**Customer Relationship Management - CRM Online**

**Plano de Testes**

**Versão 1.1**

**Professora:** Maria Augusta Vieira Nelson

**Alunos:** Fernanda Viana Bonfat

Israel de Almeida Mello

Paula Emilia Martins

Rômulo de Oliveira

Túlio Henrique Café

Wander Maia da Silva

Outubro/2012

**Histórico da Revisão**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 18/09/2012 | 1.0 | Criação inicial | Rômulo |
| 24/09/2012 | 1.0 | Atualização | Fernanda |
| 07/10/2012 | 1.0 | Atualização | Paula |
| 24/10/2012 | 1.1 | Modificação | Rômulo |

**Índice Analítico**

[1. Introdução](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.%20%20%20%20%20Introduction)

[1.1 Finalidade](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.1%20%20%20%20%20Purpose)

[1.2 Escopo](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.2%20%20%20%20%20Scope)

[1.3 Público-alvo](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.3%20%20%20%20%20Intended%20Audience)

[1.4 Terminologia e Acrônimos do Documento](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.4%20%20%20%20%20Document%20Terminology%20and%20Acronyms)

[1.5 Referências](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.5%20%20%20%20%20References)

[1.6 Estrutura do Documento](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#1.6%20%20%20%20%20Document%20Structure)

[2. Missão de Avaliação e Motivação dos Testes](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#2.%20%20%20%20%20Evaluation%20Mission%20and%20Test%20Motivation)

[2.1 Fundamentos](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#2.1%20%20%20%20%20Background)

[2.2 Missão de Avaliação](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#2.2%20%20%20%20%20Evaluation%20Mission)

[2.3 Motivadores dos Testes](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#2.3%20%20%20%20%20Test%20Motivators)

[3. Itens de Teste-Alvo](http://www.wthreex.com/rup/webtmpl/templates/test/rup_tstpln.htm#3.%20%20%20%20%20Target%20Test%20Items)

….

**Plano de Teste de <Iteração/Mestre>**

**1.**     **Introdução**

**1.1**     **Finalidade**

Este documento Plano de Teste referente ao CRM online tem como finalidade os seguintes objetivos:

* Identificar informações de projeto existentes e os componentes de software que devem ser testados;
* Listar os Requisitos a Testar recomendados (alto nível);
* Recomendar e descrever as estratégias de teste a serem empregadas;
* Identificar os recursos necessários e prover uma estimativa dos esforços de teste;
* Listar os elementos resultantes do projeto de testes.

**1.2**     **Escopo**

O CRM online passará pelos Testes de Sistema que validará os requisitos funcionais e pelos Testes de Interface que validará a usabilidade e desempenho do sistema.

Os Testes de Unidade serão contemplados na próxima versão deste documento.

**1.3**     **Público-alvo**

Este documento Plano de Teste está sendo elaborado para que os alunos da disciplina de Testes e Manutenção de Software possa ter uma visão de como os testes e validação do sistema CRM Online serão realizados ao longo do processo de desenvolvimento do mesmo.

**1.4**     **Terminologia e Acrônimos do Documento**

CRM Online: o Customer Relationship Management (CRM) pode ser traduzido como Gestão de Relacionamento com o Cliente. CRM é um modelo amplamente utilizado para gerenciamento das interações da empresa com clientes e perspectivas de vendas. Trata-se de usar a tecnologia para organizar, automatizar e sincronizar atividades, processos de negócios (principalmente de vendas) e também as atividades de marketing, atendimento ao cliente e suporte técnico. O CRM online será utilizado para controlar as informações e atividades de relacionamentos com os clientes como ligações, visitas, reuniões e fechamento de pedido.

**1.5**     **Referências**

* Especificação dos requisitos do Software CRM ONLINE;
* Códigos e scripts.

**1.6**     **Estrutura do Documento**

N/A

**2.**     **Missão de Avaliação e Motivação dos Testes**

A unidade e o sistema CRM ONLINE serão testados. O teste unitário abordara a unidade funcional enquanto os testes do sistema abordarão questões de usabilidade e desempenho.

**2.1**     **Fundamentos**

N/A

**2.2**     **Missão de Avaliação**

O objetivo dos testes apresentados neste documento visa identificar, abordar e satisfazer:

* Saídas incorretas;
* Interpretação incorreta das funcionalidades;
* Telas geradas incorretamente;
* Erros inesperados mediante a entrada de valores;
* Capacidade do sistema;
* Resposta do sistema;
* Satisfazer o usuário;
* Atender as funcionalidades;
* Responder em tempo hábil.

**2.3**     **Motivadores dos Testes**

Os testes abordados neste documento visam satisfazer os casos de uso funcionais e não funcionais do sistema e procuram avaliar a interface do sistema verificando a sua usabilidade e o claro entendimento de seu funcionamento pelos usuários que irão utilizar o sistema.

**3.**     **Itens de Teste-Alvo**

**3.1**     **Testes Funcionais**

* Verificar o controle de Usuários que terão acesso ao CRM;
* Verificar o processamento de inclusão, exclusão e alteração dos dados da empresa;
* Verificar o processamento de inclusão, exclusão e alteração de atividades dos funcionários;
* Verificar o gerenciamento das atividades Android;
* Verificar o processamento de inclusão, exclusão e alteração de dados dos clientes;
* Verificar a definição de Vendedores Responsáveis;
* Verificar o processamento de inclusão, exclusão e alteração dos contatos de um cliente;
* Verificar as permissões de acesso de um funcionário da empresa.

**3.2**     **Testes de Interface com o Usuário**

* Verificar se as interfaces são intuitivo-autoexplicativa;
* Verificar se o sistema oferece a todo o momento feedback das ações realizadas;
* Verificar se o sistema contém um menu com guias que informam a maneira que o sistema funciona;
* Verificar se o sistema permite que o usuário aborte a ação realizada sempre que possível;
* Verificar o posicionamento dos campos e grids, verificar se estão de acordo com a especificação.

**3.3**     **Testes de Integridade e Banco de dados**

* Verifique que as informações dos usuários podem ser cadastradas, alteradas e removidas.

**4.**     **Resumo dos Testes Planejados**

Os Testes Funcionais e de Interface serão executados de forma manual.

**4.1**     **Resumo das Inclusões dos Testes**

N/A

**5.**     **Abordagem dos Testes**

**5.1**     **Catálogos Iniciais de Idéias de Teste e Outras Fontes de Referência**

N/A

**5.2**     **Tipos e Técnicas de Teste**

*5.2.1*     *Teste de Funcionamento*

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo da Técnica: | Garantir a funcionalidade apropriada do alvo do teste, incluindo navegação, entrada de dados, processamento, e resposta. |
| Técnica: | Executar cada caso de uso, fluxo de caso de uso, usando dados válidos e inválidos, para verificar o seguinte:   * Os resultados esperados ocorrem quando dados válidos são usados; * As mensagens de erro ou aviso apropriadas são exibidas quando dados inválidos são usados; * Cada regra de negócio é aplicada apropriadamente. |
| Estratégias: | N/A |
| Ferramentas Necessárias: | N/A |
| Critérios de Êxito: | * Todos os testes planejados foram executados; * Todos os defeitos identificados foram tratados. |
| Considerações Especiais: | N/A |

*5.2.2*     *Teste de Interface*

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo da Técnica: | Verificar o seguinte:   * A navegação através do sistema reflete corretamente as funções e requisitos de negócio; * Objetos e características da janela, tais como: menus, tamanho, posição, estado e foco conforme os padrões; * A facilidade de operação do sistema pelo usuário. |
| Técnica: | Fazer navegação janela-a-janela, campo-a-campo, e uso dos métodos de acesso (teclas de tabulação, movimentos de mouse, teclas de atalho).  Verificação dos itens manualmente para assegurar que o aplicativo está dentro dos padrões que foram definidos. |
| Estratégias: | N/A |
| Ferramentas Necessárias: | N/A |
| Critérios de Êxito: | É verificado que cada janela permanece consistente com a versão de comparação ou dentro de padrões aceitáveis. |
| Considerações Especiais: | N/A |

**5.3**     **Casos de Teste**

Ver Anexo 01.

**6.**     **Critérios de Entrada e de Saída**

**6.1**     **Plano de Teste**

*6.1.1*     *Critérios de Entrada de Plano de Teste*

N/A

*6.1.2*     *Critérios de Saída de Plano de Teste*

N/A

*6.1.3*     *Critérios de Suspensão e de Reinício*

N/A

**7.**     **Produtos Liberados**

**7.1**     **Sumários de Avaliação de Testes**

N/A

**7.2**     **Geração de Relatórios sobre Cobertura de Teste**

N/A

**7.3**    **Registros de Incidentes e Solicitações de Mudança**

N/A

**7.4**     **Conjunto de Testes de Regressão e Scripts de Teste de Suporte**

N/A

**7.5**     **Produtos de Trabalho Adicionais**

*7.5.1*     *Resultados Detalhados dos Testes*

N/A

*7.5.2*     *Scripts de Teste Funcionais Automatizados Adicionais*

N/A

*7.5.3*     *Guia de Teste*

N/A

*7.5.4*     *Matrizes de Rastreabilidade*

N/A

**8.**     **Necessidades Ambientais**

**8.1**     **Hardware Básico do Sistema**

N/A

**8.2**     **Elementos de Software Básicos do Ambiente de Teste**

N/A

**8.3**     **Ferramentas de Produtividade e de Suporte**

N/A

**8.4**     **Configurações do Ambiente de Teste**

N/A