**No :G11234567**

**测试计划**

作者：唐瑞卿

**项目名称**  客户关系管理系统

**测试类型**  功能测试

**报告日期**  2020.2.8

**文档使用对象**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓 名 | 职 务 |
| 系统管理员 | 管理系统模块的初始化，包括部门、数据字典，特别是权限分配和角色的创建，保证系统正常运行 |
| 人事专员 | 管理系统用户（新建、更新和重置密码等）  角色分配、员工详细档案维护 |
| 市场部经理 | 创建潜在客户（潜在客户）。  对潜在客户进行指派。  对客户资源进行移交分配。  对特定潜在客户制定客户开发计划。  分析客户来源、职业分布，定期提交客户管理报告 |
| 市场专员 | 创建潜在客户（潜在客户）  对特定潜在/正式客户制定客户开发计划  处理分派给自己的客户服务  记录 跟进客户细节（开发计划的执行效果）  对无法跟进客户采取“放入资源池”的措施。  对资源池客户进行“接手”跟进 |
| 老板 | 审查客户贡献数据、客户构成数据、客户服务构成数据和客户流失数据 |

# 1．文档标识

本文档是针对 梁李雷孙陈 开发的“[客户关系管理系统 V1.0]”所进行[功能测试]测试的整体测试计划。

# 2．概要

## 2.1目的

本次测试是针对[客户关系管理系统]项目进行的确认/鉴定/验收/委托/登记测试，目的是为判定该系统是否满足《CRM需求文档》中规定的功能与性能指标提供客观的依据

## 2.2目标

判定测试开发目标中所要求的系统功能是否具备，执行结果是否正确,明确在用户文档、功能性、可靠性、易用性、可维护性、可移植性、效率和中文特性八个方面进行测试。

## 2.3测试范围

参照[客户关系管理系统]需求文档及相关的测试类型，在此确定测试范围

营销管理、客户管理、服务管理、基础数据、权限管理和统计报表六个功能模块。另包括权限管理模块用于系统的用户、角色和相关权限

## 2.4测试环境配置

**软件环境：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 终端类别 | 操作系统 | 相关应用软件 |
| 服务器端 | Windows 10 | Apache,tomcat |
| 客户端 | Windows 10 | 浏览器 |

**硬件环境：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 终端类别 | 机器名 | 设备编号 | **配置说明** |
| 服务器端 | 联想开天4600 | PC-N0001 | CPU:3.5G RAM:8G 1T |
| 客户端 | 联想y7000 | PC-N0003 | P4/1.8G 2G RAM 500G |
|  |  |  |

**网络环境：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **网络类型** | **带宽** | **设备** | **数量** |
| 以太网 | 全/半双工  1000M/100M/10M | CISCO CATALYST 6500系列交换机  CISCO CATALYST 3500系列交换机 |  |
| DDN | 2M |  |  |
| ISDN | 64K/128K |  |  |
| ADSL | 512K/2M |  |  |

**其它辅助设备：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备名称** | **规格型号** | **数量** | **备注** |
| 摄像头 |  |  |  |
| 耳机 |  |  |  |
| 秒表 |  |  |  |

## 2.5参考资料

《CRM需求文档》

# 3．人员安排

# 人员安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **事件** | **开始** | **结束** |
| 测试文档编制人员 |  |  |
| 测试操作人员 |  |  |
| 编制测试方案 |  |  |
| 编制测试计划 |  |  |
| 编制测试用例 |  |  |
| 执行测试、生成测试报告 |  |  |

# 5．系统测试

## 5.1测试方法

在此规定用于[功能]测试的测试方法。

功能测试主要采用手动测试方法，对软件产品进行黑盒测试。

## 5.2测试启动条件

在此规定，在开始进行测试时必需满足的条件。这些条件涉及：

* 测试计划、测试流程、测试进度的制订已完成，并经过严格评审；
* 缺陷跟踪与管理系统已搭建；
* 测试所需的资源已经到位；
* 测试组人员配置合理，测试人员的工作技能符合测试要求；
* 测试所需的软、硬件和操作系统等测试环境准备完毕。

## 5.3测试用例开发

根据测试范围规定的内容，逐条设计测试需求及完成该测试需求的测试过程、测试条件，构造本次测试的测试用例，编写决策树。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 表2.2 功能表现 | | **第1页** | **共1页** |
| 测试需求 | 测试过程说明 | | **过程标引** |
| 功能点 | 根据需求文档列出所有功能点，检验其正确性 | |  |
| 验证程序与产品描述、需求文档文档中的全部说明相对应，一致性 | |  |

## 5.4测试过程ID命名规则

测试用例ID由两部分组成表示，左起第一部分的字符表示测试类型，[按照前面的测试类型定义写]，第二部分的数字表示测试过程的索引号。

## 5.5评审

［测试计划由项目经理及质量保证人员进行评审］

# 6．测试执行

* 根据测试计划中相关测试环境的内容，检查测试环境，确保测试环境符合要求；
* 对于测试用例的描述信息，按测试意图对每一个测试用例设计操作流程中重要环节的动作、输入数据和预期的反映（注：此流程可不必详细到每一个具体的步骤，但应确保测试执行人员可以据此信息顺利执行，而不必询问测试用例的开发人员）；
* 执行测试活动，并记录所使用的机器及执行日期，对于每个测试用例还应记录关键操作步骤、输入数据以及任何与测试人员预期结果不符的系统响应；
* 每个测试用例执行完毕后，视具体情况对系统进行备份或根据备份数据对系统进行恢复。

# 7．相关过程

## 7.1缺陷管理

[

依照设计好的测试用例对产品进行测试，将发现的缺陷，包括功能、性能、界面，按照用例中的测试号分别记录，保证各类缺陷记录的维护、分配和修改。

使用QC管理工具对缺陷进行跟踪和管理，项目完成时所提交的报告包括如下内容：

* 缺陷ID；
* 项目名称；
* 版本；
* 操作系统；
* 功能模块名；
* 缺陷优先级；
* 缺陷严重程度；
* 可重现性；
* 提交人；
* 确认人；
* 缺陷问题摘要；
* 缺陷详细描述。

]

# 9．可交付成果

[

本项目结束时，应提交下列结果

* 测试计划
* 测试方案
* 测试用例
* 测试报告

]

# 10．假设、约束及依赖

## 10.1假设

[

* 本测试开始前,系统已通过开发单位的单元测试和集成测试；
* 在测试执行前，缺陷管理工具准备就绪，有关人员的帐号及权限设置完毕；
* 测试组在测试前必须获得被测软件的需求规格说明书及软件使用手册。]

## 10.2约束

在此记录与本测试项目相关的任何约束。

[示例：

* 系统必须支持符合UTF-8编码的中文字符。

]

## 10.3依赖

[

* 正式测试开始前需获得集成版本；
* 必要的情况下应及时得到开发单位和集成单位的技术支持。

]

注意：

* 页眉格式禁止改动，只能修改报告编号和插入新的报告内容总页数，必须保证最后一页的页码为报告内容总的页数；
* 页面设置为默认设置，即： 上：2.54cm 下：2.54cm 左：3.17cm 右：2.0cm 页眉：1.5cm 页脚：1.75cm；
* 表格中内容为左中对齐+宋体+5号字；
* 红色字体为说明性文字，最终计划中请删除；
* 蓝色字体为示例，必须按实际情况替换；
* 棕色字体为可选内容，必须按实际情况选择。