

Test- und Debugging-Prozess für Mobile Workstation

Kurzübersicht

Bei der Behebung von Kundenproblemen folgt unser Test- und Debugging-Prozess einem strukturierten Ansatz, um eine effiziente Problemlösung zu gewährleisten. Wir kategorisieren gemeldete Probleme in zwei Hauptgruppen: **allgemeine Probleme** und **lokale Probleme**

Durch das Befolgen dieser Test- und Debugging-Prozesse stellen wir sicher, dass von Kunden gemeldete Probleme effektiv und effizient behoben werden, was zu einem qualitativ hochwertigen Benutzererlebnis mit unserem Produkt Workstation for Mobile führt.

Allgemeine Probleme

Allgemeine Probleme beziehen sich auf Probleme, die alle Benutzer in ähnlicher Weise betreffen können. Wenn solche Probleme auftreten, priorisieren wir sie nach Schweregrad und Dringlichkeit. Unser Ziel ist es, eine schnelle und effektive Lösung bereitzustellen. Hier ist unser Prozess:

- **Einschätzung:** Wir bewerten das gemeldete Problem unverzüglich und schätzen die für die Lösung erforderliche Zeit. Dann entscheiden wir über die Veröffentlichung des Patch. Wir veröffentlichen normalerweise eine Version pro Monat, daher ist dies der maximale Zeitraum für die Behandlung eines Problems mit hoher Priorität
- **Hotfixes:** In Ausnahmefällen, in denen das Problem sofortige Aufmerksamkeit erfordert, können wir einen Hotfix veröffentlichen, um das Problem zu beheben, ohne auf die nächste geplante Patch-Veröffentlichung zu warten

Lokale Probleme

Lokale Probleme sind spezifische, einzigartige Probleme einzelner Kunden. Diese Probleme können aufgrund einer bestimmten vom Kunden verwendeten Integration oder bestimmten vom Kunden implementierten Konfigurationen auftreten. Um eine angemessene Reaktion zu gewährleisten, unternehmen wir die folgenden Schritte:

1. **Problemtests:** Wir initiieren einen gründlichen Testprozess, der auf den Schweregrad und die Dringlichkeit des gemeldeten lokalen Problems zugeschnitten ist
2. **Gerätoreplikation:** Das Entwicklungsteam muss das Problem auf seinen eigenen Geräten reproduzieren können, um es effektiv zu diagnostizieren und zu lösen. Um dies zu erleichtern, leiten wir die folgenden Schritte ein:

- **Erstellen eines Demo-Benutzerkontos vom Kunden:** Dadurch kann unser Team eine Verbindung mit dem System herstellen und das Problem aus erster Hand erleben.
- **Überprüfung:** Wir überprüfen, ob das Problem mit dem Demo-Benutzerkonto repliziert werden kann. Dies beinhaltet die Bestätigung, dass keine Einschränkungen des Gerätestandorts bestehen und die dem Demo-Benutzer gewährten Berechtigungen mit denen des Kunden übereinstimmen, der das Problem hat.

Anmerkung

Ohne vollen Zugriff zur Überprüfung von Problemen kann das WalkMe Dev-Team nicht prognostizieren, wie lange es bis zur Lösung des Problems dauert.

Debugging-Prozess

In bestimmten Fällen kann es von Vorteil sein, mit einer Debugging-Version der Anwendung zu beginnen. Diese Version sammelt zusätzliche Protokolle, die bei der Identifizierung von Problemen helfen können. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass dieser Ansatz möglicherweise nicht für jede Situation geeignet ist, und daher können wir diesen Schritt bei Bedarf überspringen.

[Erfahren Sie hier mehr über den Debugging-Prozess für Mobile Workstation.](#)