

## Förstudie – Testning av Swine sync CRM-system för ärendehantering

### 1. Översikt

Detta CRM-system är utvecklat för företag som erbjuder kundsupport via ärendehantering. Kunder kan skicka in ärenden där de kan specificera en produkt och en ärende kategori. ärenden läggs på en hög och kan sedan dras av l kundmedarbetare som loggar in via ett internt gränssnitt. Varje ärende kan hanteras genom en inbyggd chattfunktion där kunden och kundmedarbetaren kan kommunicera direkt. Systemet syftar till att effektivisera kundtjänstflöden och förbättra svarstider.

Företagets kundmedarbetare och produkter hanteras av admins som kan logga in via ett interntet gränssnitt. Admins hanteras i sin tur av en super admin från swine sync som kan hantera företag och admin konton.

### 2. Funktionell analys

Huvudfunktioner:

- Kundformulär: kunder kan skicka in ett ärende med beskrivning och kund mail.
- Ärendeöversikt: kundmedarbetare kan se och hantera ärenden och slumpmässigt dra ett ärende från högen av otilldelade tickets inom deras ärende kategori.
- Formulär för skapande av konton, företag, produkter och kategorier För att hantera tickets.
- Inloggning: kundmedarbetare, admin, super admin.
- Chatt: kopplad till varje ärende för direktkommunikation mellan kund och medarbetare.

### 3. Kvalitetsanalys

Viktiga kvalitetsattribut:

- Tillgänglighet: Kund ska kunna komma åt ärende utan att var inloggad.
- Användbarhet: Enkel och tydlig användning för att kunna hantera kund ärende.
- Säkerhet: Hashade lösenord och slugs för kund chater; rollbaserad åtkomst för metoder.

### 4. Testmål

- Säkerställa att ärenden skickas och tilldelas korrekt.
- Säkerställa att skapande av företag , admin och kundmedarbetare fungerar
- Identifiera brister i rollbaserad åtkomst särkhet.
- Testa användarflöden från både kund- och personalperspektiv.

### 5. Testomfattning

Testningen omfattar ärendeformulär, ärendeöversikt, rollbaserad inloggning och chattfunktionalitet. Administrativa inställningar för företagskonton ingår inte i denna testomgång.

## **6. Testnivåer**

- API-testning: endpoints för skapande av företag, produkt, admin, ärend kategori, kundmedarbetare, ticket och meddelande samt ,
- Gränssnittstestning: formulärflöde, ärendevy och chattkomponent.

## **7. Testverktyg**

- Postman för API-testfall (GET/POST/PUT/Delete ärenden, autentisering, chatt).
- Playwright för UI-testfall

## **8. Roller och ansvar**

- testare: Jacob Westholm

## **9. Risker och antaganden**

- Somliga förendringar till ordinarie sytem har gjorts för att göra kodbasen mer testbar

Med introduktion av hard delete för kundmedarebare, ärende kategori, produkt , företag, admin.