

ISSUE MANAGEMENT



- Quality Assurance at Turkcell
- Test & Production Defect Types
- Defect Tracking Process with ALM&Turkuaz
- Test & Defect Performance Measurement
- Escalation
- Actions for Decreasing # of Defects

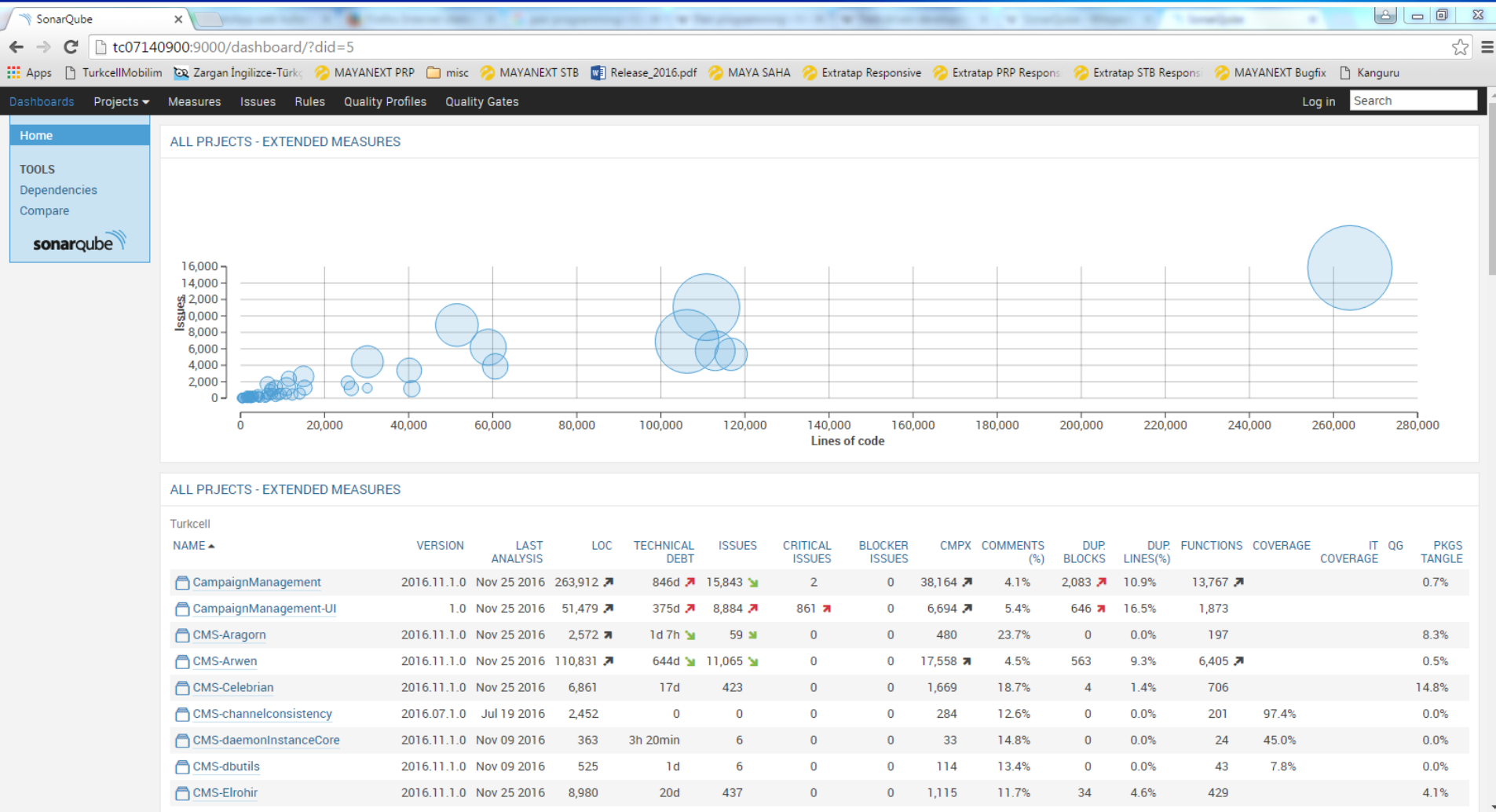
- Organization
- Who is Responsible for Quality?
- Quality at which step?



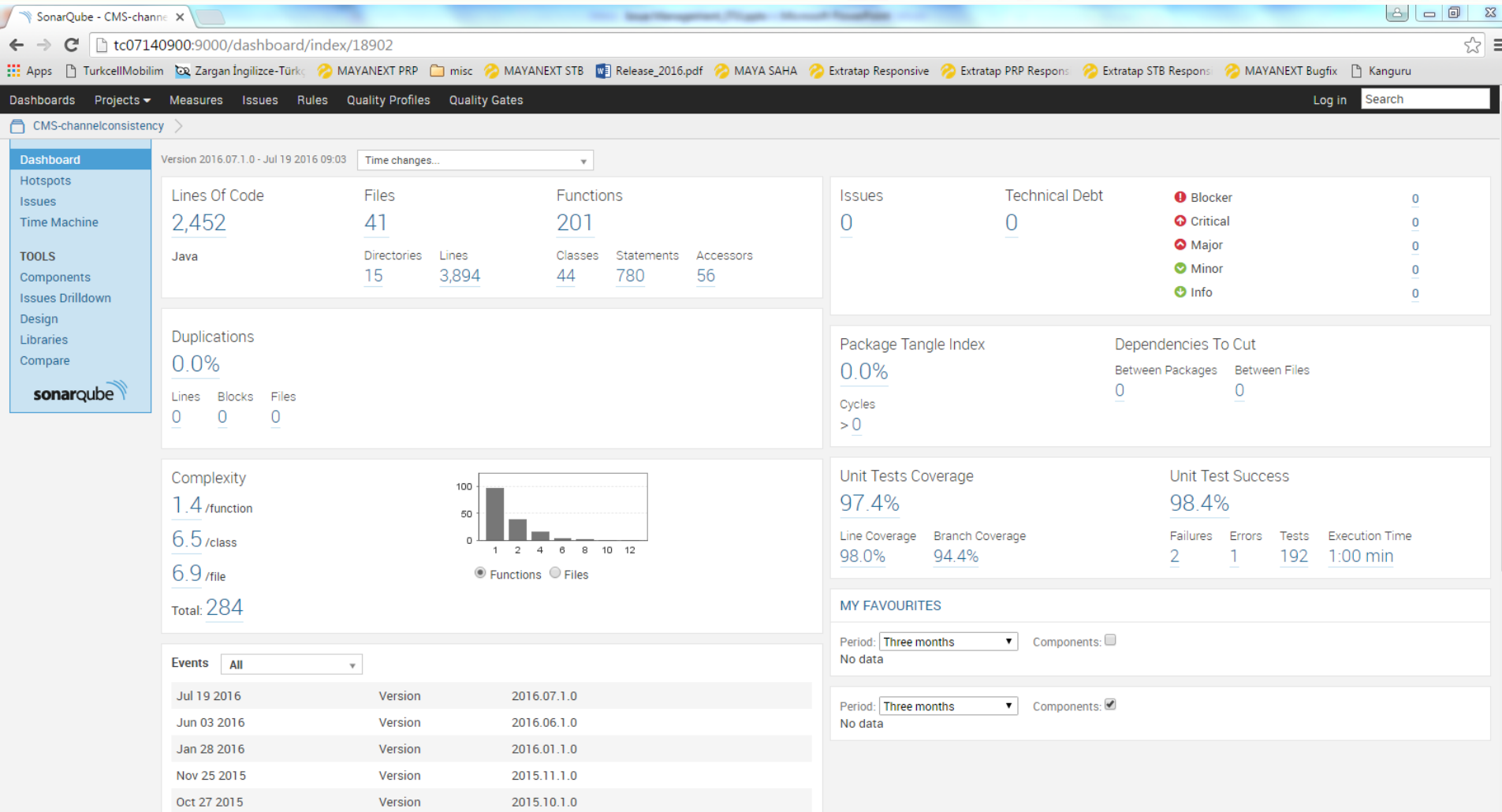
- Seperate Quality Assurance teams (... -2013)
- Analysis teams execute test cases (2014 - ...)
- Developers execute Unit and Smoke tests
- Besides the test cases for software quality, a code quality tool, SonarQube is used

- SonarQube;
 - Open source platform for inspection of the code quality
 - Supports various languages (Java, C, Pl/Sql, Javascript, etc.)
 - Reports on;
 - Duplicated code
 - Unit tests
 - Code coverage
 - Coding Standards, etc.

QUALITY ASSURANCE AT TURKCELL



QUALITY ASSURANCE AT TURKCELL






- Analysis Defect
- Code Defect
- Performance Defect
- Smoke Test Defect
- UAT Defect
- Vendor Defect
- Deployment Issue

- Code Inspect
- Code Review
- Document Update
- Label/Check-in Defect
- Risk
- Release Management-Check-in Issue
- Release Management-Label Issue
- SQL Inspection
- Test Deployment
- New Request

- Analysis Defect
- Business Analysis Defect
- Code Defect
- Data Correction
- Deployment Defect
- Operational Defect
- Operational Solution
- Performance Defect
- Vendor Defect
- Internal Defect
- Capacity Problem
- Security Problem

Defect Tracking Process with ALM

 **Application Lifecycle Management**

Domain: | Project: | User: |  |  | Logout

< >

Dashboard












Management

Requirements

Testing

Issues

Issues Edit View Favorites Analysis

New Issue...           












Filter: 00-Issue Reason Code[Code Defect] Or Performance].Detected By[ttimeliye]. Sort By: Detected By[Ascending]

Issue ID	Severity	Status	Assigned To	Summary	Detected on...	Fixed Date	Detected By	Test Talep ID	Affected System
2864	3.Medium	Closed		hatası	29.01.2014	29.01.2014	ttimeliye	204151	Database
2865	3.Medium	Closed		utar kontrolü	29.01.2014	29.01.2014	ttimeliye	204151	Database
2866	2.High	Closed		kontrolünde hata	30.01.2014	31.01.2014	ttimeliye	204151	Database
13684	3.Medium	Closed		SMS_AFTER...	18.07.2014	18.07.2014	ttimeliye	250623	Database
13796	3.Medium	Closed		kontak bulunamadı hatası	21.07.2014	23.07.2014	ttimeliye	250623	Database
13797	3.Medium	Closed		tablosunda INVOICE_NO alanına ba...	21.07.2014	23.07.2014	ttimeliye	250623	Database
13888	3.Medium	Closed		SEND_SMS_AFTER...	22.07.2014	23.07.2014	ttimeliye	250623	Database
13955	3.Medium	Closed		bireyselde i için lmc yapılmadı	23.07.2014		ttimeliye	250623	Database
13958	3.Medium	Closed		bireyselde i yapılmıyor.	23.07.2014		ttimeliye	250623	Database
14052	3.Medium	Closed		kontak bulma	24.07.2014		ttimeliye	250623	Database
18300	3.Medium	Closed		detail tablosunda l null geliyor.	10.10.2014	10.10.2014	ttimeliye	263819	Database
18301	3.Medium	Closed		flowundan hata alınıyor.	10.10.2014	10.10.2014	ttimeliye	263819	Other
18339	3.Medium	Closed		de N null geliyor	10.10.2014	10.10.2014	ttimeliye	263819	Database
18818	3.Medium	Closed		arama rapor ekranı get excel hatası	20.10.2014	20.10.2014	ttimeliye	267304	Application Server
18996	3.Medium	Closed		da aşağıdaki hata alınmaktadır.	21.10.2014	22.10.2014	ttimeliye	263819	Database
18997	3.Medium	Closed		flowunda hata	21.10.2014	23.10.2014	ttimeliye	263819	Database
19067	4.Low	Closed		metnin içinde eksiklik	22.10.2014	23.10.2014	ttimeliye	263819	Database

Description Attachments Linked Entities History Alınmadığında Production. Issue Gec Acoma Sebabi












Summary: bireyselde lmc yapılmıyor.

Description:

B I U A           

Test Set: Functional Test



Comments:

B I U A           

Add Comment

Bireyselde as isde invoice status kontrolü yapılıyor.Burada birey değişmedi





Defect Tracking Process with Turkuaz

 **Welcome,**

[2 My Start Center](#) [3 View in Details](#) [4 Change](#) [5 Problem](#) [Event Management](#)





[3 View in Details](#)

Favorite Applications
[Search Request / Incident / Problem](#)

SPM/SO Olduğum Problemler TOTAL: (0)  [Filter](#)   





Source	Problem	Severity	Status	Owner	Owner Group	Description	Reported Date

No Data Found.

Grubumda Bekleyen Problemler TOTAL: (2)  [Filter](#)   

Firma/Şirket	Source	Problem	Severity	Status	Owner	Owner Group	Description	Reported Date	Workarround Approve
TURKCELL ICT	Abone Sikayeti	P2241337	Medium	DATACON				18.09.2015 16:04:41	No
TURKCELL ICT	Operasyon Kontrolu	P2242255	Low	DATACON				02.10.2015 15:08:28	Yes

1 - 2 of 2

Bende Bekleyen Problemler TOTAL: (0)  [Filter](#)   

Source	Problem	Severity	Status	Owner	Owner Group	Description	Reported Date

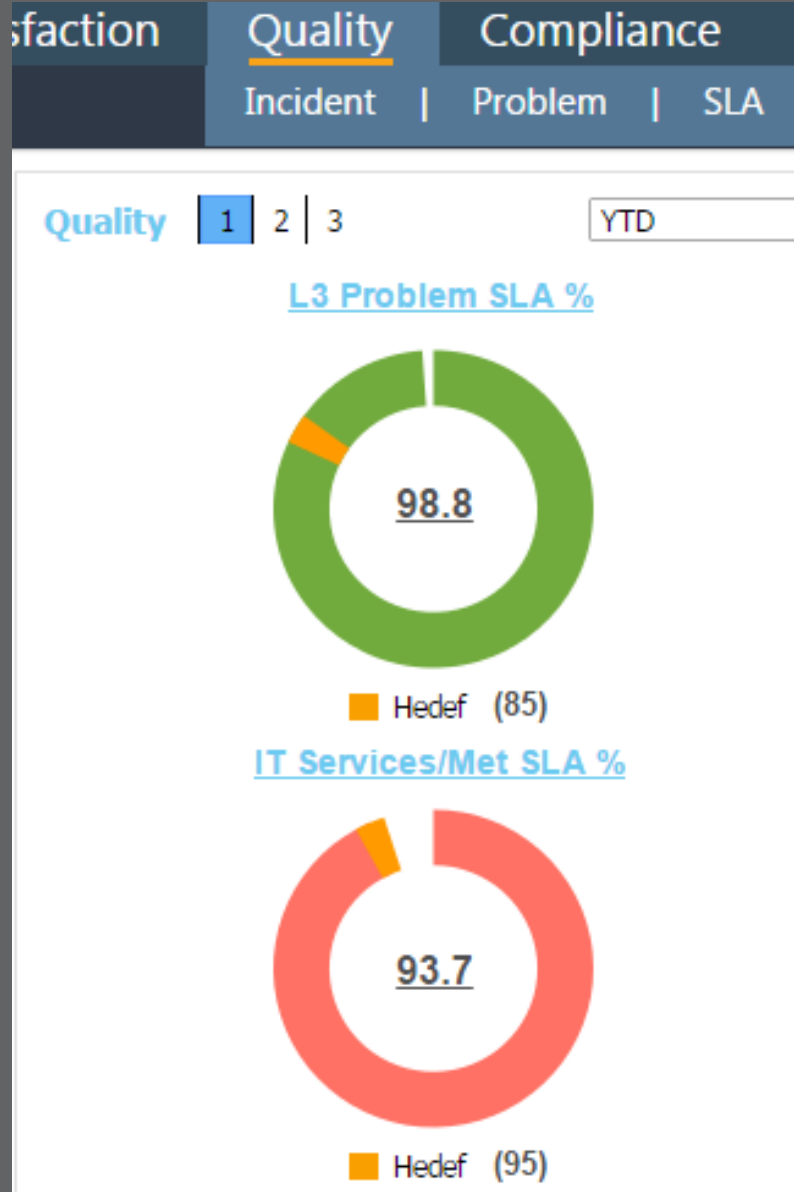
No Data Found.

vascript: sendEvent('changelog','mx103','298290')

Test Defect

Test Defect + Production Defect

Defect Performance Measurement

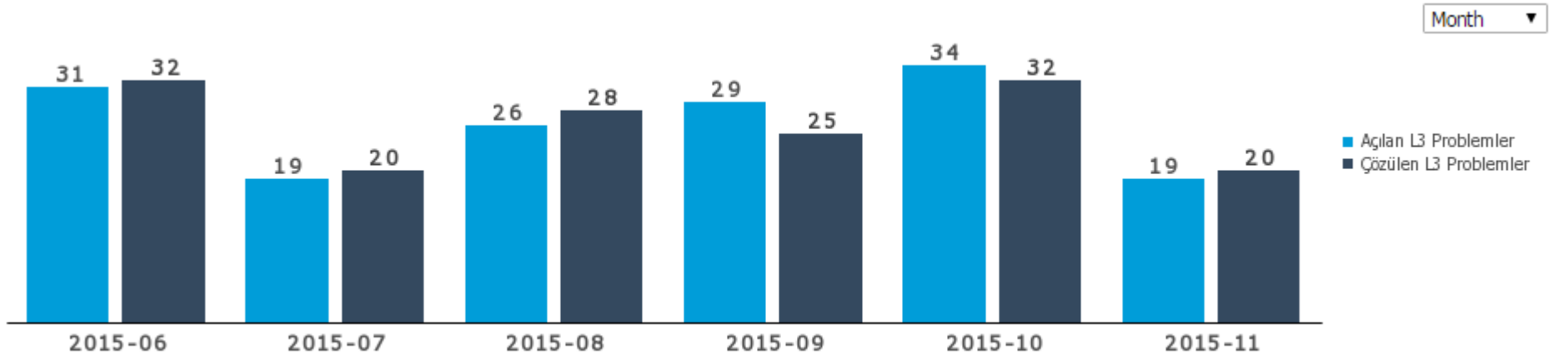


KPI	Tümü	Actual	Hedef
L3 Problem SLA %		95.2	85
Aktif L3 Problemler SLA %		62.5	85
Açılan L3 Problemler		19	
Aktif L3 Problemler		8	
Çözülen L3 Problemler		20	
Çözülen L3 Problemler SLA Aşan		1	
Çözülen L3 Problemler SLA Aşmayan		20	
Ekibinizde Bekleyen Problem		1	

Defect Performance Measurement

Defect Reason Code

- ☒ Tümü
- ☒ Analysis Defect
- ☒ Business Analysis Defect
- ☒ Code Defect
- ☒ Data Correction
- ☒ Deployment Defect
- ☒ Performance Defect
- ☒ Production Performance Defect
- ☒ Vendor Defect



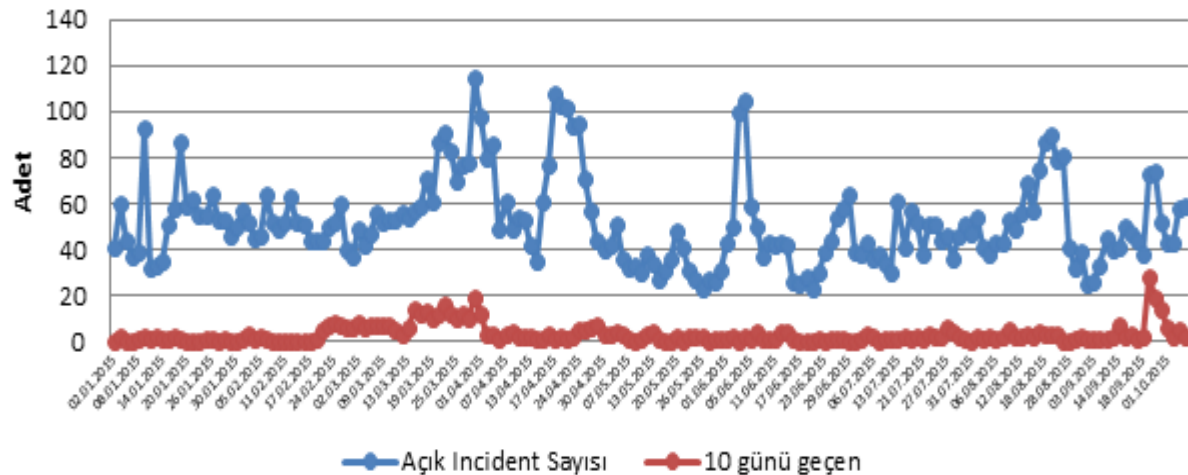
[Tüm Dönemler İçin Tıklayınız](#)

Defect Performance Measurement

Turkcell 5 günü aşan şikayet/talepler:

Incident No	Şikayet/talep kaç gündür açık?	İlgili Problem ID
52668909	9	P2241823
52320993	8	P2241972
52687947	8	P2242065
52688748	8	P2241893
52702478	7	P2241978
52707907	7	P2239726
52705524	7	P2242017
52705427	7	P2242017
52682702	6	P2239726

Turkcell ICT - Açık Şikayet

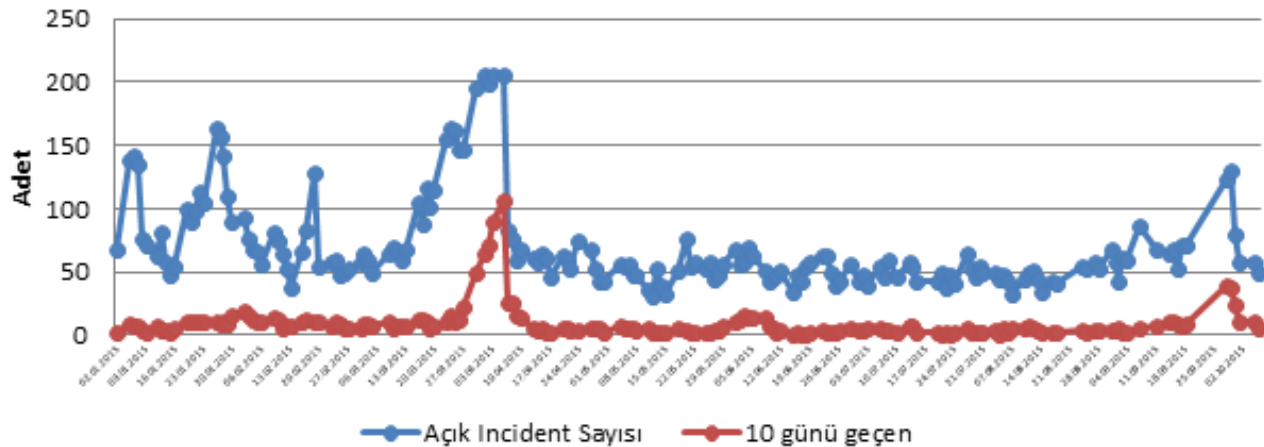


Defect Performance Measurement

Superonline 7 günü aşan şikayet/talepler:

Incident No	Şikayet/talep kaç gündür açık?	İlgili Problem ID
R14477347	74	P2224249
I9013091	68	P2236588
R14556440	34	P2239728
I9265056	25	P2237389
I9302398	19	P2235044
I9312303	16	P2241454
I9315590	15	P2241502
I9332186	10	P2241994
I9335348	9	P2232211
I9337073	9	P2241899
I9339286	8	P2241894

Turkcell Superonline - Açık Şikayet



Production Defect Raporu

Seçilen Parametreler

<u>Defect Severity</u>	<u>SLA'ye Göre Level 3 Çözüm Süresi</u>
Critical	7 Gün - 168 saat
High	15 Gün - 360 saat
Medium	30 Gün - 720 saat
Low	45 Gün - 1080 saat

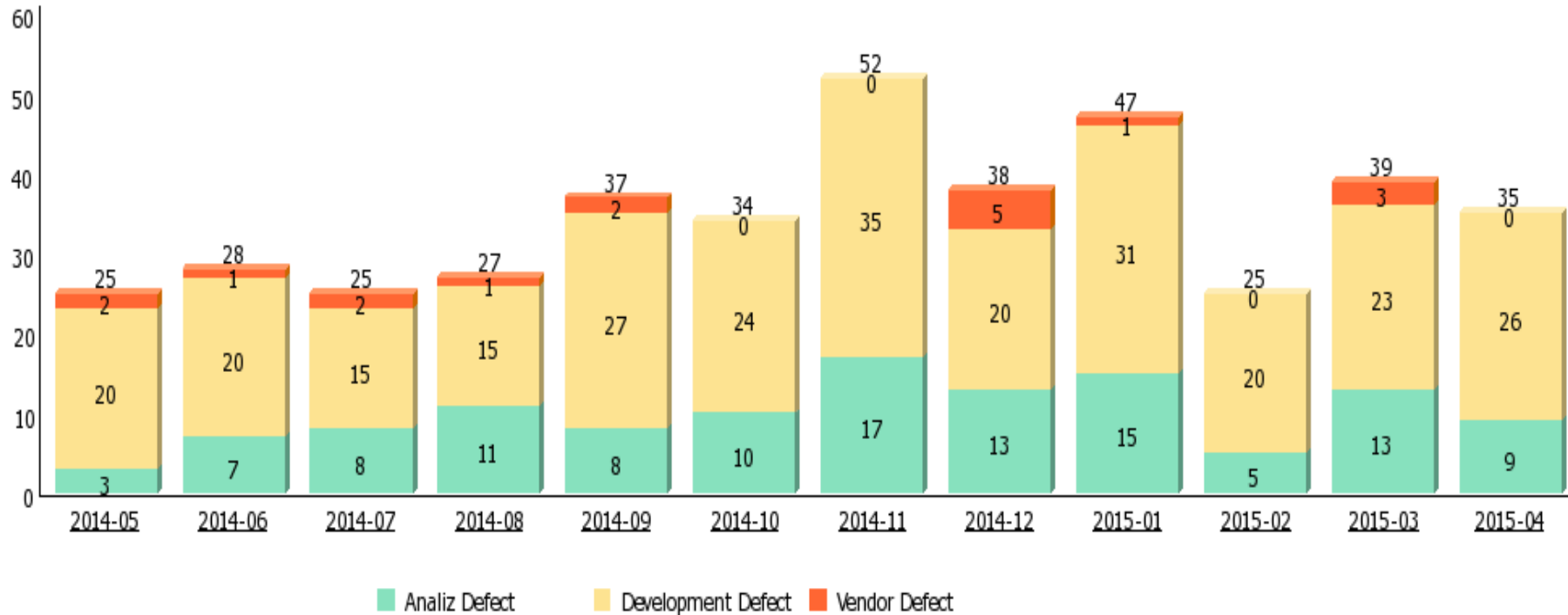
<u>Renk</u>	<u>Problem Açıklama</u>
Kırmızı	Gecen Gun Sayisi >= SLA e Gore Cozum Suresi
Turuncu	Gecen Gun Sayisi >= 0.75 *(SLA e Gore Cozum Suresi)
Sarı	Gecen Gun Sayisi >= 0.50 *(SLA e Gore Cozum Suresi)

Production Defect Tablosu

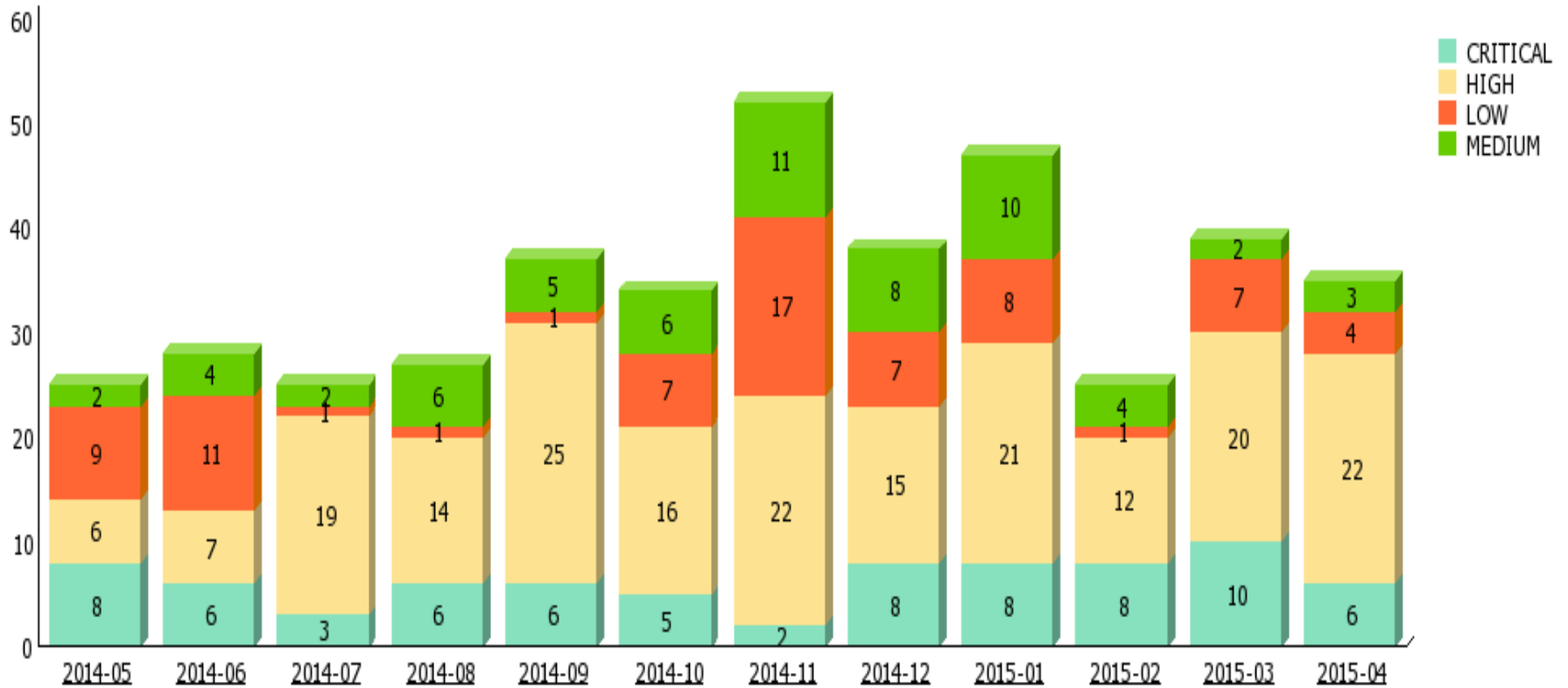
Row Number	Link	ID	Severity	Portföy	Portfolio	12 Günü Aşan Incident Sayısı	10 Günü Aşan Incident Sayısı	Incident Sayısı	Status	Defect Reason Code	Açılış Tarihi	Açan Kişi	Vendor	Application System	Workaround	Description	Beklediği Organizasyon	Beklediği Kişi	Send To	Dvlp. Geçen Süre (Gün)	Analizde Geçen Süre (Gün)
1	P2241742	P2241742	MEDIUM	Business Intelligence Systems	Business Intelligence Systems	0	0	1	DATACON	Code Defect	Sep 28, 2015 3:32:20 PM	SEDANUR GEZICI		NODI	No	Onur Sarkanın dikkatine - Nodi login problemi	TG-ICT- CRMBISC- BISD-NAD	OZDEN KONUK	TG-ICT- CRMBISC- BISD- NAD	0.00	6.52
2	P2242183	P2242183	LOW	Business Intelligence Systems	Business Intelligence Systems				APPROVED	Code Defect	Oct 2, 2015 10:02:29 AM	SEDANUR GEZICI		COGNOS	No	Reportmaster - Turkcell Superonline External Alarm Takip	TG-ICT- CRMBISC- BISD-NAD		TG-ICT- CRMBISC- BISD- NAD	0.00	2.77

BISD Defect Raporu

Defect Reason Code Bazında Defect Sayıları



Severity Bazında Defect Sayıları



Merhaba,
Portin reaktivasyon işleminde simkart değişikliği yapıldığında aboneye yansıyan simkart ücreti konulu eskalasyonla ilgili,
alınan karar gereği aşağıdaki aksiyonlar uygulanacaktır
Bilginize.

Karar	<p>Fazla ücretlendirilen 2.593 müşteriye net 41.747 TL iade edilmesine karar verilmiştir.</p> <p>Kurumsal Aboneler</p> <ul style="list-style-type: none">• 59 kurumsal hatta iade fatura• Diğer kurumsal hatlara kredi girişi <p>Bireysel Aboneler</p> <ul style="list-style-type: none">• Mahsuplaşma (Açık fatura ve YTS)• Kalan tutar için<ol style="list-style-type: none">a. Aktif prepaid ise TL yüklemeb. Aktif postpaid ise AP girişic. Deaktif müşteri için mahsuplaşma / nakit iade bildirimi• Prepaid aktifse SMS• Postpaid aktifse fatura mesajı• Deaktif sadece mahsuplaşma için mektup gönderilecektir• Deaktif nakit iade varsa mektup gönderilecektir.
Karar Tarihi	16.11.2015
Kurumsal Müşteri Tickler	-
Sms Metni	-
Müşteri İlişkileri Bilgilendirmesi Yapılacak mı?	-

İade turkuaz :

E S K A L A S Y O N A Ç I K L A M A S I						
Turkuaz No	R14414663					
Eskalasyon Konusu	işleminde değişikliği yapıldığında yansıyan :					
Problem Kaynağı	CRMD-SSD					
Problem Kategorisi	DEVELOPMENT HATASI					
Problem Açıklaması	işleminde : değişikliği yapıldığında yansıyan					
Teknik Açıklaması	adiminda null olduğundan adım çalışmamış ve yansıyan işlemi iptal edilememiştir.					
Problem Çözümü	kaydı olan kayıtlar bulunup yapılabilir.					
Başlangıç Tarihi	01.07.2015					
Tespit Tarihi	21.05.2015					
Çözüm Tarihi	15.06.2015					
BC Bildirim Tarihi	09.11.2015					
İade Konusu	(
Nasıl Fark edildi?	ABONE SIKAYETİ					
Hatanın Abone Etkisi	Prob. No	Abone Tipi	Kayıp Tipi	Abone Sayısı	TL	
	P2227706	POSTPAID			4	5
	P2227706	PREPAID				!

Actions for Decreasing # of Prod Defects

