PL 10 : KỊCH BẢN TEST TÍNH NĂNG VOICE DỊCH VỤ ONECONTACT

# 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: **01214006034** | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 (2) | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01273889482 (2) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01273889482 (2) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 01273889482 (2) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01273889482 (2) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| MOBIFONE | 01283261852 (11) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01283261852 (11) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01283261852 (11) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 01283261852 (11) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01283261852 (11) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETTEL | 01629275672 (52) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01629275672 (52) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01629275672 (52) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 01629275672 (52) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01629275672 (52) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| GTEL | 0993266311 (28) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 0993266311 (28) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 0993266311 (28) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 0993266311 (28) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 0993266311 (28) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETNAMMOBILE | 01864893270 (30) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01864893270 (30) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01864893270 (30) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 01864893270 (30) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01864893270 (30) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| KHÁCH HÀNG Gọi tới tổng đài, nghe IVR, kết nối tới số máy lẻ | SỐ CỐ ĐỊNH | 0437823683 (Trắng) | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01864563354/ 504 (33) | 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, bấmsốmáylẻcầnkếtnốikếtthúcbằngphím # 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) | VMS | 09046394595/ 357 | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 09046394595/ 357 | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 09046394595/ 357 | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 09046394595/ 357 | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 09046394595/ 357 | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VNP | 01249855228/ 102 (4) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01249855228/ 102 (4) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01249855228/ 102 (4) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 01249855228/ 102 (4) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01249855228/ 102 (4) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETTEL | 01628249414/ 414 (24) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 01628249414/ 414 (24) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 01628249414/ 414 (24) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 01628249414/ 414 (24) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 01628249414/ 414 (24) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| GTEL | 0993330600/ 108 (29) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 0993330600/ 108 (29) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 0993330600/ 108 (29) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 0993330600/ 108 (29) | 0993589369/ 369 (32) | GETTEL |  |  |
| 0993330600/ 108 (29) | 01864563354/ 504 (33) | VIETNAMMOBILE |  |  |
| VIETNAMMOBILE | 0923594949/ 109 (15) | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 0923594949/ 109 (15) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIFONE |  |  |
| 0923594949/ 109 (15) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 0923594949/ 109 (15) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 0923594949/ 109 (15) | 01864563354/ 504 (33) | 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 | Kếtquả - 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 | 01249855228/ 102 (4) | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  | 01249855228/ 102 (4) | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
|  | 01249855228/ 102 (4) | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  | 01249855228/ 102 (4) | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  | 01249855228/ 102 (4) | 01864893270 (30) | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  | MOBIFONE | 09046394595/ 357 | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 09046394595/ 357 | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 09046394595/ 357 | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  |  | 09046394595/ 357 | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  |  | 09046394595/ 357 | 01864893270 (30) | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  |  | VIETTEL | 01628509414/ 414 (24) | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 01628509414/ 414 (24) | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 01628509414/ 414 (24) | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  |  | 01628509414/ 414 (24) | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  |  | 01628509414/ 414 (24) | 01864893270 (30) | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  |  | GTEL | 0993330600/ 108 (29) | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 0993330600/ 108 (29) | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 0993330600/ 108 (29) | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  |  | 0993330600/ 108 (29) | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  |  | 0993330600/ 108 (29) | 01864893270 (30) | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  |  | VIETNAMMOBILE | 0923594949/ 109 (15) | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  |  | 0923594949/ 109 (15) | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
|  |  | 0923594949/ 109 (15) | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  |  | 0923594949/ 109 (15) | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  |  | 0923594949/ 109 (15) | 01864893270 (30) | VIETNAMMOBILE |  |  |
|  | Nhân viên gọi tới số tổng đài, kết nối tới số đích (nhân viên gọi khách hàng) | SỐ CỐ ĐỊNH | 0437823682/ 682 (Black) | QUA SỐ TỔNG ĐÀI | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
|  | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  | 01864893270 (30) | 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 | Kếtquả - 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 | 0904693595/ 333 (42) | QUA 100 | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
| 0904693595/ 357 (42) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIPHONE |  |  |
| 0904693595/ 357 (42) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
| 0904693595/ 357 (42) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
| 0904693595/ 357 (42) | 01864563354/ 504 (33) | 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 | 9308 + IVR 0904693595/ 357 (42) | QUA 100 | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
| 9308 + IVR 0904693595/ 357 (42) | 01283261852 (11) | MOBIFONE |  |  |
| 9308 + IVR 0904693595/ 357 (42) | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
| 9308 + IVR 0904693595/ 357 (42) | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
| 9308 + IVR 0904693595/ 357 (42) | 01864893270 (30) | 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 | 9308 + extension 0904693595/ 357 (42) | QUA 100 | 0949707896/ 5001 (3) | VINAPHONE |  |  |
|  | 9308 + extension 0904693595/ 357 (42) | 01264182076/ 5014 (10) | MOBIPHONE |  |  |
|  | 9308 + extension 0904693595/ 357 (42) | 01657897768/ 5013 (19) | VIETTEL |  |  |
|  | 9308 + extension 0904693595/ 357 (42) | 0993589369/ 369 (32) | GTEL |  |  |
|  | 9308 + extension 0904693595/ 357 (42) | 01864563354/ 504 (33) | 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 | Kếtquả - 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 | 9308 + longnumber KH 0904693595/ 357 (42) | QUA 100 | 01273889482 (2) | VINAPHONE |  |  |
|  | 9308 + longnumber KH 0904693595/ 357 (42) | 01283261852 (11) | MOBIPHONE |  |  |
|  | 9308 + longnumber KH 0904693595/ 357 (42) | 01629275672 (52) | VIETTEL |  |  |
|  | 9308 + longnumber KH 0904693595/ 357 (42) | 0993266311 (28) | GTEL |  |  |
|  | 9308 + longnumber KH 0904693595/ 357 (42) | 01864893270 (30) | VIETNAMMOBILE |  |  |

TỔNG HỢP KẾT QUẢ TEST

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tổng hợp | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tổng số tình huống kiểm tra Pass |  |  |
| Tổng số tình huống kiểm tra Fail |  |  |
| Tổng số tình huống kiểm tra Untested |  |  |
| Tổng số tình huống kiểm tra |  |  |

Ghi chú:

* Thời gian test: