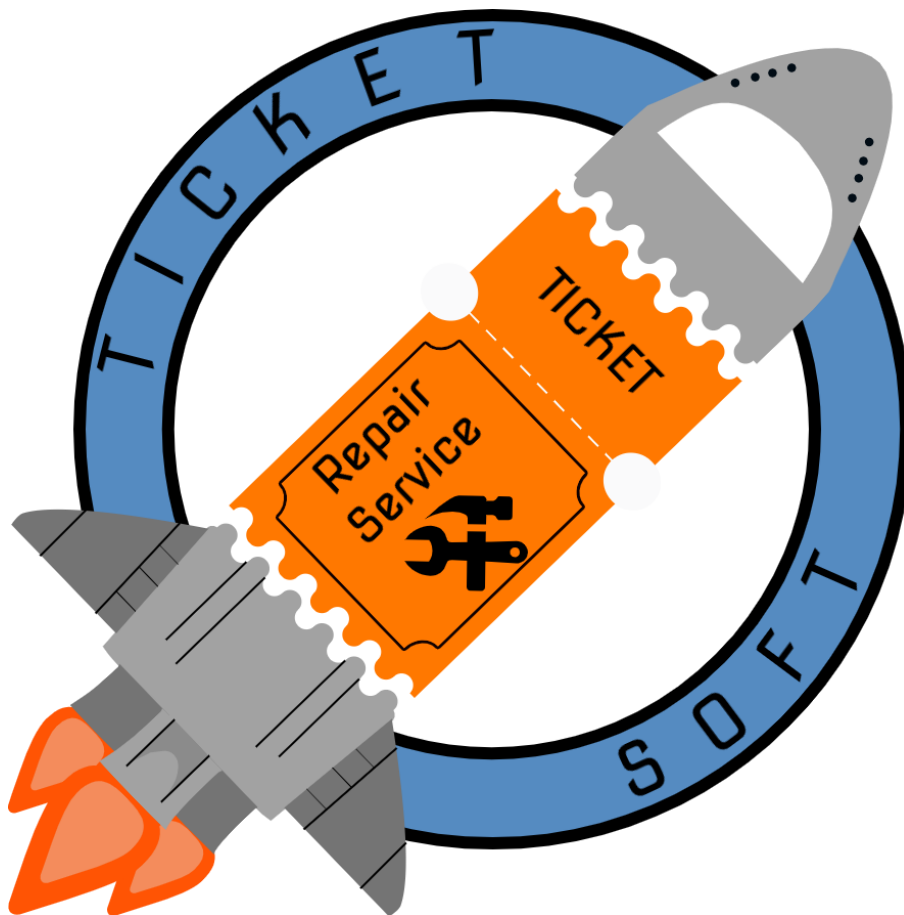


TicketSoft

Cahier de tests



Projet Génie Logiciel

2019-2020 (durée 6 mois)

Commanditaires

Valerie Guimard (valerie.guimard@u-psud.fr)
Frédéric Voisin (fv@lri.fr)

Rédacteurs

MALMASSON Robin
MINET Jordane
HEI Xiaoxuan

Approuvé par Thomas von Ascheberg

Sommaire

Création d'un sous-ticket	2
Affectation d'un ticket	3
Catégorie de tickets	4
Visualiser les tickets valides	5
Filtrer les tickets	7
Trier les tickets	8
Voir les détails d'un ticket	9
Voir les interventions en cours sur une carte	11
Voir les interventions planifiées sur un agenda	13
Compléter les informations des tickets entrants	16
Création de comptes clients	18
Clôturer un ticket	19
Démarrer / Arrêter le chronomètre d'une intervention	22
Modifier le temps passé en intervention	24
Créer un compte utilisateur	26
Modifier un compte utilisateur	28
Supprimer un compte utilisateur	29
Modifier la liste des compétences d'un technicien	30
Modification de la liste de catégories de maintenance	32

Création d'un sous-ticket

Objectif

Vérifier qu'il est possible ou non de créer un sous-ticket à partir d'un ticket dans différents états possibles et ce pour toute catégorie d'utilisateur (opérateur d'appel, technicien et responsable technique).

Données d'entrées / Paramétrage

Il faut jouer sur la catégorie du ticket et la catégorie d'utilisateur.

Déroulement du test

Prendre des tickets dans tous les états possibles : *brouillon*, *requiert affectation*, *en attente*, *intervention planifiée*, *en cours*, *fermé* et *annulé*. Essayer de créer un sous-ticket à partir de chacun de ces tickets.

Résultat attendu

Il doit être possible de créer un sous-ticket pour tout ticket dans l'un des états suivants : *brouillon*, *requiert affectation*, *en attente*, *intervention planifiée* et *en cours*.

Le logiciel ne doit cependant pas permettre la création d'un sous-ticket à partir d'un ticket dans l'état *fermé* ou *annulé*.

Affectation d'un ticket

Objectif

Vérifier que l'affectation d'un technicien à un ticket fonctionne de manière attendue. Ce test concerne aussi bien l'auto-affectation d'un technicien à un ticket que l'affectation d'un technicien à un ticket par son responsable technique.

Données d'entrées / Paramétrage

Pour compléter ce test, il faut jouer sur les compétences requises pour la complétion du ticket, le fait que ce ticket soit déjà affecté à un technicien ou non et sur l'état du ticket.

Déroulement du test

Essayer d'(auto-)affecter un technicien dont les compétences correspondent ou non à celles requises pour la complétion du ticket, avec ou sans technicien déjà affecté sur le ticket et pour différents états du ticket.

Résultat attendu

Il ne doit pas être possible d'(auto-)affecter un technicien dont la compétence ne correspond pas à ce qui est requis pour la complétion du ticket, lorsqu'un technicien est déjà affecté à ce ticket ou bien lorsque le ticket est dans l'état *annulé*. De plus, il ne doit pas être possible pour le responsable technique de désaffecter un technicien d'un ticket lorsque le statut du ticket est *en cours*.

Cependant, il doit être possible d'(auto-)affecter un technicien s'il a les compétences requises et que le ticket n'est pas dans l'état *annulé*.

Catégorie de tickets

Objectif

Vérifier qu'il est possible ou non de créer un ticket d'une catégorie existante/non-existante.
Vérifier qu'il est possible de consulter l'historique des tickets dont la catégorie n'existe plus.

Données d'entrées / Paramétrage

Jouer sur la liste des catégories de tickets.

Déroulement du test

Essayer de créer un ticket d'une catégorie supprimée, d'une catégorie nouvellement ajoutée.
Essayer de consulter un ticket antérieur (i.e. *fermé* ou *annulé*) dont la catégorie n'existe plus.

Résultat attendu

Il ne doit pas être possible de créer un ticket ayant une catégorie supprimée. Il doit cependant être possible de créer un ticket dont la catégorie vient juste d'être créée, sans manipulation de la part de l'utilisateur du logiciel.

Il doit également être possible de consulter tout ticket, quelle que soit sa catégorie même si elle n'existe plus pour la création de nouveaux tickets.

Visualiser les tickets valides

Test “visualiser tickets”

Objectif

Voir la totalité des tickets existants dans le système sans qu’aucun ne soit manquant dans le résultat.

Données d’entrées / Paramétrage

Création de différents tickets, tous paramétrés d’une manière différente, afin de couvrir un large de panel de possibilités et détecter d’éventuel bugs d’affichage liés à une catégorie, une date, etc.

Le paramétrage devra être fait sur les différents options principales d’un ticket, à savoir :

- La date de création
- Le compte client à l’origine de la demande
- Le créateur du ticket (opérateur, etc.)
- La/Les catégories de demande

Déroulement du test

(La description faite ci-dessous pourra être liée à d’autres tests (comme la création de tickets) dans un but de gain de temps)

Le test devra commencer par la création des différents tickets nécessaires.

L’étape suivante consiste à accéder à la page web de chaque utilisateur possible (opérateur, technicien, responsable technique) affichant les tickets existants dans le système.

Pour chaque page web, il faut vérifier que chacun des tickets créés pour ce test est bien affiché et correctement (aucun champ vide, etc.).

Résultat attendu

La totalité des tickets du tests (existants dans le système) affichés.

Test “ne plus visualiser tickets supprimés”

Objectif

Valider le non-affichage d'un ticket venant d'être supprimé.

Données d'entrées / Paramétrage

Création de différents tickets, tous paramétrés d'une manière différente, afin de couvrir un large de panel de possibilités et détecter d'éventuel bugs d'affichage liés à une catégorie, une date, etc.

Le paramétrage devra être fait sur les différents options principales d'un ticket, à savoir :

- La date de création
- Le compte client à l'origine de la demande
- Le créateur du ticket (opérateur, etc.)
- La/Les catégories de demande

Déroulement du test

(La description faite ci-dessous pourra être liée à d'autres tests (comme la création de tickets) dans un but de gain de temps)

La première étape consiste à créer les différents tickets nécessaires au test.

Vérifier que ces tickets sont bien affichés dans la liste des tickets de chaque page web dédiée à un utilisateur.

Supprimer tous ces tickets du système.

Vérifier que ces tickets ne sont plus affichés dans la liste des tickets de chaque page web dédiée à un utilisateur.

Vérifier que les tickets devant encore exister sont toujours tous présents dans le système.

Résultat attendu

Aucun ticket supprimé affiché dans une liste de tickets.

Filtrer les tickets

Objectif

Filtrer sur tous les tickets existants dans le système afin que seul ceux correspondant aux critères de filtrage n'apparaissent.

Données d'entrées / Paramétrage

On met les conditions précises des 4 paramètres pour voir si le résultat filtré est correct :

- La date de création
- Le compte client à l'origine de la demande
- Le créateur du ticket (opérateur, etc.)
- La/Les catégories de demande

Déroulement du test

La description faite ci-dessous pourra être liée à d'autres tests (comme la création de tickets) dans un but de gain de temps

La première étape consiste à créer les différents tickets nécessaires au test, tous avec des informations à filtrer différentes sur les différents champs filtrables.

Vérifier que ces tickets sont bien affichés dans la liste des tickets de chaque page web dédiée à un utilisateur avant filtrage.

Définir des filtres (Peut être une combinaison de plusieurs conditions) et vérifier que ces tickets affichés dans la liste des tickets correspondent aux filtres. Réitérer jusqu'à avoir testé tous les filtres disponibles.

Retester l'étape précédente après avoir modifier certains tickets.

Tenter de supprimer des tickets afin de vérifier qu'ils n'apparaissent plus lors du filtrage.

Résultat attendu

Les tickets affichés correspondent bien aux conditions données.

Trier les tickets

Objectif

Trier tous les tickets selon des critères donnés.

Données d'entrées / Paramétrage

Choisir un critère parmi les quatre options suivantes :

- La date de création
- Le compte client à l'origine de la demande
- Le créateur du ticket (opérateur, etc.)
- La/Les catégories de demande

Déroulement du test

(La description faite ci-dessous pourra être liée à d'autres tests (comme la création de tickets) dans un but de gain de temps)

La première étape consiste à créer les différents tickets nécessaires au test.

Vérifier que ces tickets sont bien affichés dans la liste des tickets de chaque page web dédiée à un type d'utilisateur.

Activer le tri pour un critère et vérifier si les tickets sont organisés bien trier selon le critère.

Lorsque que plusieurs possibilités de tri sont possibles pour un critère, toutes les tester et vérifier que l'ordonnancement des tickets est correct.

Désactiver le tri pour vérifier l'ordonnancement correct des tickets à leur état d'origine sans aucun tri.

Modifier certains tickets lors du tri et vérifier qu'ils se placent correctement dans la liste des tickets triés.

Résultat attendu

Selon des critères donnés, les tickets doivent être bien triés sans aucune erreur, que ce soit avant ou après modification des tickets.

Voir les détails d'un ticket

Test "Visualiser ticket existant"

Objectif

S'assurer qu'il est possible pour un ticket listé dans l'application d'en voir les détails.

Données d'entrées / Paramétrage

Il est nécessaire pour ce test de créer des tickets possédant des informations différentes sur en tous points, afin de couvrir une large variété de possibilités des tickets pouvant être créés dans le système. Ils doivent pouvoir être visible au sein de l'application. Certains de ses tickets doivent disposer de sous-tickets divers, en leur type comme nombre, encore une fois pour couvrir un maximum les différents types de tickets pouvant exister dans le système.

Déroulement du test

Pour chaque page type d'utilisateur, accéder à sa page dédiée dans l'application.

Pour chaque ticket affiché dans la page, cliquer sur "Modifier" et vérifier que les données affichées correspondent à celles présentes dans la base de données, pour ce ticket. Vérifier que toutes les données sont bien lisibles et sans erreur (format de date, etc.).

Vérifier que les sous-tickets sont bien ceux liés à ce ticket parent, organisé dans leur ordre de création, avec pour informations celles présentes dans la base de données.

Résultat attendu

Tous les tickets doivent être affiché correctement, avec toutes leurs informations valides et leur sous-tickets corrects.

Test “Ne plus voir un ticket supprimé”

Objectif

Vérifier qu’il n’est plus possible d’accéder aux détails d’un ticket supprimé du système, aussi bien dans l’application web qu’au sein de la base de données.

Données d’entrées / Paramétrage

Parmi les tickets existants au sein de l’application, supprimer des tickets contenant des informations différentes (état, type, etc.) afin de couvrir une large plage de possibilités de tickets. Il est vivement conseillé de supprimer les tickets de tests créés pour le test précédent censés couvrir déjà cette plage de possibilités.

Déroulement du test

Pour chaque type d’utilisateur existant dans le système et devant pouvoir accéder aux tickets, accéder à sa page web.

Vérifier au sein de chaque page la non-apparition des tickets supprimés en paramétrage de ce test, ainsi que l’existence de tous les tickets devant encore exister.

Vérifier dans les tickets existants encore que leurs données soient bien celles leur étant liées et non celles d’un ticket ne devant plus exister.

Vérifier au sein de la base de données que la totalité des informations concernant ces tickets ont bien été supprimées.

Résultat attendu

Aucun ticket supprimé n’apparaît dans la base de données ou au sein d’une liste de ticket d’un page dédiée à un utilisateur, enlevant la possibilité d’accéder directement à ses informations. Aucun autre ticket existant n’a reçu les données d’un ticket supprimé.

Voir les interventions en cours sur une carte

Test “Affichage des interventions”

Objectif

Vérifier l’affichage de toutes les interventions prévues sur la carte, pour la période donnée.

Données d’entrées / Paramétrage

Avoir au sein de l’application des tickets ayant une intervention prévue sur la période et d’autres tickets avec des interventions prévues en dehors de cette période.

Déroulement du test

Pour chaque type d’utilisateur existant au sein de l’application et pouvant accéder à la carte des interventions, se connecter avec un compte de ce type sur l’application web.

Vérifier au sein de la liste des tickets que certains tickets ont des interventions prévues sur la période.

Vérifier sur la carte que ces interventions apparaissent bien, et que le nombre de points sur la carte est le même que le nombre d’interventions.

Pour chaque point sur la carte, vérifier les informations affichées, notamment l’adresse de l’intervention, avec les informations du ticket lui étant lié.

Résultat attendu

L’affichage de tous les tickets avec une intervention prévue sur la période sur la map, avec les bonnes informations correspondantes. Aucun autre ticket / point d’affiché sur la map en dehors des tickets devant l’être.

Test “Ajout d’une intervention”

Objectif

Vérifier qu’un ticket venant de recevoir une intervention est bien ajouté sur la carte.

Données d’entrées / Paramétrage

Un ou plusieurs tickets ne possédant pas d’intervention prévue existant dans le système.

Déroulement du test

Pour chaque type d’utilisateur possible dans le système, se connecter à l’application web.

Pour chaque type d’utilisateur, vérifier qu’un ticket dans la liste des tickets n’a pas d’intervention prévue et vérifier sur la carte que ce ticket n’apparaît pas.

Ajouter à ce ticket une intervention prévue sur la période affichée par la carte.

Vérifier sur la carte que la nouvelle intervention créée est maintenant bien affichée correctement.

Résultat attendu

Affichage de l’intervention d’un ticket sur la carte, après ajout d’une intervention.

Voir les interventions planifiées sur un agenda

Test “Afficher une intervention”

Objectif

Vérifier l’affichage des interventions dans le planning du technicien.

Données d’entrées / Paramétrage

Des tickets assignés à un même technicien et dont les interventions sont prévues. Des tickets assignés à ce même technicien mais sans aucune intervention prévue ou alors terminée. Des tickets assignés à un autre technicien avec des interventions prévues.

Déroulement du test

Se connecter à l’application sur le compte du technicien sujet du test.

Accéder à la partie planning de sa page web.

Vérifier que toutes les interventions affichées dans le planning sont bien des interventions liées à des tickets lui étant assignés. Vérifier que les informations sur ces interventions affichées dans le planning sont correctes (adresses, heures, etc.).

Résultat attendu

Un agenda ne contenant que des interventions pour ce technicien, avec des horaires et adresses correctes et liées aux bons tickets.

Test “Ajouter une intervention”

Objectif

Vérifier qu’une intervention venant d’être programmée est ajoutée au planning du technicien.

Données d’entrées / Paramétrage

Des tickets assignés à un même technicien et dont les interventions sont prévues. Des tickets assignés à ce même technicien mais sans aucune intervention prévue ou alors terminée. Des tickets assignés à un autre technicien avec des interventions prévues.

Déroulement du test

Se connecter à l’application sur le compte du technicien sujet du test.

Sur un ticket ne possédant pas encore d’intervention prévue, ajouter une intervention.

Vérifier que l’intervention a bien été ajoutée au planning du technicien, pour le bon ticket sur les bons horaires.

Vérifier que le planning n’a pas été modifié en dehors de cet ajout, que ce soit sur l’affichage dans le planning comme des données des autres interventions / tickets.

Résultat attendu

La nouvelle intervention est ajoutée à l’agenda et il ne contenant que des interventions pour ce technicien, avec des horaires et adresses correctes et liées aux bons tickets.

Test “Superposer dans le temps deux interventions”

Objectif

Vérifier qu’une intervention planifiée apparaît dans l’agenda du technicien qui est assigné au ticket correspondant ainsi que sur l’agenda général visible par le responsable technique.

Données d’entrées / Paramétrage

Assigner un technicien à plusieurs tickets dont les horaires d’intervention se superposent.

Déroulement du test

Créer plusieurs tickets et planifier leur intervention à des horaires différents. Créer au moins deux tickets planifiés sur le même horaire. Affecter tous ces tickets à un même technicien et consulter son agenda. Toutes les interventions devraient apparaître.

Résultat attendu

Le second ticket planifié sur le même horaire devrait générer un message d’erreur. Pour le reste des interventions, elles devraient toutes apparaître sur l’agenda du technicien concerné ainsi que sur le planning général visible par le responsable technique.

Compléter les informations des tickets entrants

Test “Modifier information des tickets “Brouillon” et valider ”

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement l'ajout d'informations et leurs modifications pour des tickets de type “Brouillon”.

Données d'entrées / Paramétrage

Des tickets de type Brouillon avec des informations manquantes et n'étant affichés que pour les Responsables technicien et les Opérateurs. Des tickets d'un type autre que “Brouillon” et dans des états différents, contenant des informations différentes.

Déroulement du test

Se connecter à un compte de type “Responsable technicien”.

Compléter et corriger si besoin les informations d'un ticket de type “Brouillon”.

Changer le statut du ticket de “Brouillon” à “Requiert affectation”.

Valider les modifications du ticket.

Se connecter avec un compte de chaque type différent de “Responsable technicien”.

Vérifier que le ticket est affiché dans la liste des tickets de chaque type de compte.

Vérifier dans tous les types de comptes la bonne modification des informations et du statut du tickets sans erreur.

Résultat attendu

Un ticket modifié correctement, passant de “Brouillon” à “Requiert affectation”.

Test “Non validation quand incomplet”

Objectif

Vérifier que le système bloque le changement de statut du ticket si celui-ci n'est pas complet sur ses informations.

Données d'entrées / Paramétrage

Un ticket de type “Brouillon” incomplet devant être complété sur ses informations.

Déroulement du test

Se connecter avec un compte de type “Responsable technicien” à l'application.

De manière itérative, remplir certains champs du ticket, changer son statut et valider les modifications. Un message d'erreur devrait apparaître, empêchant la sauvegarde des modifications.

Les champs remplis à chaque itération devront être différents, afin de couvrir un maximum les possibilités et vérifier que seul le cas où tout est rempli permet la validation.

Résultat attendu

Des messages d'erreur lors de l'appui sur le bouton “Valider” bloquant alors la sauvegarde des modifications.

Création de comptes clients

Test “Succès création d’un compte client”

Objectif

Pouvoir créer un nouveau compte client et immédiatement pouvoir créer un ticket pour ce compte client.

Données d’entrées / Paramétrage

Rien

Déroulement du test

Se connecter à l’application avec un compte de type “Opérateur”.

Ouvrir la fenêtre de création d’un nouveau ticket et cliquer sur “Créer client”.

Remplir les champs d’information par rapport au client et valider sa création.

Ajouter le client comme client de ce ticket.

Résultat attendu

Le nouveau compte client devrait apparaître dans la liste déroulante lors de la création du ticket et doit pouvoir être sélectionner.

Test “Empêcher la création d’un compte client”

Objectif

Vérifier qu’il n’est pas possible de créer un client avec des informations manquantes.

Données d’entrées / Paramétrage

Rien

Déroulement du test

Se connecter à l’application avec un compte de type “Opérateur”.

Ouvrir la fenêtre de création d’un nouveau ticket et cliquer sur “Créer client”.

De manière itérative, remplir différentes combinaisons de champs et tenter de valider la création du client. Un message d’erreur empêchant la création du nouveau client doit apparaître à chaque tentative. Seule la tentative ayant la totalité des champs remplis doit fonctionner

Résultat attendu

Des messages d’erreur lorsqu’un champ est non rempli.

Clôturer un ticket

Test “Clôturer avec succès”

Objectif

Vérifier qu’un ticket clôturé l’est bien pour tous et n’est plus modifiable.

Données d’entrées / Paramétrage

Un ticket rempli de diverses informations avec des sous-tickets affectés.

Déroulement du test

Avec un compte technicien ou autre, se connecter à l’application.

Sur un ticket pouvant être clôturé, changer son statut à “Clôturé”.

Vérifier pour tous les types de compte utilisateur disponibles dans l’application que le statut “Clôturé” est bien appliqué, et qu’il n’est plus possible de modifier le ticket ni ses sous-tickets, prenant au passage le même statut.

Résultat attendu

Un ticket avec le statut “Clôturé” et non modifiable au niveau de ses informations. Même chose pour ses sous-tickets.

Test “Empêcher clôture lors d’intervention”

Objectif

Tester s’il est possible de clôturer un ticket dont l’intervention est en cours.

Données d’entrées / Paramétrage

Avoir un ticket dans le statut *en cours* (i.e. le technicien assigné a commencé l’intervention chez le demandeur).

Déroulement du test

Le technicien assigné au ticket le fait passer dans le statut *en cours*. Ensuite, un compte utilisateur différent tente de clôturer le ticket. Puis le compte utilisateur du technicien en question tente de clôturer le ticket.

Résultat attendu

Le premier compte tentant de clôturer le ticket ne devrait pas pouvoir le faire (étant un compte différent). Cependant, le technicien concerné par le ticket devrait pouvoir le faire, le logiciel lui demandant de rentrer le temps passé sur l’intervention.

Démarrer / Arrêter le chronomètre d'une intervention

Test "Bon fonctionnement du chronomètre"

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement du chronomètre lors d'une intervention.

Données d'entrées / Paramétrage

Un ticket dont l'intervention est prévue, pouvant donc activer le chronomètre.

Déroulement du test

Se connecter avec un compte de type "Technicien" à l'application web.

Aller dans l'onglet intervention et démarrer le chronomètre de l'intervention pour le ticket du test.

Appuyer sur "Pause" pour vérifier la bonne mise en pause du chrono. Appuyer sur "Reprendre" afin de réactiver le chrono.

Appuyer sur "Terminer" afin de clôturer l'intervention.

Vérifier dans le ticket lié à cette intervention que le champ "Durée de l'intervention" est rempli avec le temps enregistré par le chronomètre au moment d'appuyer sur "Terminer".

Résultat attendu

Chronomètre pouvant être lancé, mis en pause et terminé. La durée est sauvegardée dans le ticket de l'intervention.

Test “Changer statut ticket avec chronomètre actif”

Objectif

Vérifier qu’il n’est pas possible de changer le statut d’un ticket ayant une intervention en cours.

Données d’entrées / Paramétrage

Un ticket dont l’intervention est en cours.

Déroulement du test

Se connecter avec un compte “Technicien” à l’application web.

Lancer le chronomètre de l’intervention.

Retourner dans l’onglet contenant la liste des tickets et tenter de modifier le statut du ticket actuellement en intervention. Un message d’erreur doit apparaître empêchant la modification du statut.

Stopper le chronomètre puis tenter de modifier le statut, cela doit maintenant fonctionner.

Résultat attendu

Message d’erreur au moment de valider le changement de statut du ticket.

Modifier le temps passé en intervention

Test de réussite

Objectif

Tester la modification du temps passé en intervention par le technicien concerné et le responsable technique.

Données d'entrées / Paramétrage

Un ticket clôturé.

Déroulement du test

Tenter de modifier le temps passé en intervention d'un ticket clôturé depuis le compte utilisateur du technicien concerné et celui du responsable technique.

Résultat attendu

La manipulation devrait s'effectuer sans problème.

Test d'échec

Objectif

Tester la modification du temps passé en intervention par un compte utilisateur autre que le technicien concerné et le responsable technique.

Données d'entrées / Paramétrage

Un ticket clôturé ou pendant que le chronomètre de l'intervention est actif.

Déroulement du test

Tenter de modifier le temps passé en intervention d'un ticket clôturé depuis un compte utilisateur différent de celui du technicien concerné et celui du responsable technique.

Résultat attendu

Le logiciel devrait empêcher cette action.

Créer un compte utilisateur

Test “Succès création de compte”

Objectif

Vérifier que la création d'un compte fonctionne parfaitement dans des conditions normales (compte inexistant, etc.)

Données d'entrées / Paramétrage

Accès à un compte de type “Administrateur”.

Déroulement du test

Se connecter à un compte de type “Administrateur” dans l'application web.

Dans la section “Gestion des comptes”, remplir les champs “Identifiant” et “Mot de passe”, puis sélectionner le type de compte pour le nouveau compte. Pour finir, appuyer sur “Créer”.

Aucun message d'erreur ne doit apparaître.

Se déconnecter puis se connecter sur le nouveau compte créé.

Vérifier le statut du compte et ses informations.

Refaire ce test pour tous les types de comptes utilisateur possibles.

Résultat attendu

Un nouveau compte utilisateur créé et fonctionnel.

Test “Doublon de compte”

Objectif

Vérifier qu’il n’est pas possible de créer un nouveau avec l’identifiant d’un autre déjà existant.

Données d’entrées / Paramétrage

Un compte utilisateur déjà créé servant de doublon. Accès à un compte administrateur.

Déroulement du test

Se connecter à un compte de type “Administrateur” dans l’application web.

Dans la section “Gestion des comptes”, remplir les champs “Identifiant” avec celui du compte doublon et “Mot de passe”, puis sélectionner le type de compte pour le nouveau compte. Pour finir, appuyer sur “Créer”. Un message d’erreur doit apparaître

Résultat attendu

Impossibilité de créer un compte avec le même identifiant.

Modifier un compte utilisateur

Test “Modifier des informations d’un compte”

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement de la modification d'un compte utilisateur.

Données d'entrées / Paramétrage

Avoir un compte utilisateur, un par type possible. Accès à un compte administrateur.

Déroulement du test

Se connecter au compte administrateur sur l'application web.

Sélectionner le compte utilisateur à modifier.

Pour chaque champ pouvant être modifié, le modifier et sauvegarder les modifications.

Vérifier en se connectant avec le compte modifié l'application des modifications.

Vérifier au sein des tickets et interventions si la donnée modifiée y étant mentionnée, telle que le nom, a bien été modifiée.

Faire ce test pour tous les types de comptes disponibles dans l'application.

Résultat attendu

Des comptes modifiés correctement.

Supprimer un compte utilisateur

Objectif

Vérifier, pour un compte supprimé, qu'il n'est plus possible d'y accéder ni de l'utiliser dans l'application (frontend comme backend).

Données d'entrées / Paramétrage

Un compte de chaque type d'utilisateur pouvant être supprimé.

Déroulement du test

Pour chaque type de compte utilisateur, prendre un compte allant être supprimé et faire l'inventaire de ses données et celles lui étant liées (tickets, intervention, etc.).

Supprimer le compte utilisateur.

Vérifier au sein de la base de données que toutes les données permettant d'accéder au compte supprimé n'existent plus. Vérifier ensuite que le reste des données et celles liées à ce compte, comme les tickets ou interventions, n'ont pas été supprimées.

Dans le cadre d'un compte supprimé de type "Technicien", accéder à un compte de type "Responsable technique" et vérifier qu'il n'est plus possible d'attribuer ce compte à un ticket et que les tickets et interventions ayant été réalisés par lui n'ont pas changé.

Résultat attendu

Une désactivation des comptes sans changement impactant l'intégrité des données de l'application.

Modifier la liste des compétences d'un technicien

Test "Ajouter une compétence"

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement de l'ajout d'une compétence à un technicien.

Données d'entrées / Paramétrage

Un compte technicien à modifier. Accès à un compte Administrateur et Responsable technicien.

Déroulement du test

Ajouter au compte technicien une compétence non possédée depuis le compte Administrateur.

Se connecter au compte technicien et vérifier la possibilité d'accéder et de s'attribuer à un ticket requérant la compétence venant d'être ajoutée.

Se connecter au compte Responsable technicien et vérifier la possibilité d'attribuer le technicien modifié à un ticket demandant cette nouvelle compétence.

Résultat attendu

Ajout correct de la nouvelle compétence au technicien et ouverture des nouvelles possibilités dans l'application (attribution aux tickets, etc.).

Test “Supprimer une compétence”

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement de la suppression d’une compétence à un technicien.

Données d’entrées / Paramétrage

Un compte technicien à modifier. Accès à un compte Administrateur et Responsable technicien.

Déroulement du test

Supprimer du compte technicien une compétence depuis le compte Administrateur.

Se connecter au compte technicien et vérifier qu’il ne lui est plus possible d’accéder et de s’attribuer à un ticket requérant la compétence venant d’être ajoutée.

Se connecter au compte Responsable technicien et vérifier qu’il n’est plus possible d’attribuer le technicien modifié à un ticket demandant cette compétence supprimée.

Vérifier que les tickets clôturés où le technicien était affecté l’ont conservé.

Résultat attendu

Suppression de la compétence du technicien et des actions possibles lui étant liées.

Modification de la liste de catégories de maintenance

Test “Ajouter une catégorie”

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement de l'ajout d'une catégorie et des fonctionnalités qui en découlent.

Données d'entrées / Paramétrage

L'accès à un compte administrateur.

Déroulement du test

Se connecter au compte administrateur.

Ajouter une nouvelle catégorie de maintenance. Vérifier qu'il n'est pas possible d'ajouter cette catégorie si elle existe déjà.

Sur tous les types de compte utilisateur, vérifier qu'il est possible de filtrer et trier la liste des tickets selon cette nouvelle catégorie.

Avec un compte opérateur, vérifier qu'il est possible de créer un ticket avec cette nouvelle catégorie.

Résultat attendu

Ajout d'une nouvelle catégorie pouvant être utilisée pour les tickets et dans les fonctionnalités de filtre et tri.

Test “Supprimer une catégorie”

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement de la suppression d’une catégorie de ticket.

Données d’entrées / Paramétrage

L’accès à un compte administrateur.

Déroulement du test

Se connecter au compte administrateur.

Supprimer une catégorie de ticket.

Sur tous les types de compte utilisateur, vérifier qu’il est toujours possible de filtrer et trier la liste des tickets selon cette catégorie supprimée.

Avec un compte opérateur, vérifier qu’il n’est plus possible de créer un ticket avec cette catégorie.

Résultat attendu

Suppression de la catégorie qui n’impacte pas les anciens tickets mais qui n’est plus disponible pour les nouveaux tickets.