

Plán riadenia kvality

KPI	1	2	3
Názov metriky	Úspešne dokončené objednávky	Spokojnosť zákazníkov	Bezchybné reklamácie
Popis/ spôsob merania	Podiel objednávok, ktoré úspešne prejdú celým procesom (košík → platba → e-mail). here	Výsledok zákazníckeho dotazníka a recenzií po evente.	Podiel vybavených reklamácií bez chýb, v termíne.
Cieľová hodnota	≥ 98 %	≥ 60	≥ 95 %
Frekvencia merania	Po každom release a denne počas prevádzky	Mesačne	Mesačne
Zodpovedný tím	IT, QA	Zákaznícka podpora	Zákaznícka podpora
Súvisiaci test	T1	T5	T4
Poznámka	Sleduje stabilitu systému	Prieskum spokojnosti	Kvalita procesov

TESTOVACIE SCENÁRE	T1	T2	T3	T4	T5
Názov testu	Overenie objednávkové ho procesu	Závažový test webu	Test vybavenia objednávok	Overenie reklamácií	Spätaná väzba zákazníkov
Kroky / vstupy	20 testovacích objednávok rôznych typov	100 používateľov počas 10 minút	30 reálnych objednávok	10 simulovaných prípado	Dotazník po doručení + Recenzie
Očakávaný výsledok	$\geq 98\%$ bezchybných	Dostupnosť $\geq$ 99,7 %, chybovosť < 0,5 %	$\geq 95\%$ vybavených do 48h	$\geq 95\%$ vybavených do 14 dní	NPS ≥ 60 , 90 % spokojnosť
Kritérium úspechu	Pass, ak splní cieľ	Pass, ak splní KPI	Pass, ak splní KPI	Pass, ak splní cieľ	Pass, ak splní KPI
Dôvod testu	Overenie spoľahlivosti objednávok	Test stability pri kampaniach	Dodržiavanie termínov eventu	Overiť efektívnosť procesu	Meranie spokojnosti

