KỊCH BẢN TEST DỊCH VỤ MOBILE

# TEST VOICE

# 1. Khách hàng gọi vào tổng đài OneContact

1.1. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Khách hàng thực hiện thao tác quay số tổng đài, thực hiện kết nối thành công.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, bấm số máy lẻ cần kết nối kết thúc bằng phím # và chờ hệ thống kết nối.

1.2. Testcase:

| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh  thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| KHÁCH HÀNG | KHÁCH HÀNG Gọi tới tổng đài, nghe IVR, kết nối tới số máy lẻ | VINAPHONE | 01273889482 | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 01273889482 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 01273889482 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 01273889482 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 01273889482 | 0924428668/ 668 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| MOBIFONE | 01289010205 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 01289010205 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 01289010205 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 01289010205 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 01289010205 | 0924428668/ 668 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETTEL | 01649595932 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 01649595932 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 01649595932 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 01649595932 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 01649595932 | 0924428668/ 668 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| GTEL | 0993266311 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 0993266311 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 0993266311 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 0993266311 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 0993266311 | 0924428668/ 668 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETNAMMOBILE | 01885060953 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 01885060953 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 01885060953 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 01885060953 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 01885060953 | 0924428668/ 668 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| KHÁCH HÀNG Gọi tới tổng đài, nghe IVR, kết nối tới số máy lẻ | SỐ CỐ ĐỊNH | 0435627690 | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 0924428668/ 668 | VIETNAMMOBILE |  |  |

# 

# 2. Nhân viên gọi vào tổng đài Onecontact

## 2.1. Nhân viên gọi tới số tổng đài, nghe IVR, kết nối máy lẻ (Nhân viên gọi nhân viên)

a. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Nhân viên thực hiện thao tác quay số tổng đài, thực hiện kết nối thành công.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, bấm số máy lẻ cần kết nối kết thúc bằng phím # và chờ hệ thống kết nối.

b. Testcase:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| NHÂN VIÊN | Nhân viên gọi tới tổng đài, nghe IVR, kết nối máy lẻ (nhân viên gọi nhân viên) | VINAPHONE | 942090619/619 | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 942090619/619 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 942090619/619 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 942090619/619 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 942090619/619 | 01864563354/ 504 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| MOBIFONE | 0934597919/ 603 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 0934597919/ 603 | VNPT-G | MOBIFONE |  |  |
| 0934597919/ 603 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 0934597919/ 603 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 0934597919/ 603 | 01864563354/ 504 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETTEL | 0986255259/ 307 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 0986255259/ 307 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 0986255259/ 307 | 0975926940/ 269 | VIETTEL |  |  |
| 0986255259/ 307 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 0986255259/ 307 | 01864563354/ 504 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| GTEL | 0994616240/ 240 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 0994616240/ 240 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 0994616240/ 240 | 0975926940/ 269 | VIETTEL |  |  |
| 0994616240/ 240 |  | GTEL |  |  |
| 0994616240/ 240 | 01864563354/ 504 | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETNAMMOBILE | 01864563354/ 504 | 0912973939/ 666 | VINAPHONE |  |  |
| 01864563354/ 504 | 0934597919/ 603 | MOBIFONE |  |  |
| 01864563354/ 504 | 0986255259/ 307 | VIETTEL |  |  |
| 01864563354/ 504 | 0994616240/ 240 | GTEL |  |  |
| 01864563354/ 504 | 01864563354/ 504 | VIETNAMMOBILE |  |  |

## 2.2. Nhân viên gọi tới số tổng đài, kết nối tới số đích (Nhân viên gọi khách hàng)

a. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Nhân viên thực hiện thao tác quay số tổng đài, thực hiện kết nối thành công.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, bấm phím 9 để gọi ra ngoài. Tiếp theo bấm số đích(số khách hàng) kết thúc bằng phím #, chờ hệ thống kết nối tới số cần gọi.

b. Testcase:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| Nhân viên | Nhân viên gọi tới số tổng đài, kết nối tới số đích (nhân viên gọi khách hàng) | VINAPHONE | 942090619/619 | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 01273889482 | VINAPHONE |  |  |
|  | 942090619/619 | 01289010205 | MOBIFONE |  |  |
|  | 942090619/619 | 01649595932 | VIETTEL |  |  |
|  | 942090619/619 | 0993266311 | GTEL |  |  |
|  | 942090619/619 | 01885060953 | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  | MOBIFONE | 0934597919/ 603 | 01273889482 | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 0934597919/ 603 | 01289010205 | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 0934597919/ 603 | 01649595932 | VIETTEL |  |  |
|  |  | 0934597919/ 603 | 0993266311 | GTEL |  |  |
|  |  | 0934597919/ 603 | 01885060953 | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  |  | VIETTEL | 0986255259/ 307 | 01273889482 | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 0986255259/ 307 | 01289010205 | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 0986255259/ 307 | 01649595932 | VIETTEL |  |  |
|  |  | 0986255259/ 307 | 0993266311 | GTEL |  |  |
|  |  | 0986255259/ 307 | 01885060953 | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  |  | GTEL | 0994616240/ 240 | 01273889482 | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 0994616240/ 240 | 01289010205 | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 0994616240/ 240 | 01649595932 | VIETTEL |  |  |
|  |  | 0994616240/ 240 | 0993266311 | GTEL |  |  |
|  |  | 0994616240/ 240 | 01885060953 | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  |  | VIETNAMMOBILE | 01864563354/ 504 | 01273889482 | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 01864563354/ 504 | 01289010205 | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 01864563354/ 504 | 01649595932 | VIETTEL |  |  |
|  |  | 01864563354/ 504 | 0993266311 | GTEL |  |  |
|  |  | 01864563354/ 504 | 01885060953 | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  | Nhân viên gọi tới số tổng đài, kết nối tới số đích (nhân viên gọi khách hàng) | SỐ CỐ ĐỊNH |  | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 01273889482 | VINAPHONE |  |  |
|  | 01289010205 | MOBIFONE |  |  |
|  | 01649595932 | VIETTEL |  |  |
|  | 0993266311 | GTEL |  |  |
|  | 01885060953 | VIETNAMMOBILE |  |  |

## 2.3. Nhân viên gọi qua 100 kết nối tới số máy lẻ nhân viên bằng IVR (Nhân viên gọi nhân viên)

a. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Nhân viên thực hiện thao tác quay số 100, thực hiện kết nối thành công.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, bấm số máy lẻ kết thúc bằng phím #, chờ hệ thống kết nối tới số cần gọi.

b. Testcase:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| Nhân viên | Nhân viên gọi qua 100 kết nối tới số máy lẻ nhân viên (Nhân viên gọi nhân viên) | MOBIFONE |  | QUA 100 |  | VINAPHONE |  |  |
|  |  | MOBIPHONE |  |  |
|  |  | VIETTEL |  |  |
|  |  | GTEL |  |  |
|  |  | VIETNAMMOBILE |  |  |

## 

## 2.4. Nhân viên gọi qua 100 đến số đích khách hàng bằng IVR (Nhân viên gọi khách hàng)

a. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Nhân viên thực hiện thao tác quay số 100, thực hiện kết nối thành công.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, bấm phím 9 để gọi ra ngoài. Tiếp theo bấm số đích(số khách hàng) kết thúc bằng phím #, chờ hệ thống kết nối tới số cần gọi.

b. Testcase:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| Nhân viên | Nhân viên gọi qua 100 đến số đích khách hàng (nhân viên gọi khách hàng) | MOBIFONE |  | QUA 100 |  | VINAPHONE |  |  |
|  |  | MOBIFONE |  |  |
|  |  | VIETTEL |  |  |
|  |  | GTEL |  |  |
|  |  | VIETNAMMOBILE |  |  |

## 

## 2.5. Nhân viên gọi qua 100 kết nối tới số máy lẻ nhân viên trực tiếp (Nhân viên gọi nhân viên)

a. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Nhân viên thực hiện thao tác quay số [100 + số máy lẻ] kết thúc bằng phím #.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, chờ hệ thống kết nối tới số cần gọi.

b. Testcase:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| Nhân viên | Nhân viên gọi qua 100 kết nối tới số máy lẻ nhân viên (Nhân viên gọi nhân viên) | MOBIFONE |  | QUA 100 |  | VINAPHONE |  |  |
|  |  |  | MOBIPHONE |  |  |
|  |  |  | VIETTEL |  |  |
|  |  |  | GTEL |  |  |
|  |  |  | VIETNAMMOBILE |  |  |

## 

## 2.6. Nhân viên gọi qua 100 kết nối tới số khách hàng trực tiếp (Nhân viên gọi khách hàng)

a. Các bước thao tác:

\* Bước 1: Nhân viên thực hiện thao tác quay số [100 + số máy khách hàng] kết thúc bằng phím #.

\* Bước 2: Sau đó nghe theo lời thoại IVR, chờ hệ thống kết nối tới số cần gọi.

b. Testcase:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SỐ TỔNG ĐÀI ONECONTACT TEST: | | | | | | | | |
| HÌNH THỨC GỌI | | | | | | | KIỂM TRA THỰC TẾ | |
| Đối tượng gọi | Hình thức | Loại thuê bao gọi | Số gọi | Kênh thực hiện | Số máy lẻ/  Số cá nhân | Loại thuê bao  được gọi | Ngày  kiểm tra | Kết quả - Có kết nối hay không? (C/K) |
| Nhân viên | Nhân viên gọi qua 100 kết nối tới số khách hàng (Nhân viên gọi khách hàng) | MOBIFONE |  | QUA 100 |  | VINAPHONE |  |  |
|  |  |  | MOBIPHONE |  |  |
|  |  |  | VIETTEL |  |  |
|  |  |  | GTEL |  |  |
|  |  |  | VIETNAMMOBILE |  |  |