

Mantis tickets



Этап 1. Создание тикета

Жизненный цикл тикета начинается с того, что тестировщик создает его (**Report Issue**), заполняя поля

- Проект (Project)
- Категория (Category)
- Воспроизводимость (Reproducibility)
- Строгость (Severity)
- Приоритет (Priority)
- Краткое описание (Summary)
- Полное описание (Description)
- Шаги воспроизведения (Steps to reproduce)
- Дополнительная информация (Additional information)
- Прилагаемая документация (Related documents)

Тикет будет иметь статус **NEW**, пока его не переведут (**assign**) на разработчика, который должен будет решать обозначенную проблему.

Перевод может происходить вручную или автоматически (если имеется разработчик «по умолчанию» - «**default developer**»)

Этап 1. Создание тикета

Остановимся подробнее на некоторых из полей, которые нужно заполнять:

Этап 1. Создание тикета. Category

Категория (Category) - атрибут, характеризующий аспект продукта, с которым связана проблема

Design – дизайн (пользовательский интерфейс)

Other – другое

Programming – программирование (функциональные возможности)

Translation – перевод

Category	Design	
Reproducibility	Design	
Severity	Other	
Priority	Programming	
	Translation	
	normal	

Этап 1. Создание тикета.

Reproducibility

Воспроизводимость:

Always - всегда

Sometimes – иногда

Random - редко

Have not tried – не пытался (-лась) воспроизвести

Unable to reproduce – невозможно воспроизвести

N/A – компонент (функциональность) недоступны

Enter Report Details		[Advanced Report]
Category	Design	
Reproducibility	always	
Severity	always	
Priority	sometimes	
	random	
	have not tried	
	unable to reproduce	
*Summary	N/A	

Этап 1. Создание тикета. Severity

атрибут, характеризующий влияние дефекта на работоспособность приложения.

Строгость:

Feature – описанная в тикете проблема вовсе не является проблемой

Trivial – незначительная, мелкая проблема

Text – проблема в тексте


Tweak – то же самое, что Trivial, удалена из последней версии Мантиса

Minor - незначительная ошибка, зачастую касающаяся пользовательского интерфейса

Major – значительная ошибка, нарушающая работу тестируемой функции

Crash – аварийный отказ работы продукта

Block - блокирующая ошибка, приводящая продукт в нерабочее состояние



The image shows a screenshot of a web application form for creating a ticket. The form has several fields: Severity, Priority, Summary, and Description. The Severity dropdown menu is open, showing a list of options: feature, trivial, text, tweak, minor, major, crash, and block. The 'minor' option is currently selected and highlighted in blue. The Priority dropdown menu is also visible, showing a downward arrow. The Summary and Description fields are marked with an asterisk, indicating they are required.

Severity	minor
Priority	
* Summary	
* Description	

Этап 1. Создание тикета. Priority

атрибут, указывающий на очередность выполнения задачи или устранения дефекта

Приоритет

None – отсутствует

Low – низкий

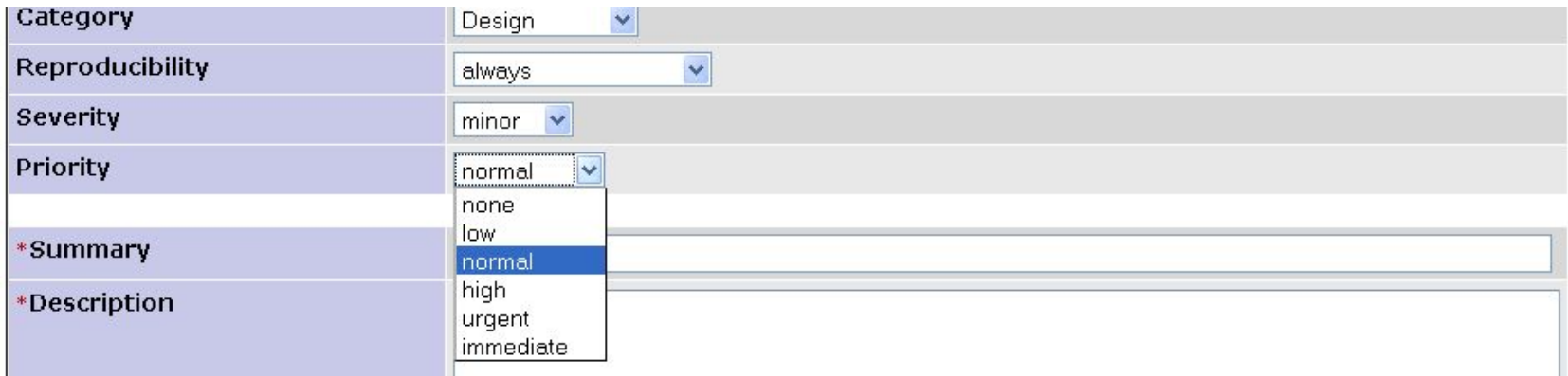
Normal – нормальный

High – высокий

Urgent – срочный

Immediate – неотложный

Category	Design
Reproducibility	always
Severity	minor
Priority	normal
* Summary	
* Description	



Этап 1. Создание тикета.

Summary & Description

- *Комментарий одного из разработчиков:* «Прочитав короткое описание бага (Bug Summary), я должен понять **в чем состоит проблема**, прочитав детальное описание бага (Bug Description) я должен знать **строку кода, которую нужно править**».

*Summary	<input type="text"/>
*Description	<input type="text"/>
Additional Information	

Этап 1. Создание тикета.

Summary

краткое, сжатое описание проблемы, явно указывающее на **причину и тип** ошибочной ситуации (но не просто название функционального компонента, в котором эта проблема произошла)

Удачные Summary

Неудачные Summary

- «The button "slide show"»
- «Videoarchiv»
- «Gallery»
- «Incorrect work of “slide show” button in the full-screen mode»
- «Buttons in video player can't be accessed via keyboard»
- «Incorrect print version for the gallery pages»

Этап 1. Создание тикета.

Description

– более подробное изложение проблемы.

В поле **Description** кроме прочего обязательно следует указывать

- **Название браузера** (браузеров), в котором наблюдается баг.
- **Ссылку** на страницу, где этот баг обнаружен.

Description для обозначенных выше ситуаций будет выглядеть так:

- «All the browsers

<http://www.kerckhoff-klinik.de/aktuelles/bildergalerien/>

It's not possible to stop slide show using the corresponding button in the galleries»

- “Firefox, Chrome, Safari, Opera

<http://www.kerckhoff-klinik.de/aktuelles/videoarchiv/>

Buttons in video player can't be accessed via keyboard (using Tab and Shift+Tab)”

- “IE7

<http://www.kerckhoff-klinik.de/aktuelles/bildergalerien/>

The photos are placed improperly in the Print version (please find more details in the attached file Print_vers.pnj)”

Этап 1. Создание тикета.

Steps to reproduce

- Для того, чтобы отчеты были более понятны и легко воспроизводимы, обязательным для заполнения становится поле **Steps to reproduce**. Для того, чтобы это поле стало доступным, нужно выбрать режим «**Advanced report**» в правом верхнем углу страницы (выбирать нужно сразу, т.к. при выборе этого режима пропадают все введенные Вами данные):

Enter Report Details		[Advanced Report]
Category	Design	
Reproducibility	always	
Severity	minor	
Priority	normal	

Этап 1. Создание тикета. Steps to reproduce

В поле **Steps to reproduce** необходимо кратко и ясно указать шаги воспроизведения бага.

Если ошибка произошла в административной части сайта, обязательно должны

УКАЗАТЬ ВСЕ ПОЛЯ И ПЕРВЫЕ СТРОКИ

*Summary	
*Description	
Steps To Reproduce	
Additional Information	

Этап 1. Создание тикета. Steps to reproduce

Пример

Проблема с удалением новостей: при удалении новостей не появляется окно с сообщением «Действительно ли Вы хотите удалить новость?» и кнопками «Да», «Отменить».

Этап 1. Создание тикета. Steps to reproduce

1. Go to <http://klinik-demo.dialog-webdesign.eu/admin>
2. Login/ password – admin/admin
3. Go to http://klinik-demo.dialog-webdesign.eu/aktuelles/news_alle/fuer_mitarbeiter/
4. Press “Anzeige hinzufügen”
5. Fill the field “Titel-text” and “Datum” (Heute)
6. Press “Speichern”
7. Find your news announcement in the list (it must be the 1st)
8. Press “Löschen”

Expected result – it should be a warning message

Actual result – the announcement is deleted without any warning.

Этап 2. Обработка тикета

После того, как тикет создан, он переводится на разработчика (разработчик узнает об этом благодаря электронному письму). Он рассматривает проблему и ищет пути ее решения. На протяжении этого времени он может

- добавлять заметки,
- изменять свойства тикета (Resolution, Status, Priority),
- прикреплять дополнительные файлы
- переводить тикет на другого разработчика.

Этап 2. Обработка тикета.

Resolution

Статус, назначаемый девелопером:

open – проблема остается нерешенной

fixed – проблема решена

Reopened – проблема была решена или закрыта, но открыта снова

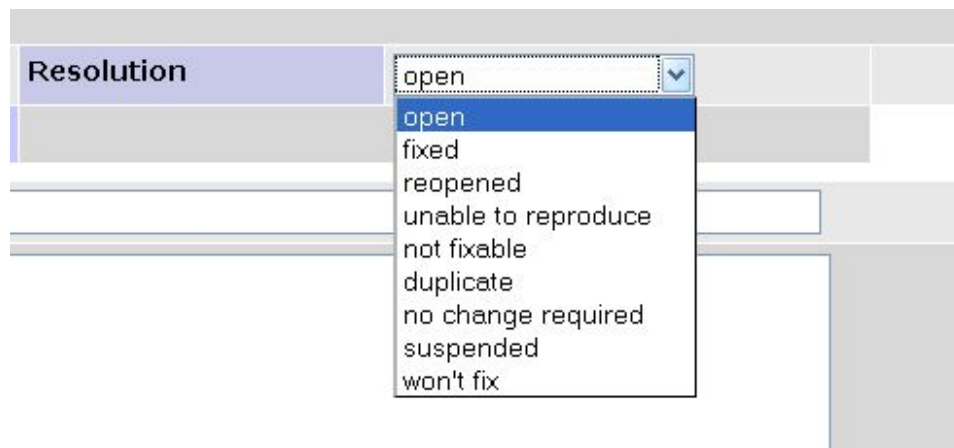
duplicate - тикет дублирует уже имеющийся

not fixable – невозможно решить проблему

no change required – продукт будет лучше, если не исправлять проблему

suspended – решение проблемы приостановлено

won't fix – разработчик не будет решать данную проблему (из-за отсутствия времени или потому что ее решение повлечет за собой появление новых проблем)



The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, there is a table with a header row labeled "Resolution". To the right of this header is a dropdown menu. The dropdown menu is currently open, showing a list of resolution options: "open", "fixed", "reopened", "unable to reproduce", "not fixable", "duplicate", "no change required", "suspended", and "won't fix". The "open" option is highlighted in blue. The background of the interface is a light gray color.

Этап 2. Обработка тикета.

Status

Статус:

New – новый тикет, который еще не переводился на разработчика

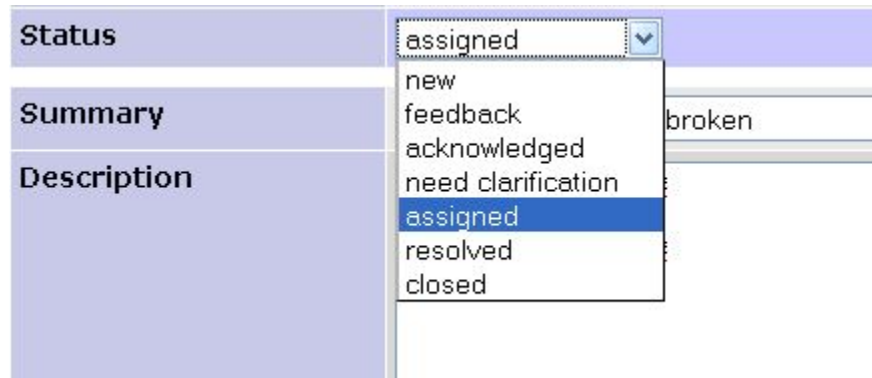
Feedback – статус, присваиваемый при повторном открытии тикета

Need clarification – нужно пояснение

Assigned – тикет обрабатывается разработчиком ПО

Resolved – проблема устранена

Closed – тикет закрыт



The image shows a screenshot of a web interface for a ticket system. On the left, there is a vertical sidebar with three sections: 'Status', 'Summary', and 'Description'. The 'Status' section is currently active, and a dropdown menu is open to its right. The dropdown menu lists the following status options: 'assigned', 'new', 'feedback', 'acknowledged', 'need clarification', 'assigned', 'resolved', and 'closed'. The 'assigned' option is highlighted with a blue background. In the background, behind the dropdown menu, the word 'broken' is visible, likely indicating the current status of the ticket.

Этап 3. Заккрытие тикета

Важно, чтобы разработчик, решивший проблему, **не закрывал тикет самостоятельно**, а переводил его на **автора**

этого тикета или на **лицо, ответственное за процесс тестирования сайта.**

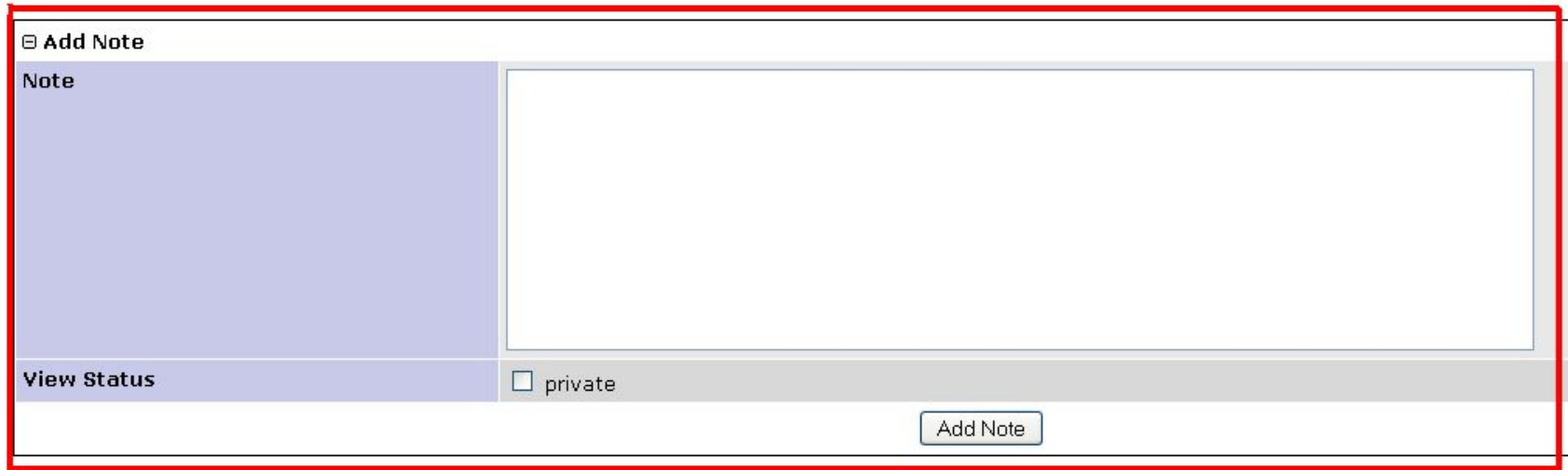
Этап 3. Заккрытие тикета.

Последовательность действий

Последовательность действий деvelopepa после устранения

бага:

1. Добавить **подробный** комментарий о том, что именно и как именно исправлено (см. пункт Notes).

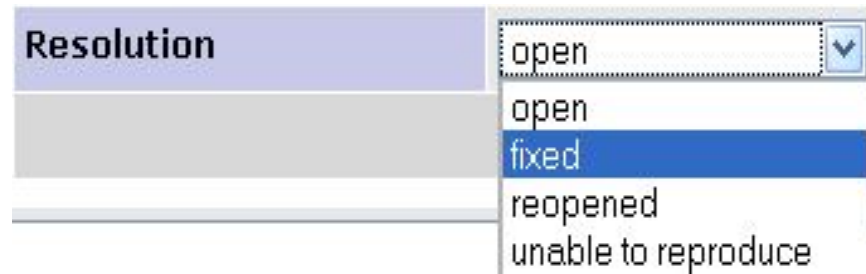


The screenshot shows a web form titled "Add Note". The form is divided into two main sections. On the left, there is a vertical sidebar with a blue background containing the text "View Status". The main area on the right is a large, empty white rectangular box for entering the note. Below the main area, there is a checkbox labeled "private" which is currently unchecked. At the bottom right of the form, there is a button labeled "Add Note". The entire form is enclosed in a red border.

Этап 3. Закрытие тикета.

Последовательность действий

2. Изменить значение поля «Resolution» с «Open» на «Fixed»:



Этап 3. Заккрытие тикета.

Последовательность действий

3. Изменить значение поля «Status» с «Assigned» на «Resolved»:

Status	assigned
Summary	
Description	





- new
- feedback
- acknowledged
- need clarification
- assigned
- resolved**
- closed

Этап 3. Заккрытие тикета.

Последовательность действий

4. Перевести тикет на автора этого тикета:

Reporter	dalymova 
Assigned To	dalymova 

Этап 3. Заккрытие тикета.

Несколько слов о правильном оформлении

Notes. Речь пойдет не о всех комментариях, а

о последнем комментарии разработчика, устранившего баг.

Этап 3. Заккрытие тикета. Notes

Комментарий человека, устранившего баг, должен содержать подробную информацию о том, **ЧТО** и **ГДЕ** он поменял.

+ Соответствующая документация по этому вопросу должна помещаться им в **SVN**

с указанием в отдельном комментарии **номера данного тикета** и **номера версии**



The screenshot shows a web form for adding a note to a ticket. The form is titled "Add Note" and has a "Note" label on the left. The main area is a large text input field. Below the input field, there is a "View Status" label and a checkbox labeled "private". At the bottom right of the form, there is an "Add Note" button.

Этап 3. Заккрытие тикета. Notes

Пример:

Проблема: в английской и русской версиях сайта хедеры для разделов не меняются.

Удачный комментарий

Неудачные комментарии

- «Issue was fixed»
- «Done»

Issue was fixed.

Issue description:

file
\\Kerckhoff-Klinik\\Site\\trunk\\sources\\Klinik\\k
k\\views\\layouts\\default.phtml contains
"switch" structure wich changes headers
depending on locale and current url. This
switch didn't take into account urls for
several pages in uk and en locales.

Fix description:

Switch was changed to fully support uk and
en locales.

Changed files:

\\Kerckhoff-Klinik\\Site\\trunk\\sources\\Klinik\\k
k\\views\\layouts\\default.phtml

Этап 3. Заккрытие тикета. Действия тестировщика

Автор тикета, на которого переведен этот тикет со статусом “resolved” и резолюцией “fixed”,

Reporter	alitunenko	View Status	public
Assigned To	alitunenko		
Priority	high	Resolution	fixed
Status	resolved		

1. Проверить, действительно ли решена проблема.
2. Если да – присвоить тикету статус «closed».
3. Если нет – добавить соответственный комментарий (**Add a note**), изменить резолюцию на “open” и перевести тикет обратно на девелопера (**assign**).

Этап 4. Повторное открытие тикета

Иногда тикет приходится «возвращать к жизни». Это происходит с проблемами, имеющими статус решенных (**resolved**) или закрытых (**closed**) в 2 случаях:

1. Если они значились как «**fixed**» и появились снова
2. Если они значились как «**won't fix**» (т.е. по каким-либо причинам были отклонены разработчиком в прошлом), но требуют решения в настоящем.

Этап 4. Повторное открытие тикета

При «воскрешении» тикета необходимо:

1. Присвоить ему статус «**feedback**»



The screenshot shows a web form titled "Request Feedback on Issue". It has a light gray header bar with the title. Below the header, there are three main sections: "Assigned To" with a dropdown menu showing "dalymova", "Add Note" with a large empty text area, and "View Status" with a checkbox labeled "private". At the bottom center, there is a button labeled "Request Feedback".

2. Добавить комментарий (**Add a note**), в котором указываются причины воскрешения».

После этого он может быть переведен (**assigned**) на девелопера для дальнейшей обработки.