**Customer Relationship Management - CRM Online**

**Plano de Teste**

**Versão 1.0**

**Histórico da Revisão**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 18/09/2012 | 1.0 | Criação inicial | Rômulo |
| 24/09/2012 | 1.0 | Atualização | Fernanda |

ÍNDICE

1. Introdução 3

1.1 finalidade 3

1.2 O crm online 3

1.3 Escopo 3

1.4 público-alvo 3

2. missão de avaliação e motivação dos testes 4

2.1 missão de avaliação 4

2.2 motivadores dos testes 4

3. itens de teste-alvo 4

3.1 Testes funcionais 4

3.2 testes de interface com o usuário 4,5

4. abordagem dos testes 5

4.1 tipos e técnicas de teste 13

4.2 casos de teste 14

5. necessidades ambientais 15

1. **Introdução**
   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. **O 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. **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. **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. **Missão de Avaliação e Motivação dos Testes**

Neste documento serão contemplados os principais testes a serem executados.

* 1. **Missão de Avaliação**

Localizar problemas importantes informar sobre os testes e avaliar os riscos da qualidade perceptível.

* 1. **Motivadores dos Testes**

Detectar riscos de qualidade, riscos técnicos, de projeto, casos de uso, requisitos funcionais e não funcionais.

1. **Itens de Teste-Alvo**

A listagem abaixo identifica os itens (Casos de Uso, Requisitos Funcionais, Requisitos Não Funcionais) que foram identificados como objetivo dos testes. Esta lista representa os itens que serão testados.

* 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.
  1. **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 contem 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.

1. **Abordagem dos Testes**

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

* 1. **Tipos e Técnicas de Teste**
     1. **Teste de Funcionamento**

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo do Teste: | 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 |
| Critério de Finalização: | - Todos os testes planejados foram executados.  - Todos os defeitos identificados foram tratados. |
| Considerações Especiais: | N/A |

* + 1. **Testes de Interface**

|  |  |
| --- | --- |
| Objetivo do Teste: | 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 esta dentro dos padrões que foram definidos. |
| Critério de Finalização: | É verificado que cada janela permanece consistente com a versão de comparação ou dentro de padrões aceitáveis. |
| Considerações Especiais: | N/A |

* 1. **Casos de Teste**

Em anexo.

1. **Necessidades Ambientais**

Ainda não definidos.

* 1. **Hardware Básico do Sistema**

Os conjuntos de tabelas a seguir apresentam os recursos do sistema necessários ao esforço de teste descrito neste Plano de Teste.

[É possível que os elementos específicos do sistema de teste não sejam totalmente compreendidos nas iterações iniciais, sendo assim, espera-se que esta seção seja preenchida ao logo do tempo. É recomendável que o sistema simule o ambiente de produção, reduzindo o acesso concorrente e o tamanho do banco de dados, se e quando for necessário.]

[**Observação**: Adicione ou exclua itens conforme o necessário.]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recurso** | **Quantidade** | **Nome e Tipo** |
| Servidor de Banco de Dados  Rede ou Sub-rede  Nome do Servidor  Nome do Banco de Dados |  |  |
|  |  | A ser definido |
|  |  | A ser definido |
|  |  | A ser definido |
| PCs de Teste Cliente  Inclua requisitos de configuração especiais |  |  |
|  |  | A ser definido |
| Repositório de Teste  Rede ou Sub-rede  Nome do Servidor |  |  |
|  |  | A ser definido |
|  |  | A ser definido |
| PCs de Desenvolvimento de Teste |  | A ser definido |

* 1. **Elementos de Software Básicos do Ambiente de Teste**

São necessários os seguintes elementos de software básicos no ambiente de teste deste Plano de Teste.

[Observação: Adicione ou exclua itens conforme o necessário.]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do Elemento de Software** | **Versão** | **Tipo e Outras Observações** |
| NT Workstation |  | Sistema Operacional |
| Windows 2000 |  | Sistema Operacional |
| Internet Explorer |  | Navegador da Internet |
| Netscape Navigator |  | Navegador da Internet |
| Microsoft Outlook |  | Software Cliente de E-Mail |
| Network Associates McAffee Virus Checker |  | Software de Detecção e Recuperação de Vírus |