Draft Testplan Bedienpost

## Wat is dit document?

In dit document doe ik een eerste aanzet voor een testplan voor de bedienpost. Omdat er geen functioneel ontwerp is, heb ik de functionaliteiten opgesomt die ik tegen ben gekomen in de GUI van de bedienpost, en ik ben uit gegaan van hoe ik denk dat ze werken. Daarbij heb ik rekening gehouden met sommige Vtel-only features.

## Revisiegeschiedenis

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| MTR | Opzet Draft Testplan Bedienpost | 01-06-2016 | V0.1 |
| JNA | Omzetting van Google Docs naar Word incl. Revisiegeschiedenis | 14-06-2016 | V0.2 |
| JNA | Aanvulling testplan met scenarios Phil | 15-06-2016 | V0.3 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## Wat is er nog nodig?

* Input van Tijs
  + Functionaliteiten waar ik nog niet vanaf weet
  + Functionaliteiten waarvan ik de werking niet goed heb begrepen.
* Document tekst / layout / opmaak
  + Tests nummeren voor makkelijke referentie
  + Vraagstelling van tests wat eenduidiger maken
* [nog aanvullen]

Wat is dit document? 1

Revisiegeschiedenis 1

Wat is er nog nodig? 1

Voorbereiding tests 3

Algemeen 3

Inloggen, authenticatie 3

Help 3

Zoeken 3

Zoeken in contacten die toegevoegd zijn uit vCards 3

Dialpad 4

Sneltoetsen 4

Functionaliteit op instellingentabs 4

Nummerafscherming 4

Auto-pauze / Nawerktijd 4

Instellingen 4

Functioneel 4

SNOM-koppeling 4

Adresboekimport 5

Instellingen 5

Functionaliteit 6

Pauze-rechten 6

CRM-integratie 6

Instellingen 6

Functionaliteit 6

Logs downloaden 6

Wachtrijen 6

Inloggen/uitloggen 6

Favoriete wachtrijen 7

Wachtrij-pauze 7

Favorieten 8

Contacten 8

Beschikbaarheidsstatus 8

Statusberichten 8

Test scenarios Vtel (Phil) 9

GUI? 10

## Voorbereiding tests

* zorg voor minimaal een aantal gebruikers en een aantal wachtrijen in de company.
* zorg voor een company waarvoor een company-domein is ingesteld.
* zorg voor minimaal een SNOM-toestel dat ondersteund wordt door de bedienpost.

# Algemeen

## Inloggen, authenticatie

* Website is te openen
* Username-veld is aanklikbaar en in te vullen.
* Password-veld is aanklikbaar en in te vullen. Het wachtwoord is niet zichtbaar.
* Met een verkeerde gebruikersnaam kan niet ingelogd worden.
* Met een verkeerd wachtwoord kan niet ingelogd worden.
* Met verkeerde gegevens kan ingelogd worden
* Na inloggen verschijnt de bedienpost, met wachtrijen en contact gevuld vanuit de company waartoe de testgebruiker behoort.
* Controleer dat de volledige naam van de gebruiker rechtsboven correct wordt weergegeven.
* Controleer of de 'uitloggen' knop beschikbaar is. Controleer of het klikken op de 'uitloggen' knop ervoor zorgt dat het inlogvenster weer tevoorschijn komt.
* Herhaal bovenstaande stappen met een gebruiker uit een company waarvoor een company domein is ingesteld. (username@domein.ext)

## Help

* Controleer of de help op te roepen is, met de 'help'-knop, en ook met de sneltoets 'e'.
* Controleer of de lijst met sneltoetsen compleet is.

## Zoeken

* Sneltoets: controleer of de cursor in het zoekveld wordt gezet met de sneltoets 's'.
* Controleer of sneltoetsen niet meer werken als de cursor in het zoekveld staat.
* Controleer of het zoekveld verlaten kan worden door op ESC te drukken. Sneltoetsen moeten daarna weer werken.
* [ nog aanvullen met zoekacties ]

### Zoeken in contacten die toegevoegd zijn uit vCards

* Zoek op de naam van een bedrijf ("ORG:" in vCard-format). Alle contacts die bij dat bedrijf horen moeten zichtbaar worden in de zoekresultaten.

## Dialpad

* [nog in te vullen]
* Sneltoets: controleer of het dialpad op te roepen is met de sneltoets 'd'.

## Sneltoetsen

Verwikkeld in het testplan, per functionaliteit.

# Functionaliteit op instellingentabs

## Nummerafscherming

* Schakel "Verberg laatste 5 cijfers van telefoonnummers." uit.
* Bel naar een gebruiker uit de testcompany. Controleer of het volledige telefoonnummer wordt weergegeven in de bedienpost.
* Schakel "Verberg laatste 5 cijfers van telefoonnummers." in.
* Bel naar een gebruiker uit de testcompany. Controleer of de laatste 5 cijfers van het telefoonnummer inderdaad verborgen zijn.

## Auto-pauze / Nawerktijd

### Instellingen

### Functioneel

* Stel nawerktijd in voor een van de wachtrijen.
* Bel naar de wachtrij met nawerktijd.
* Neem het gesprek aan, en hang op.
* Controleer of in de bedienpost nu "Afhandeltijd voor: Wachtrij X [ 00:XX:00 ]" is aangegeven.
* Controleer of de duur van de afhandeltijd klopt met wat is ingesteld voor die wachtrij.
* Controleer of Globale pauze is geactiveerd.
* Bel tijdens de nawerktijd naar de wachtrij en controleer of de telefoon van de testgebruiker niet over gaat.
* Controleer of de toestellen van andere agenten wel over gaan.
* Druk op Globale pauze, en controleer of alle wachtrijen gedepauzeerd worden.

## SNOM-koppeling

Stel de SNOM-koppeling in bij de instellingen van de bedienpost. Log in op een ondersteund SNOM-toestel.

* Controleer of "SNOM-telefoon verbonden" aangegeven is bij "Actieve gesprekken".
* Bel naar de testgebruiker. Controleer of de bedienpost het inkomende gesprek weergeeft onder "Actieve gesprekken". Controleer of het gesprek bij de juist gebruiker wordt weergegeven onder "Contacten".
* Controleer of het mogelijk is om het gesprek met de bedienpost te beantwoorden of op te hangen.
* Sneltoetsen: controleer of het ook mogelijk is om te beantwoorden of op te hangen met de sneltoetsen 'n' en 'h'.
* Bel met het Dialpad uit de bedienpost naar een nummer. Controleer dat de gekoppelde SNOM-telefoon overgaat. Controleer dat het ingevoerde nummer gebelt wordt.
* Bel naar de testgebruiker. Neem het telefoontje aan met de bedienpost. Controleer of het mogelijk is het telefoontje door te verbinden met ruggespraak. Probeer hetzelfde met doorverbinden zonder ruggespraak.
* Sneltoetsen: controleer dat het doorschakelen met en zonder ruggespraak mogelijk is met de sneltoetsen 'a' en 't'.

[verplaatsen]

* Bel naar een wachtrij waarvan de testgebruiker agent is. Controleer dat de bedienpost 1 wachtende weergeeft.
* Pauzeer de wachtrij waar je naartoe belt. Bel naar de wachtrij. De telefoon van de testgebruiker hoort niet over te gaan.
* Laat de beller in de wacht. Haal de queue van pauze. Als de eerstvolgende belronde begint gaat de telefoon van de testgebruiker weer over gaan.

## Adresboekimport

Een testimport die de functionaliteiten van de bedienpost gebruikt bevat in ieder geval:

* Een aantal verschillende contacten, die minimaal een *persoons*naam en een telefoonnummer hebben. Een contact met enkel een bedrijfsnaam wordt niet opgenomen door de import.
* Minimaal een contact met meerdere telefoonnummers, eventueel in meerdere verschillende categorieen (work, home)
* Minimaal een contact waar naast alle bovenstaande ook een bedrijfsnaam is ingevuld.
* Gebruik een contactlijst met 1000 contacten en dan zou de webinterface nog werkbaar moeten zijn in Chrome.

### Instellingen

* Upload een .vcf met meerdere contacts erin via de Adresboekimport-tab in het instellingen menu. Controleer dat de bedienpost meld dat het adresboek geupload is. ("Herlaad de bedienpost om de geimporteerde contacten te zien.")
* Ververs de bedienpost. Controleer of de nieuwe contacten toegevoegd zijn aan de lijst met contacten.
* Controleer of de telefoonnummers van de geimporteerde contacts goed in de contactlijst zijn opgenomen.

### Functionaliteit

## Pauze-rechten

* Vink "Gebruikers mogen zichzelf pauzeren" uit.
* Controleer of de Globale pauze en de pauze per wachtrij niet meer aan te klikken zijn.
* Vink "Gebruikers mogen zichzelf pauzeren" aan.
* Controleer of het weer mogelijk is om Globale pauze en pauze per wachtrij aan te klikken.

## CRM-integratie

### Instellingen

* Geef in instellingen onder de CRM-integratie tab een url op. Bijvoorbeeld:  
  <https://bestaatniet.ext/test/$>
* Controleer of de URL wordt onthouden/opgeslagen. Controleer of deze URL wordt gebruikt als link (het ketting-icoontje) bij elk inkomend telefoontje.
* Verwijder de URL. Controleer of de URL nu niet meer onder het ketting-icoontje staat.

### Functionaliteit

* Bel naar de gebruiker die is ingelogd in de bedienpost.
* Klik op het ketting-icoontje. Er moet een nieuw venster openen met de ingevoerde URL.
* Controleer of het dollarteken vervangen is door het telefoonnummer.
* [verschil bellen vanaf intern of extern nummer?]

## Logs downloaden

* Vink "Activeer de 'download Logfiles' knop voor het bedrijf." aan.
* Controleer of de knop "logs" inderdaad verschijnt in de bedienpost interface.
* Controleer of het klikken op die knop logs download.
* Vink "Activeer de 'download Logfiles' knop voor het bedrijf." uit.
* Controleer of de knop "logs" nu niet meer zichtbaar is.

# Wachtrijen

## Inloggen/uitloggen

* Log in op een wachtrij via de bedienpost. Controleer of de bedienpost de juiste status (ingelogd) weergeeft. Controleer of je inderdaad agent bent in de selecteerde wachtrij.
* Log uit van de wachtrij via de bedienpost. Controleer of de bedienpost de juiste status (uitgelogd) weergeeft. Controleer of je inderdaad geen agent meer bent in de geselecteerde wachtrij.

## Favoriete wachtrijen

* Stel een wachtrij in als favoriet. Controleer dat die wachtrij bovenaan de lijst met wachtrijen komt te staan.
* De-favorite de wachtrij en controleer of de wachtrij weer op de normale plaats in de lijst komt te staan.

## Wachtrij-pauze

* Pauzeer de wachtrij met de bedienpost. Controleer dat de bedienpost de wachtrij zonder pauze weergeeft.
* Bel naar de wachtrij en controleer of de testgebruiker daadwerkelijk op pauze staat.
* De-pauzeer de wachtrij met de bedienpost. Controleer dat de bedienpost de wachtrij zonder pauze weergeeft.
* Bel naar de wachtrij en controleer of de testgebruiker daadwerkelijk niet gepauzeerd is.
* Bel \*49\*[wachtrij-nr]. (Controleer dat de prompt meld dat je pauzeert.) Controleer dat de bedienpost de pauzestatus goed weergeeft.
* Bel \*49\*[wachtrij-nr]. (Controleer dat de prompt meld dat je niet meer gepauzeerd bent.) Controleer dat de bedienpost de de wachtrij zonder pauze weergeeft.

Log in als agent in meerdere wachtrijen.

* Pauzeer één van de wachtrijen.
* Druk op Globale pauze. Controleer dat alle wachtrijen waar de testgebruiker agent is, nu gepauzeerd zijn.
* Sneltoets: controleer of Globale pauze ook geactiveerd kan worden met sneltoets 'p'.
* Druk op Globale (de-)pauze. Controleer dat alle wachtrijen nu gedepauzeerd zijn.
* Sneltoets: controleer of Globale pauze ook ge*de*activeerd kan worden met sneltoets 'p'.
* Pauzeer (per queue) alle wachtrijen waar de testgebruiker als agent ingelogd is. Controleer of de bedienpost nu zelf aangeeft dat globale pauze is geactiveerd. Depauzeer alle wachtrijen.
* Druk op Globale pauze. Controleer of de bedienpost nu aangeeft dat globale pauze is geactiveerd.

Voorbereiding:

Wachtrij met maar 1 agent connected, die in pauze staat

Stel in Compass de queue-optie "Possible to connect to queue" in op "If at least one agent is not paused"

* Pauzeer de wachtrij. Controleer of het niet mogelijk is om in de wachtrij te komen.
* De-pauzeer de wachtrij. Controleer of het weer mogelijk is om in de wachtrij te komen.
* Wijzig de instelling van de wachtrij in: "If at least one agent is logged in"
* Controleer dat het inderdaad weer mogelijk is om in de queue terecht te komen, ook al gaan er geen toestellen rinkelen.
* Controleer dat als de pauze autogeschakeld wordt, dat na de volgende belronde het toestel van de gepauseerde agent weer rinkelt
* Controleer dat als de auto-pauze/nawerktijd afloopt, dat de na de volgende belronde het toestel de gepauseerde agent weer rinkelt

# Favorieten

* Sleep een contact uit de lijst met contacten naar de favorieten. Controleer dat het contact in de lijst met favorieten komt te staan, inclusief statusbericht.
* Sleep een contact uit de lijst met favorieten terug naar de lijst met contacten. Controleer dat de contact uit de lijst met favorieten verdwijnt.
* Controleer dat als een gebruiker uit de lijst met favorieten wordt gebeld, de status van de call wordt weergegeven in de lijst met favorieten.
* Sneltoetsen: controleer of het met de nummertoetsen op het toetsenbord mogelijk is om de favorieten uit de favorietenlijst (genummerd) te bellen zijn. Controleer of '0' ook echt favoriet nummer 0 belt.

# Contacten

## Beschikbaarheidsstatus

* Log een gebruiker uit de lijst met contacten in. Controleer of de status van die gebruiker groen wordt weergegeven.
* Log uit, en controleer dat de status in de bedienpost nu niet meer groen is.
* Bel naar een gebruiker in de gebruikerslijst. Neem nog niet op. Controleer of de status van de gebruiker oranje van kleur is.
* Neem op. Controleer of de status van de gebruiker rood van kleur is.
* [ Zet een toestel van een gebruiker in de testcompany op DND. Controleer of de status hiervan goed weergegeven wordt. - nope, dit geeft geen statusverschil in bedienpost? ]
* Herhaal bovenstaande tests ook voor een gebruiker uit een company waarvoor een company-domein ingesteld is.

## Statusberichten

* Controleer of het mogelijk is om een statusbericht in te vullen / te wijzigen bij de gebruiker waar je mee ingelogd bent.
* Controleer of het mogelijk is om een statusbericht in te vullen / te wijzigen bij een anders gebruiker.
* Controleer of het mogelijk is om het statusbericht leeg te maken.
* Controleer bovenstaande ook voor contacten die toegevoegd zijn vanuit de adresboekimport.

[geen idee waar onderstaande bij hoorde]

# Test scenarios Vtel (Phil)

Te testen scenario’s:

1. 2x ingelogd op operator
   1. Klopt aantal geopende actieve browsers per agent bepaalt het aantal userevents
2. Sluiten browser tijdens wrapup tijd
   1. Laat de gebruiker in de pause modus zitten. Er worden dan ook geen gesprekken meer aangeboden.
   2. Bij het opnieuw openen/inloggen op operator wordt er wel netjes gemeld dat de gebruiker nog op pause staat.
3. Tijdens gesprek wegklikken (klokje) komt wrapup tijd in beeld. En worden dus ook gesprekken aangeboden. (zie foto.. klokje is niet meer rood,.. eventuele verbetering niet meer tonen van wrapup tijd)
4. Uitloggen tijdens de wrapup tijd
   1. Gaat goed
5. Overnemen van een spoedcall via de telefoon> wat doet de userlog?
   1. Er wordt userevent gelogd.. >
   2. Bij het overnemen van een spoedcall (incl nawerktijd) wordt de wrapuptijd bij de overnemende partij niet toegekend.
6. Gespreksovername tijdens gesprek > wat doet de wrapup tijd hierna?
7. Inloggen en uitloggen via toestel > wat zien we in de userlog
   1. Kunnen we zien in de userlog
8. Call aannemen via operator wat zien we in de userlog?
   1. Call wordt regulier verwerkt
9. Hick-up in internetverbinding

# GUI?

* Zorg dat de testgebruiker geen agent meer is in een wachtrij.
* Zet globale pauze aan.
* Log in op een queue.
* Controleer of deze queue nu op pauze staat.