

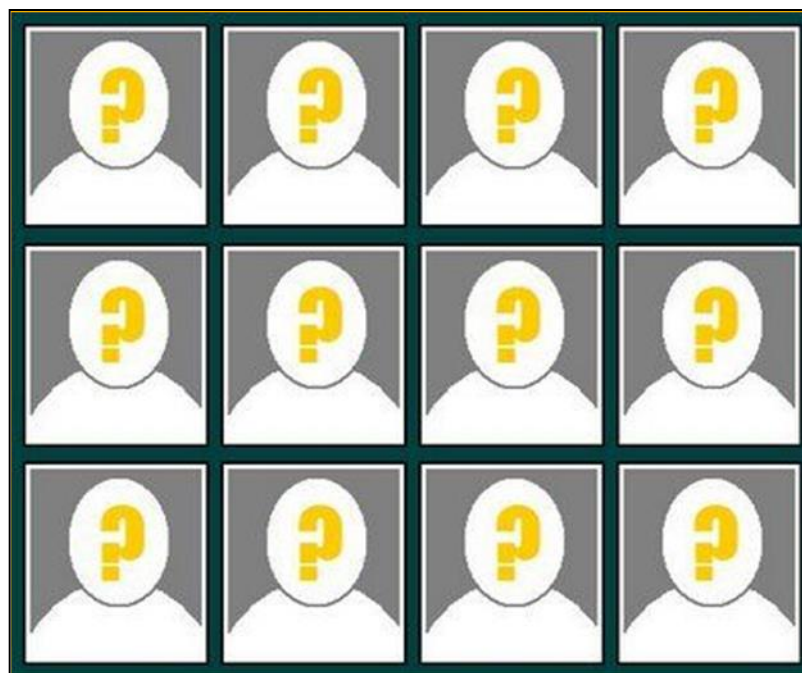
Gestión de incidentes

Workshop



Ing. Mariana Travieso
Ing. María Elisa Presto

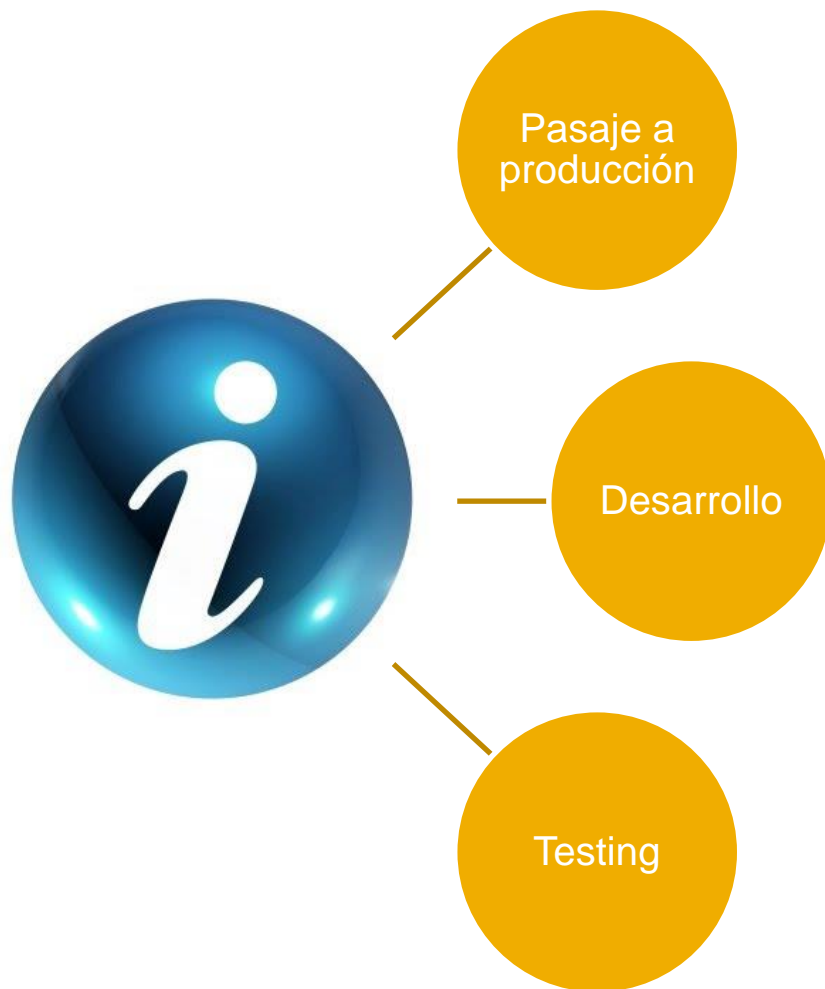
¿Quién es quién?



Mucho más que “bugs”

- Los incidentes aportan información sobre
 - Procesos
 - Organización
- Esencial para la toma de decisiones

¿Que información se requiere?



Pasaje a producción

- Cantidad y severidad de incidentes detectados sin corrección
- Categorización de los incidentes detectados aún no corregidos
- Cantidad, severidad y categorización de los incidentes detectados por módulo

Grupo de testing

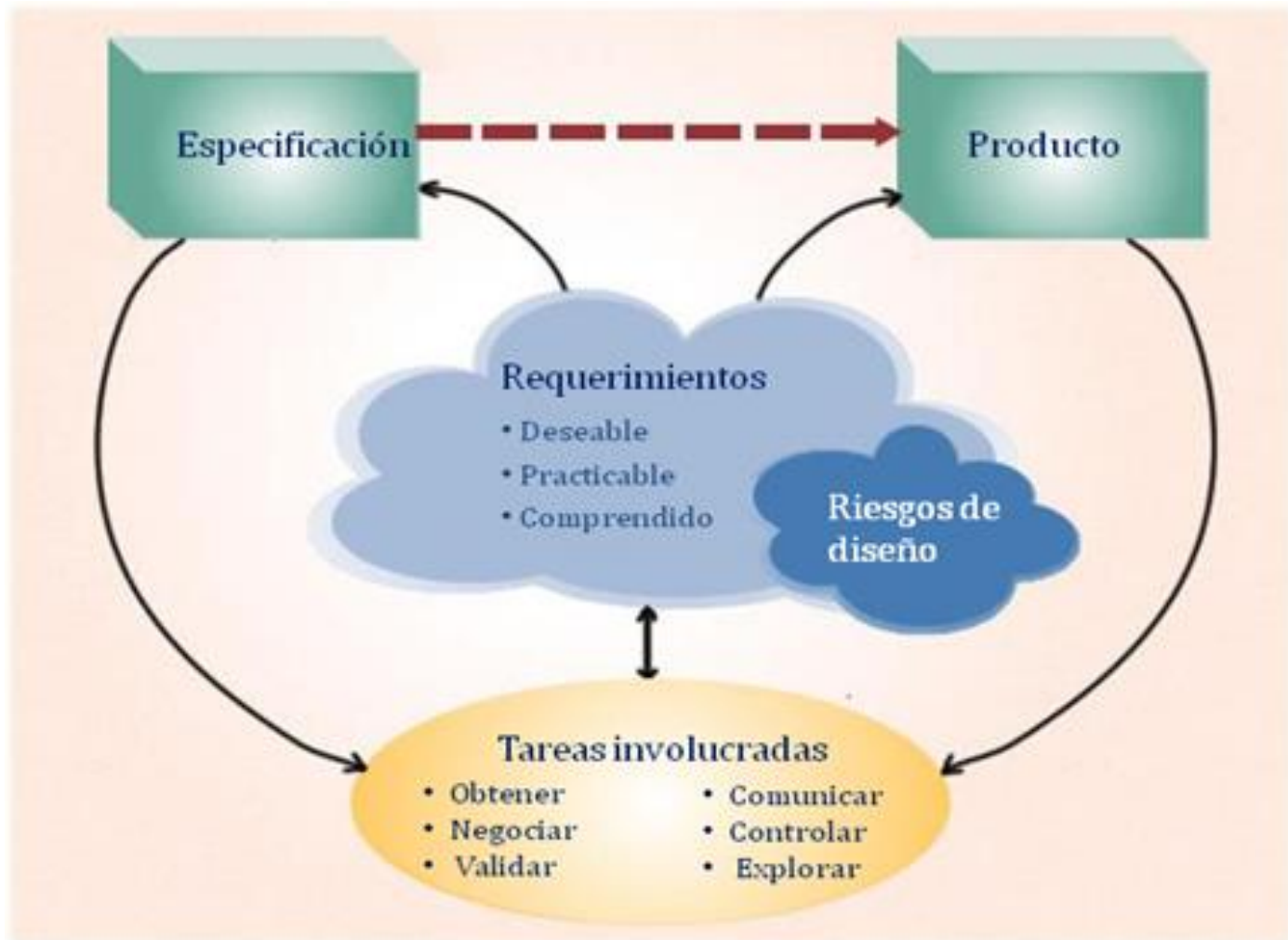
- Líder
 - Cantidad de incidentes corregidos
 - Cantidad de incidentes a aclarar
 - Versión en que serán corregidos los incidentes
- Tester
 - Estado en que está cada incidente reportado para poder hacerle seguimiento

¿Cómo gestionar los incidentes?

- Para que cada actor pueda obtener la información que necesita
- Minimizando el re-trabajo

Incidentes

Conceptos



Problemas e incongruencias

- Entre especificación, requerimientos y producto:
 - que la especificación no refleje los requerimientos
 - que el producto no refleje los requerimientos
 - que el producto no refleje la especificación

Minimizando el re-trabajo

Problemas de los reportes

- No se entienden, no se comprenden
- Demasiado complejos
- Con la información registrada no es posible reproducir el incidente
- No se considera una falla



Problemas de gestión

- Los incidentes
 - “se pierden”
 - no se pueden monitorizar ni seguir
 - no están centralizadas
 - es difícil de contarlos
 - se registran más de una vez
- Se generan malos entendidos
- Es complicado obtener información

Reportes de incidentes

Información de contexto

- Versión del producto en que fue detectado el incidente
- Módulos con los cuales está vinculado el incidente
- Referencias a especificación de requerimientos o casos de uso
- Incidentes relacionados y soluciones
- Origen del incidente si se conoce o sospecha

Clasificar los incidentes

- **Prioridad:** Cuándo tiene que ser resuelto el incidente.
- **Severidad:** Impacto (técnico y en el negocio) y visibilidad si el incidente ocurre.
- **Categoría:** Etiqueta genérica para un conjunto de incidentes que se relacionan de cierta manera.

Consenso y alineación

- Entre todos los involucrados del proyecto
- En cómo reportar
- Cómo responder
- Qué campos completar
- Qué información dar
- Qué roles habrán

Capacitar

- Es importante que quién reporta esté capacitado
- Lo más adecuado
 - Un curso teórico/práctico y experiencia!
- Conocer los problemas comunes y cómo evitarlos
- Capacitar a los desarrolladores también!!

Trabajo en equipo

- Reporta las diferencias

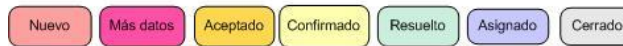


Gestión de los incidentes

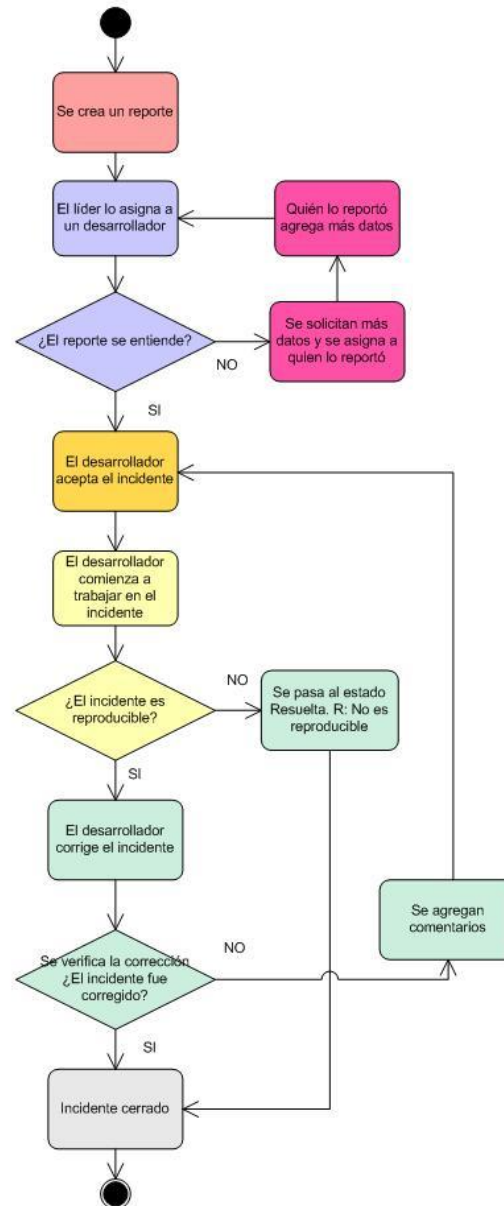
Proceso de gestión de incidentes

- Si no hay proceso, definirlo
 - ¿Qué hace cada rol?
 - ¿Cuáles son los estados?
- ¡Una herramienta nos facilitará la vida!

Los diferentes colores indican en qué estado se encuentra el incidente:



Ejemplo



Trabajo en equipo



Herramientas

- ¿Qué es una herramienta de gestión de incidentes?
- ¿Qué herramientas conocen?



Taller de herramientas



Los esperamos mañana

AULARIO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

17:30 – 18:00 – **EDUCACIÓN EN TESTING** – Mónica Wodzislawski



16:30 – 17:00 – **UNA EXPERIENCIA DIFERENTE CON TOKENS PKI** – Rodrigo Quinta



¡Gracias por participar!

- Sitio: <http://www.ces.com.uy>
- Twitter: @ces_com_uy
- Facebook: [/CentroDeEnsayosDeSoftware](#)
- Plataforma de capacitación: <http://www.capacitacion.ces.com.uy>
- Blog: <http://blog.ces.com.uy>
- Contacto: info@ces.com.uy
- Youtube: Centro de Ensayos de Software