



Comment signaler un bogue à un programmeur ?



Plus nous disposons d'informations, mieux c'est.

Assurez-vous que votre logiciel est à jour. Parfois, le bogue que vous rencontrez a été résolu il y a un certain temps. Si le programme ne fonctionnait pas du tout, il l'aurait probablement remarqué, et s'il ne l'a pas fait, il doit commencer à travailler dessus dès que possible. **De toute façon, ils ont besoin d'informations, et fournir ces informations est le but d'un rapport de bogue.**



Trouver le bogue



Montrez au programmeur le chemin à suivre pour trouver le problème, en incluant des captures d'écran ou une capture vidéo complète de l'ensemble du processus.



Donnez-leur toutes les informations auxquelles vous pouvez penser. Dites quel type d'ordinateur il s'agit, quels sont les logiciels qui tournent dessus, etc.



Dites-leur exactement ce que vous avez vu, et si vous avez vu des messages d'erreur, dites-le au programmeur, avec soin et précision. Ils sont importants !

A ce stade, le programmeur n'essaie pas de résoudre le problème, il essaie simplement de le trouver. Le but de l'exercice est de lui permettre de reproduire le problème. Lorsqu'il peut voir le problème se produire sous ses yeux, il peut alors le résoudre. Dites-leur donc exactement ce que vous avez fait. **Dites-leur pourquoi vous pensez que ce que vous avez vu n'est pas correct ; mieux encore, dites-leur exactement ce que vous vous attendiez à voir.**

Soyez précis dans la langue

Si vous dites “**et puis ça a mal tourné**”, vous avez omis une information très importante

Ordinateur rapporteur de bogues



Il y a un bug !



Ordinateur programmeur



Il n'y a pas de problème,
Quel est le problème ?

Nous recevons des rapports de bogues en anglais du monde entier.

S'il vous plaît, soyez clair et essayez de faire comprendre aux programmeurs ce que vous voulez dire, la plupart du temps leur anglais n'est pas aussi parfait que le vôtre, alors essayez de leur faciliter la tâche.

Soyez précis dans la langue



Réfléchissez à vos vos mots

N'utilisez pas de termes imprécis qui peuvent prêter à confusion, tels que “ça”, “ici” ou “la fenêtre”.



Soyez précis

Si une chose peut être faite de différentes manières, indiquez clairement celle que vous avez utilisée.



Soyez exhaustif

Fournissez autant d'informations que possible, même si vous pensez qu'elles sont évidentes ou non pertinentes.



Relisez ce que vous avez écrit

Relisez votre rapport avant de le soumettre pour vérifier s'il est bien compris ou s'il manque des données clés.

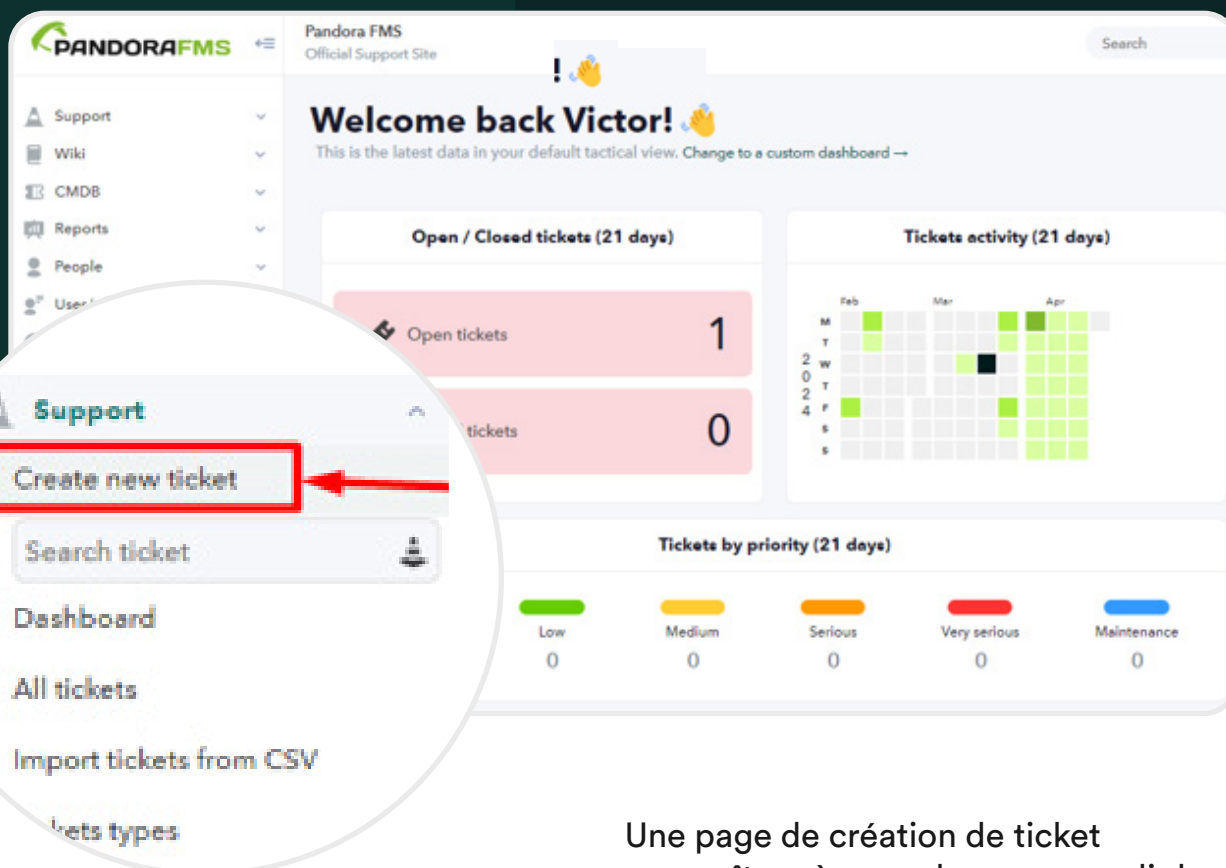
Rassemblez toutes les informations que le développeur pourrait vous demander à l'avenir, notamment des informations sur votre environnement, le type et la version de votre système d'exploitation, la configuration de votre matériel, le nombre d'utilisateurs, d'agents, etc.) Si le développeur a besoin de plus d'informations, il devra le demander dans une réponse postérieure et le processus entier prendra plus de temps.

Uniquement pour les clients

Comment créer un ticket sur le **Portail d'Assistance**

Une fois que nous nous sommes connectés avec notre utilisateur, nous accédons à la page d'accueil où nous pouvons voir plusieurs menus sur la gauche.

Ensuite, nous déploierons le menu **Support** où nous aurons l'option **Create new ticket**.



The screenshot shows the Pandora FMS Official Support Site dashboard. The left sidebar contains a menu with the following items: Support, Wiki, CMDB, Reports, People, and Users. The 'Support' menu is expanded, and the 'Create new ticket' option is highlighted with a red box and a red arrow. The main dashboard area displays a welcome message for 'Victor', a search bar, and several data visualizations: 'Open / Closed tickets (21 days)' showing 1 open ticket and 0 closed tickets; 'Tickets activity (21 days)' showing a calendar view with green and black squares; and 'Tickets by priority (21 days)' showing 0 tickets for each priority level: Low, Medium, Serious, Very serious, and Maintenance.

Une page de création de ticket apparaîtra où nous devons remplir les données suivantes :

Title: Nom du ticket que les techniciens de la page d'assistance verront et avec lequel ils se référeront au ticket.

Ticket type: S'il s'agit d'un problème, d'une demande de fonctionnalité, d'une simple requête ou d'un ticket sous la supervision des opérations.

Group: Groupe auquel nous appartenons (ce champ ne sera pas édité).

Priority: Priorité donnée au ticket (cette priorité sera attribuée par le technicien à qui le ticket est assigné).

Status: Dans ce cas, puisqu'il s'agit d'un nouveau ticket, il devrait toujours être **New**.

Creator: L'ID du créateur du ticket (attribué par défaut à l'utilisateur qui a créé le ticket).

Owner: Il s'agit de l'ID de l'utilisateur qui est automatiquement assigné lors de la création du ticket (plus tard, il sera édité par le technicien qui s'occupe de l'incident).

Selon le type de ticket, il y aura plus ou moins de champs à remplir, mais la **Description** doit toujours être complétée par une description détaillée du problème, y compris :

- La version de l'outil utilisé.
- Une description détaillée du problème.
- Des captures d'écran du problème.

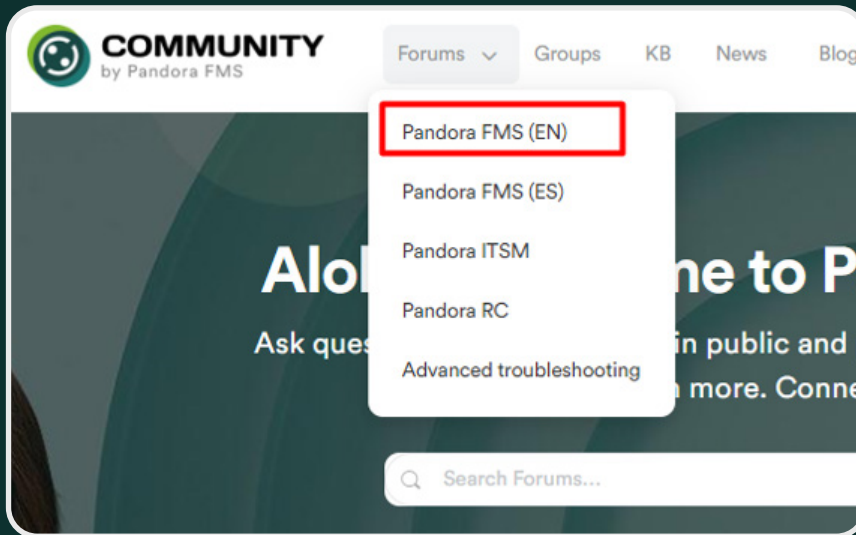
Nous terminerons en cliquant sur **Create ticket**.

Si vous n'êtes pas client...

Comment créer un ticket dans le Forum Pandora FMS

Vous devez avoir créé un compte.
Après s'être connecté avec notre utilisateur,
nous accéderons à la page d'accueil.

The screenshot displays the Pandora FMS Community support forum interface. At the top, the navigation bar includes the 'COMMUNITY by Pandora FMS' logo, menu items for 'Forums', 'Groups', 'KB', 'News', 'Blog', 'Courses', and 'Shop', and 'Sign in' and 'Sign up' buttons. A red arrow points to the 'Sign in' button. Below the navigation bar is a hero section with the heading 'Community support' and a description: 'Public support forums for Pandora FMS users in english: get help, suggest new features, ask how to monitor some tech with Pandora FMS and any other questions.' Below this are 'All Discussions' and 'Search Forums' buttons. A circular callout highlights the sign-in form, which includes a 'Sign in' header, a 'Create an Account' link, a username field containing 'vic', a password field, a success message '¡Operación exitosa!' with a Cloudflare logo, a 'Remember Me' checkbox, a 'Forgot Password?' link, a 'Log In' button, and a 'Continue with Google' button.



Nous irons dans la section **Forums** et choisirons notre produit et notre langue.

Cliquez ensuite sur **New Discussion** pour créer une nouvelle entrée.

Nous remplirons les champs **Title** et **Description**, où nous expliquerons le cas de la manière la plus détaillée possible.

Visualización de gráficas erróneas

Buenos días,

He visto que las gráficas en la versión 776 RRR se visualizan de una forma extraña ya que la fecha se muestra en 2 filas.

Adjunto una captura de pantalla.

Add Photos
Or drag and drop

Aa B I

Type one or more tags, comma separated

Type: Normal

Post

Nous terminerons en cliquant sur **Post**.



© 2024 Pandora FMS SLU. Tous droits réservés.

Ce document ne peut en aucun cas être reproduit ou modifié, décompilé, désassemblé, publié ou distribué en tout ou en partie, ou traduit dans un média électronique ou autre sans l'accord écrit préalable de Pandora FMS. Tous les droits, titres et intérêts relatifs au logiciel, aux services et à la documentation demeurent la propriété exclusive de Pandora FMS, de ses filiales et/ou de ses concédants de licence respectifs. PANDORA FMS REJETTE TOUTE GARANTIE, CONDITION OU AUTRE TERME, EXPLICITE OU IMPLICITE, STATUTAIRE OU AUTRE, CONCERNANT LA DOCUMENTATION, Y COMPRIS, SANS LIMITATION, L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, L'EXACTITUDE, L'EXHAUSTIVITÉ OU L'UTILITÉ DE TOUTE INFORMATION CONTENUE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT. EN AUCUN CAS PANDORA FMS, SES FOURNISSEURS OU CONCÉDANTS DE LICENCE NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE DOMMAGES, QU'ILS SOIENT CONTRACTUELS, DÉLICTELS OU QU'ILS DÉCOULENT D'UNE AUTRE THÉORIE JURIDIQUE, MÊME SI PANDORA FMS A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. Toutes les marques commerciales de Pandora FMS sont la propriété exclusive de Pandora FMS SLU ou de ses filiales, sont enregistrées auprès de l'Office américain des brevets et des marques (U.S. Patent and Trademark Office) et également auprès de l'Office européen des brevets et des marques. Elles peuvent être enregistrées ou en cours d'enregistrement dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales, marques de service et logos de Pandora FMS peuvent relever de la common law ou être enregistrées ou en cours d'enregistrement dans d'autres pays.