



Confíe en la inteligencia básica del programador, si el programa no funciona probablemente se haya dado cuenta, y si no, tendrá que empezar a trabajar en ello lo antes posible. De todas formas, necesitan información, y ahí es donde debe actuar el “bug reporter”. **Cuanta más información provea al programador, mejor.**

Localice el bug



Muéstrele al programador el camino para encontrar el problema, incluyendo capturas o vídeos del proceso completo.



Proporcíonele todos los recursos que estén en su mano: su tipo de ordenador, el software, etc.



Explique qué vio exactamente, si encontró mensajes de error, es muy importante que los describa con todo tipo de detalles.

Llegados a este punto, **el programador no estará intentando arreglar el problema, sino encontrarlo**. El objetivo del ejercicio **es ayudarlo a reproducir el problema**, por lo que es fundamental que le explique exactamente lo que hizo diles exactamente lo que usted esperabas ver. **Dígale por qué cree que lo que vio es un bug y qué esperaba ver.**

Ordenador del "bug reporter"



Error!



Ordenador del programador



¡Funciona!
¿Cuál es el problema?

Si dice "y entonces se rompió" dejaría mucha información en el tintero. **Sea preciso en su lenguaje y escriba con claridad.** Nos llegan informes de bugs de todas partes del mundo. Facilíteles la tarea intentando que los programadores entiendan perfectamente lo que quiere decir. **Sea preciso con el idioma**

Se preciso con el idioma



Cuidado con las palabras. No use palabras como "eso", o "la ventana" cuando no está claro a lo que se refieren.



Lea lo que has escrito. Revise su informe antes de enviarlo para ver si está suficientemente claro.



Sea específico. Si se puede hacer una cosa de dos maneras distintas aclare cuál has utilizado.



Sea minucioso. Facilite toda la información que pueda. Si es muy escueto el programador tendrá que contactar con usted de nuevo.

Recopile toda la información que podría necesitar el programador, esto incluye datos sobre el entorno, Sistema Operativo, versión, configuración de hardware, número de usuarios, agentes, etc. Si el programador necesita más información tendrá que ponerse en contacto con usted **y el proceso se alargará innecesariamente.**

Contacto

Norteamérica

Brickell City Tower
80 S.W. 8th Street
Miami, USA
Tel.: +1-305-900-6683
info@pandorafms.com

Europa, Oriente Medio y África

Gran Vía, 62
Madrid, España
Tel.: +34-91-559-72-22
Tel.: +33-7-555-39-209
info@pandorafms.com

Latinoamérica

Tel: +51-164-190-94
Tel: +52-5585-264-997
info@pandorafms.com

Asia Pacífico

Rworks, Inc
Tel: +81-3-5946-8405
rw-sales@rworks.jp