



Assurez-vous que votre logiciel est à jour, étant donné que quelques fois le bogue a été corrigé il y a longtemps. Faites confiance au programmeur : si le logiciel ne fonctionne pas, il s'en ait probablement déjà rendu compte, et, si ce n'est pas le cas, il devra commencer à travailler dessus le plus tôt possible. Finalement, le « bug reporter » est essentiel et plus **il y a d'informations, mieux c'est**.

Trouver le bogue



Montrez au programmeur le chemin pour trouver le problème, y compris les captures ou vidéos du processus au complet.



Fournissez au programmeur toutes les ressources que vous avez. Indiquez votre type d'ordinateur, vos logiciels, etc.



Expliquez exactement ce que vous avez vu, et, si des messages d'erreur sont apparus, il est fondamental que vous les décriviez en détail.

À ce stade, le programmeur n'essaye pas de résoudre le problème, mais simplement de le trouver. **Le but de l'exercice est de l'aider à reproduire le problème**. Il peut uniquement traiter le bogue lorsqu'il peut le voir, alors il convient d'expliquer exactement ce que vous avez fait, pourquoi vous pensez qu'il s'agit d'un bogue et qu'est-ce **que vous vous attendiez à voir**.

Ordinateur du « bug reporter »



Erreur !



Ordinateur du programmeur



Ça marche ! Quel est le problème ?

Si vous dites simplement « et puis il s'est cassé », vous laissez beaucoup d'information de côté. **Soyez précis et écrivez clairement.** Nous recevons des rapports de bogues en anglais de partout dans le monde. Rendez le travail des programmeurs plus facile en faisant en sorte qu'ils comprennent parfaitement ce que vous voulez dire, et comprenez que la plupart du temps leur niveau d'anglais n'est pas aussi avancé que le vôtre.

Soyez précis



Attention aux mots que vous utilisez. N'employez pas des mots tels que « ça » ou « la fenêtre » si cela peut mener à confusion).



Lisez ce que vous avez écrit. Révisez le rapport avant de l'envoyer pour vérifier que tout est clair.



Soyez spécifique. S'il y a deux manières de faire la même chose, précisez laquelle vous avez utilisé.



Soyez minutieux. Fournissez toute l'information possible. Si vous êtes trop succinct, le programmeur devra vous contacter à nouveau.

Recueillez toute l'information dont le programmeur pourrait avoir besoin, y compris l'information sur l'environnement, le système d'exploitation, la version, la configuration du matériel informatique, le nombre d'utilisateurs, les agents, etc. Si le programmeur a besoin de plus d'information il aura besoin de vous contacter à nouveau, **et le processus sera inutilement prolongé.**

Contactez

Amérique du Nord

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

Europe, Moyen-Orient et Afrique

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

Amérique latine

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

Asie Pacifique

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