

ПРИЛОЖЕНИЕ к Руководству пользователя СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Правила внесения приложений к дефектам в ТТР.

1. Назначение документа

Настоящий документ предназначен для поддержки клиентов и его основная цель - определить приложения к дефектам, а также другие характеристики дефекта. Напоминаем, что самого надежного и оперативного решения проблемы устранения дефекта вы добьетесь, строго придерживаясь правил описанных в нижеупомянутых пунктах 2 и 3.

Приводимые ниже правила заказчик может использовать также в виде инструкций, а менеджер дефектов в виде подсказки: каким образом поставить оценку комплектности недавно введенного дефекта и, в случае необходимости, оперативно запросить отсутствующую информацию.

2. Список продуктов и сопутствующая информация

Перечень продуктов с указанием необходимой сопутствующей информации для соблюдения процессов описанных в нижеупомянутых пунктах 3.1, 3.2., 3.3 и 3.4

Продукты GEMINI

Название приложения	Лог	Заметка
GEMINI / HB Client System		
GEMINI / HB Server	Лог DL*, PL*, HL*	
GEMINI / IBS Server	Лог приложения, http лог доступа, http лог ошибок	
GEMINI / DM Check		Идентификатор пакета (PackageId) и какие бизнес-правила нарушены
GEMINI / DM Viewer		Screenshot
GEMINI / Data Pump	Лог приложения DP	
GEMINI / DI Monitor	Лог приложения DIM	
GEMINI / DM DataEXchange		
GEMINI / SA Client Administrator	Лог приложения	
GEMINI / Secured Mail Print Administrator		Screenshot
GEMINI / SA Reference Table Administrator		Screenshot
GEMINI / SA Fee Collector		
GEMINI / SA OutBox Administrator		
GEMINI / SA Mail Administrator		Screenshot
GEMINI / SA Journal Viewer		
GEMINI / SA UDEBS Job Manager		Screenshot
GEMINI / UDEBS		Любой лог или screenshot с "ORA-"

GEMINI / Message Order Processor	Лог приложения gmo	
GEMINI / Network Communication Manager	Лог приложения NCM	
GEMINI / Certification Authority	Лог приложения Sea	
GEMINI / Log Manager		

3. Описание случаев

Приводимые ниже описания представляют собой список вероятных случаев, которые могут возникнуть при сообщении дефектов. Тип и важность описываются в Руководстве пользователя (приложение Но 1).

Ошибка типа crash (отказ)

Ошибка приложения сервер лог*, время, пользователь

Ошибка frondend лог*, время, снимок экрана, пользователь, установка компьютера

Ошибка типа incorrect functionality (неправильная функциональность)

Ошибка приложения сервер лог*, время, пользователь, данные

Ошибка приложения клиент лог*, время, снимок экрана,, пользователь, установка компьютера, данные

Ошибка типа cosmetic (незначительная ошибка)

Ошибка приложения сервер лог*, описание, снимок экрана,, данные

Ошибка приложения клиент лог*, описание, снимок экрана,, данные

* заполнить только в том случае, что он указан в приведенной выше таблице (пункт 2)

3.1. Полный отказ продукта

3.1.1. Все пользователи системы и Все пользователи продукта

В случае неполноценной функциональности системы необходимо к отчету добавить лог приложений. Напр., лог IBS, лог GSM, лог IVR... В отчете должна приводиться также информация о периоде времени. Необходимо предоставить лог за указанный в отчете период.

3.1.2. Большинство пользователей продукта

В случае неполноценной функциональности системы необходимо к отчету добавить лог приложений, предоставляющих пользователям доступ к функциональностям. Имеется в виду, напр., лог IBS, лог GSM, лог IVR... Далее необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой, при этом необходимо определить несколько конкретных пользователей. В присоединенных к отчету логах за указанный период должна приводиться деятельность вышеупомянутого пользователя.

3.1.3. Меньшая часть пользователей продукта

В случае неполноценной функциональности системы необходимо к отчету добавить лог приложений, предоставляющих пользователям доступ к функциональностям. В виду имеется напр. лог IBS, лог GSM, лог IVR... Далее необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой, при этом необходимо определить несколько конкретных пользователей. В присоединенных к отчету логах за указанный период должна приводиться деятельность вышеупомянутого пользователя.

3.2. Полный отказ модуля

3.2.1. Все пользователи системы

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot).

3.2.2. Все пользователи продукта

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). В отчете должна приводиться также информация о периоде времени. Необходимо предоставить лог за указанный в отчете период.

3.2.3. Большинство пользователей продукта

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). Далее необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой, при этом необходимо определить несколько конкретных пользователей. В присоединенных к отчету логах за указанный период должна приводиться деятельность вышеупомянутого пользователя.

3.2.4. Меньшая часть пользователей продукта

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). Далее необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой, при этом необходимо определить несколько конкретных пользователей. В присоединенных к отчету логах за указанный период должна приводиться деятельность вышеупомянутого пользователя.

3.2.5. Проблема не влияет на пользователя

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. Необходимо предоставить логи за указанный период.

3.2.6. Риск

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. Необходимо предоставить логи за указанный период.

3.3. Неправильная функциональность

3.3.1. Все пользователи системы

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия

лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). В отчете должно приводиться описание проблемы, а также данные проблемы.

3.3.2. Все пользователи продукта

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). В отчете должно приводиться описание проблемы, а также данные проблемы.

3.3.3. Большинство пользователей продукта

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). В отчете должно приводиться описание проблемы, а также данные проблемы.

3.3.4. Меньшая часть пользователей продукта

Необходимо определить нефункциональный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. В случае повторного появления ошибки пользователям необходимо предъявить лог станции пользователей. В случае отсутствия лога приложения, необходимо предоставить снимок экрана (screen shot). В отчете должно приводиться описание проблемы, а также данные проблемы.

3.3.5. Проблема не влияет на пользователя

Необходимо определить проблемный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. Необходимо предоставить логи за указанный период.

3.3.6. Риск

Необходимо определить проблемный модуль и из него отправить лог приложения, обеспечивающего функциональность модуля. Необходимо предоставить логи за указанный период.

3.4. Незначительная ошибка

3.4.1. Все пользователи системы

Необходимо определить проблемный модуль. В случае появления ошибки в выводе необходимо предоставить данный вывод и определить суть проблемы, или же показать правильную форму вывода. Необходимо предоставить исходные данные.

3.4.2. Все пользователи продукта

Необходимо определить проблемный модуль. В случае появления ошибки в выводе необходимо предоставить данный вывод и определить суть проблемы, или же показать правильную форму вывода. Необходимо предоставить исходные данные.

3.4.3. Большинство пользователей продукта

Необходимо определить проблемный модуль. В случае появления ошибки в выводе необходимо предоставить данный вывод и определить суть проблемы, или же показать правильную форму вывода. Необходимо предоставить исходные данные. Также необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой.

3.4.4. Меньшая часть пользователей продукта

Необходимо определить проблемный модуль. В случае появления ошибки в выводе необходимо предоставить данный вывод и определить суть проблемы, или же показать правильную форму вывода. Необходимо предоставить исходные данные. Также необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой.

3.4.5. Проблема не влияет на пользователя

Необходимо определить проблемный модуль. В случае появления ошибки в выводе необходимо предоставить данный вывод и определить суть проблемы, или же показать правильную форму вывода. Необходимо предоставить исходные данные.

3.4.6. Риск

Необходимо определить проблемный модуль. В случае появления ошибки в выводе необходимо предоставить данный вывод и определить суть проблемы, или же показать правильную форму вывода. Необходимо предоставить исходные данные. Также необходимо определить группу пользователей, сталкивающихся с определенной проблемой.