

# Работа над ошибками

Как сократить время и не допустить повторы

# Идеальное сообщение об ошибке

1. Логин или IP адрес (для однозначной идентификации клиента)
2. Ссылка на страницу сайта с ошибкой
3. Действия, которые привели к ошибке – как смоделировать?
4. Результат действий — как выглядит ошибка?
5. Ожидаемый результат (без ошибки)
6. Вспомогательная информация или обстоятельства
  - Скриншоты и файлы, версии ПО

[https://wiki.intsite.org/Идеальное\\_сообщение\\_об\\_ошибке\\_на\\_сайте](https://wiki.intsite.org/Идеальное_сообщение_об_ошибке_на_сайте)

# Шаблон в Ютреке – выберите Тип Ошибка сначала

Логин или IP адрес (или другие данные пользователя позволяющие его однозначно определить)

—

Ссылка на страницу сайта с ошибкой

—

Действия, которые привели к ошибке – как смоделировать?

—

Результат действий — как выглядит ошибка?

—

Ожидаемый результат (без ошибки)

—

Вспомогательная информация или обстоятельства

Приложите файлы или скриншоты.

Первопричина возникновения ошибки

Опишите первопричину возникновения ошибки. Попробуйте методом "5 почему".

Укажите тикет, который привёл к ошибке, если был таковой.

# Выявление первопричин – Нет, повторным ошибкам!

Цель – выявить первопричину и не допустить повторения, предпринять корректирующие действия в своей будущей работе.

Менеджер после выпуска релиза (или раньше, если известно)

–  
заполняет блок “Первопричина возникновения ошибки”

Первопричины будут подробно изучаться регулярно (еженедельно).

Сократим количество ошибок вместе!

## Заключение

1. Используйте шаблон ошибки, чтобы сократить время на моделирование, изучение и устранение.
  
1. Выявляйте первопричины, чтобы не допустить повторений.