

## **Megoldás**

### **Feladat 6.**

#### **Incidensjelentés készítése**

A hibajelentés készítésénél elsősorban azt figyeltük, hogy minden releváns információ rögzítésre került-e hibabejelentő rendszerbe. Ehhez ki kellett gyűjteni a levelezésből az összes adatot és megfelelő jellemzőkhöz csatolni. Ha valaki csatolta a teljes levelezést a hibajelentéshez az természetesen nem baj, de nem elegendő a kereshetőség (leválogatások, szűrések) miatt. Alapvető elvárás egy hibabejelentő rendszerrel szemben, hogy a lehető legtöbb szempont szerint tudjunk jelentéseket készíteni az incidensek alapján, ehhez pedig az kell, hogy külön tulajdonságokban tároljuk az értékeket. Különösen igaz ez egy olyan több ügyfeles, több projektes környezetben, mint amit itt megpróbáltunk felvázolni.

Mivel a levelezés szándékosan nem teljesen egyértelmű valamint a terminológia is igen változatos, az elnevezések elfogadásában nagyon rugalmasak voltunk (Ticket-Issue-Hibajegy-Incidens, Felelős-Megoldó-Assigned stb.) Nem vettünk hibának olyan rögzítéseket, amikor egy információ bekerült a hibajegybe, de nem pont ugyanoda az egyes versenyzőknél. Például valakinél a Kamatszámítás Komponens, valakinél Modul; a Hitelminősítő valakinél egy Rendszer, Alrendszer, Test Item; a TST4 valakinél Tesztkörnyezet, Termék vagy Product stb. A lényeg, hogy szerepeljen valamelyik hasonló attribútumban.

Alapvetően egy új hibajegyet kellett rögzíteni, de elfogadtuk azt is, ha valaki a 223-as hibajegyet módosította vagy mindkét hibajegy jellemzőit megadta.

A fentiek mellett szeretettük volna ellenőrizni, hogy kinek milyen rutinja van ilyen jelentések rögzítésében, vagyis fel tudja-e sorolni a rendszer által automatikusan kitöltött attribútumokat. A feladat egyértelműen kérte, hogy soroljátok fel ezeket az automatikusan kitöltött jellemzőket is, így ezek hiánya esetén akkor sem tudtunk pontot adni, ha valaki valószínűsíthetően csak kifelejtette (pl. Hibajegy azonosítója vagy Rögzítés dátuma).

Mivel rengeteg jellemző létezik, nem tudtuk figyelembe venni az összeset, vagyis nem adtunk pontot minden felsorolt értékre. A feladatkiírásnak megfelelően nem adtunk pontot azokra a jellemzőkre, amelyek az incidensfelvétel fázisában még nem feltétlenül szükségesek (pl. Megoldás tényleges időigénye, Megoldás tényleges dátuma, Készültség százalékosan stb.). Nem tudtunk figyelembe venni extra pontokért a speciális módszertanokhoz kapcsolódó speciális tulajdonságokat, de igyekeztünk megfeleltetni a hagyományos jellemzőknek (pl. Scrum).

A legtöbb jellemző felsorolásáért 3 pontot adtunk, de néhány fontosabb attribútum 4 pontos lett. Részpontokat nem lehetett kapni. Összesen 100 pontot lehetett elérni. A pontozott tulajdonságokat megtaláljátok a letölthető xls fájlban.

Az alábbiakban felsorolunk néhány általunk a konkrét feladat esetében kevésbé fontosnak ítélt jellemzőt, amely kimaradt a pontozásból.

Történet (History): Eseménynapló a hibajegyhez. Minden fontos esemény külön attribútumként szerepelt, így ennek említésére külön nem adtunk pontot.

Ellenőrző (Verifier): A javítást ellenőrző személy. Többen külön említették. Rögzítés fázisában sokszor még nem ismert, gyakran a rögzítő maga tölti be ezt a szerepet.

Hatás (Impact): A problémának milyen hatása van a projektekre vagy az alkalmazásra. Többen külön említették, de gyakran implicit tartalmazza a Priority, Severity vagy Output.

Becsült javítási idő: Még nem ismert.

Eddig ráfordított idő: Fontosságáról megoszlanak a vélemények, mi most nem pontoztuk.

Kulcsszavak (Keywords, tags): Kereséseket megkönnyítő címkék. A korszerű rendszerek ma már bármilyen jellemzőben tudnak keresni, anélkül, hogy külön megismételnék egy erre szolgáló mezőben. Ha valaki ezt lelkiismeretesen tölteni szeretné, akkor egy-egy hibajegyhez rengeteg kulcsszót meg lehetne adni.

Operációs rendszer/Böngésző: Csak néhányan említették, bár igen fontos jellemző. Pontot külön azért nem adtunk rá, mert legtöbben a tesztkörnyezetből (TST4) adottak feltételezték.

További észlelők/Értesítendők (Notifiers, Watchers): Külön pontot azért nem adtunk erre a jellemzőre, mert külön megkérdeztük a fontosabb szerepeket (észlelő, rögzítő, megoldó).

Hibabejelentés módja (Sent Via): A bejelentés módszere (pl. email, telefon stb.).

Kijavításra kerül melyik verzióban/Élesítés verzióban (Target version): Nincs róla pontos információ, hibabejelentéskor legtöbbször még nem ismert.

Láthatóság (Visibility): Hibajegy láthatósága a többi résztvevő számára. Nincs róla semmilyen információ.

Jóváhagyás (Approval): Szükséges-e jóváhagyás a hibajegyhez.

Megjegyzés (Comment): Egyéb szöveges információ a hibajegyhez.