**LAB 6 KẾ HOẠCH KIỂM THỬ**

PHẦN I

Bài 1 (2 điểm)

Sản phẩm đang được kiểm thử là trang web Cellphones https://cellphones.com.vn

Bạn hãy nghiên cứu khách hàng và người dùng cuối để biết nhu cầu và mong đợi

của họ từ website. Hãy đặt câu hỏi để phân tích website và trả lời câu hỏi đó.

Khách hàng và người dùng cuối của website này là những người có nhu cầu mua sắm các thiết bị công nghệ, đặc biệt là điện thoại di động. Họ mong muốn tìm được những sản phẩm phù hợp với nhu cầu, sở thích và túi tiền của mình, cũng như được hỗ trợ tốt nhất từ nhà cung cấp.

Câu hỏi

* trải nghiệm Người Dùng:

Trang web có giao diện người dùng thân thiện và dễ sử dụng không?

Trang web có tương thích tốt trên các thiết bị di động và máy tính bảng không?

Làm thế nào người dùng có thể dễ dàng tìm kiếm và duyệt qua các sản phẩm trên trang web?

* Nội dung Sản Phẩm:

Trang web có cung cấp thông tin đầy đủ và chi tiết về các sản phẩm điện thoại di động không?

Hình ảnh sản phẩm và mô tả liệu có chất lượng và đầy đủ không?

* Chính sách và Dịch Vụ:

Chính sách đổi trả và bảo hành được hiển thị rõ ràng không?

Có các chương trình ưu đãi, giảm giá hay khuyến mãi đặc biệt không?

Có các dịch vụ hỗ trợ khách hàng, như trò chuyện trực tuyến hay hotline, không?

* Tính Năng Mua Sắm:

Làm thế nào quá trình mua sắm trên trang web diễn ra? Có tính năng giỏ hàng, thanh toán dễ dàng không?

Trang web có cung cấp các tùy chọn lọc và sắp xếp để người dùng tìm kiếm sản phẩm dễ dàng hơn không?

Trang web có cung cấp thông tin về dịch vụ sau bán hàng như hướng dẫn sử dụng, sửa chữa, và hỗ trợ kỹ thuật không?

Làm thế nào người dùng có thể liên hệ khi gặp vấn đề sau khi mua hàng?

* Phản Hồi và Đánh Giá:

Có khu vực phản hồi từ người dùng hay đánh giá sản phẩm không?

Nếu có, làm thế nào trang web xử lý phản hồi để cải thiện chất lượng dịch vụ?

* An Toàn và Bảo Mật:

Trang web có các biện pháp an toàn và bảo mật đảm bảo thông tin cá nhân của người dùng không?

Làm thế nào trang web xử lý thông tin thanh toán và giao dịch?

* Tích Hợp Mạng Xã Hội:

Có tích hợp các liên kết mạng xã hội để người dùng chia sẻ sản phẩm hoặc đánh giá không?

Trả lời

* Trải Nghiệm Người Dùng:

Giao diện thân thiện và tương thích trên thiết bị di động: Nếu trang web Cellphones có được thiết kế chăm sóc với giao diện thân thiện và tương thích tốt trên cả máy tính và thiết bị di động, đó sẽ là một điểm tích cực, giúp cải thiện trải nghiệm người dùng.

Dễ tìm kiếm và duyệt sản phẩm: Nếu trang web cung cấp công cụ tìm kiếm hiệu quả và tùy chọn lọc, giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm và duyệt qua các sản phẩm, đó là một điểm mạnh cho trải nghiệm mua sắm.

* Nội Dung Sản Phẩm:

Thông tin đầy đủ và chi tiết: Nếu trang web cung cấp thông tin đầy đủ và chi tiết về các sản phẩm điện thoại di động, bao gồm cả mô tả và hình ảnh chất lượng, điều này sẽ giúp khách hàng hiểu rõ hơn về sản phẩm trước khi quyết định mua.

* Chính Sách và Dịch Vụ:

Chính sách đổi trả và bảo hành rõ ràng: Nếu chính sách đổi trả và bảo hành được hiển thị rõ ràng, khách hàng sẽ cảm thấy an tâm hơn khi thực hiện giao dịch.

Ưu đãi và dịch vụ hỗ trợ: Các chương trình ưu đãi, giảm giá hay khuyến mãi đặc biệt cùng với dịch vụ hỗ trợ khách hàng, như trò chuyện trực tuyến hay hotline, sẽ làm tăng giá trị cho khách hàng.

* Tính Năng Mua Sắm:

Quá trình mua sắm dễ dàng: Nếu quá trình mua sắm diễn ra mượt mà, với tính năng giỏ hàng và thanh toán dễ sử dụng, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng.

Tính năng lọc và sắp xếp: Nếu trang web cung cấp các tùy chọn lọc và sắp xếp để người dùng tìm kiếm sản phẩm dễ dàng hơn, điều này sẽ tăng khả năng tìm thấy sản phẩm mong muốn.

Thông tin dịch vụ sau bán hàng: Cung cấp thông tin về dịch vụ sau bán hàng, như hướng dẫn sử dụng, sửa chữa, và hỗ trợ kỹ thuật, sẽ tạo niềm tin cho khách hàng.

Liên hệ khi gặp vấn đề: Cung cấp các kênh liên lạc để người dùng có thể liên hệ khi gặp vấn đề sau khi mua hàng là một phần quan trọng của dịch vụ chăm sóc khách hàng.

* Phản Hồi và Đánh Giá:

Khu vực phản hồi và đánh giá: Nếu có khu vực phản hồi từ người dùng và đánh giá sản phẩm, trang web có thể sử dụng thông tin này để cải thiện chất lượng dịch vụ.

* An Toàn và Bảo Mật:

Biện pháp an toàn và bảo mật: Nếu trang web có các biện pháp an toàn và bảo mật để đảm bảo thông tin cá nhân của người dùng, điều này sẽ tăng niềm tin từ phía khách hàng.

Xử lý thanh toán và giao dịch: Một xử lý thanh toán và giao dịch an toàn và hiệu quả sẽ làm tăng tính an tâm cho khách hàng.

* Tích Hợp Mạng Xã Hội:

Tích hợp mạng xã hội: Nếu có tích hợp các liên kết mạng xã hội, điều này sẽ tạo cơ hội cho người dùng chia sẻ sản phẩm hoặc đánh giá, từ đó tăng khả năng quảng bá và tương tác từ cộng đồng.

Bài 2 (2 điểm)

Từ sản phẩm đang được kiểm thử https://cellphones.com.vn Hãy nêu các bước để

thiết kế chiến lược sản phẩm và từng bước hãy xác định mục tiêu của từng bước

* Bước 1: Hiểu sản phẩm: Sản phẩm là trang web bán lẻ thiết bị công nghệ, phục vụ cho khách hàng có nhu cầu mua sắm, giải quyết vấn đề về chất lượng, giá cả, dịch vụ và đổi trả.
* Bước 2: Chọn phương pháp kiểm thử: Sản phẩm sẽ được kiểm thử theo phương pháp hộp đen, kiểm thử toàn bộ các tính năng, chức năng, giao diện, kiểm thử chức năng, hiệu năng, bảo mật, khả năng sử dụng, tương thích và kiểm thử hệ thống.
* Bước 3: Đặt mục tiêu kiểm thử: Sản phẩm sẽ mang lại lợi ích cho khách hàng là mua được sản phẩm ưng ý, cho doanh nghiệp là tăng doanh số và thị phần, đạt được tiêu chuẩn chất lượng là không có lỗi nghiêm trọng, hài lòng khách hàng và cạnh tranh với đối thủ.
* Bước 4: Xác định tiêu chí kiểm thử: Sản phẩm sẽ được kiểm thử khi hoàn thành các giai đoạn phát triển, tiếp tục khi có thay đổi hoặc cập nhật, kết thúc khi đạt được mục tiêu kiểm thử, có đủ tài nguyên, thời gian, ngân sách, giảm thiểu rủi ro, phụ thuộc và độ bao phủ kiểm thử cao.
* Bước 5: Hoạch định nguồn lực: Sản phẩm sẽ được kiểm thử bởi đội ngũ kiểm thử viên chuyên nghiệp, bằng phần mềm kiểm thử như Selenium, JMeter, Postman, trên phần cứng như máy tính, điện thoại, tablet, với công cụ như bug tracking, test management, với tài liệu như Test Plan, Test Case, Test Script, Test Data, Test Report và Test Log.
* Bước 6: Lên kế hoạch môi trường kiểm thử: Sản phẩm sẽ được kiểm thử trên các hệ điều hành như Windows, Linux, Android, iOS, trên các trình duyệt như Chrome, Firefox, Edge, Safari, trên các mạng như 3G, 4G, 5G, Wifi, trên các cơ sở dữ liệu như MySQL, MongoDB, trên các máy chủ như Apache, Nginx, trên các thiết bị như laptop, smartphone, tablet.
* Bước 7: Lịch trình & Dự toán: Sản phẩm sẽ được kiểm thử trong vòng 3 tháng, với chi phí 100 triệu đồng, theo các giai đoạn như phân tích, thiết kế, thực hiện, báo cáo và bàn giao, theo các mốc thời gian như tuần 1, tuần 2, tuần 3, …
* Bước 8: Xác định sản phẩm kiểm thử: Sản phẩm sẽ được kiểm thử với các tài liệu như Test Plan, Test Case, Test Script, Test Data, Test Report và Test Log, với các tiêu chuẩn như IEEE 829, ISO 29119, với các phương pháp như kiểm thử hộp đen, kiểm thử hộp trắng, kiểm thử hộp xám, với các dữ liệu như dữ liệu thực tế, dữ liệu giả, dữ liệu ngẫu nhiên, với các báo cáo như báo cáo tiến độ, báo cáo kết quả, báo cáo tổng kết, với các nhật ký như nhật ký lỗi, nhật ký kiểm thử, nhật ký hoạt động.

PHẦN II

Bài 4 (2 điểm)

Nếu các thành viên trong nhóm của bạn báo cáo rằng có 40% trường hợp kiểm thử

không thành công bạn nên làm gì và lý do vì sao bạn làm như vậy?

Bước 1: Tìm nguyên nhân lỗi: Phân tích báo cáo, nhật ký, phản hồi.

Bước 2: Đánh giá mức độ lỗi: Xác định nghiêm trọng, ưu tiên, tần suất, phạm vi.

Bước 3: Tìm giải pháp lỗi: Đề xuất cách khắc phục, cải thiện, phòng ngừa, giảm thiểu.

Bước 4: Thực hiện và kiểm tra giải pháp: Sửa lỗi, cập nhật sản phẩm, thay đổi quy trình, kiểm tra lại kết quả.

Bài 5 (2 điểm)

Từ sản phẩm đang được kiểm thử https://cellphones.com.vn . Dựa vào kinh nghiệm

sử dụng website bạn hãy tìm hiểu và liệt kê môi trường cần thực hiện kiểm tra website trên

Phần cứng: cần kiểm tra website trên các thiết bị khác nhau, như máy tính, điện thoại, máy tính bảng, với các độ phân giải, kích thước, cấu hình khác nhau, để đảm bảo website hiển thị đúng và đẹp trên mọi thiết bị.

Phần mềm: cần kiểm tra website trên các hệ điều hành khác nhau, như Windows, Linux, Android, iOS, với các phiên bản khác nhau, để đảm bảo website tương thích với mọi hệ điều hành. cũng cần kiểm tra website trên các trình duyệt khác nhau, như Chrome, Firefox, Edge, Safari, với các phiên bản khác nhau, để đảm bảo website hiển thị đúng và đồng nhất trên mọi trình duyệt.

Mạng: cần kiểm tra website trên các loại kết nối mạng khác nhau, như 3G, 4G, 5G, Wifi, với các tốc độ khác nhau, để đảm bảo website có thể tải nhanh và ổn định trên mọi kết nối mạng. cũng cần kiểm tra website khi có sự thay đổi, mất mát hoặc gián đoạn kết nối mạng, để đảm bảo website có thể xử lý được các trường hợp đó.

Dữ liệu: cần kiểm tra website với các loại dữ liệu khác nhau, như dữ liệu thực tế, dữ liệu giả, dữ liệu ngẫu nhiên, với các kích thước, định dạng, giá trị khác nhau, để đảm bảo website có thể xử lý được mọi dữ liệu mà người dùng nhập vào hoặc lấy ra. cũng cần kiểm tra website với các cơ sở dữ liệu khác nhau, như MySQL, MongoDB, với các kết nối, truy vấn, giao dịch khác nhau, để đảm bảo website có thể kết nối và tương tác được với mọi cơ sở dữ liệu.

Người dùng: cần kiểm tra website với các loại người dùng khác nhau, như người dùng mới, người dùng cũ, người dùng đăng nhập, người dùng không đăng nhập, người dùng có quyền hạn khác nhau, để đảm bảo website có thể phục vụ được mọi nhu cầu và mong muốn của người dùng. cũng cần kiểm tra website với các số lượng người dùng khác nhau, như người dùng đơn lẻ, người dùng nhóm, người dùng đồng thời, người dùng tăng vọt, để đảm bảo website có thể xử lý được mọi lượng truy cập và không bị quá tải.

Yếu tố bên ngoài: cần kiểm tra website với các yếu tố bên ngoài khác nhau, như thời gian, địa lý, ngôn ngữ, văn hóa, pháp luật, để đảm bảo website có thể hoạt động được ở mọi thời điểm, địa điểm, ngôn ngữ, văn hóa, pháp luật. cũng cần kiểm tra website với các tình huống bất ngờ, như lỗi hệ thống, lỗi mạng, lỗi cơ sở dữ liệu, lỗi bảo mật, lỗi người dùng, để đảm bảo website có thể phòng ngừa, phát hiện và xử lý được mọi tình huống.