

Как да обясниш на програмиста си, че нещо не работи

<https://go359.com/bg/obiasnish-site-problem-programist-p1515>



Когато нещо в сайта спре да работи, естествената реакция е да пишем на програмиста с кратко съобщение от типа: „Контактната формата не работи“ или „Бутонът е счупен“

Но за програмиста това не е достатъчно. Той не вижда какво виждаш ти. Няма как да отгатне къде, как и защо се е появил проблемът. Затова точната информация е много важна и намалява стреса и разменянето на 3-5 имейла, докато стане ясно какъв е проблема. Ако програмистът го види в 3ч през нощта и има въпроси, няма да искаш да ти звъни по това, ако си описал, че е много спешно.

1. Опиши какво точно не работи

Не казвай просто „не работи“. Опиши:

Какво очакваше да се случи

Какво се случи вместо това

Пример: „Натискам бутона ‘Изпрати’ на контактната форма и нищо не се случва.

Няма съобщение, няма изпратен имейл.“

2. Дай линк към проблемната страница

Колкото по-точен си, толкова по-бързо може да се намери и реши проблемът. Не казвай „на страницата с продуктите“, а посочи: <https://go359.com/bg/contact>

3. Опиши стъпките до проблема

Това е т.нар. репродуктивен сценарий – как стигаш до грешката.

Пример:

Влизам в админ панела

Отивам на Блог > Нова публикация

Попълвам заглавие и текст

Натискам „Публикувай“

Появява се бял екран

4. Отбележи с какво устройство и браузър си пробвал

Компютър или телефон

Windows, macOS, Android, iOS

Chrome, Firefox, Safari и т.н.

Случва ли се на други устройства или само при теб?

5. Изпрати скрийншот или снимка на екрана

Как да направиш screenshot:

Windows: Windows + Shift + S

Mac: Command + Shift + 4

Телефон: Power + Volume Down

Или просто снимай с друг телефон – по-добре размазана снимка, отколкото нищо

6. Ако има съобщение за грешка – изпрати го

Пример:

500 Internal Server Error

Timeout

Invalid input

Тези съобщения дават много ценна информация.

7. Подготви достъпа предварително

Програмистът не може да коригира проблем, ако няма достъп.

Подготви:

Админ достъп до сайта (потребител и временна парола)

Достъп до хостинг/FTP/база данни, ако се налага

Достъп до имейл акаунти, ако проблемът е със съобщения

Достъп до системи за плащания, ако се касае за тях

Изпращай достъпите сигурно: Bitwarden Send Или чрез друг защитен канал

8. Използвай ясен subject/тема на имейла

Това помага за търсене по-късно и яснота от самото начало.

Лош subject: „Проблем със сайта“

Добър subject: „[mysite.com] Грешка при изпращане на формата за контакт – Chrome, Windows“

9. Един проблем = един имейл

Изпращай отделен имейл за всеки различен проблем. Така:

Всеки случай се проследява по-лесно

Комуникацията остава фокусирана

Не се смесват различни теми

По-късно се намира по-бързо

Примери: Грешно vs Правилно

Формата за контакт

Грешно: „Формата не работи.“

Правилно: „На [mysite.com/contact](#) при натискане на бутона ‘Изпрати’, нищо не се случва. Пробвано с Chrome и Firefox. Снимка прилагам.“

Проблем с плащане

Грешно: „Плащането не работи.“

Правилно: „При избор на плащане с карта получавам ‘timeout’. PayPal работи.

Страница: [mysite.com/checkout](#).“

Меню на мобилна версия

Грешно: „Менюто го няма.“

Правилно: „На телефон (iPhone, Android) горното меню не се отваря. Иконката се вижда, но нищо не се случва. На компютър е наред.“

Шаблон за имейл към програмист

Subject: [mysite.com] Проблем с формата за контакт – не изпраща (Chrome)

Здравей,

Забелязах следния проблем:

1. Страница: mysite.com/contact
2. Действия: Попълвам формата, натискам 'Изпрати'
3. Резултат: Нищо не се случва, няма потвърждение
4. Очакван резултат: Съобщение „успешно изпратено“
5. Пробвано с: Chrome (Windows 10), Firefox
6. Снимка: [прикрепен файл]
7. Достъп: изпратен през onetimesecret

Поздрави,
[Твоето име]

Как хората търсят тази тема онлайн

Хората описват подобни ситуации по различен начин. Ако някой търси тази статия, може да използва:

сайтът не работи какво да правя
как да обясня грешка на програмист
формата не изпраща съобщения

как да кажа, че нещо е счупено в сайта
бутонът не прави нищо
как се прави screenshot
менюто на сайта не се отваря на телефон
не мога да публикувам в блога
сайтът е бавен
как да подам сигнал за проблем
как да подготвя достъп за програмист

И последно: помисли за партньорство, не само за решаване на грешки

Ако изпращаш добре описани проблеми, с точни и пълни данни, ще получиш по-бърза помощ и с теб ще се работи много по-лесно. А това води до по-добра, по-ефективна и по-приятна съвместна работа.