# QUY TRÌNH LOG VÀ XỬ LÝ DEFECTS

Contents

[QUY TRÌNH LOG VÀ XỬ LÝ DEFECTS 1](#_heading=h.gjdgxs)

[1. Quy trình log bug ra sao? 2](#_heading=h.30j0zll)

[2.](#_heading=h.1fob9te) Bug như thế nào thì bị reject? 4

[3.](#_heading=h.3znysh7) Cách để tránh bug bị reject 5

# 1. Quy trình log bug ra sao?

Trong quá trình phát triển và quy trình kiểm thử phần mềm, mỗi một bug mà chúng ta tìm thấy đều có 1 vòng đời riêng. Công việc của 1 người tester không chỉ là việc tìm và log các bug mà họ phải quản lý được vòng đời của bug đó cho tới khi nó được đóng lại.

* Tới Jira của dự án, create new bug
* Viết Bug summary follow defined rule: Ex: STG-AU-REG-IT-User can not check out
* Fill all required fields: Ex: priority, component, label, environent,...
* Điền Priority theo đúng bảng phân loại của từng project.
* Viết description rõ ràng theo template:

Pre- Condition :

Step to reproduce:

Actual result :.

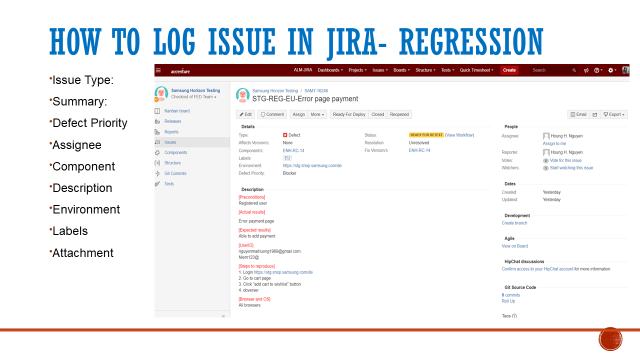
Expected:

Test data ( dữ liệu test)

* Đính kèm hình ảnh hoặc video. ( Chỉ những trường hợp không thể mô tả bằng hình ảnh thì chúng ta mới sử dụng đến video vì video rất bất tiện để dev có thể xem được)
* Không nên dùng các từ ngữ mang tính ra lệnh như " phải", " không được phép" mà thay vào đó là các từ ngữ mang ý nghĩa nhẹ nhàng hơn như " nên được".
* Log bug nên ngắn gọn, rõ ràng và dễ hiểu .
* Assign: assignee cần đúng như được thông báo trước mỗi đợt test

Nếu bạn biết rõ dev nào thực hiện chức năng đó thì bạn có thể assign trực tiếp cho dev đó còn nếu không , hãy assign cho leader rồi sau đó leader sẽ assign cho dev.

Example:



| **Type** | **Description** | **Example** |
| --- | --- | --- |
| Critical | 1. Defect causes the blocking to use/business of system/application 2. Defects have a major impact on test execution and productivity, and require immediate modification because:  - System unavailable - Affects multiple test scenarios - There is no way to proceed with the test | - Page 500 Error - The UAT environment is not available - I can not log in as a Samsung customer - Buy page & WTB connection error |
| High | 1. Defects cause system failure, data loss, data privacy exposure 2. Defects associated with serious problems that affect to user's flow/experience 3. Component / system function fails to perform specified operation due to critical fault  4. Defects affect the ability to perform a significant portion of testing or critical testing  5. There is no agreement solution with subs/business | - Price discrepancy between Samsung.com and Buy page & WTB - Color / Size / Product description is displayed incorrectly - Images and text overlapping - If the image link is invalid and the image is not displayed |
| Medium | 1. If the feature is not working properly, but does not seriously affect the overall user experience / component / application 2. If the feature is prevented from being used, but another option is available and approved 3. Defects have little effect on the test, but should be corrected before the end of the test cycle 4. Inaccurate translation | - user clicks on the Samsung logo but it does not redirect to the homepage -image is shifted to one side -Translation language is not correct Example: French / Arabic / Chinese / Thai |
| Low | 1. Defects that affect minor functionality or unimportant data 2. Defects have limited or no impact on testing. If the time permits, the modification must be completed. 3. If there is only the entity but does not affect the function | - Inaccurate pop-up messages that have no effect on normal functionality - An image that exceeds the bounds of the text block or out of alignment - UI issues that do not affect the user experience |

# Bug như thế nào thì bị reject?

**2.1. Bug không hợp lệ**

* Nguyên nhân: + Bạn cho rằng đó là bug nhưng đó lại là cách hệ thống được thiết kế + Bug đã được báo cáo trước đó -> đây là công việc hoàn toàn lãng phí

**2.2. Không thể tái hiện bug**

Trong khi log bug, tester đã không chú ý đến tần suất của bug để đảm bảo xem bug đó là lặp đi lặp lại hay chỉ xuất hiện một cách ngẫu nhiên. Với những bug xảy ra ngẫu nhiên thì tần suất tái hiện rất thấp và những bug như vậy, khi không thể tái hiện lại thì sẽ bị từ chối.

**2.3. Tester hiểu sai yêu cầu**

Nếu tester không nắm rõ được yêu cầu và chứng minh bug đó nằm trong yêu cầu thì bug sẽ bị từ chối

**2.4. Phần mềm không có yêu cầu rõ ràng**

Đối với những chức năng, ứng dụng, sản phẩm mà yêu cầu không được làm rõ, mọi người đều tự do chấp nhận yêu cầu theo cách riêng của mỗi người và điều này dẫn đến những giả định cá nhân khác biệt. Khi tester thấy không hài lòng với kết quả nhận được và thực hiện log bug đó thì kết quả là bug đó cũng sẽ bị từ chối.

**2.5. Mô tả không chính xác về bug**

Khi dev không thể hiểu, không thể tái hiện được bug vì nội dung bug đã không được mô tả chính xác và yêu cầu chi tiết không được làm rõ. Những bug như vậy cũng sẽ bị từ chối.

# Cách để tránh bug bị reject

**3.1 Mô tả bug: Làm chi tiết và cẩn thận các bước sau:**

***a, Summary***

Có rất nhiều bug cần xem xét nên hầu hết các Dev sẽ đọc tóm tắt điều đầu tiên khi họ xem lại bug. Vì vậy, cần tập trung vào các tóm tắt để làm cho nó ngắn gọn và súc tích. Tóm tắt sẽ cho biết chính xác vấn đề và điều kiện như thế nào. Điều này rất quan trọng. VD: Bug: - "Sự cố hệ thống" -> "Hệ thống gặp sự cố khi người dùng đăng nhập và đăng xuất". Bug: - "Camera không hoạt động đúng cách" -> "Việc máy ảnh bị mờ khi chụp ảnh trong phòng tối"

Tất nhiên, bạn không có cách nào để nói tất cả mọi thứ trong bản tóm tắt bug và đó là lý do tại sao bạn cần những điều sau. . .

***b,Description***

Mô tả bug rất quan trọng vì đó là nơi Dev sẽ đi vào xem xét các chi tiết và khắc phục sự cố. Bạn phải mô tả vấn đề chính xác và rõ ràng. Đọc lại và làm theo các bước của bạn một lần nữa trước khi gửi đi

* Nội dung trong 1 bản mô tả bug:
* + *Điều kiện tiên quyết*: Mô tả những điều kiện cần để tái hiện bug (hệ điều hành cụ thể, phiên bản trình duyệt, thiết bị hỗ trợ, mạng, vv) Điều này sẽ đảm b trường và đảo rằng mọi người có một điều kiện cần thiết để tái hiện bug
* + *Các bước để tái hiện*: Mô tả từng bước để tái hiện vấn đề. Không cần phải viết dài mà nên viết một hướng dẫn rõ ràng, từng bước để đưa mọi người đến đúng vấn đề. Tuy nhiên: Cũng không cần phải viết quá chi tiết  
  VD: 1. Nhấp nút Start 2. Vào All Program 3. Nhấp chuột vào [Program Name] -->Thay vào đó: Khởi chạy [Tên Chương trình] Ngoài ra, ghi cụ thể những nơi thực hiện. Không để người đọc phải đoán
* + *Kết quả mong đợi*: ghi cụ thể, chính xác những gì thấy được và giải thích lý do bạn cho đó là bug.

*c,Số lần suất hiện bug/ Total số lần thực hiện* *d,Ver soft dùng để test (nếu trong trường hợp test mobile, app..)* *e, Check ở Các môi trường khác có xuất hiện bug không? Số lần xuất hiện/ tổng số lần thực hiện.* *f,Data dùng để test* *g,Chụp hình ảnh , quay video lại làm bằng chứng*

**3.2. Ngôn ngữ viết report bug**

Một trong những lý do bug bị từ chối là do không giỏi ngôn ngữ viết report bug. Đây là một lý do hợp lý, nhưng không thuyết phục hoàn toàn ->**Nên sử dụng các từ tiếng Anh đơn giản (càng đơn giản càng tốt) để mô tả vấn đề.**

* Nếu có thể tìm thấy một từ đơn giản, nhưng có cùng ý nghĩa, hãy sử dụng nó. Bạn cũng có thể tạo ra một Hướng dẫn chung, đơn giản những gì bạn muốn gọi. Trong đó mô tả thuật ngữ và định nghĩa chung được sử dụng trong các dự án của bạn. Bằng cách này, tất cả các thành viên trong nhóm sẽ đều hiểu một cách chính xác.

**3.3 Cung cấp thêm thông tin về bug Cung cấp thêm thông tin về bug để giúp Dev hiểu rõ hơn về bug đó**

* Có thể gửi một email riêng cho các nhà quản lý để thông báo về lỗi nếu lỗi là rất quan trọng và cần phải được giải quyết ngay lập tức
* Gắn các tập tin, hình ảnh chụp màn hình hoặc video của bug.
* Nếu bug là về sự sụp đổ của hệ thống, thì có thể cung cấp thông tin workaround để giúp người sử dụng khắc phục vấn đề và tiếp tục công việc.
* Nếu biết nguyên nhân gốc rễ của sự cố, có thể đề xuất các giải pháp kỹ thuật cho các nhà phát triển.

**3.4. Phải có chứng cứ rõ ràng**

Tester muốn chỉ ra lỗi của Dev trong quá trình xây dựng phần mềm thì phải có chứng cứ rõ ràng. Bug là lỗi mà phần mềm hoạt động không như mong đợi của khách hàng. Thế nên nếu Dev không công nhận bug thì cần phải đưa ra các tài liệu liên quan để chứng thực được cái mình nói có cơ sở. Cụ thể là Requirement document, Detail Design, Test spect, Test case,…

**3.5 Ngoài ra**

* Đặt câu hỏi với Dev để hiểu rõ nguyên nhân, không nên tuyên bố hay khẳng định đây là bug không cần bàn cãi
* Cố gắng nghiên cứu tìm hiểu trước khi hỏi Dev
* Nhờ những Dev khác có kinh nghiệm xem qua bug đã bị từ chối
* Đôi khi Bug bị dev reject vì lý do requirement không mô tả. Đây chính là trường hợp requirement bị thiếu. Nếu bug của bạn có liên quan tới chức năng business nó có thể được chấp nhận hoặc reject bởi 1 BA. Thì bạn nên đồng tình với nó.

**3.6. Để tránh tình trạng bug bị reject thì Tester cần phải hoàn thiện rất nhiều kỹ năng**

-Hiểu biết các kỹ thuật test, kỹ thuật tạo test design : có thế test không áp dụng kỹ thuật, nhưng nếu biết về các kỹ thuật test thì sẽ là chìa khóa để bạn làm tốt nhất và tự tin với công việc của mình

-Có khả năng research & development cho công nghệ mới : công nghệ thì luôn thay đổi, ko chỉ Developer mà bạn làm Tester cũng phải biết về nó

-Kỹ năng giao tiếp :phải luôn giao tiếp với Dev, với PM, thậm chí cả với khách hàng , vậy cần làm thế nào để làm hài hòa mọi thứ nhưng vẫn không quên nhiệm vụ tìm bug của mình

-Khả năng chịu áp lực

-Tính kiên nhẫn : điều này là cực kỳ cần thiết