Ako testovať CRM banky a prepojenie so zmluvami

**Príklad**  
Predstav si, že bankár založí v CRM nový profil klienta a rovno vytvorí úverovú zmluvu. Ak sa pole „trvalý pobyt“ uloží len v CRM, ale nedostane sa do zmluvy, dokument je právne neplatný. Ešte horší scenár nastane, ak systém doplní nesprávne údaje zo starej verzie profilu. Chyby v prepojení CRM so zmluvnými systémami znamenajú nielen reklamácie, ale aj vysoké právne a reputačné riziká.

# **Ako otestovať**

1. **Základné prepojenie dát**
   * Over, či sa všetky povinné polia z CRM (meno, adresa, rodné číslo/IČO, kontakty) korektne prenášajú do zmluvy.
   * Skontroluj konzistenciu údajov – ak zmeníš pole v CRM, odrazí sa aj v zmluvnom systéme?
2. **Scenáre vytvárania zmluvy**
   * Nový klient – vytvorenie profilu a zmluvy naraz.
   * Existujúci klient – aktualizácia údajov a generovanie novej zmluvy.
   * Hromadná zmena (napr. prechod na nový cenník) a jej premietnutie do viacerých zmlúv.
3. **Integrácia a formáty**
   * Testuj API volania medzi CRM a zmluvným modulom – správnosť odpovedí, chybové hlášky, timeouty.
   * Skontroluj špeciálne znaky a diakritiku v dokumente (napr. „Š“ v mene).
   * Over formáty dátumov (DD-MM-YYYY vs. YYYY-MM-DD).
4. **Bezpečnosť a oprávnenia**
   * Otestuj, kto môže generovať, meniť alebo mazať zmluvy.
   * Over, či sa citlivé dáta (rodné číslo, číslo účtu) správne maskujú alebo šifrujú.
5. **Validácia výstupov**
   * Skontroluj, či sa zmluva uloží v správnej verzii (PDF/A, podpísané PAdES).
   * Porovnaj obsah zmluvy s údajmi v CRM – napr. cez automatizovaný skript alebo kontrolný zoznam.
   * Otestuj, že pri zrušení alebo aktualizácii zmluvy v CRM sa to správne premietne aj v archíve dokumentov.
6. **Negatívne scenáre**
   * Neúplný profil v CRM – systém by nemal dovoliť vytvoriť zmluvu.
   * Strata konektivity medzi CRM a zmluvným modulom – čo sa stane s rozpracovanou zmluvou?
   * Duplicitný profil klienta – ako sa správa systém pri generovaní dvoch zmlúv?

**#testing #qa #banking #crm #integration #contracts #automation #security**