**Тестирование пульта Администратора**

|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Предложения со стороны заказчика** | **Отметка об испр** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Мониторинг работы операторов | У администратора должен присутствовать список всех операторов с пометкой занят/свободен напротив каждого | Вкладка *Мониторинг работы СУО:*  Как таковой отметки занят/свободен нет.  Есть номер окна и номер клиента, находящегося на обслуживании.  Есть пометка Выключено – если пульт оператора выключен.  Если у оператора пауза в обслуживании /нет клиентов на обслуживании – стоят просто прочерки. | Не требует исправлений | Не требует исправлений |
|  | Мониторинг очереди. | На пульте администратора должен выводиться список очереди посетителей по каждой операции. Если у посетителя превышено время ожидания, номер талона данного посетителя должен выделяться цветом из общего списка и появл. сообщение | Вкладка *Мониторинг работы СУО*:  Если в очереди есть клиент, у которого превышено время ожидания – подсвечивается строка с операцией.  Нет возможности видеть конкретный номер талона, по которому превышено время. | По возможности – добавить номер талона, по которому превышено время ожидания | Не требует исправлений. Номер талона является необязательной информацией т.к. вызов происходит в автоматическом режиме. |
|  | В терминале заканчивается бумага | Уведомление администратора |  | Такой функционал, видимо, не предусмотрен в представленной системе. Есть возможность его реализовать? | На экране терминала отображается сообщение о закончевшийся бумаге. |

**Тестирование пульта оператора**

|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Предложения со стороны заказчика** | **Отметка об исправл.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Включение Пульта.  Завершение работы. |  | При сворачивании окна периодически на экране появляется белая область, ее не убрать, пока не перезагрузится пульт оператора. | Это происходило не в терминальном режиме работы. В терминальном – не удалось проверить. Если аналогично будет и в термин. режиме – нужно исправлять. | Исправлено 15.12.2014 |
|  | Уведомление оператора при превышении лимита ожидания клиентом своей очереди | Строка с операцией, по которой превышено время ожидания, должна подсвечиваться | 1.Нет уведомления.  2.В окне состоянии очереди нет списка посетителей с номерами талончиков. | 1. Выводить уведомление: *«№\_\_\_\_\_\_ превышено время ожидания!».*  Минимум – подсвечивать операцию, по которой превышено время ожидания.  2. По возможности – оператор должен видеть номер конкретного талона, по которому превышено время. | Подсвечивается операция по которой идет превышение в правом окне |
|  | Уведомление оператора при превышении лимита обслуживание | Должно появляться уведомление о превышении времени обслуживания | 1. Время обслуживания отсчитывается неверно – отсчет начинается в обратном порядке, например -30 сек2. 2. Нет уведомления о превышении времени | 1.Исправить отсчет времени.  2.Выводить уведомление, если превышено время облуживания. | Для корректировки времени необходимо произвести синхронизацию времени на рабочих станция х средствами WINDOWS |
|  | Вызов посетителя. Кнопка *Следующий*. | Должен вызываться посетитель в соответствии с приоритетом обслуживания. | Во время тестирования, когда в очереди осталось всего 4 посетителя, почему-то перестала работать команда *Следующий* – реакции не было.  По номеру удалось вызвать. | Здесь – необходимо повторное тестирование, с высокой загруженностью очереди. Если ситуация повторится – нужно исправлять. | Скорее всего не были назначены рабочие операторы для данных ф-ий либо данные номер были перенесены в список отложенных |
|  | Неявка посетителя. Кнопка *Не подошел*. | При нажатии клиент должен просто исключаться из очереди. | При нажатии кнопку *Не подошел* посетитель уходит в отложенные, и висит в очереди. | Согласно ФТ – если оператор нажимает Не подошел – клиент должен удаляться из очереди , а не висеть в отложенных. | Данный функционал реализован кнопкой СБРОС КЛИЕНТА |
|  | Перенаправление к другому оператору, кнопка *К другому оператору* | Система не должна перенаправлять клиентов к операторам, у которых состояние отлично от Свободен | По факту клиент перенаправляется в любое окно, даже в выключенное | Согласно ФТ – система должна запрещать перенаправлять на операторов, которые заняты, или отсутствуют на месте. | Не требует исправлений.  Клиент перенаправляется к оператору и будет вызван им по мере его освобождения п противном случае оператор не сможет перенаправить клиента в 99% ситуаций |
|  | Не работает в терминальном режиме – или не запускается или не отвечает на нажатия кнопок, тестировали на Win 2008 Server 32-разр |  |  |  | Исправлено 15.12.2014 |
|  | Смена номера окна оператора | После смены номера окна оператора и перезагрузки пульта оператора при вызове с пульта нового клиента на главном табло должен отображаться новый номер окна | При смене окна на главном табло отображается старый номер | Исправить |  |

**Проверка работы терминала**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Предложения со стороны заказчика** | **Исправлено** |
|  | Выбор операции и получение талончиков |  | По каким-то причинам две операции – заключение договора НПО и Назначение пенсии НПО – талончики не выдаются- сообщение о том, что услуга в данный день не производится.  В настройках *Модуля администрирования* – активны операции. | Нам вообще не понятно, с чем это связано – просьба объяснить причину таких сообщений системы. | Проверьте настройки расписания работы (время начала выдачи и окончания выдачи) |

**Проверка содержимого талона**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Исправлено** |
|  | Проверка талона на соответствие требованиям |  | Нет замечаний. |  |

**Проверка звукового оповещения и уведомления на главном табло**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Исправлено** |
|  | Вызов посетителя из очереди | При вызове посетителя / повторном вызове должно срабатывать звук. оповещение и появляться уведомление на главном табло на весь экран с номером талона и окна.  После вызова посетителя на главном табло должен появляться список посетителей, находящихся на обслуживании с указанием номера окна. |  |  |

**Проверка работы табло оператора**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Исправлено** |
|  | Вызов и обслуживание посетителя | При вызове / повторном вызове посетителя на табло оператора должен мигать номер вызываемого талона.  Когда посетитель находится на обслуживании – его номер талона остается на табло оператора, не мигает. |  | Данный пункт выходит за рамки утвержденного ТЗ |

**Сбор статистики, формирование отчетов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Требуемые отчеты** | **Параметры отчета** | **Результат** | **Предложения со стороны заказчика** | **Исправлено** |
|  | По времени ожидания | № очереди, название операции, время ожидания = время вызова - время получения талона | Есть возможность формирования, вкладка *Сводная статистика.*  (галочки Дата, № клиента, Вид операции, Ожидание)  по тем клиентам, которые были отменены – время не выводится (было нажато *Сброс клиента*) | Нет замечаний |  |
|  | По времени обслуживания | № очереди, название операции, время обслуживания =время завершения обслуживания - время начало обслуживания | Есть возможность формирования, вкладка *Сводная статистика.*  (галочки Дата, № клиента, Вид операции, Обработка) | Нет замечаний |  |
|  | Среднее время обслуживания по операциям | название операции, среднее время обслуживания по данной операции за период времени | Есть возможность формирования, вкладка *По виду операции.*  ( Вид операции, Обработка ср.) | Нет замечаний |  |
|  | Общее время работы оператора | ФИО оператора, общее время обслуживания | Есть возможность формирования, вкладка *По операторам.*  ( галочки Имя оператора, Время работы) | Нет замечаний |  |
|  | Среднее время обслуживания оператором посетителей по типу операции | ФИО оператора, тип операции, среднее время обслуживания по типу операции | Нет возможности формировать непосредственно в модуле, в качестве варианта: формировать на вкладке *Сводная статистика.*  ( Вид операции, Имя оператора, Обработка)- затем выгружать в ексель и доделывать. | Доработать механизм | Данный пункт выходит за рамки утвержденного ТЗ |
|  | Время обслуживания каждого посетителя оператором | ФИО оператора, № талона, название операции, время обслуживания = время завершения обслуживания | Есть возможность формирования, вкладка *Сводная статистика.* ( , № клиента, Вид операции, Имя оператора, Обработка) | Нет замечаний |  |
|  | Общее время работы оператора с учетом пауз и перерывов | ФИО оператора, время обслуживания, время пауз | Нет возможности сформировать | Добавить механизм для формирования такого отчета. | Данный пункт выходит за рамки утвержденного ТЗ |
|  | Количество обслуженных оператором посетителей за период времени по всем типам операций | ФИО оператора, название операции, количество человек | Нет возможности формировать непосредственно в модуле, в качестве варианта: формировать на вкладке *Сводная* статистика и доделывать вручную | Доработать механизм | Данный пункт выходит за рамки утвержденного ТЗ |
|  | Список посетителей (номеров), | Тип операции, время получения талона  (для быстрого вычисления общего количества посетителей за день); | Есть возможность формирования, вкладка *По виду операции.*  ( Вид операции, Обработано, Не подошло, Сброшено).  ИЛИ  Вкладка *Функции*, по диаграмме | Нет замечаний |  |
|  | Количество человек, не дождавшихся своей очереди | тип операции, количество человек не дождавшихся очереди | Есть возможность формирования, вкладка *По виду операции.*  ( Вид операции, Не подошло). | Нет замечаний |  |
|  | Время пребывания посетителя в офисе в течение периода времени | № очереди, название операции, время пребывания = время окончания обслуживания – время получения талона | Нужно доделывать самостоятельно:  вкладка *Сводная статистика.* ( , № клиента, Вид операции, регистрация. Уход). | Доработать механизм | Данный пункт выходит за рамки утвержденного ТЗ |
|  | Время перерывов в работе оператора |  | Нет возможности сформировать | Добавить механизм для формирования такого отчета. | Данный пункт выходит за рамки утвержденного ТЗ |