

Crear un buen informe de errores

¡NO FUNCIONA!

Ayuda al personal de apoyo que nos ayuda: Recopile información antes de llamar. **POR JON "MADDOG" HALL**

Muchos usuarios frustrados han pronunciado las palabras "esto no funciona!". Esta angustiada frase, ya sea por teléfono, por correo electrónico o en un foro en línea, provoca ataques de terror en el corazón del personal de soporte telefónico de primer nivel. Aunque sólo les indica que "algo" se ha caído o se está cayendo.

Los usuarios entrenados en cómo hacer un buen informe de errores ayudan tanto a los usuarios, ayudándoles a conseguir solucionar su problema en el menor tiempo posible, como al desarrollador, ofreciéndole información útil.

Recopilar Información

Al crear un informe de errores hay que reunir la mayor cantidad de información posible sobre el problema para aumentar la posibilidad de obtener una solución a la primera.

¿Quién es el fabricante y cuál es el número de modelo del sistema? ¿Cuál es la arquitectura? Por ejemplo, ¿es Intel, AMD o Sun Sparc? ¿Y qué tipo de procesador y de qué velocidad es? Este tipo de información generalmente no cambia a lo largo de la vida de su máquina, por tanto, cuando la compre, cópiela y póngala en un lugar seguro donde pueda encontrarla.

Asegúrese también de que ha apuntado la cantidad de memoria principal que tiene, el número y tipo de discos duros y los tipos de periféricos que tenga, incluyendo la marca y el modelo de la tarjeta de vídeo y la tarjeta de sonido.

Algunas distribuciones de Linux tienen los programas de "detección de hardware" incorporados en sus menús de administración de sistemas, lo que le ayudará a determinar qué hardware posee. Ahora que ya lo tiene especificado

más o menos, puede pasar al software ¿Qué distribución de Linux tiene? ¿Cuál es su versión? ¿Ha aplicado todos los parches que ha lanzado su distribución?

A continuación hay que determinar qué parte del sistema es la que crea los problemas. El elemento de menú que utilizó para lanzar una aplicación generalmente no muestra el verdadero nombre de la aplicación. Intente buscar en la barra del gestor de ventanas (si tiene uno) en la parte superior de la ventana para ver si el nombre del programa está allí – por ejemplo, "gedit". Si esto falla, hay que revisar algunas entradas en el menú de ayuda de la aplicación (suponiendo que exista) y ver si alguna de las entradas le dice más. En mi gedit de ejemplo, encontré que es gedit 2.24.2.

Trate de limitar el alcance del problema tanto como sea posible. ¿Es un archivo en particular el que lo crea? Después de hacer una copia de ese archivo (por seguridad), tal vez puede hacerlo más pequeño sin perder el error y así podrá mostrarle el problema que está tratando de arreglar a otra persona. Cuando tenga el archivo de entrada más pequeño que pueda conseguir y que aún sirva para demostrar el problema, guárdelo como "archivo de demostración".

Anote los pasos que realiza para ilustrar el problema, desde que se invoca el programa, hasta el momento en el que realmente ocurre en su archivo de demostración.

Trate de eliminar todas las razones habituales que provocan los fallos del tipo "usuario erróneo en el dispositivo". Hay muchas historias sobre tener que pelear con el personal de asistencia técnica que pregunta si el ratón está conectado o si tienes suficiente espacio en el disco, pero hacen estas preguntas por una razón. Usted no quiere que le pillen



en la situación de tener que decir: "¡Oh, no importa!"

Ayuda en Línea

Antes de intentar informar de su problema, ahorre a todos un poco de tiempo, trate de localizar un ejemplo anterior del mismo. En este momento, probablemente pueda formular una buena consulta para ver si alguien más ha informado del mismo error.

Como ejemplo, digamos que gedit no realiza un "Buscar y Reemplazar" cuando se le especifica en una búsqueda. Gedit encuentra la cadena, pero no la sustituye. Para ver si alguien más ha informado de su problema y, si en caso afirmativo tiene una solución, puede buscar en Internet las cadenas "gedit" y "sustituir".

Trate de encontrar el sitio Web del proyecto y ver si tienen un foro en el que poder buscar un ejemplo de su problema que haya sido informado previamente. Puede encontrar una solución temporal para arreglarlo, ya que es posible que no haya habido tiempo para trabajar en la base del código y traer la solución de vuelta. Aunque esto está indicado para el sitio web del programa en particular, también debe comprobar la web de la distribución.

Si no ha encontrado la respuesta a su problema, tal vez sea hora de llamar al servicio de ayuda, enviar un correo electrónico o poner la descripción de su problema en un foro, pero al menos estará listo para la mayoría de las preguntas que vienen a ser su manera de ayudar a determinar la causa de su problema. ■