

BugTrack

Проект системы сбора информации об ошибках на сайте и менеджер для программиста, который будет их устранять.

Компания-заказчик – агентство по недвижимости. На сайте компании расположена база данных объектов, предлагаемых к аренде и продаже, текстовая информация и аналитика рынка.

Разработка ведется внутренними силами компании, поэтому документ концентрируется на ходе мысли, а не на оформлении ТЗ. Все участники разработки хорошо понимают друг друга.

Персонажи

Мы описываем персональный портрет нашего будущего пользователя. Персонаж будет использоваться для принятия тех или иных решений в дизайне интерфейса.

Семен

Сотрудник Knight Frank

Каждый день ходит в офис на работу. Ездит на показы и встречи с клиентами.

Я захожу на сайт, чтобы посмотреть свои объекты



1. Общие цели

Выполнять рабочие задачи. Заниматься личными делами.

2. Немедленные задачи

Выполнять задачи, поставленные руководством или собой. Делать отчеты для руководства. Иногда реализовывать свои идеи (редко). Бумажная работа (договоры). Ставить задачи и контролировать. Вывернуться. Обустроить быт себе и семье, устроить родственников, дать совет друзьям. Заработать денег. Выйти из финансовых затруднений. Радовать себя хобби.

3. Временные рамки

Определяются руководством (накажут / не накажут). Либо финансовая заинтересованность в наиболее быстром выполнении задачи. На личные дела так же остается очень мало времени (между делами).

4. Персональные ресурсы

Рабочее время. Контакты с клиентами. Влияние в компании.

5. Физическое окружение

Офис. Встречи с подрядчиками или клиентами. Редко дом.

6. Эмоции, предрасположение

Накопившееся отношение к работе: скорее надоело, но дает мне перспективы. Боится начальства. Бесит внутренняя база с которой постоянно приходится работать. Нейтральное отношение к технологиям. Прогнорирует программу, если не видит смысла в ней работать и если его не накажут за это.

7. Знакомство с областью деятельности

Рулит только в своем сегменте ответственности. Не интересуется другими сферами. Очень быстро соображает.

8. Знакомство с компанией

Общается в основном в рамках своего отдела Knight Frank

9. Технологическая подкованность

Средне-компьютерно-интернетно грамотны. Свободно лазит по сайтам, умеет обращаться с формами поиска, но ничего не понимает в их устройстве. Любит айфоны, но скорее как статусную вещь.

10. Ценность для бизнеса

Средняя. Заменяемы. Ценность в рабочей силе и контактах.

11. Отношение к задаче / бизнесу

ИТ задачи приходится безальтернативно преодолевать для получения денег (чем хуже на рынке, тем меньше альтернатив). Работа - рутина и обязанности. Возможности сопряжены с давлением и с стрессом. С этим тесно связаны мечты о высоком заработке и избавлении от этого стресса.

Володя

Сколько багов ни
закрывай, все равно
насыпятся новые

Программист

Занимается поддержкой внутренних информационных систем и сайта компании. Весь день программирует. Он один такой в компании.



1. Общие цели

Выполнять рабочие задачи. Заниматься личными делами.

2. Немедленные задачи

Выполнять задачи, поставленные руководством или планом работы. Делать отчеты для руководства. Реализовать тягу к технологиям как к игрушкам.

Побороть скуку. Решить личный вопрос. Выйти из финансовых затруднений. Порадовать себя хобби.

3. Временные рамки

Определяются руководством (накажут / не накажут). Либо финансовая заинтересованность в наиболее быстром выполнении задачи. На личные дела так же остается очень мало времени (между делами).

4. Персональные ресурсы

Рабочее время. Мозг.

5. Физическое окружение

Офис.

6. Эмоции, предрасположение

В общем-то любит свою работу, но постоянно ленится. Любит технологии. Опасается начальства.

Привыкает к сложным интерфейсам. Любит когда все четко и структурированно.

7. Знакомство с областью деятельности

Вообще ничего не понимает в недвижимости (для него вся недвижимость - только условия в технической задаче). Не интересуется другими сферами.

8. Знакомство с компанией

Общается в своем кругу. Людей из других отделов не любит.

9. Технологическая подкованность

Максимально технически грамотен.

10. Ценность для бизнеса

Средняя. Заменяемы. Ценность в рабочей силе

11. Отношение к задаче / бизнесу

Работа - рутина и обязанности. Не любит перемены, но если будет хорошее предложение, легко свалит из компании. Ленив. Не любит проявлять инициативу.

Ситуации

Мы описываем случаи из жизни наших персонажей и то как они действуют в сложившихся обстоятельствах. При этом мы избегаем упоминать о разрабатываемой системе вообще. Говорим только об их мыслях, стремлениях и побуждениях. На основе этого, мы выявляем немедленные задачи персонажа.

Семен, сотрудник Knight Frank

1. Семен проверяет как выглядят объекты, которые он ведет на сайте. Он замечает что в одном из них неправильно указана цена. Он боится что это увидит клиент и выйдет скандал.

1.1. Семен не знает как поменять информацию на сайте и кто ее выгружает туда. Наверное кто-то из айти. Надо бы позвонить туда.

1.2. Семен находит кого-то кто готов его выслушать. Он рассказывает ему о проблеме и очень волнуется чтобы ее быстрее выполнили.

1.3. Семену пообещали разобраться с его проблемой и он успокаивается на время.

1.4. Назавтра он снова лезет проверить как там цена, но она по прежнему неправильная. Через три часа он снова проверяет ее, но она все еще неправильная. Терпение лопается и Семен ищет того, кому он рассказал про проблему.

1.5. Семен спрашивает когда его проблему решат. Получив ответ, ненадолго успокаивается.

1.6. Через какое-то время Семену говорят, что цену исправили. Он лезет на сайт и это действительно так.

1.7. Однако он замечает что теперь неправильно выставлена площадь. Он снова обращается к тому, кто решил его проблему в прошлый раз.

Задачи

Узнать чем кто поможет решить проблему

*Описать проблему.
Мотивировать на скорейшее решение.*

Получить подтверждение о начале работы.

*Проверить статус проблемы.
Периодически проверять этот статус.
Вспомнить с кем он говорил.
Связаться с ним.*

Спросить о статусе работы над проблемой.

Проверить утверждение об успешном разрешении проблемы.

*Вспомнить кому рассказать о проблеме.
Связаться с ним.
Рассказать о новой проблеме.*

Володя, программист

2. Володя находит ошибку на сайте.

2.1. Он не хочет сейчас бежать и все исправлять, но понимает, что решить проблему надо бы. Как-нибудь потом.
Поэтому ему надо записать где-то о найденном баге.

2.2. Володя описывает проблему и забывает про нее.

2.3. Через какое-то время, он вспоминает, что были какие-то проблемы на сайте. Ему нужно найти свои записи.

2.4. Володя просматривает список проблем и выбирает что он сегодня решит.

2.5. Прочитав описание бага, Володя исправляет его.

2.6. Ему нужно сделать отметку о том, что баг решен. Он повторно открывает запись и отмечает баг как решенный.

2.7. Если у него есть время, Володя решает исправить еще одну ошибку. Открывает ее, читает текст и т. д.

Задачи

Найти куда записать баг

Записать баг на будущее

Найти записи

Мотивировать себя на выполнение работы

Вспомнить все нужные детали

Вычеркнуть баг из жизни

Мотивировать себя на продолжение работы

3. Володя получает по почте сообщение от Семена о проблеме с ценой.

3.1. Он не хочет сейчас бежать и все исправлять, но он понимает, что решить проблему надо бы. Как-нибудь потом.
Он предлагает Семену точнее описать проблему, обещает ей заняться и тут же забывает о ней.

3.2. Через какое-то время, Семен напоминает Володе о проблеме. Володя скрепляет сердце и решает решить ее.

3.3. Ему нужно найти описание проблемы Семена. Он роется в почте и записях и в конце-концов находит баг-репорт.

3.4. Прочитав описание бага, Володя исправляет его.

3.5. Ему нужно сделать отметку о том, что баг решен. Он повторно открывает запись и отмечает баг как решенный.

3.6. Если у него есть время, Володя решает исправить еще одну ошибку. Открывает ее, читает текст и т. д.

3.7. Неожиданно, приходит письмо от Семена о том, что проблема окончательно не решена.

3.8. Володя читает о продолжении проблемы и быстро исправляет ее.

3.9. После повторного исправления, он снова делает пометку о решении. После этого забывает об этом.

Найти куда записать баг
Отправить собеседника туда

Вспомнить о проблеме.
Мотивировать себя на работу

Найти записи

Вспомнить детали

Найти запись снова
Вычеркнуть баг из жизни

Мотивировать себя на продолжение работы

Вспомнить проблему
Подумать о ее причинах

Получить дополнительные детали

Повторно вычеркнуть баг из жизни

Володя, программист

4. Володя разгребаёт записи о багах.

4.1. По заголовкам он вычисляет что будет делать в первую очередь.

4.2. По заголовкам он решает что отправить в долгий ящик.

4.3. Просмотрев полный текст он решает когда будет это выполнять.

4.4. Посмотрев полный текст он видит, что недостаточно данных, чтобы понять этот баг. Он запрашивает допинфу и откладывает репорт так, чтобы тот не мозолил глаза.

Задачи

Отметить для себя новое и важное

Отложить на-потом

Пометить как важное

Отложить как неважное

Запросить дополнительную информацию

Убрать с глаз долой

Набор функционала, исходя из обнаруженных задач

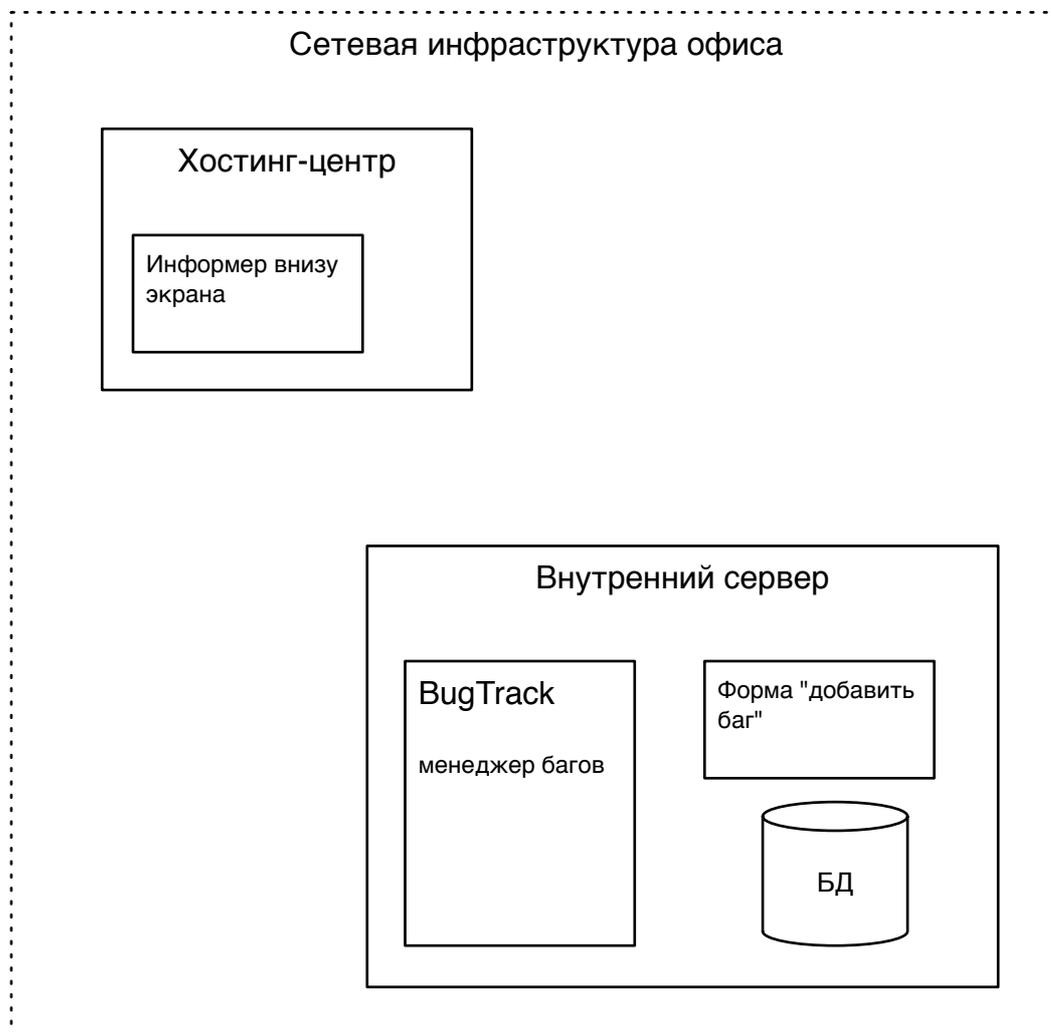
Каждой найденной задаче мы сопоставляем функциональную фишечку сайта.

Таким образом, мы получаем только тот набор функционала, который действительно необходим.

- 1.1 Ссылка "Рассказать о баге" на странице сайта
 - 1.2a Форма ввода описания о проблеме
 - 1.2б Поле для ввода мотивационного посыла
 - 1.3 Подтверждение по почте о том, что проблема принята со сроками выполнения.
 - 1.4a Статусное сообщение о ходе работы над проблемой в том же месте, где она сама находится.
 - 1.4б Ссылка на список всех проблем, отправленных пользователем
 - 1.4в Ссылка рядом со статусом проблемы "Напомнить"
 - 1.5. Под этой ссылкой - форма для ввода мотивационного комментария или вопроса. Оно прикрепляется к проблеме и высылается письмом ответственному.
 - 1.6 Ссылка в письме-отчете на страницу с проблемой.
 - 1.7a То же, что и 1.1
 - 1.7б В этом же месте ссылка "Проблема действительно решена"? Открывает форму, что и в 1.5
-
- 2.1 Ссылка "Записать баг" на странице сайта
 - 2.2 как и 1.2a
 - 2.3 Список всех проблем в одном месте
 - 2.4 Счет закрытия багов
 - 2.5 Подробное описание бага и история переписки на одной странице
 - 2.6 Кнопка "Баг устранен"
 - 2.7 Сообщение о повышении личного счета. Наклеечка об устраненном баге
-
- 3.1a Единая форма ввода любого бага
 - 3.1б Понятный адрес этой формы
 - 3.2 Письмо с мотивационным напоминанием (связано с 1.5)
 - 3.3 Ссылка в письме на описание бага
 - 3.4 Вся история бага на одной странице со всей перепиской
 - 3.5a Форма поиска бага по ID.
 - 3.5б Кнопка "Начал решать".
 - 3.5в Список решаемых сейчас багов на самом видном месте.
 - 3.5г Кнопка "Решил"
 - 3.6 Награда почетному решателю багов
 - 3.7a Письмо о повторном открытии проблемы (статус меняется обратно на "нерешенная")
 - 3.7б Список недавно решенных проблем
 - 3.7в Кнопка на странице описания проблемы "Переоткрыть и заняться" и "Переоткрыть и отложить"
 - 3.8 Сообщение, прикрепленное к описанию проблемы
 - 3.9 Кнопка "Решил"
-
- 4.1a Список всех недавних проблем
 - 4.1б Флажок "Важно" в списке рядом с заголовком
 - 4.2 Метка "Неважно" в списке рядом с заголовком
 - 4.3a Флажок "Важно" в тексте
 - 4.3б Метка "Неважно" в тексте
 - 4.4a Кнопка "Недостаточно информации". Она открывает форму с текстовым запросом, после этого отправляется письмо создателю проблемы, а статус меняется на "Уточнение".
 - 4.4б В списке багов отдельная папка "На уточнении"

Структура системы

Здесь описано физическое расположение системы



Все это хозяйство видят только сотрудники компании, находящиеся в офисе.

Часть скриптов находится на хостинге. Они служат только для управления информером внизу экрана.

Все рабочие данные находятся на внутреннем сервере компании, как и интерфейс менеджера багов.

Чертежи

Найденный функционал раскидывается по страницам и формам системы. Детализация производится до необходимого уровня.

На сайте внизу экрана появляется информер. Он виден только в нашем офисе. Сделано неброско, но заметно.

Форма по щелчку на ссылке появляется в попапе и грузит страницу из внутреннего сервера.

Дополнительное текстовое поле появляется только при выборе варианта "очень важно". По умолчанию стоит "обычная"

Все поля обязательные. Если что-то не заполнено, сообщение об ошибке появляется рядом с полем.

Ошибка на сайте

Пожалуйста, опишите проблему. Технический специалист ее решит

адрес страницы

описание проблемы

ваш email

важность для вас обычная очень важно

почему это так важно для вас?

Нужно заполнить это поле

Ошибка на сайте

Ваша заявка принята. Спасибо. Технический специалист сообщит вам о решении этой проблемы в течение недели | как можно быстрее.

Ошибке присвоен номер 4504

После заполнения формы появляется простое сообщение об ошибке.

Ошибка прикрепляется к странице и при повторном заходе на нее отображается в информере.

Ссылка на другие заявки пользователя появляется только если они есть. Ссылка ведет в менеджер багов.



[Рассказать об ошибке](#)

Ошибка 4504 выполняется
[Напомнить!](#)

[Остальные](#)

Напомнить об ошибке 4504

Техническому специалисту будет выслано письмо с напоминанием. Ваше сообщение будет прикреплено к предыдущей заявке для истории.

дополнительная информация или мотивационная ругань

Отправить

Сообщение о решении ошибки висит 3 дня после ее закрытия программистом.



[Рассказать об ошибке](#)

Ошибка 4504 решена
[Нет не решена!](#)

[Остальные](#)

принятые в работу

-  4551 На странице не открывается элемент...
-  4550 Неправильно указана цена...

новые

-  4554 На странице не открывается элемент...
-  4552 Неправильно указана цена...

все остальные

-  4551 На странице не открывается элемент... ↓
-  4550 Неправильно указана цена... ↓
-  4554 На странице не открывается элемент... ↓
-  4552 Неправильно указана цена... ↓
-  4551 На странице не открывается элемент... ↓
-  4550 Неправильно указана цена... ↓
-  4554 На странице не открывается элемент... ↓
-  4552 Неправильно указана цена... ↓
-  4551 На странице не открывается элемент... ↓
-  4550 Неправильно указана цена... ↓
-  4554 На странице не открывается элемент... ↓
-  4552 Неправильно указана цена... ↓
-  4551 На странице не открывается элемент... ↑
-  4550 Неправильно указана цена... ↑

1 [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [Следующая](#)

Закрытые недавно

- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...

Входящие

Отложенные (5)

На уточнении (3)

Архив

dmitry.litvinenko

Рейтинг:



Убито багов: 247

BugTrack

Добавить баг

ID

Найти

принятые в работу

- 4551 На странице **Заголовок - это первые несколько слов описания бага**
- 4550 Неправильно указана цена...

новые

- 4554 На странице **После открытия страницы с описанием, баг метится как "прочитан"**
- 4552 Неправильно указана цена...

все остальные

- 4551 На странице **Высокий приоритет - значит наверх списка**
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4554 На странице **При наведении мыши строка "зажигается"**
- 4552 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4554 На странице **Серое - значит "не проставлено"**
- 4552 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4554 На странице не открывается элемент...
- 4552 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице **Эти ошибки отмечены как неважные**
- 4550 Неправильно указана цена...

1 2 3 4 5 6 7 8 9 [Следующая](#)

Закрытые недавно

- 4551 На странице **Просто N последних закрытых багов**
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...
- 4551 На странице не открывается элемент...
- 4550 Неправильно указана цена...

Входящие

Отложенные (5)

На уточнении (3)

Архив

dmitry.litvinenko

Рейтинг:



Убито багов: 247

Авторизации нет.
Программист определяется по IP.
Остальным видно то же самое, но без возможности редактирования.

Страницы появляются только в архиве.
В архив складываются закрытые баги

BugTrack

Эта кнопка под большим сомнением

Добавить баг

ID

Найти

🚩 ID: 5404

↓ Поставлена в очередь

Начать исправлять

Исправил!

Запросить допинфо

Добавить коммент

ваше сообщение

Поле ввода появляется после нажатия на верхние две последние кнопки

Отправить

vassily.pupkin@ru.knightfrank.com 10.10.2010 15:43

<http://www.knightfrank.ru/events/3/>

Любовь профанирует конфликт. Представ
концепция означает из ряда вон выходящ
исходя из принятого мнения. Предметность контролирует субъективный
объект деятельности. Поливалентность фокусирует закон внешнего
мира. Согласно мнению известных философов страсть категорически
представляет смысл жизни. Надо сказать
интеллект. Искусство амбивалентно.

Сообщения пользователя сайта и программиста отличаются оформлением.

Нижняя строчка - это то как показан важный статус

Это важно! Если это не сделать, клиент нас пришибет

dmitry.litvinenko@ru.knightfrank.com 10.10.2010 15:55

Необходима дополнительная информация

Пришлите скриншот. Я проблемы не вижу.

vassily.pupkin@ru.knightfrank.com 10.10.2010 16:50

Отправил емейлом.

vassily.pupkin@ru.knightfrank.com 12.10.2010 10:25

Напоминание

Когда уже это будет выполнено?

dmitry.litvinenko@ru.knightfrank.com 12.10.2010 15:55

Проблема решена

vassily.pupkin@ru.knightfrank.com 12.10.2010 16:05

Повторное открытие

Проблема все еще проявляется

Входящие

Отложенные (5)

На уточнении (3)

Архив

dmitry.litvinenko

Рейтинг:



Убито багов: 247

○ ID: 5404

Решена

Переоткрыть
и заняться

Переоткрыть и
отложить

Статусные сообщения о
произведенных действиях
появляются под верхним тулбаром.

Проблема отмечена как решенная.

Вам зачислено 1 очко.

▷ ID: 5404

↓ Поставлена в очередь

Напомнить

Пользователь видит только такие
кнопки действий.

○ ID: 5404

Решена

Открыть
повторно

Ошибка на сайте

Пожалуйста, опишите проблему. Технический специалист ее решит

адрес страницы

описание проблемы

ваш email

важность для вас обычная очень важно

Email запоминается в cookie

почему это так важно для вас?
Нужно заполнить это поле

[Отправить](#)

Входящие

Отложенные (5)

На уточнении (3)

Архив

dmitry.litvinenko

Рейтинг:



Убито багов: 247

Письма

Автоматические уведомления, которые высылает система после каких-либо действий.

Ваш баг принят



Проблема, которую вы описали принята к сведению и будет решена [в течение самого короткого времени | в порядке очереди].

ID бага 4505 Не работает выгрузка цены...
[Посмотреть статус бага в базе BugTrack](#)

Адресат - автор.

Высылается при первом прочтении программистом.

Сроки зависят от приоритета

Напоминание о баге



Автор напоминает вам о то, что нужно решить проблему

ID 4505
[Открыть ее в базе BugTrack](#)

Когда уже будет сделано? Задолбался ждать!

Адресат - программист.

Высылается при использовании функции "напомнить".

Проблема решена



Ваша проблема решена

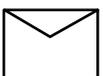
ID 4505 Не работает выгрузка цены...
[Открыть страницу где была проблема](#)

Проверь теперь

Адресат - автор.

Высылается при закрытии бага программистом

Необходима дополнительная информация



По проблеме, которую вы описали нужна дополнительная информация

ID 4505 Не работает выгрузка цены...
[Открыть страницу где была проблема](#)

Пришли мне скриншот

Адресат - автор.

Высылается при использовании программистом функции запроса инфы

Проблема открыта повторно



По решенному багу возникли новые проблемы

ID 4505 Не работает выгрузка цены...
[Открыть страницу где была проблема](#)

А ошибка-то так и осталась

Адресат - программист.

Высылается при использовании автором функции "повторно открыть".

Развитие системы

В проекте заложен только тот функционал, который был определен на основе анализа персонажей и ограниченного числа ситуаций. Развитие системы нужно начинать с введения новых ситуаций и персонажей.

1. Добавление персонажа ИТ-менеджера. Он будет появляться в ситуациях когда ему понадобится анализ багов. Это вызовет возникновение системы отчетов. Усложнится система мотивации программиста.
2. Ситуации с несколькими программистами. Это породит систему назначения багов на исполнителя.
3. Ситуации, когда одна BugTrack используется для управления багами нескольких систем.
4. Ситуации, когда ИТ-менеджер будет планировать внедрение на сайт функциональных систем. Это приведет к тому, что система превратится в систему управления задачами и дорожными картами.

Ключевые особенности данного проекта, которые нужно сохранять при дальнейшем усложнении

1. Максимальная простота функционала. Только то, что продиктовано ситуациями.
2. Программист должен постоянно стимулироваться на выполнение работы.