

Service Desk

Piotr Kalański

25 kwietnia 2010

# Spis treści

<b>1</b>	<b>Testy funkcjonalne</b>	<b>2</b>
1.1	ID : Nazwa . . . . .	2
1.2	IM.ADD : Dodanie incydentu . . . . .	2
1.3	IM.MYOPEN : Otwarte incydenty . . . . .	3
1.4	IM.MYCLOS : Zamknięte incydenty . . . . .	3
1.5	IM.SEARCH : Wyszukiwanie incydentów . . . . .	3
1.6	IM.CARD : Widok karty incydentu . . . . .	4
1.7	IM.EDIT : Edycja danych incydentu . . . . .	4
1.8	IM.RESOLVE.FAIL : Rozwiązanie incydentu - brak danych . . . . .	5
1.9	IM.RESOLVE.SUCCESS : Rozwiązanie incydentu . . . . .	5
1.10	IM.CLOSE.FAIL : Zamknięcie incydentu - brak danych . . . . .	5
1.11	IM.CLOSE.SUCCESS : Zamknięcie incydentu . . . . .	6
1.12	IM.ADD.P : Dodanie problemu z karty . . . . .	6

# Rozdział 1

## Testy funkcjonalne

### 1.1 ID : Nazwa

**Cel**

**Warunki wstępne**

**Kroki**

- Krok1
- Krok2
- Krok3

**Oczekiwany rezultat**

### 1.2 IM.ADD : Dodanie incydentu

**Cel**

Test sprawdza dodanie nowego incydentu w systemie.

**Warunki wstępne**

Użytkownik jest zalogowany.

**Kroki**

- Wybranie opcji: dodanie incydentu
- Podanie tematu oraz opisu incydentu
- Wybranie zapisz

**Oczekiwany rezultat**

Użytkownik zostanie przekierowany na kartę incydentu oraz system wyświetli komunikat o sukcesie.

### **1.3 IM.MYOPEN : Otwarte incydenty**

#### **Cel**

Test sprawdza widok otwartych incydentów użytkownika.

#### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest zalogowany.

#### **Kroki**

- Wybranie opcji: moje otwarte incydenty

#### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli listę incydentów o statusie OPEN, które mają zgłaszającego aktualnie zalogowanego użytkownika.

### **1.4 IM.MYCLOS : Zamknięte incydenty**

#### **Cel**

Test sprawdza widok zamkniętych incydentów użytkownika.

#### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest zalogowany.

#### **Kroki**

- Wybranie opcji: moje zamknięte incydenty

#### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli listę incydentów o statusie CLOS, które mają zgłaszającego aktualnie zalogowanego użytkownika.

### **1.5 IM.SEARCH : Wyszukiwanie incydentów**

#### **Cel**

Test sprawdza wyszukiwanie incydentów wg zadanego kryterium.

#### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest zalogowany.

#### **Kroki**

- Wybranie opcji: wyszukiwanie incydentów
- Podanie kryterium wyszukiwania
- Wybranie szukaj

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli listę incydentów spełniających zadane kryterium.

## **1.6 IM.CARD : Widok karty incydentu**

### **Cel**

Test sprawdza wejście na kartę incydentu

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest zalogowany

### **Kroki**

- Wybranie opcji: wyszukiwanie incydentów
- Wybranie szukaj
- Kliknięcie w temat wybranego incydentu

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli widok ze szczegółami na temat wybranego incydentu.

## **1.7 IM.EDIT : Edycja danych incydentu**

### **Cel**

Test sprawdza możliwość edycji danych dotyczących incydentu

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest na karcie incydentu

### **Kroki**

- Zmienienie tematu
- Zmienienie opisu
- Ustawienie priorytetu
- Ustawienie kategorii
- Wybranie serwisanta
- Ustawienie statusu
- Ustawienie pilności
- Ustawienie grupy wsparcia
- Wybranie zapisz

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli komunikat o sukcesie

## **1.8 IM.RESOLVE.FAIL : Rozwiązanie incydentu - brak danych**

### **Cel**

Test sprawdza walidację przy zmianie statusu na rozwiązany

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest na karcie incydentu

### **Kroki**

- Zmiana statusu na: rozwiązany
- Ustawienie rozwiązania na puste
- Wybranie zapisz

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli komunikat o braku rozwiązania

## **1.9 IM.RESOLVE.SUCCESS : Rozwiązanie incydentu**

### **Cel**

Test sprawdza funkcjonalność rozwiązania incydentu

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest na karcie incydentu

### **Kroki**

- Zmiana statusu na: rozwiązany
- Wpisanie rozwiązania
- Wybranie zapisz

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli komunikat o sukcesie oraz ustawi datę rozwiązania na aktualną datę.

## **1.10 IM.CLOSE.FAIL : Zamknięcie incydentu - brak danych**

### **Cel**

Test sprawdza walidację przy zmianie statusu na zamknięty

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest na karcie incydentu

### **Kroki**

- Zmiana statusu na: zamknięty
- Ustawienie atrybutów na wartości puste
- Wybranie zapisz

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli komunikat o braku poszczególnych atrybutów

## **1.11 IM.CLOSE.SUCCESS : Zamknięcie incydentu**

### **Cel**

Test sprawdza pomyślne zamknięcie incydentu

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest na karcie incydentu

### **Kroki**

- Zmiana statusu na: zamknięty
- Uzupełnienie wszystkich danych: priorytet, wpływ, kategoria, serwisant, pilność, grupa wsparcia, rozwiązanie.
- Wybranie zapisz

### **Oczekiwany rezultat**

System wyświetli komunikat o sukcesie oraz ustawi datę zamknięcia na aktualną datę.

## **1.12 IM.ADD.P : Dodanie problemu z karty**

### **Cel**

Test sprawdza funkcjonalność dodania problemu z karty incydentu

### **Warunki wstępne**

Użytkownik jest na karcie incydentu

### **Kroki**

- Wybranie: Dodaj problem
- Podanie tematu oraz opisu problemu
- Wybranie zapisz

**Oczekiwany rezultat**

System wyświetli kartę nowo dodanego problemu oraz wyświetli komunikat o sukcesie