

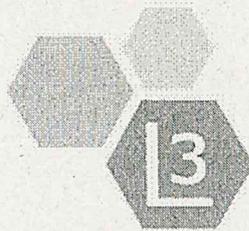
Almaviva

ALMAWAVE



indra

intellera
consulting



Regione Campania

Scheda test di collaudo Piattaforma Telefonica Virtuale

“Progetto SILF Evolution”

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 3

Ver.	Elabora	Verifica	Approva	Data emissione	Descrizione delle modifiche
1.0	C. Fontana	R. Chiappini	S. Corradini	01/03/2022	Prima stesura del documento
2.0	R. Chiappini	F. Fontana	R. Chiappini	20/12/2022	Aggiunti i test relativi alla fase 2
2.1	R. Chiappini	F. Fontana	R. Chiappini	21/03/2023	Eliminati aggiornati i link a Dashboard e Mediabar

Regione Campania
Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544





SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	3
1.1	Premessa	3
1.2	Scopo	3
1.3	Campo di applicazione	3
1.4	Assunzioni	3
1.5	Riferimenti	3
1.6	Acronimi e glossario	4
2	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI TEST	5
2.1	Esecuzione del collaudo	5
2.2	Obiettivo del test	5
2.2.1	T01 - Dashboard - accesso	6
2.2.2	T02 - Dashboard - configurazione fasce orarie	7
2.2.3	T03 - Dashboard - configurazione giorni di chiusura	8
2.2.4	T04 - Dashboard - configurazione soglie di allarme	9
2.2.5	T05 - Dashboard - configurazione agente	9
2.2.6	T06 - Dashboard - verifica reportistica	10
2.2.7	T07 - chiamata ingresso - call center chiuso	11
2.2.8	T08 - chiamata ingresso call center - Giorno di chiusura	11
2.2.9	T09 - chiamata ingresso - call center aperto	12
2.2.10	T10 - chiamata ingresso - call center aperto - mancata interazione dell'utente/richiesta non compresa	13
2.2.11	T11 - chiamata ingresso - call center aperto - chiamata abbandonata	13
2.2.12	T12 - Connessione Barra Telefonica	14
2.2.13	T13 - chiamata in coda - skill primario abbandonata in coda	14
2.2.14	T14 - chiamata in coda - skill primario abbandonata al ringing	15
2.2.15	T15 - chiamata in coda - skill primario risposta	15
2.2.16	T16 - chiamata in coda - skill primario risposta hold/retrieve	16
2.2.17	T17 - chiamata trasferita e risposta	16
2.2.18	T18 - chiamata trasferita e risposta hold/retrieve	17
2.2.19	T19 - chiamata outbound	18
3	RILIEVI	19

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]
[Handwritten number 17]





1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Questo documento riporta i riferimenti delle prove funzionali effettuate necessarie alla procedura di collaudo e accettazione per il progetto SILF relativo alle attività previste nell'ambito del Fabbisogno 2 e, nello specifico, relativamente alla Piattaforma Telefonica Virtuale – PTV per la FASE 1 e la FASE 2- quale sistema a supporto del nuovo modello di dialogo tra utenti e CPI.

1.2 Scopo

Il presente documento costituisce la prima versione del documento di scheda prove di collaudo dei test realizzato nell'ambito del progetto "SILF Evolution" – Piattaforma Telefonica Virtuale PTV – FASE 1 e FASE 2.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto *SPC - Lotto 3*. In particolare, coinvolge Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa in esecuzione del Contratto Quadro del 31/03/2017, stipulato tra il RTI e il cliente AgID/Consip, ed in ottemperanza al Contratto esecutivo del 03/12/2020, stipulato tra il RTI la Regione Campania.

1.4 Assunzioni

Non applicabile.

1.5 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 31/03/2017 e relativi allegati	Contratto Quadro del 31/03/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (lotto 3) in favore delle PA
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 3
SPCL3-EvoluzioniSILF-PianoFabbisogni_Ver12102020	Piano dei Fabbisogni

Identificativo	Titolo/Descrizione
SPCL3-RegioneCampania_SILFEvolution-ProgettoFabbisogni-1.0.pdf del 19/11/2020	Progetto dei Fabbisogni
SPC Cloud L 3_SILFEvolution_contratto-esecutivo.pdf	Contratto Esecutivo

1.6 Acronimi e glossario

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
CPI	Centri Per l'Impiego
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SPID	Sistema Pubblico di Identità Digitale
PTV	Piattaforma Telefonica Virtuale



Handwritten signatures and initials

2 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI TEST

2.1 Esecuzione del collaudo

Il collaudo è stato eseguito in data 28/01/2023 in presenza presso la sede regionale US.11 di via Don Bosco n. 9/E.

Al collaudo erano presenti le seguenti persone:

Nome	Cognome	Ente/Società
Rossella	Terlizzi	Almaviva S.p.A.
Roberto	Chiappini	Almwave S.p.A.
Gerardo	Liguori	Regione Campania

2.2 Obiettivo del test

I test di accettazione forniranno un approccio formale all'esecuzione delle verifiche delle funzionalità messe a disposizione dei centri per l'impiego della Regione Campania. Si precisa che il collaudo sarà effettuato utilizzando come numero inbound la numerazione telefonica che sarà utilizzata in esercizio.

In particolare, sono stati effettuati i seguenti test:

Codice Test	Descrizione test	Obiettivo del test
T01	Dashboard - accesso	Il test serve a verificare che sia possibile accedere alla dashboard tramite SPID.
T02	Dashboard - configurazione fasce orarie	Il test serve a verificare che sia possibile configurare e modificare le fasce orarie di apertura dei centri per l'impiego della Regione Campania
T03	Dashboard - configurazione giorni di chiusura	Il test serve a verificare che sia possibile configurare e modificare i giorni di chiusura dei centri per l'impiego della Regione Campania.
T04	Dashboard - configurazione soglie di allarme.	Il test serve a verificare che sia possibile configurare e modificare le soglie di allarme relative ai servizi erogati dai centri per l'impiego della Regione Campania.
T05	Dashboard - configurazione agente	Il test serve a verificare che sia possibile configurare un agente all'intero di PTV ed associare e modificare gli skill ad esso collegati.
T06	Dashboard - verifica reportistica	Il test serve a verificare che sia possibile accedere alla reportistica relativa alle chiamate gestite dai CPI.

Handwritten signature and initials



Codice Test	Descrizione test	Obiettivo del test
T07	Iride Call - chiamata ingresso call center chiuso	il test serve a verificare che il controllo orario torni il valore corretto rispetto agli orari configurati.
T08	Iride Call - chiamata ingresso call center Giorno di chiusura	il test serve a verificare che il controllo orario torni il valore corretto rispetto agli orari configurati
T09	Iride Call - chiamata ingresso call center aperto	il test serve a verificare che il controllo orario torni il valore corretto rispetto agli orari configurati
T10	Iride Call - chiamata ingresso - call center aperto - mancata interazione dell'utente/richiesta non compresa	il test serve a verificare la gestione dei possibili errori durante la navigazione sull' IVR.
T11	Iride Call - chiamata ingresso call center aperto chiamata abbandonata	il test serve a verificare la gestione dei possibili errori durante la navigazione sull' IVR.
T12	Channel Hub - connessione barra telefonica	il test serve a verificare che gli Operatori possano aprire la barra telefonica ed autenticarsi con lo SPID
T13	Channel Hub - chiamata in coda skill primario abbandonata in coda	il test serve a verificare che le chiamate abbandonate in coda vengano rilevate e conteggiate dal sistema
T14	Channel Hub - chiamata in coda skill primario abbandonata al ringing	il test serve a verificare che le chiamate abbandonate al ringing vengano rilevate e conteggiate dal sistema
T15	Channel Hub - chiamata in coda skill primario risposta	il test serve a verificare che le chiamate possano essere risposte da Operatore
T16	Channel Hub - chiamata in coda skill primario risposta hold/retrieve	il test serve a verificare che le chiamate possano essere messe in attesa da Operatore
T17	Channel Hub - chiamata trasferita e risposta	il test serve a verificare che le chiamate possano essere trasferite da Operatore
T18	Channel Hub - chiamata trasferita e risposta hold/retrieve	il test serve a verificare che le chiamate possano essere messe in attesa da Operatore
T19	Channel Hub - chiamata Outbound	il test serve a verificare che gli Operatori possano effettuare chiamate esterne e che si riesca ad uscite con il prefisso di POMPEI.

2.2.1 T01 - Dashboard - accesso

Il test serve a verificare che sia possibile accedere alla dashboard tramite SPID.

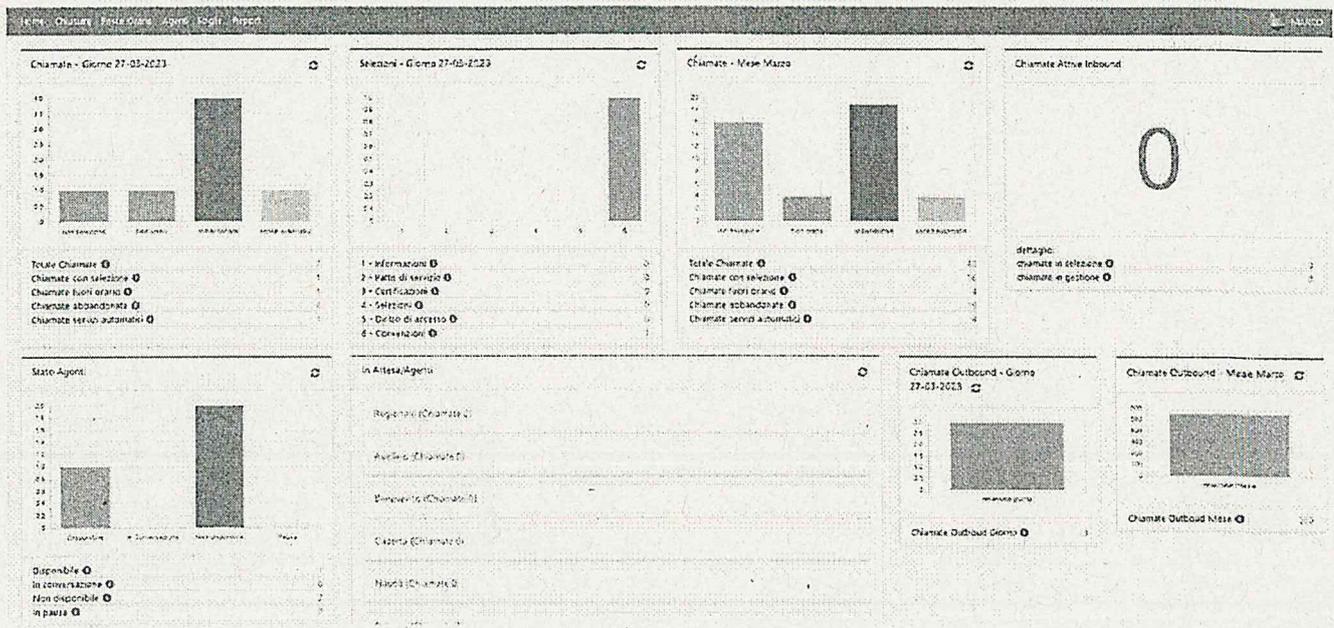
Pre Requisiti: accesso alla Dashboard: <https://dashboard.ptv.regione.campania.it/>

utenza censita con il ruolo per la consultazione/amministrazione della Dashboard

Regione Campania
Data: 28/03/2023 14:56:25. VE/2023/0000544

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Accedere tramite SPID alla dashboard con una utenza censita	L'utente riconosciuto riesce a loggarsi all'interno della dashboard.	OK	



2.2.2 T02 - Dashboard - configurazione fasce orarie

Il test serve a verificare che sia possibile configurare e modificare le fasce orarie di apertura dei centri per l'impiego della Regione Campania.

Pre Requisiti: esecuzione test T01

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurazione delle fasce orarie durante le quali i CPI possono gestire le telefonate degli utenti	Effettuare e salvare la configurazione.	OK	

Handwritten signature and initials.

Regione Campania
 Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544

Fasce Orarie

	06:01	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
LUN																	
MAR																	
VEN																	
GIO																	
VEN																	
SAB																	
DOM																	

2.2.3 T03 - Dashboard - configurazione giorni di chiusura

Il test serve a verificare che sia possibile configurare e modificare i giorni di chiusura dei centri per l'impiego della Regione Campania.

Pre Requisiti: esecuzione test T01

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurazione dei giorni durante i quali i CPI possono non possono gestire le telefonate degli utenti	Effettuare e salvare la configurazione.	OK	

Chiusure anno 2023

Gennaio

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Febbraio

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28				

Marzo

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Aprile

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Maggio

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Giugno

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3			
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Luglio

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Agosto

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Settembre

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2				
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Ottobre

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Novembre

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Dicembre

Dom	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
	1	2				
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Regione Campania
 Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544

Handwritten signature and initials

2.2.4 T04 - Dashboard - configurazione soglie di allarme

Il test serve a verificare che sia possibile configurare e modificare le soglie di allarme relative ai servizi erogati dai centri per l'impiego della Regione Campania.

Pre Requisiti: esecuzione test T01

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurazione delle soglie relative ai servizi erogati dai CPI.	Effettuare e salvare la configurazione.	OK	

Soglie

provincia:

Search:

skill	soglie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - AN - Anziani (vino)	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - AN - Anziani	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - AN - Giostre/mande	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - AN - Sedi/uffici dei Comuni	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - SPA - Benessere	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - SPA - Sanità dei Com	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - SPA - Tasse/Imp	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - CE - Avvoca	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CERTIFICAZIONE - CE - Carica	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Showing 1 to 10 of 302 entries

Page: Previous 1 2 3 4 5 ... 30 Next Last

2.2.5 T05 - Dashboard - configurazione agente

Il test serve a verificare possibile configurare un agente all'intero di PTV ed associare e modificare gli skill ad esso collegati.

Pre Requisiti: esecuzione test T01

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurazione di un nuovo agente dei CPI e associazione degli skill.	Effettuare e salvare la configurazione.	OK	
2.	Modifica degli skill associati ad un agente già presente in PTV	Effettuare e salvare la configurazione.	OK	

Handwritten signature and initials

Regione Campania
 Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544



Agenti

provincia:	username/nominativo:	cpj di appartenenza:	date:
NA	m.rossi	NA	CERTIFICAZIONI - EN - Sanjour de Gite CERTIFICAZIONI - SA - Telese Terme CERTIFICAZIONI - CE - Casà di Principe

username	nominativo	provincia	skill
m.rossi	Ross Mario	NA	"CERTIFICAZIONI" "CERTIFICAZIONE - NA - Ottaviano" "CONVENZIONI" "CONVENZIONI - NA - Ottaviano" "DIRITTO DI ACCESSO" "INFORMAZIONI" "PRATTO DI SERVIZIO" "PROVINCIA DI NAPOLI" "TELESE"

Username

Cognome **Nome**

Email **Ruolo**

Cpi di appartenenza **Codice Fiscale**

Province da selezionare

- Avellino, AV
- Benevento, BN
- Caserta, CE
- Napoli, NA

Province selezionate

- Napoli, NA

Cpi di competenza disponibili

- NAPOLI - SCAMPIA (Napoli)
- NOLA (Napoli)
- OTTAVIANO (Napoli)
- POMIGLIANO D'ARCO (Napoli)

Cpi di competenza selezionati

- OTTAVIANO (Napoli)

Skill disponibili

- PROVINCIA DI NAPOLI
- CERTIFICAZIONI - NA - Ottaviano
- CONVENZIONI - NA - Ottaviano
- DIRITTO DI ACCESSO - NA - Ottaviano

Skill assegnati

- PROVINCIA DI NAPOLI
- CERTIFICAZIONI - NA - Ottaviano
- CONVENZIONI - NA - Ottaviano

2.2.6 T06 - Dashboard – verifica reportistica

Il test serve a verificare che sia possibile accedere alla reportistica relativa alle chiamate gestite dai CPI.

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]
 L1

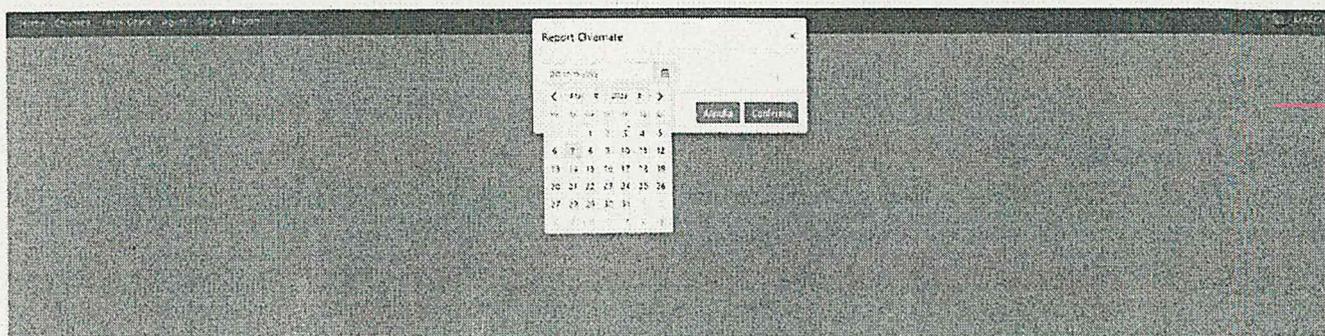
Regione Campania
 Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544



Pre Requisiti: esecuzione test T01

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Verifica dei dati storici e real time relativi ai servizi erogati dai CPI.	Visualizzazione dei dati statistici.	OK	



2.2.7 T07 - chiamata ingresso - call center chiuso

Il test serve a verificare che il controllo orario torni il valore corretto rispetto agli orari configurati.

Pre Requisiti: Telefono per effettuare le chiamate; accesso alla dashboard

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurare tramite dashboard la chiusura per la fascia oraria in cui viene effettuato il test	Effettuare e salvare la configurazione	OK	
2.	Effettuare la chiamata al numero 08118385834	Il Chiamante dovrebbe ascoltare il seguente annuncio: "I Centri per l'Impiego sono aperti dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 14:00 alle ore 15:00. Il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. La ringraziamo per averci contattato"	OK	

2.2.8 T08 - chiamata ingresso call center - Giorno di chiusura

Il test serve a verificare che il controllo orario torni il valore corretto rispetto agli orari configurati.

Pre Requisiti: Telefono per effettuare le chiamate; accesso alla dashboard



[Handwritten signatures and initials]

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurare tramite dashboard la chiusura per la giornata in cui viene effettuato il test;	Effettuare e salvare la configurazione	OK	
2.	Effettuare la chiamata al numero 08118385834	Il Chiamante dovrebbe ascoltare il seguente annuncio: <i>"La informiamo che il servizio non è attivo nella giornata odierna. I Centri per l'Impiego sono aperti dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30, e dalle ore 14:00 alle ore 15:00. Il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. La ringraziamo per averci contattato."</i>	OK	

2.2.9 T09 - chiamata ingresso - call center aperto

Il test serve a verificare che il controllo orario torni il valore corretto rispetto agli orari configurati.

Pre Requisiti: Telefono per effettuare le chiamate; accesso alla dashboard

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Configurare tramite dashboard apertura per la giornata in cui viene effettuato il test	Effettuare e salvare la configurazione	OK	
2.	Configurare tramite dashboard apertura per la fascia oraria in cui viene effettuato il test	Effettuare e salvare la configurazione	OK	
3.	Effettuare la chiamata al numero 08118385834	Il Chiamante dovrebbe ascoltare i seguenti annunci: <i>1. Benvenuto nei servizi dei Centri per l'Impiego della Regione Campania. Le ricordiamo che può consultare il sito internet del Sistema Informativo Istruzione Lavoro e Formazione, raggiungibile all'indirizzo Lavoro.Regione.Campania.it</i> <i>2. Le chiediamo di indicarci il motivo della sua chiamata. Le informazioni fornite saranno utilizzate secondo le vigenti normative sulla Privacy.;</i> <i>3. Utente indica il motivo della chiamata "Vorrei avere informazioni sul Reddito di Cittadinanza";</i> <i>4. L'IVR fornisce all'utente le informazioni relative alla richiesta effettuata.;</i>	OK	

Handwritten signature and initials

Regione Campania
Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note

2.2.10 T10 - chiamata ingresso - call center aperto - mancata interazione dell'utente/richesta non compresa

Il test serve a verificare la gestione dei possibili errori durante la navigazione sull' IVR.

Pre Requisiti: Telefono per effettuare le chiamate; accesso alla dashboard

Dati di Input: Nessuno

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Effettuare la chiamata al numero 08118385834.	Il Chiamante dovrebbe ascoltare i seguenti annunci: "1. Benvenuto nei servizi dei Centri per l'Impiego della Regione Campania Le ricordiamo che può consultare il sito internet del Sistema Informativo Istruzione Lavoro e Formazione, raggiungibile all'indirizzo Lavoro.Regione.Campania.it 2. Le chiediamo di indicarci il motivo della sua chiamata. Le informazioni fornite saranno utilizzate secondo le vigenti normative sulla Privacy; 3. Utente non indica il motivo della chiamata e dopo 20 secondi gli viene riproposto il messaggio. 4. Le chiediamo di indicarci il motivo della sua chiamata. Le informazioni fornite saranno utilizzate secondo le vigenti normative sulla Privacy 5. Utente non indica il motivo della chiamata; 6. Per informazioni sui Centri Per l'Impiego e le varie procedure, digiti 1 Per sottoscrivere il Patto di Servizio personalizzato, digiti 2 Per Certificazioni di Iscrizione ed Esoneri, digiti 3 Per candidarsi ad una selezione o ad una misura di politica attiva, digiti 4 Per accedere alle informazioni contenute nella banca dati dei Centri per l'Impiego, digiti 5 Per le convenzioni con le imprese e l'inserimento di personale con disabilità e categorie protette, digiti 6;	OK	

2.2.11 T11 - chiamata ingresso - call center aperto - chiamata abbandonata

Il test serve a verificare la gestione dei possibili errori durante la navigazione sull' IVR.

Pre Requisiti:

A
RA
11

- Telefono per chiamare il numero;
- Accesso alla VAADIN: *Gui Vaadin (direct)*: <https://10.123.1.58:50603/gui/vaadin>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	a) Effettuare la chiamata al numero 08118385834 b) Chiudere la chiamate prima di indicare il motivo della chiamata	a) La chiamata non rimane appesa nel sistema; b) La chiamata viene conteggiata come abbandonata sulla dashboard	OK	

2.2.12 T12 - Connessione Barra Telefonica

Il test serve a verificare che gli Operatori possano aprire la barra telefonica ed autenticarsi con lo SPID.

Pre Requisiti: Accesso alla Mediabar;

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Aprire la MediaBar Loggarsi con un Operatore;	L'Operatore riesce ad aprire la Barra ed è in grado di lavorare	OK	

2.2.13 T13 - chiamata in coda - skill primario abbandonata in coda

Il test serve a verificare che le chiamate abbandonate in coda vengano rilevate e conteggiate dal sistema.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare il numero; accesso alla dashboard

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare il numero 08118385834; Non indicare il motivo della chiamata Selezionare 1 Mentre si ascolta la musica di attesa in coda Chiudere la chiamata.	Verificare sulla dashboard che la chiamata non è più in coda;	OK	

Q
PT
/1

2.2.14 T14 - chiamata in coda - skill primario abbandonata al ringing

Il test serve a verificare che le chiamate abbandonate al ringing vengano rilevate e conteggiate dal sistema.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare; accesso alla dashboard
- Operatore loggato e disponibile;
- Accesso alla MediaBar

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare il numero 08118385834; Non indicare il motivo della chiamata Selezionare 4 Mentre si ascolta la musica di attesa in coda Chiudere la chiamata.	Verificare sulla dashboard che la chiamata è terminata; Verificare che l'operatore torni disponibile	OK	

2.2.15 T15 - chiamata in coda - skill primario risposta

Il test serve a verificare che le chiamate possano essere risposte da Operatore.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare;
- Operatore loggato e disponibile;
- Accesso alla MediaBar

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare il numero 08118385834; Non indicare il motivo della chiamata Selezionare 4	L'operatore ed il chiamante comunicano correttamente.	OK	

Handwritten signature and initials.

Regione Campania
Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544



ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
	Operatore riceve la chiamata e risponde.			

2.2.16 T16 - chiamata in coda - skill primario risposta hold/retrieve

Il test serve a verificare che le chiamate possano essere messe in attesa da Operatore.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare;
- Operatore loggato e disponibile;
- Accesso alla MediaBar

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare il numero 08118385834; Non indicare il motivo della chiamata Selezionare 4 Operatore riceve la chiamata e risponde; Operatore mette la chiamata in attesa; Operatore riprende la chiamata;	Il chiamante ascolta la musica di attesa; L'Operatore ed il chiamante comunicano di nuovo correttamente;	OK	

2.2.17 T17 - chiamata trasferita e risposta

Il test serve a verificare che le chiamate possano essere trasferite da Operatore.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare;
- Operatore loggato e disponibile;
- Accesso alla MediaBar

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA>



Handwritten signature and initials

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare il numero 08118385834; Non indicare il motivo della chiamata Selezionare 4 Operatore riceve la chiamata e risponde; Operatore trasferisce la chiamata sulla sua coda; Operatore riceve la chiamata e risponde;	Il chiamante ascolta la musica di attesa; L'Operatore ed il chiamante comunicano di nuovo correttamente;	OK	

2.2.18 T18 - chiamata trasferita e risposta hold/retrieve

Il test serve a verificare che le chiamate possano essere messe in attesa da Operatore.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare;
- Operatore loggato e disponibile;
- Accesso alla MediaBar

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare il numero 08118385834; Non indicare il motivo della chiamata Selezionare 4 Operatore riceve la chiamata e risponde; Operatore trasferisce la chiamata sulla sua coda; Operatore riceve la chiamata e risponde;	Il chiamante ascolta la musica di attesa; L'Operatore ed il chiamante comunicano di nuovo correttamente;	OK	

Handwritten signature and initials

Regione Campania
Data: 28/03/2023 14:56:25, VE/2023/0000544



ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
	Operatore mette la chiamata in attesa; Operatore riprende la chiamata			

2.2.19 T19 - chiamata outbound

Il test serve a verificare che gli Operatori possano effettuare chiamate esterne e che si riesca ad uscire con il prefisso di POMPEI.

Pre Requisiti:

- Telefono per chiamare;
- Operatore loggato e disponibile;
- Accesso alla MediaBar

Mediabar(public url): <https://mediabar.ptv.regione.campania.it/bar/?provider=channel>

Accesso con SPID: <UTENZA CPI CENSITA PROVINCIA 1>

Dati di Input: nessuno.

ID Test	Descrizione test	Risultato test	Esito	Note
1.	Chiamare un numero di cellulare a piacimento; Il cellulare risponde alla chiamata	L'Operatore e il chiamante comunicano sempre correttamente; il numero in uscita comparso sul cellulare corrisponde al prefisso di CASERTA	OK	

Handwritten signatures and initials:
A
R
L

3 RILIEVI

Durante il collaudo si sono riscontrate le seguenti discordanze non ascrivibili ai singoli casi di test sopra esposti:

1. ...

Codice Test	ID Test	Descrizione Rilievo	Bloccante SI/NO

Nessuna discordanza rilevata.

Per Regione Campania

Luca fo
1

Per RTI

Rosetta
[Signature]

