福州12122云客服测试报告

版本信息

| **日期** | **版本** | **修改内容** |
| --- | --- | --- |
| 2022-12-9 | V1.0 | 创建 |
|  |  |  |

目录

[1. 概述 3](#_Toc4040)

[1.1. 测试人员 3](#_Toc31610)

[1.2. 测试时间 3](#_Toc22933)

[1.3. 测试版本 3](#_Toc20510)

[2. 功能测试 4](#_Toc7336)

[2.1. 测试范围 4](#_Toc16009)

[2.2. 测试方法 5](#_Toc14997)

[2.3. 测试结果 5](#_Toc30932)

[3. 测试结果分析 6](#_Toc24736)

# 概述

测试的以保证软件的质量为最终目的，本测试报告为福建12122云客服项目测试报告，旨在总结测试结论并且分析测试结果，并对发现的问题和缺陷进行分析，形成文档，以验证该系统是否符合需求说明书的要求。

预期参考人员包括用户、测试人员、开发人员、项目管理者、其他质量管理人员和需要阅读本报告的高层领导。

## 测试人员

| **序号** | **姓名** | **部门** | **职责** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 李煜 | 测试组 | 制定测试计划  组织用例评审  功能测试  编写功能测试报告 |

## 测试时间

| **序号** | **任务** | **工作量（人日）** | **开始日期** | **结束日期** | **责任人** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 测试计划 | 2 | 2022.8.25 | 2022.8.25 | 李煜 |
| 2 | 测试用例 | 10 | 2022.8.26 | 2022.9.9 | 李煜 |
| 3 | 功能测试 | 40 | 2022.9.10 | 2022.12.9 | 李煜 |

## 测试版本

V1.0

# 功能测试

本文档目的在于总结测试情况以及分析测试结果，描述系统是否符合需求；以便于开发对系统实施相关的修复或者调优工作，以及项目相关人员对系统有个客观的评估。预期参考人员为项目经理、需求、产品经理、开发人员、测试人员。

## 测试范围

本次测试详细功能点见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级功能** | **二级功能** | **三级功能** | **测试结果** |
| 首页 | 首页 | 首页数据 | 通过 |
| 诉求工单 | 工单受理 |  | 通过 |
| 我的待办 | 待签收 | 通过 |
| 待办理 | 通过 |
| 已办理 | 通过 |
| 草稿 | 通过 |
| 工单催办 |  | 通过 |
| 工单查询 |  | 通过 |
| 抄送记录 |  | 通过 |
| 服务类型 |  | 通过 |
| 数据报表 | 省报表 | 通过 |
| 市报表 | 通过 |
| 一键协同 | 全部协同 |  | 通过 |
| 我的协同 |  | 通过 |
| 通话记录 | 全部通话 |  | 通过 |
| 我的通话 |  | 通过 |
| 接听定位 | 接听定位 |  | 通过 |
| 知识库 | 知识搜索 |  | 通过 |
| 知识管理 | 知识列表 | 通过 |
| 反馈管理 | 通过 |
| 个人业务 | 我的反馈 | 通过 |
| 我的收藏 | 通过 |
| 考试 | 考试管理 |  | 通过 |
| 题库管理 |  | 通过 |
| 成绩管理 |  | 通过 |
| 我的考试 |  | 通过 |
| 话务监控 | 座席状态监控列表 |  | 通过 |
| 呼入监控 |  | 通过 |
| 坐席监控 |  | 通过 |
| 话务报表 | 技能组呼入统计报表 |  | 通过 |
| 技能组呼入明细报表 |  | 通过 |
| 通话明细报表 |  | 通过 |
| 满意率报表 |  | 通过 |
| 满意度明细报表 |  | 通过 |
| 示忙明细报表 |  | 通过 |
| 系统呼叫满意度报表 |  | 通过 |
| 系统呼叫满意度评价报表 |  | 通过 |
| 坐席服务综合报表统计 |  | 通过 |
| 系统话务综合统计报表 |  | 通过 |
| 福建省高速公路话务情况统计 |  | 通过 |
| 福建省话务汇总报表 |  | 通过 |
| 福建省全省报表统计 |  | 通过 |
| 组织话务自定义汇总 |  | 通过 |
| 组织状态自定义汇总 |  | 通过 |
| 组织队列自定义汇总 |  | 通过 |
| 座席话务自定义汇总 |  | 通过 |
| 座席状态自定义汇总 |  | 通过 |
| 呼入明细 |  | 通过 |
| 呼出明细 |  | 通过 |
| 外部呼损明细 |  | 通过 |
| 黑红名单 | 黑红名单管理 |  | 通过 |
| 车户管理 | 车户管理 |  | 通过 |
| 消息中心 | 消息中心 |  | 通过 |

## 测试方法

黑盒测试。

## 测试结果

本次测试范围内，全部功能点测试完成，本次测试共提交545个bug，未关闭bug-492个，延期解决bug-3个，未解决bug-50个。

# 测试结果分析

经过对测试结果进行分析：

1. 本次未解决bug不影响主功能使用，允许上线

结论：通过