Логинация в системе

Пункт требований:

> Пользователь (Оператор, Начальник смены, Исполнитель, Супервайзер) должен иметь возможность войти в систему, используя свой логин и пароль.

Шаги:

- 1. Перейти в окно с возможностью авторизации в системе.
- 2. Ввести логин и пароль, сообщенные ранее Суперадминистратором посредством мессенджера.
- 3. Нажать кнопку "Войти".

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Pre-conditions

Суперадмин зарегистрировал в системе сотрудника в роли Оператора 1 линии (Оп1), логин и пароль сообщены сотруднику для входа в систему.

Post-conditions

OP: Оператор 1-й линии поддержки входит в систему по логину и паролю, в системе отображается статус оператора "Готов".

Восстановление пароля (через Суперадминистратора)

Пункт требований

- > Логин и пароль назначает Админ, логином по умолчанию является фамилия оператора, пароль рандомно генерируется Админом и отправляется на мессенджер пользователя.
 - 1. Оп1 сообщает Администратору через мессенджер об утере пароля.
 - 2. Администратор в Django-админке генерирует новый пароль и направляет пользователю через мессенджер (например, зарегистрированный по номеру телефона пользователя).
 - 3. Оп1 вводит новый пароль, присланный Администратором.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Pre-conditions

Пароль утерян (например, забыт / удален вместе с кэшем браузера). Была неудачная попытка ввода пароля.

Post-conditions

ОР: Пароль актуален, доступ в учетную запись восстановлен.

Ввод неверного пароля

Требование: N/A

Оп1 вводит неверный пароль (например, допускает опечатку).

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Negative	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Post-conditions

OP: система сообщает о допущенной пользователем ошибке ("Введен неверный пароль"), доступ к учетной записи не предоставлен.

Нулевой ввод пароля

Требование: N/A

Оп1 не вводит пароль (оставляет поле для ввода пароля пустым) и нажимает кнопку "Войти в учетную запись".

Severity	Priority	Behavior	Туре	
O Normal	Not set	Negative	Other	
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation	
Not set	No	-	Manual	
Status	Is Muted			
Actual	No			

Post-conditions

OP: система сообщает о допущенной пользователем ошибке (например, "Введите пароль"), доступ к учетной записи не предоставлен.

Ввод неверного логина

Требование: N/A

Оп1 вводит неверный логин (например, допускает опечатку).

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Negative	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Post-conditions

OP: система сообщает о допущенной пользователем ошибке ("Введен неверный логин"), доступ к учетной записи не предоставлен.

Нулевой ввод логина

Требование: N/A

Оп1 не вводит логин (оставляет поле для ввода логина пустым) и нажимает кнопку "Войти в учетную запись".

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Negative	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Post-conditions

OP: система сообщает о допущенной пользователем ошибке (например, "Введите логин"), доступ к учетной записи не предоставлен.

Присвоение статуса "Готов" после логинации

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOtherLayerIs FlakyMilestoneAutomationNot setNo-Manual

Status Is Muted

Смена статуса на "Отошел"

Статусы оператора: статусы должны выбираться самим оператором.

- Готов
- Отошел ставится вручную
- Отключен ставится при логауте, автоматически

Выставить статус "Отошел" вручную.

ОР: статус "Отошел" корректно отображается

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Присвоение статуса "Отключен" после выхода из учетной записи

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Not set No - Manual

Status Is Muted

Принять звонок в статусе "Отошел"

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNegativeOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Not set No - Manual Status Is Muted

Открытие меню "Прием звонков"

ТЗ

> Далее, Оператор 1-й линии открывает меню "Прием звонков" и выбрав поле с входящими звонками, отвечает на входящий вызов.

- 1. Выполнить логинацию.
- 2. В меню слева кликнуть на опцию "Прием звонков".

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Pre-conditions

Успешно выполнен вход в учетную запись Оп1 (см. 109С-5).

Post-conditions

Окно "Прием звонков" успешно открывается.

Прием звонка

ТЗ

> Оператор 1-й линии открывает меню "Прием звонков" и выбрав поле с входящими звонками, отвечает на входящий вызов.

Оп1 нажимает на кнопку "Принять звонок", устанавливается связь с Пользователем.

Severity	Priority	Behavior	Туре	
O Normal	Not set	Not set	Other	
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation	
Not set	No	-	Manual	
Status	Is Muted			
Actual	No			

Pre-conditions

Оп1 вошел в учетную запись и перешел на вкладку "Прием звонков".

Post-conditions

Системой автоматически создается карточка обращения Пользователя.

Создание записи разговора

ТЗ٠

> через ІР-телефонию и ведется запись разговора

Запись разговора ведется автоматически.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	— Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Mutod		

Status Is Muted

Actual No

Post-conditions

По завершении разговора в карточке происшествия доступна запись Пользователя с Оп1.

Actual

Прием звонка щелчком мыши

No

Severity Priority **Behavior** Туре O Normal Not set Not set Other Layer Is Flaky Milestone **Automation** Not set No Manual Status Is Muted

Прием звонка нажатием на кнопку на гарнитуре

Severity Priority **Behavior** Type O Normal Not set Not set Other Milestone **Automation** Layer Is Flaky Not set No Manual Status Is Muted Actual No

Actual

Прием звонка нажатием клавиши Enter

No

Severity Priority **Behavior** Туре O Normal Not set Not set Other Layer Is Flaky Milestone **Automation** Not set No Manual Status Is Muted

Если один Оп1 принимает звонок, то для другого Оп1 этот звонок становится недоступным

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Not set No - Manual

Status Is Muted

Создание карточки в результате приема звонка Пользователя

T3:

Система автоматически создает новую карточку с регистрационным номером, вносит номер звонящего, определенный через ATC (через IP -телефонию производится запись разговора).

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Pre-conditions

Оп1 принял звонок Пользователя.

Post-conditions

Системой автоматически создана карточка вызова. Ей присвоен номер и подставлен номер телефона Пользователя.

Заполнение карточки вызова

T3:

• Если обращение полноценное и требует обработки, оператор заполняет все необходимые данные карточки, описанные ниже:

• Обязательные поля:

ФИО (заполняется вручную)

НОМЕР (заполняется автоматом)

РАЙОН - выбирается вручную

АДРЕС (УЛИЦА и номер дома) - разделяем адрес и дом, если что квартира

ОПИСАНИЕ (заполняется вручную)

Объект (выбирает оператор из списка) - нужен список объектов - оставляем, получить список от заказчика

Категория (выбирают вручную?) - нужен список категорий - ждем список

подкатегория (выбирают вручную?) - нужен список подкатегорий - список

Служба (выбирают вручную?) - нужен список служб - список структурных подразделений

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

No

Присвоение статуса "Зарегистрировано"

Severity Priority Behavior Type O Normal Not set Other Not set Layer Milestone **Automation** Is Flaky Not set No Manual Status Is Muted Actual

Сохранение данных при переходе на другую вкладку браузера

T3

Для удобства пользователя необходимо сохранять карточку при внесении данных, если по необходимости пользователь перешел из текущего активного окна в другое для уточнений, но еще не завершил работу с открытой карточкой (чтобы информацию заново не заносить в программу, если пользователь курсором ушел с активного окна при заполнении промежуточных рапортов).

Шаги:

- 1. Ответить на звонок Пользователя
- 2. Начать заполнение полей карты вызова
- 3. Перейти на другую вкладку браузера
- 4. Вернуться к форме

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Post-conditions

Введенные в карточку данные сохранены после возвращения в окно с открытой недозаполненной формой.

Помета карточки в статусе "Зарегистрировано" синим цветом

Зарегистрировано - синий цвет, у Операторов 1-й линии поддержки заявки только синего цвета.

- 1. Заполнить карточку вызова
- 2. Присвоить ей статус "Зарегистрировано"

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Post-conditions

ОР: Карточка будет помечена синим цветом в общем списке.

Проверка функции автоматического сохранения введенных данных в карточке

При открытой карточке система делает автосохранение каждые 30 секунд.

Ввести в поля карточки текст.

Перейти на другую вкладку, вернуться к карточке.

Убедиться, что данные введенные данные сохранены и сохраняются каждые 30 секунд.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Удаление введенного текста нажатием кнопки "Очистить"

Для удобства в карточке обращения есть кнопка "Очистить" - при нажатии, текст который можно ввести вручную очищается.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	— Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Сохранение карточки обращения без заполнения необходимых данных

Попытаться сохранить карточку обращения без заполнения следующих полей:

- ФИО
- Район
- Адрес
- Описание

OP: При попытке сохранить недозаполненную карточку появляется сообщение об ошибке с просьбой заполнить необходимые данные.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Закрыть карточку без выбора "Тип обращения"

карточку обращения невозможно закрыть, не заполнив "Тип обращения".

ОР: Сообщение об ошибке с просьбой заполнить требуемые данные в карточке.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Negative	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При нажатии кнопки "Слушать аудиозапись" выполняется проигрывание аудиозаписи звонка

При нажатии на кнопку "Прослушать аудиозапись звонка" выполняется проигрывание аудиозаписи телефонного разговора с Пользователем.

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Добавление Исполнителя в заявку

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Not set No - Manual Status Is Muted

Добавление нескольких Исполнителей в заявку

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Manual

Not set No -

Status Is Muted

Удаление Исполнителей из заявки

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Not set No - Manual

Status Is Muted

Добавление ТС в заявку

Severity **Priority Behavior** Type O Normal Other Not set Not set

Layer Milestone **Automation** Is Flaky Not set Manual

Status Is Muted

No

Добавление нескольких ТС в заявку

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Not set No - Manual

Status Is Muted

No

Удаление ТС из заявки

Actual

Severity Priority **Behavior** Type O Normal Not set Not set Other Layer Is Flaky Milestone **Automation** Not set No Manual Status Is Muted

Сохранение карточки и введенных данных нажатием кнопки "**Сохранить**"

>В карточке обращения также есть кнопка "Сохранить".

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

После сохранения карточки её статус меняется на "На исполнение" и отображается в профиле Исполнителя

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOtherLayerIs FlakyMilestoneAutomation

Not set No - Manual

Status Is Muted

При выставлении пометки "Переадресованное обращение" карточка после заполнения переносится в раздел "Переадресованные обращения"

- Номер заявки
- Номер телефона
- Дата регистрации
- Описание (комментарий)

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При выставлении пометки "Ошибочное обращение" карточка после заполнения переносится в раздел "Ошибочные обращения"

- Номер заявки
- Номер телефона
- Дата регистрации
- Описание (комментарий)

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При выставлении пометки "Справочное обращение" карточка после заполнения переносится в раздел "Справочные обращения"

- Номер заявки
- Номер телефона
- Дата регистрации
- Описание (комментарий)

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При выставлении пометки "Справочное обращение" карточка после заполнения переносится в раздел "Справочные обращения"

- Номер заявки
- Номер телефона
- Дата регистрации
- Описание (комментарий)

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	- Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При выставлении пометки "Ошибочное обращение" карточка после заполнения переносится в раздел "Ошибочные обращения"

- Номер заявки
- Номер телефона
- Дата регистрации
- Описание (комментарий)

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При выборе чекбокса "Дополнительная информация" и подтверждении телефона обратившегося выполняется переход к окну с комментариями, куда вносится дополнительная информация

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При выборе чекбокса "Дополнительная информация" и НЕподтверждении телефона обратившегося выполняется переход к окну с формой заполнения имени обратившегося и комментариями по вызову

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

При переходе на вкладку "Зарегистрированные обращения" отображается раздел с зарегистрированными обращениями

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOtherLayerIs FlakyMilestoneAutomation

Not set No - Manual

Status Is Muted

Верстка раздела "Зарегистрированные обращения" соответствует макету

Отображается интерфейс и следующие поля:

- Номер заявки
- Служба
- КатегорияПодкатегория
- Дата регистрации
- Адрес

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	Is Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

Проверка поиска заявок

Выполнить поиск заявок:

- По номеру заявки
- По адресу заявки
- По дате заявки
- По категории/подкатегории
- По службе

•

Severity	Priority	Behavior	Туре
O Normal	Not set	Not set	Other
Layer	ls Flaky	Milestone	Automation
Not set	No	-	Manual
Status	Is Muted		
Actual	No		

No

Редактирование зарегистрированного обращения

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Manual

Status Is Muted

Actual No

Not set

No

Прикрепление файла к обращению Пользователя

SeverityPriorityBehaviorTypeO Normal- Not setNot setOther

Layer Is Flaky Milestone Automation

Manual

Status Is Muted

Actual No

Not set