

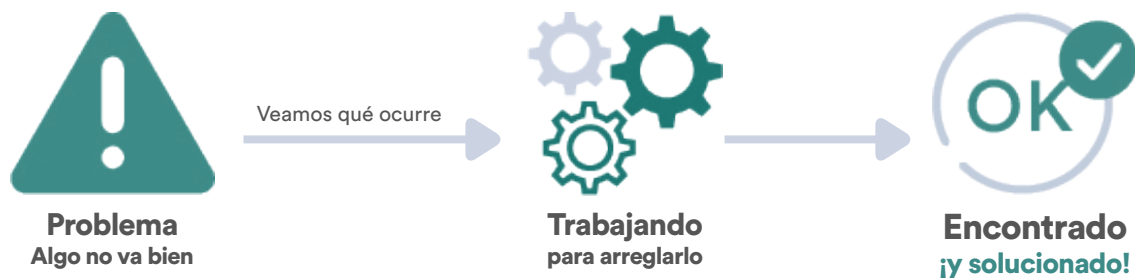


# Cómo reportar un bug a un programador



## Cuanta más información le des al programador, mejor.

Confía 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”.



## Localiza el bug



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



Proporciónale todos los recursos que estén en tu mano: tu tipo de ordenador, sistema operativo, software, etc.



Explícale qué has visto exactamente o si has encontrado mensajes de error. Es muy importante describirlo 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 expliques exactamente lo que has hecho y visto. **Dile por qué crees que lo que has visto es un bug y qué esperabas ver**.

## Mejor se preciso en tu lenguaje y escribe con claridad

Si dices “y entonces se rompió” dejas mucha información en el tintero

Ordenador del “bug reporter”

Ordenador del programador

¡Hay un bug!



Aquí funciona,  
¿Cuál es el problema?

Nos llegan informes de bugs de todas partes del mundo. Facilitanos la tarea intentando que los programadores entiendan perfectamente lo que quieres decir.

## Se preciso con el idioma



### Piensa tus palabras

No uses términos poco precisos que puedan llevar a confusión como “eso”, “aquí” o “la ventana”.



### Relee lo escrito

Revisa tu informe antes de enviarlo para ver si se entiende o si faltan datos clave.



### Se específico

Si se puede hacer una cosa de distintas maneras aclara el camino que hayas utilizado.



### Se minucioso

Facilita toda la información que puedas aunque creas que son datos evidentes o irrelevantes.

**Recopila toda la información que podría necesitar el programador** (incluye datos sobre el entorno, Sistema Operativo, versión, configuración de hardware, número de usuarios, agentes, etc.), si falta información el programador necesita más datos contactará contigo pero el proceso se alargará innecesariamente.

Solo para Clientes

# Cómo crear un ticket en la **Portal de Soporte**

Una vez nos hayamos logueado con nuestro usuario, accederemos a la página de inicio donde podremos ver varios menús a la izquierda.

Después desplegaremos el menú **Support** donde tendremos la opción **Create new ticket**.

The screenshot displays the Pandora FMS Official Support Site dashboard. On the left, a navigation menu is visible with 'Support' selected. A red circle highlights the 'Create new ticket' option in the dropdown menu, with a red arrow pointing to it. The main dashboard area shows a welcome message for 'Victor', a search bar, and several data cards: 'Open / Closed tickets (21 days)' with 1 open and 0 closed tickets, 'Tickets activity (21 days)' calendar, and 'Tickets by priority (21 days)' bar chart showing 0 tickets for Low, Medium, Serious, Very serious, and Maintenance priorities.

Nos aparecerá una página de creación de ticket donde tendremos que rellenar los siguientes datos:

**Title:** Nombre del ticket que los técnicos de la página de soporte verán y con el que harán referencia al ticket.

**Ticket type:** Tipo de ticket (si es un problema, una solicitud de funcionalidad, una consulta simple o un ticket bajo supervisión de operaciones).

**Group:** Grupo al que pertenecemos (este campo no se editará).

**Priority:** Prioridad otorgada al ticket (esta prioridad será asignada por el técnico que tenga el ticket asignado).

**Status:** En este caso, al tratarse de un ticket nuevo, siempre deberá ser “**New**” (nuevo).

**Creator:** Será el ID del creador del ticket (se asigna por defecto al usuario creador del ticket).

**Owner:** Será el ID del usuario que se asigna automáticamente al crear el ticket (más tarde será editado por el técnico que trate la incidencia).

Dependiendo del tipo de ticket habrá más o menos campos a rellenar, pero siempre ha de rellenarse **Description** con una descripción detallada del problema indicando en la que se incluyan:

- La versión de la herramienta en uso.
- Descripción detallada del problema.
- Capturas de pantalla del problema.

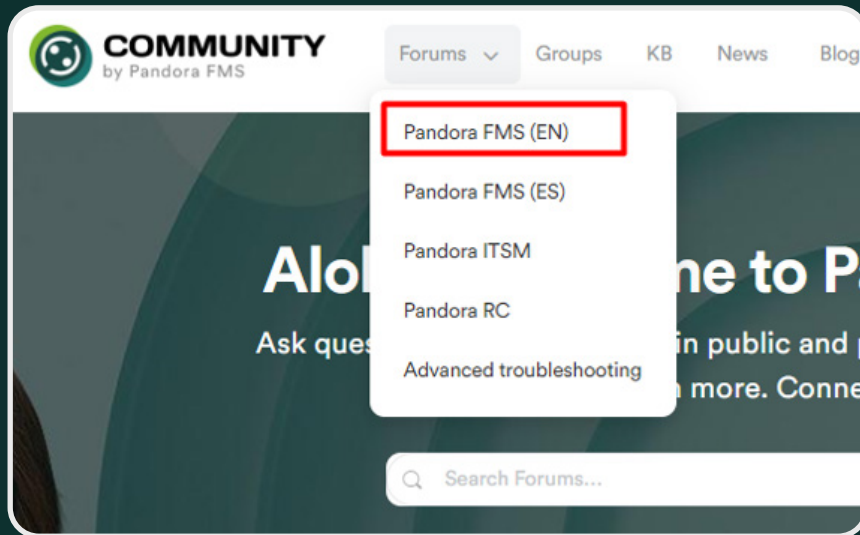
Terminaremos clickando en **Create ticket**.

Si no eres cliente...

# Cómo crear un ticket en el **Foro de Pandora FMS**

Necesitaremos tener creada una cuenta. Tras loguearnos con nuestro usuario, accederemos a la página de inicio.

The screenshot displays the Pandora FMS Community support page. At the top, the navigation bar includes 'COMMUNITY by Pandora FMS', 'Forums', 'Groups', 'KB', 'News', 'Blog', 'Courses', and 'Shop'. On the right side of the navigation bar, the 'Sign in' button is highlighted with a red box and a red arrow, and the 'Sign up' button is visible next to it. Below the navigation bar, the main heading reads 'Community support' with a subtext: '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, there are buttons for 'All Discussions' and 'Search Forums'. A circular callout shows a magnified view of the sign-in form. The form includes a 'Sign in' header, a 'Create an Account' link, a username input field containing 'vic', a password input field with masked characters, a 'Remember Me' checkbox, a 'Forgot Password?' link, a 'Log In' button, and a 'Continue with Google' button. A success message '¡Operación exitosa!' is visible above the 'Log In' button, accompanied by a Cloudflare logo.



Iremos a la sección **Forums**, y elegiremos nuestro producto e idioma.

Después haremos click en **New Discussion** para crear una nueva entrada.

Rellenaremos los campos **Título** y **Descripción**, donde explicaremos el caso lo más detalladamente posible.



Terminaremos clickando en **Post**.



© 2024 Pandora FMS SLU. Reservados todos los derechos.

Este documento no puede en ningún caso ser reproducido ni modificado, descompilado, desarticulado, publicado o distribuido entero o en parte, o traducido a cualquier medio electrónico u otros sin el consentimiento previo por escrito de Pandora FMS. Todos los derechos, títulos e intereses de y hacia el software, los servicios y la documentación serán propiedad exclusiva de Pandora FMS, sus afiliados, y/o respectivos licenciatarios. PANDORA FMS NIEGA TODA RESPONSABILIDAD SOBRE GARANTÍAS, CONDICIONES, U OTROS TÉRMINOS, EXPRESOS O IMPLÍCITOS, LEGALES O NO, SOBRE LA DOCUMENTACIÓN, INCLUYENDO SIN LÍMITE ALGUNO LA NO INFRACCIÓN, PRECISIÓN, INTEGRIDAD O UTILIDAD DE CUALQUIER INFORMACIÓN AQUÍ CONTENIDA. EN NINGÚN CASO PANDORA FMS, SUS PROVEEDORES O LICENCIATARIOS SERÁN RESPONSABLES DE LOS DAÑOS, YA SURJAN POR CONTRATO, PERJUICIO O EN BASE A CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL, INCLUSO SI SE LE HA ADVERTIDO A PANDORA FMS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. Todas las marcas registradas de Pandora FMS son propiedad exclusiva de Pandora FMS SLU o sus afiliados, están registradas en la Oficina de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos (U.S. Patent and Trademark Office) y también en la Oficina Europea de Patentes y Marcas. Pueden estar registradas o pendientes de registro en otros países. El resto de marcas registradas de Pandora FMS, marcas de servicios y logos pueden estar bajo el derecho consuetudinario o registrados o pendientes de registro. Todas las otras marcas mencionadas aquí solo se emplean con fines de identificación y son marcas de (y pueden ser marcas registradas) sus respectivas compañías.