|  |  |
| --- | --- |
| Название системы | **Электронная очередь** |
| Название проекта |  |
| Техническая документация | Функциональные требования |
| Функция системы в рамках проекта |  |
| Сроки тестирования | С 28.11.2014 |
| Пользователи системы | ОПЕРО |
| Цели тестирования | Проверить выполнение функциональных требований. |

**Тестирование пульта Администратора**

|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Отметка об исправлении** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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. |  |
|  | Назначение операций пользователям. | Должна быть возможность назначениям операторам различных операций | Вкладка *Рабочие места*:  Замечаний нет |  |
|  | 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. |  |
|  | Создание новых операций, изменение параметров существующих. | Должна быть возможность добавлять новые операции, изменять нормат. время обслуживания и ожидания. | Вкладка *Настройка функций:* замечаний нет. |  |
|  | В терминале заканчивается бумага | Уведомление администратора |  |  |
|  | Настройка рабочих мест. |  | 1.При задании количества рабочих окон, указанное в одноименном поле, по-прежнему остается равным 10. По факту количество меняется:    2. при вызове команды Удалить из списка выбранный оператор не удаляется из списка |  |

**Тестирование пульта оператора**

|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **Отметка об исправлении** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Включение Пульта.  Завершение работы. |  | 1. Приходится вручную задавать имя оператора, что очень неудобно. 2. При сворачивании окна периодически на экране появляется белая область, ее не убрать, пока не перезагрузится пульт оператора. |  |
|  | 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. |  |
|  | 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 |  |
|  | 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. |  |
|  | Повторный вызов. Кнопка *Объявить повторно*. | Вызывается повторно посетитель, срабатывает главное табло и система оповещения. | Ок |  |
|  | 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. |  |
|  | Завершение обслуживания, кнопка *Клиент обработан*. | Обозначает завершение времени обслуживания. | ОК |  |
|  | 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 |  |
|  | Кнопка *Вызвать позже* | предположительно, клиент должен уходить в отложенные | Нет реакции на данную кнопку |  |
|  | Кнопку *В другую очередь* | предположительно, это равносильно выдаче нового талончика (вероятно). В очереди, куда перенаправили посетителя – должен появляться новый посетитель. | Нет реакции на данную кнопку |  |
|  | Кнопка *Вызвать из выбранной очереди* | предположительно, должен вызываться клиент из выбранной очереди с макс. временем ожидания | Нет реакции |  |
|  | Пауза в обслуживание | Должна быть возможность назначения паузы – для выполнения другой работы. | По умолчанию пауза в обслуживании – считается время, когда оператор нажмет кнопку *Клиент обработан*, до нажатия на кнопку *Следующий*. |  |
|  | Перерыв в обслуживании | Должна быть возможность назначения перерыва – обед и т.п.. | По умолчанию - перерыв в обслуживании – по нажатию на кнопку Включить /Выключить |  |
|  | Удалить из очереди. Кнопка *Сброс клиента.* | Удаление клиента из очереди. | ОК |  |
|  | Ручной выбор посетителя из очереди. Кнопка *Вызов по номеру*. | Выбор посетителя по номеру. | ОК |  |
|  | Кнопка *Вызов из отложенных* |  | Можно вызвать клиента, по которому была выбрана *Неявка*. |  |

**Проверка работы терминала**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Действие** | **Ожидаемый результат** | **Результат теста** | **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. |  |

**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. |  |  |

**Сбор статистики, формирование отчетов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Требуемые отчеты** | **Параметры отчета** | **Результат** | **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*) |  |
|  | 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) |  |
|  | 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.) |  |
|  | Общее время работы оператора | ФИО оператора, общее время обслуживания | Есть возможность формирования, вкладка *По операторам.*  ( галочки Имя оператора, Время работы) |  |
|  | 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. |  |
|  | 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) |  |
|  | Общее время работы оператора с учетом пауз и перерывов | ФИО оператора, время обслуживания, время пауз | Нет возможности сформировать |  |
|  | 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 |  |
|  | 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 |  |
|  | Количество человек, не дождавшихся своей очереди | тип операции, количество человек не дождавшихся очереди | Есть возможность формирования, вкладка *По виду операции.*  ( Вид операции, Не подошло). |  |
|  | 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). |  |
|  | Время перерывов в работе оператора |  | Нет возможности сформировать |  |