能需求：

## 2.3.2.1界面需求

1. 系统界面规范，颜色、风格搭配；
2. 页面布局合理，人性化；
3. 界面文字信息准确；
4. 系统界面中的窗体与各种控件可正常显示和使用，易用性好；
5. Tab键、enter键、快捷键等可以正常使用

## 2.3.2.2 软硬件环境需求

1. CRM系统可运行于Windows和Linux平台，支持Apache、IIS服务程序；
2. 系统采用B/S架构，支持IE6.0（建议使用IE9.0以上版本）、Fire Fox浏览器对系统的访问。
3. 系统采用的PHP版本为4.0（或更高版本）；
4. 系统数据库使用MySQL 5.5（或更高版本）。

## 2.3.2.3性能需求

1. 系统支持的在线用户数不低于500。
2. 登录、线索管理、客户管理、商机管理、日程管理、任务管理等模块相关操作的平均响应时间不超过3s。

## 2.3.2.4兼容性需求

1. 系统支持windows平台和Linux平台的访问；
2. 系统可使用IE6.0（或更高版本）、Fire Fox浏览器访问。

## 2.3.2.5安全性需求

系统运行流畅，无崩溃

## 2.3.2.6 其它需求

## 无

**2.4编号规则：**

A．测试用例中的编号，系统名+项目组名+编号

例如：CRM系统第六组测试的第1条用例为：CRM –XMY-Test01

B．测试用例文件命命名规则，项目组名+测试用例

例如：小绵羊CRM用例

C.测试bug单记录中的bug编号也遵循测试用例中的编号规则

例如：CRM –XMY-Bug01

**2.5测试的安排和进度**

进度安排如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测试阶段** | **测试任务** | **工作量估计** | **起止时间** |
| 第一阶段  手工功能测试 | 1. 测试计划 2. 测试需求分析 3. ALM录入需求 4. 测试用例编写 5. 测试用例评审 6. ALM录入测试用例关联 7. 进行测试 8. BUG关联并导出测试用例 | 10日 | 181008-181018 |
| 第二阶段  自动化测试 | 1. 制定自动化用例 2. 完成脚本录制并优化 3. 运行脚本 4. 导出脚本及运行结果 | 4日 | 181019-181022 |
| 第三阶段  性能测试 | 1. 制定性能测试用例 2. 完成脚本录制并优化 3. 运行脚本 4. 导出脚本，场景及运行结果 | 4日 | 181023-181026 |
| 第四阶段  兼容测试 | 1. 软件在各个软件平台上的运行情况 | 1日 | 181027-181027 |
| 第五阶段  二次性能测试 | 1. 当天上午，下午再次运行场景脚本 2. 对比两次结果于上一次结果的差异 3. 分析性能缺陷 | 3日 | 181028-181030 |
| 第六阶段  归纳文档交付物 | 1. 整理测试前需求，计划文档 2. 整理测试用例，脚本，场景 3. 整理测试后结果文件，BUG报告，总结文档 | 2日 | 181031-181101 |
|  | 备用或休假时间 | 7日 | 181102-181108 |

**三．测试种类及测试标准**

**3.1功能测试阶段**

A．功能测试：测试各个模块以及窗口所完成的功能是否准确，数据是否正确，操作是否简洁方便。

B．功能键及界面测试：功能键是否描述准确，操作方便，界面是否设计简洁符合用户需求说明。

C．数据项测试：1）输入正确数据是否能按照预期的答案回显；

2）是否能识别错误的输入数据，并给予正确的信息提示；

**3.2自动化测试阶段**

A．业务流程测试：按照系统分析说明书的业务流程，检查本系统所完成的业务流程是否正确。

B．数据流测试：本系统所涉及的相关数据，是否按照正确的业务流程流动，每个阶段所反映的数据结果是否正确。

**3.3性能测试阶段**

模拟客户进行多用户测试，压力测试有一条8：2原则。及百分之八十的业务量在百分之二十的时间内输入。

**3.4兼容测试阶段**

验证本软件在几种常用的操作系统下的运行情况，并且检查，本软件与其他软件并行时是否运行正确。

**3.5重点测试部分**

线索管理模块

**3.6测试设计**

详见测试用例设计说明书

**四．测试提交物**

本次测试完成后的提交物：

1.需求分析：测试方案（时间、周期、功能、性能）

2.测试需求分析表

3.详细测试计划：时间、人员、任务、进度

4.测试用例（ALM导出）

5.功能测试计划：包括手工与自动化功能测试计划，计划初始安排四个环节时间，总结报告中体现完成结果

6.自动化测试脚本和报告（4个：登陆、线索创建、线索删除、退出，要PDF报告）

7.功能测试报告：功能测试用例的结果，含自动化用例

8.功能测试缺陷统计表

9.LR性能测试计划：时间，总结报告中体现完成结果）

10.性能测试用例

11.性能测试脚本、场景、性能测试报告。

12.测试总结报告：包含，详细计划的更新结果嵌Excel，摘要情况，用例执行情况，功能情况，缺陷处理情况，总结情况）