Сервис, обеспечивающий ускорение работы автоматизированного рабочего места (далее АРМ) оператора (WDE) контактного центра АО «Аэроклуб» при отображении e-mail-сообщений

Программа и методика испытаний

Версия: 1.0

На 16 листах

2019

# Аннотация

Настоящий документ регламентирует порядок и план проведения испытаний Сервиса, обеспечивающего ускорение работы автоматизированного рабочего места (далее АРМ) оператора (WDE) контактного центра АО «Аэроклуб» при отображении e-mail-сообщений с целью проверки его работоспособности и соответствия требованиям Технического задания.

Настоящая ПМИ вводится в действие впервые. ПМИ вводится в действие с момента его утверждения.

Содержание

[Аннотация 2](#_Toc28078943)

[Условные обозначения и сокращения, принятые в тексте 4](#_Toc28078944)

[Введение 5](#_Toc28078945)

# Условные обозначения и сокращения, принятые в тексте

Таб. 1. Таблица терминов и сокращений

| **Обозначение/ Термин** | **Описание** |
| --- | --- |
| GENESYS | Программное обеспечение для контакт-центров |
| ESJ | Email Server Java – компонент ПО Genesys, отвечающий за взаимодействие с внешними почтовыми серверами и осуществляющий прием и отправку email-сообщений. |
| WDE | Workspace Desktop Edition – приложение оператора контакт-центра |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Введение

В документе определены цель, объем, программа и методика испытаний, условия и порядок сдачи работ, а также материально-техническое обеспечение, необходимое для проведения испытаний.

Тесты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Методика проверки** | **Критерий выполнения проверки** |
| **1** | ***Пустое письмо без текста*** |  |
|  | ***Примечание:*** здесь и далее письма отправляются в формате html, если не указан другой формат |  |
| 1.1 | Отправить письмо с внешнего почтового ящика на рабочее место оператора | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Вложенный файл G-attachment.html пустой  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 1.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 1.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***2*** | ***Письмо без вложения с текстом на русском языке*** |  |
| 2.1 | Отправить письмо, содержащее текст на русском языке, с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 2.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 2.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***3*** | ***Письмо без вложения с текстом на английском языке*** |  |
| 3.1 | Отправить письмо, содержащее текст на английском языке, с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 3.2 | Нажать кнопку ответить | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 3.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***4*** | ***Письмо с одним вложенным файлом*** |  |
| 4.1 | Отправить письмо с вложенным файлом с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая  Вложенный файл сохранен без изменений:  - название файла не изменилось  - расширение файла не изменилось  - файл не поврежден |
| 4.2. | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 4.3 | Нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***5*** | ***Письмо с 3 вложенными файлами*** |  |
| 5.1 | Отправить письмо с 3 вложениями с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая  Все вложенные файлы сохранены без изменений:  - количество файлов не изменилось  - названия файлов не изменились  - расширения файлов не изменились  - файлы не повреждены |
| 5.2 | Нажать кнопку “Отправить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 5.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***6*** | ***Письмо без вложения с одним изображением (jpg или png или gif) в теле письма*** |  |
| 6.1. | Отправить письмо с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма включая изображение (jpg или png или gif) отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 6.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 6.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html  Изображение отображается в истории переписки |
| ***7*** | ***Письмо без вложения с тремя изображениями (jpg, png, gif) в теле письма*** |  |
| 7.1 | Отправить письмо с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма включая изображения (jpg, png, gif) отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 7.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 7.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html  Изображения отображаются в истории переписки |
| ***8*** | ***Письмо с вложением и тремя изображениями (jpg, png, gif) в теле письма*** |  |
| 8.1 | Отправить письмо с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое письма включая изображения (jpg, png, gif) отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая  Вложенный файл сохранен без изменений:  - название файла не изменилось  - расширение файла не изменилось  - файл не поврежден |
| 8.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 8.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html  Изображения отображаются в истории переписки |
| ***9*** | ***Письмо большого размера (8 Мб)*** |  |
| 9.1 | Отправить письмо с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора с той же скоростью, что и небольшие письма  Часть письма, содержащая text/html, пустая  Вложенный файл сохранен без изменений:  - название файла не изменилось  - расширение файла не изменилось  - файл не поврежден |
| 9.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 9.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***10*** | ***Письмо очень большого размера (больше 10 Мб)*** |  |
| 10.1 | Отправить письмо с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Во вложенном файле G-attachment.html содержится сообщение, что письмо слишком большое  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая  На внешний почтовый ящик приходит сообщение, что письмо слишком большое и не было доставлено оператору |
| ***11*** | ***Письмо с двумя вложениями с одинаковыми названиями*** |  |
| 11.1 | Отправить письмо с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая  Все вложенные файлы сохранены без изменений:  - количество файлов не изменилось  - названия файлов не изменились  - расширения файлов не изменились  - файлы не повреждены |
| 11.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст исходящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 11.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***12*** | ***Исходящее сообщение без вложения*** |  |
| 12.1 | Нажать кнопку “Создать сообщение” | Появляется форма нового сообщения |
| 12.2 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***13*** | ***Исходящее сообщение с вложением*** |  |
| 13.1 | Нажать кнопку “Создать сообщение” | Появляется форма нового сообщения |
| 13.2 | Ввести текст письма, прикрепить вложение и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html  Во вложении есть отравленный оператором файл:  - название файла не изменилось  - расширение файла не изменилось  - файл не поврежден |
| ***14*** | ***Пересылка сообщения без вложения другому оператору*** |  |
| 14.1 | Отправить письмо без вложения с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 14.2 | Переслать сообщение другому оператору | Пересылаемое сообщение приходит на рабочее место второго оператора без изменений:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| ***15*** | ***Ответ на письмо, работа с которым была завершена*** |  |
| 15.1 | Отправить письмо без вложения с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 15.2 | Пометить письмо как завершенную коммуникацию | Письмо закрывается на рабочем месте оператора |
| 15.3 | Перейти в папку “Входящие” и открыть письмо | Письмо открывается на рабочем месте оператора |
| 15.4 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст входящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 15.5 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***16*** | ***Письмо с текстом в формате RTF*** |  |
| 16.1 | Отправить письмо, содержащее текст в формате RTF, с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 16.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст входящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 16.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***17*** | ***Письмо с текстом в формате обычного текста*** |  |
| 17.1 | Отправить письмо, содержащее текст в формате обычного текста, с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 17.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст входящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 17.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***18*** | ***Письмо с гиперссылкой в теле письма*** |  |
| 18.1 | Отправить письмо, содержащее гиперссылку в теле письма, с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое, включая гиперссылку, отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 18.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст входящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 18.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***19*** | ***Письмо с большим количеством содержимого в формате html в теле письма*** |  |
| 19.1 | Отправить письмо, содержащее в теле письма большое количество текста, три различных изображения (jpg, png, gif) и несколько гиперссылок в теле письма, с внешнего почтового ящика | Письмо приходит на рабочее место оператора:  Все содержимое отображается во вложенном файле G-attachment.html и полностью соответствует отправленному письму  Файл G-attachment.html открывается на рабочем месте оператора  Часть письма, содержащая text/html, пустая |
| 19.2 | Нажать кнопку “Ответить” | Появляется форма ответа на письмо  Текст входящего письма прикреплен в виде вложенного файла G-attachment.html |
| 19.3 | Ввести текст письма и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |
| ***20*** | ***Исходящее сообщение с большим количеством содержимого в формате html в теле письма*** |  |
| 20.1 | Нажать кнопку “Создать сообщение” | Появляется форма нового сообщения |
| 20.2 | Ввести текст письма, добавить три изображения (jpg, png, gif) и несколько гиперссылок и нажать кнопку “Отправить” | Сообщение приходит на внешнюю электронную почту, на которую было отправлено:  Ответ и история переписки отображаются в теле письма  Нет вложенного файла G-attachment.html |