

Tartalomjegyzék

Hogyan írunk olyan hibajegyet, amivel gyorsíthatjuk a probléma megoldását? 1

Hogyan írunk olyan hibajegyet, amivel gyorsíthatjuk a probléma megoldását?

Cégünk a hibák és kérések szervezett kezelésére ticketrendszert üzemeltet. Az alábbi ajánlást a fejlesztő és rendszergazda munkatársaink segítségével fogalmaztuk meg. A jól megírt hibajegy nagyban gyorsíthatja a probléma feltárását, akár töredékére is csökkentheti az átfutási időt. Kérem, a hibajegyek megfogalmazásánál vegye figyelembe az alábbi javaslatainkat! Az extra időt, amit a rosszul megírt hibajegyek felemésztenek a hasznos időből vonja el, ennek eredményeképp - akár a jószándék ellenére is - a szükségesnél több idő kell a feldolgozáshoz, így a megoldás is csúszik.

Amennyiben emailben szeretne beküldeni hibajegyet az alábbi két email címen fogadjuk ezeket:

- **Rendszergazdai szolgáltatáshoz kapcsolódó hibajelentések, szolgáltatási igény bejelentések:**
- **Szoftvereinkkel kapcsolatos hibajelentések, használatl kapcsolatos kérdések:**
- **Tartalomkezeléssel kapcsolatos kérések:**

Amennyiben nem megfelelő email címre küldi a kéréseit, akár napokkal is késleltetheti a feldogozását.

Megfogalmazás

Ha a hibajegy szövegéből munkatársunk nem tudja kibogozni hogy mi a hiba, akkor könnyen lehet hogy félreérti vagy egyáltalán nem érti meg a problémát. Elképzelhető, hogy munkatársunk nem ugyanazt látja mint Ön, ezért a „Nem látni semmit” szövegéből nem tud helyes következtetést levonni. A jól megírt ticket töredékére csökkentheti a hibakeresésre fordított időt, ami Önnek is jobb. A helyesen megírt ticket az alábbi ismérvekkel rendelkezik:

1. Megtalálható benne a hiba keletkezésének a pontos helye. (Pl: A „Listák” menüpont alatt a „Fontos listák” almenüpontban szerettem volna „Napi listát” nyomtatni.)
2. Tartalmazza, hogy mi az elvárt működés. (Pl: Leszűrtem a mai munkalapokra, majd rákattintottam az alul lévő „PDF letöltése” gombra.)
3. Tartalmazza a hibát. (A PDF-et letöltöttem, de a 4. sor 6. oszlopában hibás az adat. Itt 142Ft-nak kellene lennie, és 123Ft van.)

Ha a munkatársunk nem érti a problémát, akkor válaszban kérdezni fog, ami késlelteti a megoldást.

Reprodukálhatóság

A munkatársunk a hibajegy feldolgozását általában a hiba reprodukálásával kezdi ezért bonyolultabb probléma esetén sokat segít, ha a reprodukálás lépéseit is leírjuk. Ha a hiba egy konkrét fájl feldolgozásához kapcsolódik (pl nem nyitható meg, illetve nem importálható), akkor csatolva kérjük szépen az adott fájlt is. Ha a munkatársunk nem tudja reprodukálni a hibát, akkor „Nem reprodukálható” státusszal le fogja zárni a hibajegyet. Ha lehetséges, akkor ne generálisan jelezze a hibát (pl. „Nem lehet Excelt generálni”) mert akkor Munkatársunk az első helyen ami kézre esik neki megpróbál egy Excelt generálni, és ha sikerül akkor „Nem reprodukálható” státusszal szintén le fogja

zárni a hibajegyet (hiszen nem tudja hogy hol fordult elő a hiba, ezért azt gondolja, hogy mindenhol fennáll a probléma). Nem válható el életszerűen a munkatársunktól, hogy egy generálisan jelzett hiba esteén (pl. „Nem lehet Excelt generálni”) minden lehetséges helyet végigpróbáljon, ahol Excel fájlt lehet generálni.

Képernyőkép, ha van

Általában segít, ha a hibajegyhez képernyőképet is csatolunk, azonban a képernyőkép ÖNMAGÁBAN nem tekinthető releváns információnak kollégáink számára. Csak akkor segít, ha szövegesen is leírjuk hogy mi a hiba, és - ha van relevanciája - alátámasztunk egy vagy több képernyőfelvétellel.

Szeperálva jobb

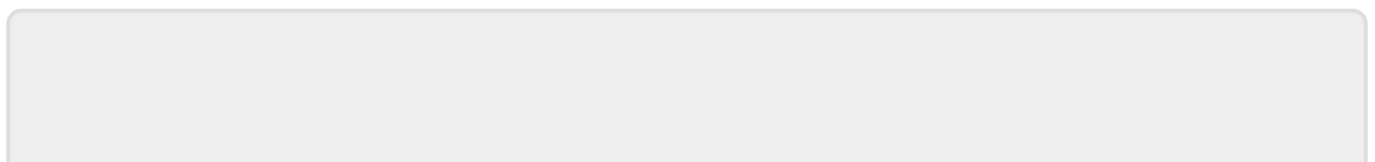
Ha egyszerre több témában is van mondandója, nagy a készletés hogy egy ticketben írja meg. Ezt a módszert azonban mégsem ajánljuk, mert a feldolgozáskor kiderülhet hogy nem összefüggésben lévő témákról van szó, így az egyes részproblémák más és más eljárást igényelnek. (Pl. az egyik rendellenes használat következménye, de a másik valóban bug.) Ezért munkatársunknak nehéz visszajelezni a „csomagra”. Emiatt kérjük, hogy minden egyes problémát külön ticketben küldjön be részünkre, így mindegyikre a megfelelő módon tudunk reagálni.

Körülmények, eskaláció

Ha van rá mód kérdezze meg a kollégáit is, hogy náluk is előfordul-e ugyanez a hiba. Összetettebb hiba esetén sokat segít, ha tudjuk, hogy mi volt az előző mozzanat (Pl. frissítettük a böngészőt, vagy az operációs rendszert.) Amennyiben e-mailben küldi a hibajegyet, ügyeljen rá hogy benne legyen az Ön elérhetősége (pl. mobil telefonszám) is. Amennyiben Ön a nálunk regisztrált e-mail címével küldi be a hibajegyet, munkatársunk látni fogja, hogy Ön milyen szolgáltatásainkat veszi igénybe. Amennyiben nem ilyen email címről küldi (akár azért mert épp azzal van a hiba), akkor a hibajegyben tüntesse fel az Ön nevét, és a vállalkozás nevét.

Egy esetet csak egyszer!

Nagy a kísértés, hogy ugyanazt az esetet az ember több példával, több ticketben a több előfordulást is alátámassza. Ez nem segít, inkább csak plusz időt emészt fel, hogy felismerjük: ugyanaz a probléma van leírva egy másik szemszögből, másik példával. Ugyanígy hátráltat minket, ha több eset beküldése után kapunk egy „összegző” ticketet, amiben sorba szedve megkapjuk az előző három ticket tartalmát („Tehát akkor összefoglalva az alábbi problémák vannak még...”). Egy esetet tehát egy ticketben kérünk akkor is, ha több esetben fordul elő ugyanaz a jelenség, és összegző hibajegyre sincs szükség.



From:

<https://wiki.mav-it.hu/> - **Mav-IT Wiki**

Permanent link:

<https://wiki.mav-it.hu/feedback>

Last update: **2021. May 26. 19:13**

