**Sistema de Tickets Web**

**PRUEBAS FUNCIONALES**

**Atender Solicitud Operador ServiceDesk**

**Historial de Revisiones**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Fecha** | **Versión** | **Autores** | **Descripción** | **Estado** |
| **1** | 28/04/15 | 1.0. | Grupo 06 | Documento de Pruebas Funcionales | Revisado |

**Tabla de Contenido**

[**1.** **Introducción**](#h.gjdgxs)

[**1.1** **Objetivos**](#h.30j0zll)

[**1.2** **Alcance**](#h.1fob9te)

[**1.3** **Definiciones y Abreviaciones**](#h.3znysh7)

[**1.4** **Referencias**](#h.2et92p0)

[**1.5** **Resumen**](#h.tyjcwt)

[**2.** **Casos de Pruebas**](#h.3dy6vkm)

[**3.** **DETALLE DE LOS CASOS DE PRUEBAS**](#h.2s8eyo1)

[**3.1** **CUS02 E01 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK - E01: Comprobar que el sistema muestre los tickets del operador**](#h.17dp8vu)

[**3.2**](#h.3rdcrjn) **CUS02 E02 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK - E02: Comprobar que el sistema muestre los Tickets por estado**

[**3.3** **CUS02 E03 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK. E03: Comprobar que el Operador pueda atender la solicitud de un ticket registrado**](#h.26in1rg)

[**3.4** **CUS02 E04 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK E04: Comprobar que el sistema pueda guardar la solicitud del ticket atendido.**](#h.lnxbz9)

[**3.5** **CUS002 E05 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK E05: Validar que el sistema muestre en el usuario AdminServiceDesk la atención a la solicitud del operador.**](#h.35nkun2)

**Pruebas Funcionales**

**Atender Solicitud Operador ServiceDesk**

1. **Introducción**

El documento presenta los casos de prueba que se desarrollarán en la etapa de pruebas del sistema.

* 1. **Objetivos**

Este documento define los casos de prueba asociados a los casos de uso y sus escenarios, planificados para la presente iteración.

* 1. **Alcance**

El alcance de este documento son los casos de uso y escenarios definidos en la presente iteración.

* 1. **Definiciones y Abreviaciones**

Ninguno

* 1. **Referencias**

Los casos de uso a probar con los casos de pruebas contenido en este documento son:

* Atender Solicitud Operador ServiceDesk
  1. **Resumen**

Este documento contiene las siguientes secciones:

* Casos de Prueba
* Pruebas de ciclo completo (Flujos de trabajo)

1. **Casos de Pruebas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Código de caso de prueba** | **Caso de Uso** | **Escenario** |
| **CUS02 E01** | **CUS02: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK** | **E01: Comprobar que el sistema muestre los tickets del operador** |
| **CUS02 E02** | **CUS02: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK** | **E02: Comprobar que muestre el sistema los Tickets por estado** |
| **CUS02 E03** | **CUS02: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK** | **E03: Comprobar que el Operador pueda atender la solicitud de un ticket registrado** |
| **CUS02 E04** | **CUS02: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK** | **E04: Comprobar que el sistema pueda guardar la solicitud del ticket atendido.** |
| **CUS02 E05** | **CUS02: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK** | **E05: Validar que el sistema muestre en el usuario AdminServiceDesk la atención a la solicitud del operador.** |

1. **DETALLE DE LOS CASOS DE PRUEBAS**

**3.1 CUS02 E01 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK - E01: Comprobar que el sistema muestre los tickets del operador**

**3.1.1 Criterios**

El Operador visualiza los Tickets filtrados por estado en una primera visualización de todos los tickets registrados.

**3.1.2 Flujos de Actividad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paso** | **Instrucción** | **Resultado esperado** |
| **1** | El Operador entra al módulo Operador ServiceDesk para visualizar sus tickets | El sistema consulta los tickets dek Operador Logeado |
| El sistema muestra todos los Tickets |

**3.1.3 Puntos de Control**

Visualizar los productos filtrados correctamente.

**3.1.4 Puntos de Revisión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id.** | **Punto de control** | **Validaciones a realizar** |
| **1** | El sistema muestra los Tickets Filtrados | Validar que se muestren los productos correctos |

**3.2 CUS02 E02 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK - E02: Comprobar que el sistema muestre los Tickets por estado**

**3.2.1 Criterios**

El Operador visualiza los tickets por el filtro estado (Asignado, En Proceso, En Espera, Resuelto, No Resuelto)

**3.2.2 Flujos de Actividad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paso** | **Instrucción** | **Resultado esperado** |
| **1** | El Operador Visualiza las opciones en el estado (Asignado, En Proceso, En Espera, Resuelto, No Resuelto) | El sistema consulta el Filtro por estado |
| El sistema muestra los tipos de estado |
| **2** | El Operador selecciona Un estado: En Proceso | El sistema consulta los Tickets que están en proceso |
| El sistema muestra los Tickets que están en proceso |

**3.2.3 Puntos de Control**

Se visualiza por el estado en Proceso.

**3.2.4 Puntos de Revisión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id.** | **Punto de control** | **Validaciones a realizar** |
| **1** | Se visualiza por el estado en proceso. | Verificar que se muestre los tickets que se encuentras por el estado En Proceso |

**3.3** [**CUS02 E03 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK. E03: Comprobar que el Operador pueda atender la solicitud de un ticket registrado**](#h.26in1rg)

**3.3.1 Criterios**

El Operador atenderá un ticket

**3.3.2 Flujos de Actividad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paso** | **Instrucción** | **Resultado esperado** |
| **1** | El Operador selecciona el Ticket de incidencia: 1162532863 dandole clic en atender | El sistema consulta si está disponible para atender ese ticket |
| El sistema muestra el el ticket que será atendido |
| **2** | El Operador selecciona el nuevo estado del ticket y una observación de la solicitud que se está atendiendo | El Sistema muestra los datos del tipo de solicitud: Si es incidencia o es requerimiento  El sistema muestra los tipos de estados  Y Muestra la observación para poner algún detalle |
| El sistema muestra el Botón Guardar |

**3.3.3 Puntos de Control**

El sistema muestra el ticket que se está atendiendo

**3.3.4 Puntos de Revisión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id.** | **Punto de control** | **Validaciones a realizar** |
| **1** | El sistema muestra el ticket que se está atendiendo | Validar que el sistema muestre el ticket que se esta atendiendo |
| Verificar que el ticket se encuentre disponible para la asignación de otro estado. |

**3.4** [**CUS02 E04 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK E04: Comprobar que el sistema pueda guardar la solicitud del ticket atendido.**](#h.lnxbz9)

**3.4.1 Criterios**

El Operador selecciona la opción Guardar.

**3.4.2 Flujos de Actividad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paso** | **Instrucción** | **Resultado esperado** |
| **1** | El Operador selecciona la opción Guardar. | El sistema consulta si puede realizar los cambios realizados |
| El sistema muestra mensaje “Cambios Realizados” |

**3.5.3 Puntos de Control**

* El sistema valida los datos guardados
* El sistema muestra mensaje de error.

**3.4.4 Puntos de Revisión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id.** | **Punto de control** | **Validaciones a realizar** |
| **1** | El sistema valida los datos guardados | Validar que el sistema guarde los datos del ticket que se esta atendiendo |
| **2** | El sistema muestra mensaje de error. | Verificar que la información estado del ticket este con la nueva selección del estado que hizo el operador |

**3.5** [**CUS02 E05 CU: ATENDER SOLICITUD OPERADOR SERVICEDESK E05: Validar que el sistema muestre en el usuario AdminServiceDesk la atención a la solicitud del operador.**](#h.35nkun2)

**3.5.1 Criterios**

El Administrador de Service Desk valida el cambio de estado de la solicitud realizada por el Operdador

**3.5.2 Flujos de Actividad**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paso** | **Instrucción** | **Resultado esperado** |
| **1** | El Administrador de Service Desk ingresa con su usuario | El sistema consulta los tickets que están disponibles |
| El sistema muestra todos los Tickets disponibles |
| **2** | El administrador de service desk selecciona el estado filtrar por en Proceso | El sistema filtra el estado por En Proceso |
| El sistema muestra los Procesos por el Filtro en Proceso |

**3.5.3 Puntos de Control**

* El sistema valida que se muestre el ticket por el filtro en proceso del estado seleccionado
* El sistema No muestra por el Filtro En Proceso

**3.5.4 Puntos de Revisión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id.** | **Punto de control** | **Validaciones a realizar** |
| **1** | El sistema valida que se muestre el ticket por el filtro en proceso del estado seleccionado | Validar que el sistema haya registrado por estado en este caso Por Proceso los tickets que tienen ese estado |
| **2** | El sistema No muestra por el Filtro En Proceso | Validar que el sistema muestre por estado en este caso Por Proceso los tickets que tienen ese estado, la cual no muestra por filtro por que no se llegó a guardar correctamente lo que el operador realizó en su sección. |