



**Собака
Павлова**

Как сообщать пользователю,
если «Упс, что-то пошло не так»?

Антонина Хисаметдинова,
UX-проектировщик

HEISENBUG

Мне нужен
сыр!

Нашел
сайт

Выбрал
сыр

Заказал
доставку

Оплатил
онлайн

Получил
заказ



Основной сценарий



Мне нужен сыр!

Нашел сайт

Выбрал сыр

Заказал доставку

Оплатил онлайн

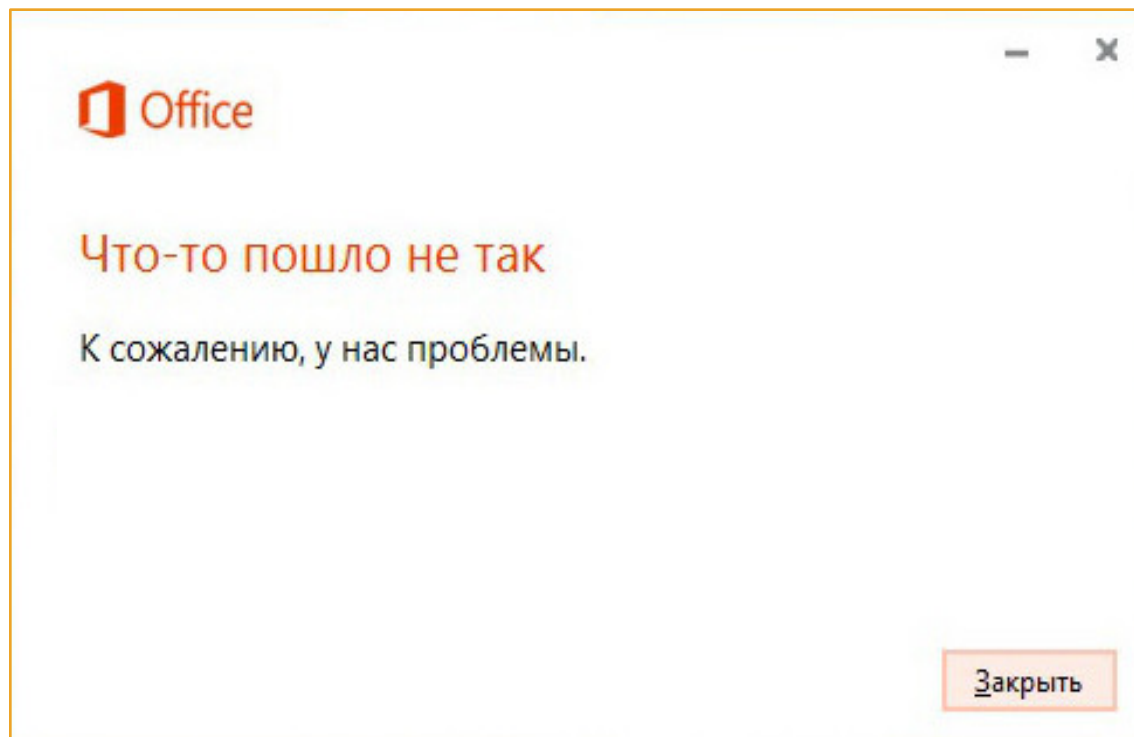
Получил заказ

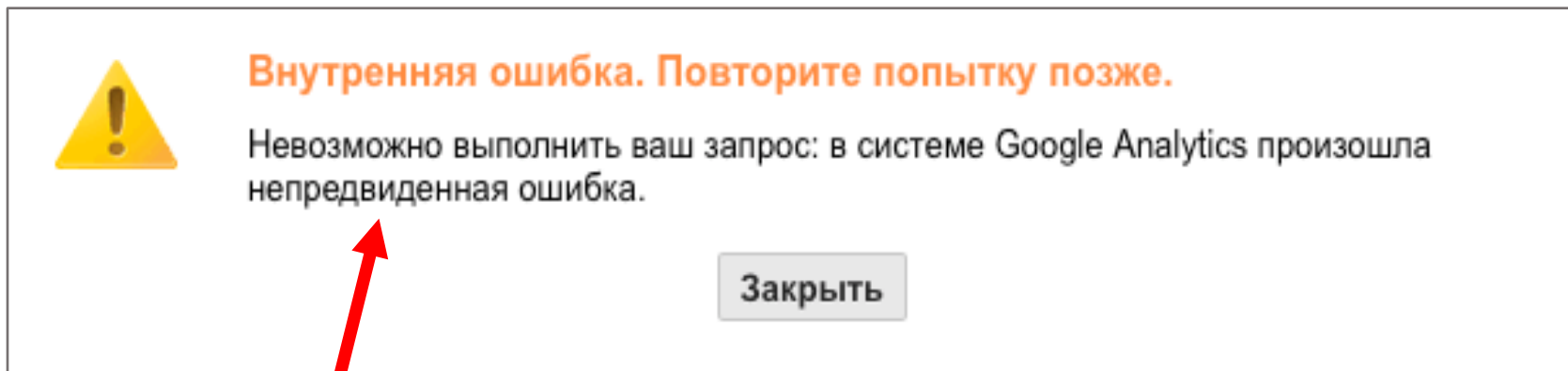




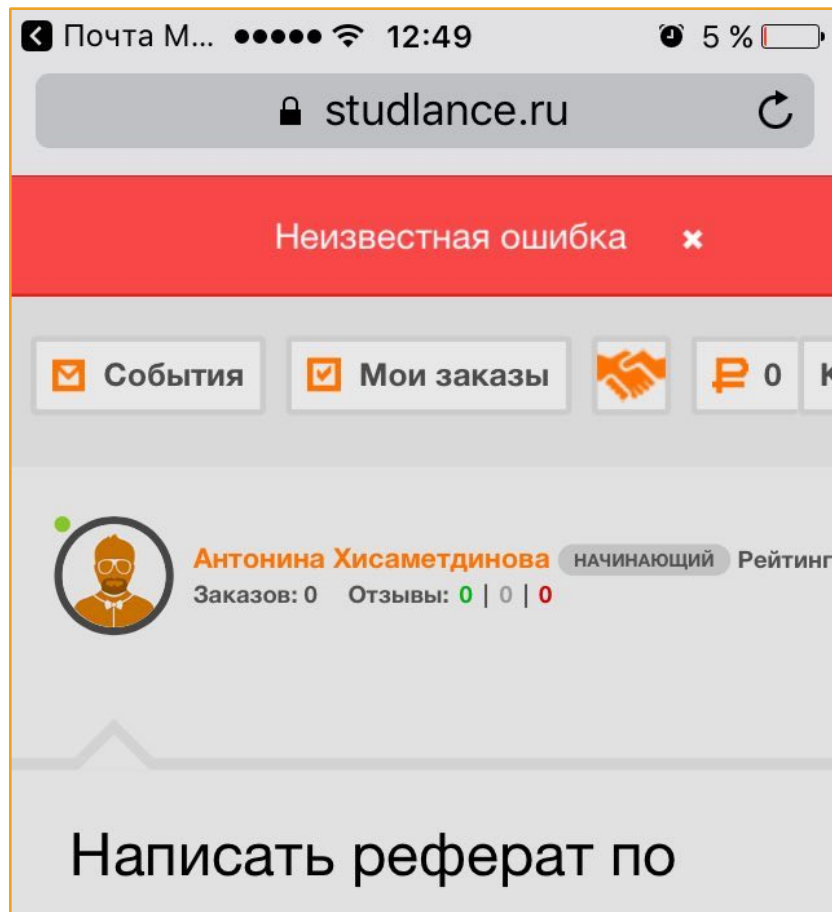
Oops! Something went wrong.

This page didn't load Google Maps correctly. See the JavaScript console for technical details.





Я ошибка, и я вся такая **непредвиденная!**



Зачем нужно работать
над ошибочными сценариями?



Хорошее сообщение об ошибке

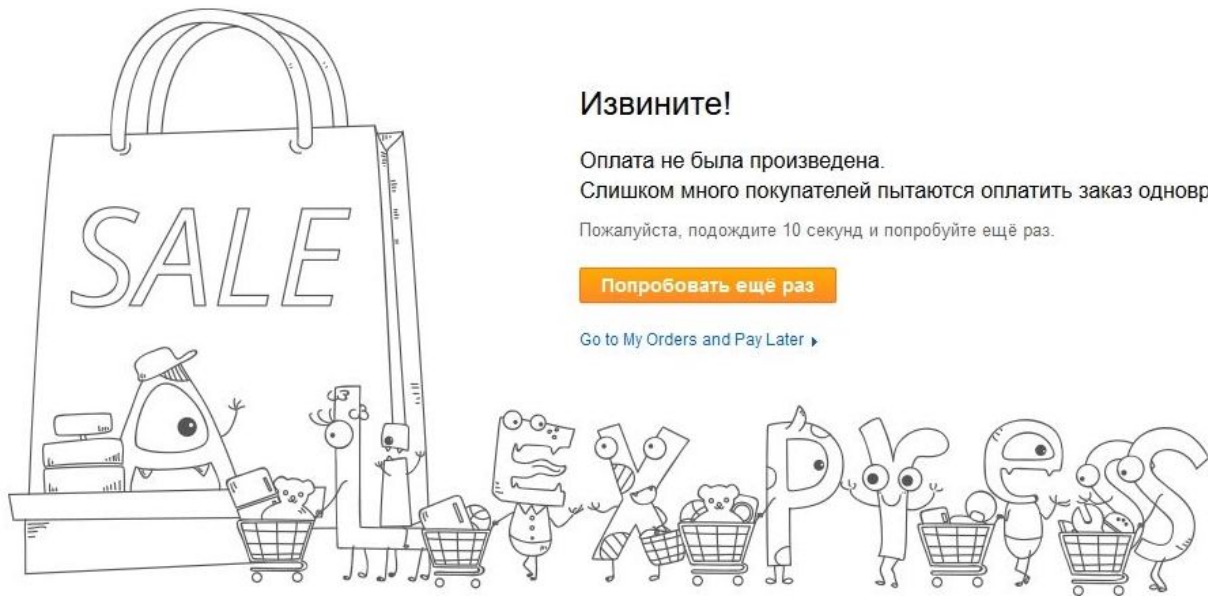
Снижает нагрузку на техническую поддержку и персонал

Аварии и перебои в работе	18 597
Настройка оборудования	18 193
Ошибки 691/629, ввод логина и пароля	432

Звонков в месяц в техподдержку компании NDA

Хорошее сообщение об ошибке

Помогает пользователю не потеряться в бездушной воронке конверсии



Извините!

Оплата не была произведена.

Слишком много покупателей пытаются оплатить заказ одновременно.

Пожалуйста, подождите 10 секунд и попробуйте ещё раз.

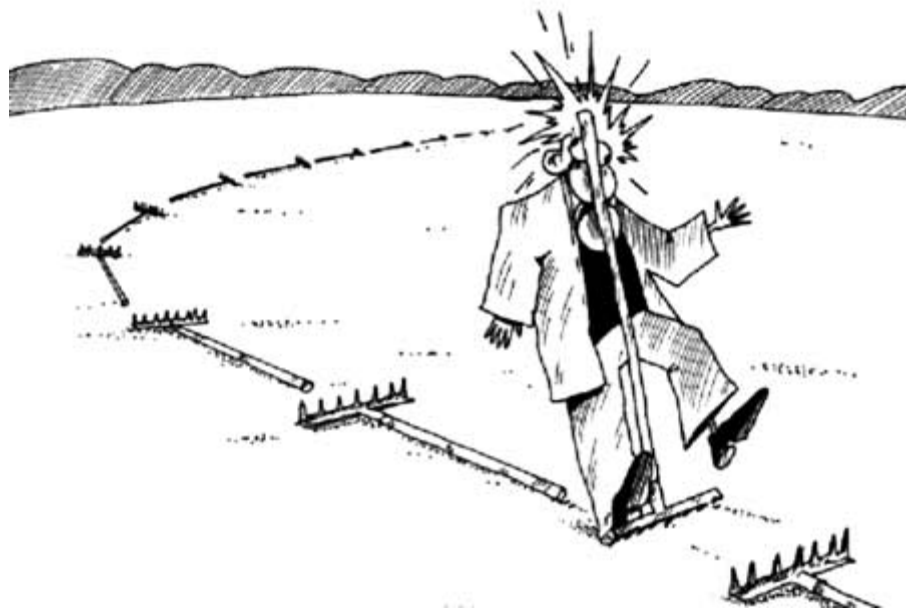
[Попробовать ещё раз](#)

[Go to My Orders and Pay Later](#) ▶

AliExpress

Хорошее сообщение об ошибке

Быстро обучает работе с сервисом



Хорошее сообщение об ошибке

Поможет сохранить доверие к сервису в трудную минуту



«Cross-Disciplinary Advances in Human Computer Interaction: User Modeling, Social Computing, and Adaptive Interfaces», 2009, с. 384

Error

(

)

mc

m+

m-

mr

C

+/-

%

÷

2nd x^2 x^3 x^y e^x 10^x

7

8

9

×

 $\frac{1}{x}$ \sqrt{x} $\sqrt[3]{x}$ $\sqrt[y]{x}$

ln

 \log_{10}

4

5

6

-

x!

sin

cos

tan

e

EE

1

2

3

+

Rad

sinh

cosh

tanh

 π

Rand

0

.

=

Из-за чего возникают ошибки?

1. Глобальные сбои или технические работы на сервисе
2. Специфические баги
3. Ошибки пользователя

Из-за чего возникают ошибки?

1. Глобальные сбои или технические работы на сервисе
2. Специфические баги
3. Ошибки пользователя
4. Проблемы на стороне подключенного сервиса
5. Внешние проблемы
6. Крайне необычное поведение сервиса или пользователей

НОВОСТИ

14/06 [Акция «Юбилейные манёвры танки»](#)

14/06 [Акция «Юбилейный марафон»](#)

14/06 [Финал первого сезона War League EU на DreamHack 2014](#)

14/06 [«Сафари» с гостем!](#)

14/06 [Первая кампания. Этап взлёта и падения». 14–23 июня. Отключение «заморозки» уничтоженной техники](#)

World of Tanks



Критическая ошибка.
Ошибка при запуске игры.
Продолжение работы приложения невозможно.
Подробная информация доступна в файле журнала.

Ok

1/6

Как сообщать о глобальных сбоях?

The image shows a screenshot of a Twitter thread. The top tweet is from Igor Shuvalov (@isshuvalov), posted on May 10, 2017, at 2:26. The text of the tweet reads: "@tinkoff_bank не работает авторизация ни в мобильном приложении ни на сайте. А нужно деньги перевести =(". Below the tweet are icons for reply, retweet, and like. The bottom tweet is a reply from Тинькофф Банк (@tinkoff_bank), posted 20 minutes after the first tweet. The text of the reply reads: "В ответ @isshuvalov Есть технический сбой. Спешно чиним, примите извинения за неудобства." A red arrow points from the reply to the original tweet.

Igor Shuvalov @isshuvalov

@tinkoff_bank не работает авторизация ни в мобильном приложении ни на сайте. А нужно деньги перевести =(

2:26 - 10 мая 2017 г.

1

Тинькофф Банк @tinkoff_bank · 20 ч

В ответ @isshuvalov

Есть технический сбой. Спешно чиним, примите извинения за неудобства.

СБЕРБАНК *2929
Карта *2929

По техническим причинам сервис недоступен. Попробуйте позднее. Приносим извинения за доставленные неудобства.

Код ошибки: 46549834095

OK

MegaFon



503

18

Сайт Яндекс.Денег временно недоступен

Мы делаем все, чтобы это исправить.
Попробуйте [обновить страницу](#) чуть позже.

Система временно недоступна,
повторите вход через 15 минут.

OK

7

PQRS

8

TUV

9

WXYZ

0

Подумайте о последствиях

Когда все
заработает?

Сейчас личный кабинет недоступен. Мы ~~скоро~~ через час исправим ошибку.

А карточки
работают?

Карты VISA и MasterCard
работают как обычно.
Карты МИР пока
не работают. 😞

через час
сайт недоступен. Мы ~~скоро~~ исправим ошибку.

3

4

Сейчас личный кабинет

Мне пришла
зарплата??

правим ошибку.

Карты VISA и MasterCard
работают как обычно.
Карты МИР пока
не работают. 😞

Проверить баланс можно,
отправив SMS с текстом
«баланс» на номер 900.

4

Сейчас личный кабинет недоступен. Мы работаем через

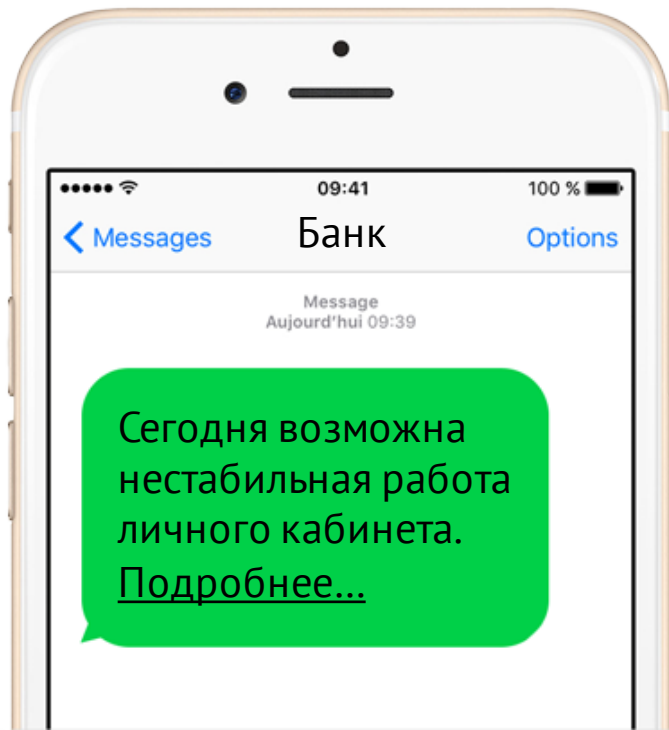
Мне нужно
снять деньги!

Карты VISA и MasterCard работают как обычно. Карты МИР пока не работают. 😞

Проверить баланс можно, отправив SMS с текстом «баланс» на номер 900.

Снять или перевести деньги сейчас можно в офисах банка или банкоматах.
[Найти ближайший офис](#)

Предупредите заранее



Уважаемые пользователи! В связи с проведением технических работ 10.11.2017 с 15:30 до 18:00 могут наблюдаться проблемы с доступом к сайту. Приносим свои извинения за доставленные неудобства.



[ВОЙТИ](#)

[ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ](#)

ением технических работ 10.11.2017 с 15:30 до 18:00 могут наблюдаться проблемы с доступом к с



Уровень 1 пройден

Следующий
«Специфические баги»



2/6

Специфические баги



Классификация багов

Баг – баг обыкновенный, надо поправить в ближайшем спринте

Багуша – да ладно, он не опасный, пусть пока поживет



Баглище – баг большой и страшный, все остальное – подождет



**Я чё то
нажала и
всё
исчезло.**



Каналы обращений

1. Раздел «Контакты» и обратная связь
2. Онлайн-консультант и звонок в техподдержку
3. Социальные сети и чаты компании
4. Отзывы (app store и play market)!!!
5. Блоги и форумы

Подожду, пока
само пройдет!

**Я чё то
нажала и
всё
исчезло.**



Актуальные Подписки Мои баги Все баги

Отсутствие кнопки "Сообщить о баге"

У некоторых (многих?) разработчиков нет кнопки "Сообщить о баге". Данное сообщения о баге создано, вызовом через консоль командой `Bugs.showNewBox()`, метод подсказан в клубе разработчиков при обсуждении аналогичной проблемы еще в марте: <http://vk.com/wall-9713780?q=Дурацкий, возможно, вопр..>



Баг-трекер

Интересная заметка в баг-трекере vk.com

Создайте специальные окна для сбора обратной связи

Beta Meet Keyword Magic Tool! Is it working well for you?

[Send feedback](#)

Please tell us your suggestion or report an issue

Reply-to email

Если нельзя исправить баг быстро, предупредите о нем

The screenshot shows the 'Material Design Iconic Font' website. The top navigation bar includes 'Get Started', 'Icons', 'Examples', 'Cheatsheet', and 'License'. The main content area features a 'Download 2.2.0' button and a 'Version 2.2.0' link. Below this is an 'Overview' section with a 'Print this page to PDF' option. A red arrow points to a green box containing the text: 'To show icons unicode choose 'Show icons codes' in sidebar.' Below this is a pink box with the text: 'If you use 2.0 font version as standalone font - you should update it carefully, because 2.1 ttf file cheat sheet hasn't backward compatibility with 2.0. Sorry for that, but in 2.0 was a bug that I couldn't remove without breaking backward compatibility.' Below that is another pink box with the text: 'Issue with cheatsheet: If you think icons do not match the cheatsheet page, please read [issue 47](#).' A black arrow points from the text 'issue 47' in this box to the text 'Куда ведет ссылка «Issue 47»?'. The right sidebar contains a list of filters: Comment, Form, Hardware, Directional, View, Date / Time, Social, Image, Audio / Video, Numbers, Other, and Back to top.

If you use 2.0 font version as standalone font - you should update it carefully, because 2.1 ttf file cheat sheet hasn't backward compatibility with 2.0. Sorry for that, but in 2.0 was a bug that I couldn't remove without breaking backward compatibility.

Issue with cheatsheet: If you think icons do not match the cheatsheet page, please read [issue 47](#).

Куда ведет ссылка «Issue 47»?



Уровень 2 пройден

Следующий уровень
«Ошибки пользователей»



3/6

Ошибки пользователей

1

2

3

4

5

The image shows a browser window with the InVision login page. The browser's address bar shows the URL `https://projects.invisionapp.com/d/login/authenticate`. The page features a dark sidebar on the left with the InVision logo and promotional text for the Enterprise Edition. The main content area is white and contains a login form. The form has two input fields: 'EMAIL ADDRESS' with the value 'ilpatillo.mail.ru' and 'PASSWORD' with the placeholder 'Enter your password'. A red arrow points to an error message: 'Oops! That email / password combination is not valid.' Below the form is a red 'SIGN IN' button. In the top right corner, there is a link 'Don't have an account?' and a 'GET STARTED' button.

in

Don't have an account? GET STARTED

Sign in to InVision.

Enter your details below.

Oops! That email / password combination is not valid.

EMAIL ADDRESS

PASSWORD [Forgot password?](#)

SIGN IN

INVISION ENTERPRISE EDITION

THE DESIGN COLLABORATION CLOUD FOR LARGER TEAMS

Unlimited team members. Unlimited projects. Unlimited creativity.

START YOUR FREE TRIAL

TRUSTED BY THE WORLD'S SMARTEST COMPANIES

UBER PayPal

in Login x

Надежный | <https://projects.invisionapp.com/d/login/authenticate>

in

Don't have an account? GET STARTED

Sign in to InVision.

Enter your details below.

Oops! That email / password combination is not valid.

EMAIL ADDRESS

PASSWORD [Forgot password?](#)

SIGN IN

INVISION ENTERPRISE EDITION

THE DESIGN COLLABORATION CLOUD FOR LARGER TEAMS

*Unlimited team members. Unlimited projects.
Unlimited creativity.*

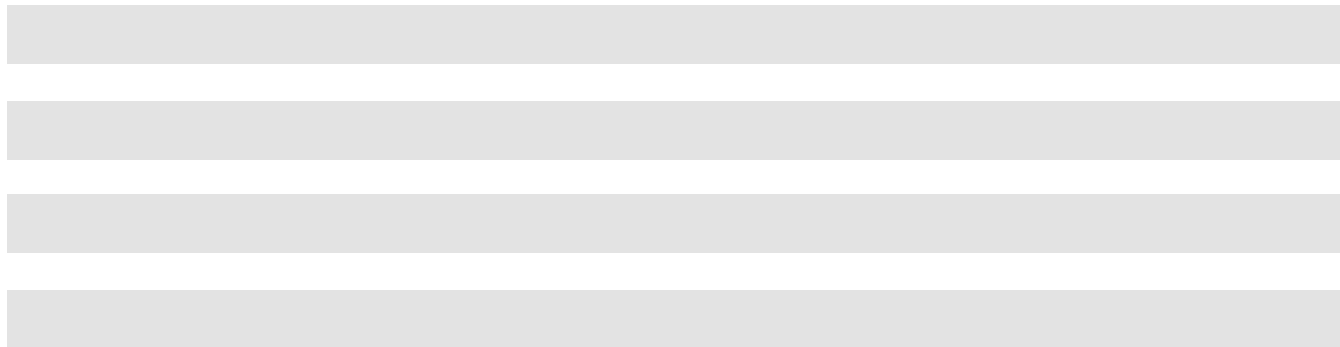
START YOUR FREE TRIAL

TRUSTED BY THE WORLD'S SMARTEST COMPANIES

UBER PayPal

Если пользователь ошибся

1. Разместите сообщение в фокусе внимания



×

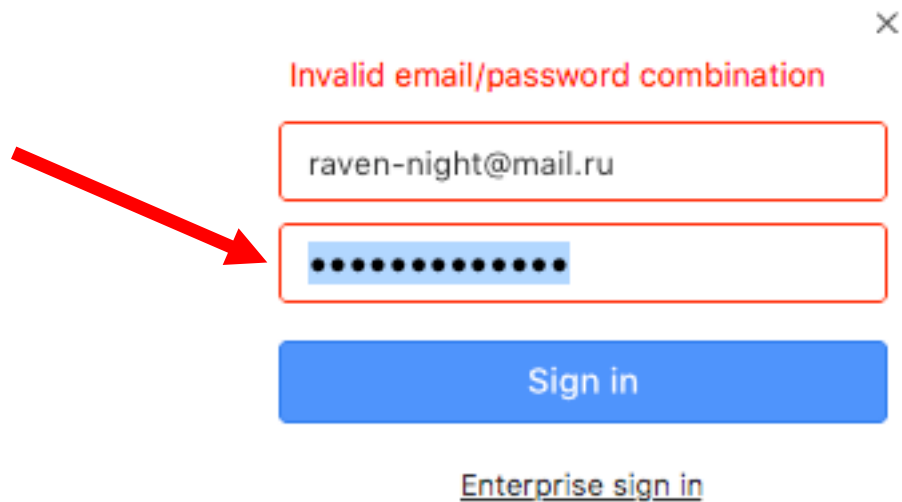
Invalid email/password combination

raven-night@mail.ru

●●●●●●●●●●

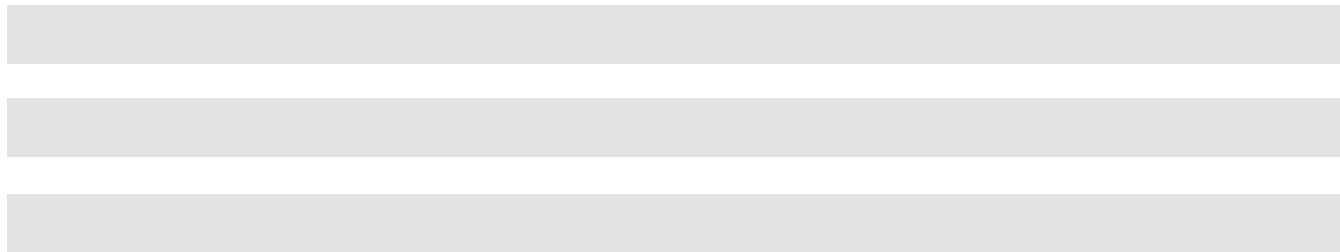
Sign in

Enterprise sign in



Если пользователь ошибся

1. Разместите сообщение в фокусе внимания
2. Показывайте, где именно ошибка





Instagram



Истории

▶ Смотреть все



Вы



Ошибка

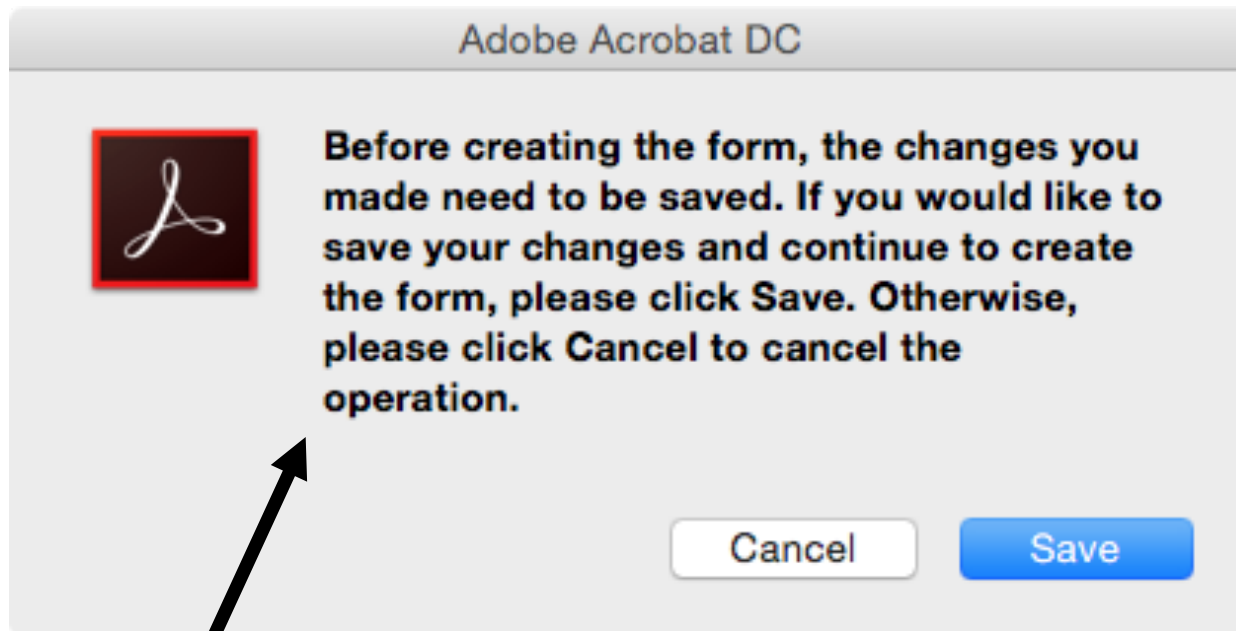


Ошибка



Saint Petersburg, Russia >





Adobe, это никто не читает!!!

> Засыпание 15 сентября 23:59

Пробуждение 16 сентября 11:06

Отменить изменения?

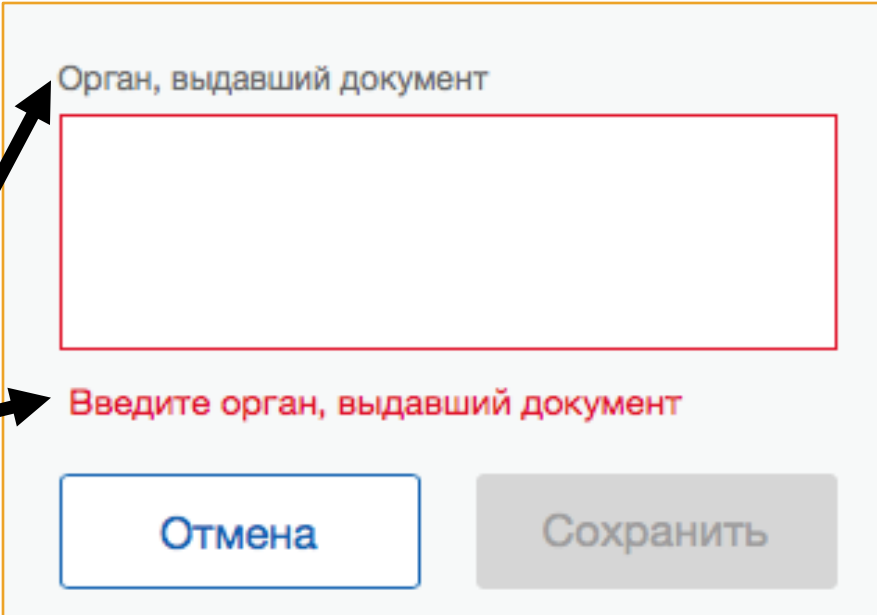
Отмена

Отменить

Xiaomi, ???

вт 12 сент.	20	56
ср 13 сент.	21	57
чт 14 сент.	22	58

Спасибо, КЭП!



Орган, выдавший документ

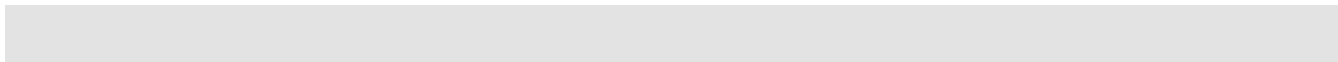
Введите орган, выдавший документ

Отмена Сохранить

The image shows a screenshot of a web form. At the top, there is a label 'Орган, выдавший документ' (Organization that issued the document). Below it is a large, empty text input field with a red border. Underneath the input field, there is a red error message: 'Введите орган, выдавший документ' (Enter the organization that issued the document). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save). Two black arrows originate from the text 'Спасибо, КЭП!' on the left. One arrow points to the top-left corner of the input field, and the other points to the red error message.

Если пользователь ошибся

1. Разместите сообщение в фокусе внимания
2. Показывайте, где именно ошибка
3. Используйте понятные и короткие формулировки



Oops! That email / password combination is not valid

Oops! That email / password combination is not valid

Oops! That



Oops! That email / password combination is not valid



«F-Shaped Pattern For Reading Web Content», Якоб Нильсен, 2006

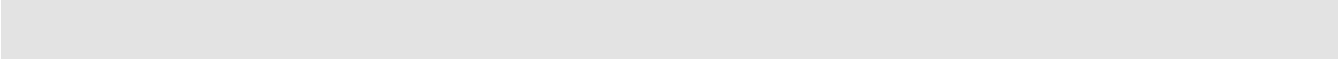
Oops! That email / password combination is not valid



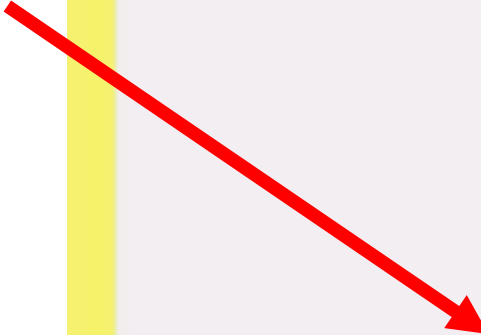
Wrong login or password

«F-Shaped Pattern For Reading Web Content», Якоб Нильсен, 2006

Если пользователь ошибся

1. Разместите сообщение в фокусе внимания
 2. Показывайте, где именно ошибка
 3. Используйте понятные и короткие формулировки
 4. Подскажите, как исправить ошибку
- 





Сначала положите этот товар

Вода Aqua Minerale 0,5 л

7⁹⁰

Всего товаров
0
Итого, без скидок
0⁰⁰

Если пользователь ошибся

1. Разместите сообщение в фокусе внимания
2. Показывайте, где именно ошибка
3. Используйте понятные и короткие формулировки
4. Подскажите, как исправить ошибку
5. **Сохраняйте работу пользователя**

Билайн 23:52 90%

Revolut

Hi, welcome to Revolut!

Country Phone number

+7

Next

By entering your phone number, you agree to our [Terms & Conditions](#)

1	2 А Б В Г	3 Д Е Ж З
4 И Й К Л	5 М Н О П	6 Р С Т У
7 Ф Х Ч Ц	8 Ш Щ Ъ Ы	9 Ь Э Ю Я
+ * #	0	✕

Билайн 20:29 72%

What's your personal details?

Legal first name

Next

Legal last name

Й Ц У К Е Н Г Ш Щ З Х
Ф Ы В А П Р О Л Д Ж Э
я ч с м и т ь б ю
123 Глобус Микро Пробел Далее

Билайн 20:30 72%

Legal first name

АНТОНИНА

Legal last name

Фамилия

Date of birth

1 ноября 1991 г.

Next

29	августа	1988
30	сентября	1989
31	октября	1990
1	ноября	1991
2	декабря	1992
3	января	1993
4	февраля	1994

Билайн 20:24 27%

423230

Address Line 1

Новая

Address Line 2

С

С

Region

Please use latin letters

OK

Continue

Where do you live?

Country
Россия

Postal code

Continue

Address Line 1

Q W E R T Y U I O P
A S D F G H J K L
↑ Z X C V B N M ↵
123 🌐 🗣️ space Next

Россия

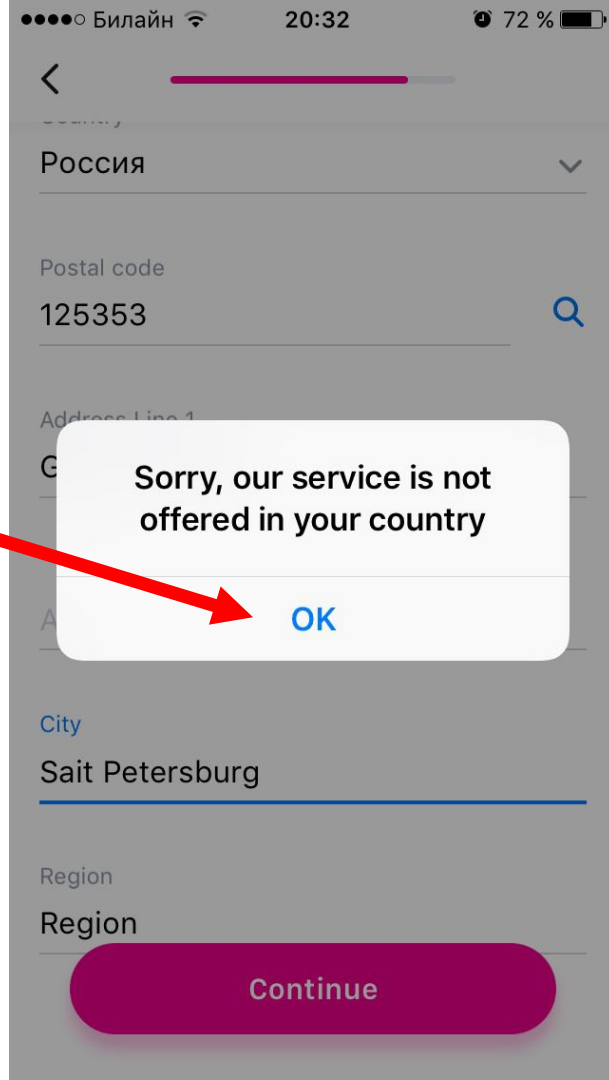
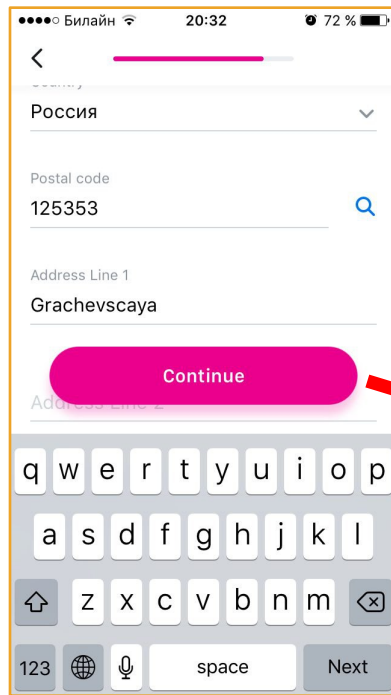
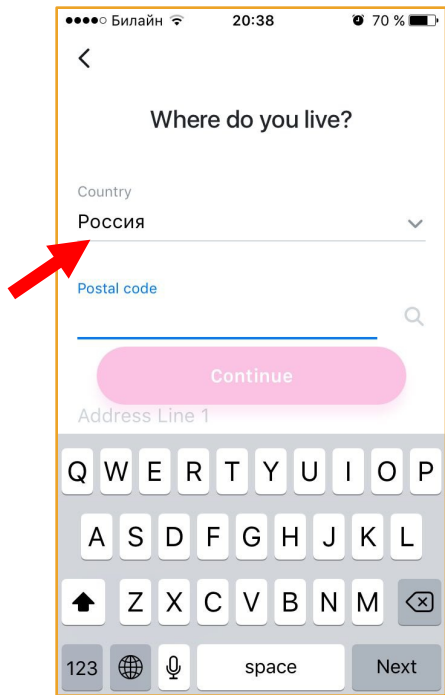
Postal code
125353

Address Line 1
Grachevscaya

Continue

Address Line 2

q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l
↑ z x c v b n m ↵
123 🌐 🗣️ space Next





Уровень 3 пройден

Следующий уровень
«Проблемы подключенного сервиса»



4/6

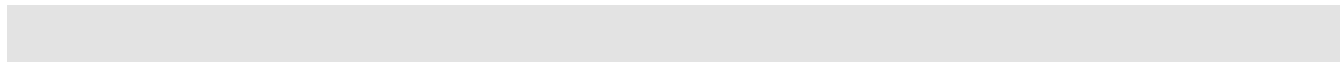
Проблемы подключенного сервиса



http://apifortress.com/case_study_2016/

Что делать?

1. Тестируйте API подключенных сервисов





Unknown Error


An unknown error occurred.
Please try again.

InVision Support

«япония, детектив» • найдено 0 результатов

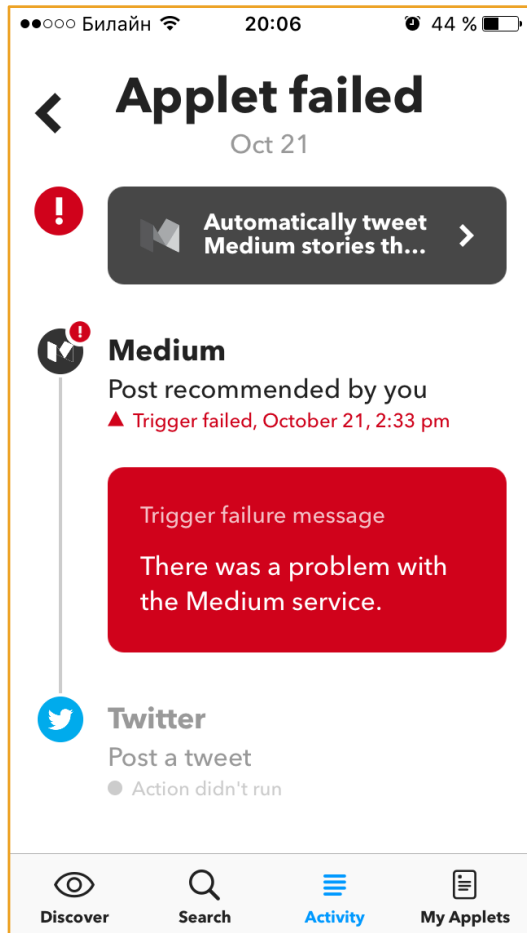
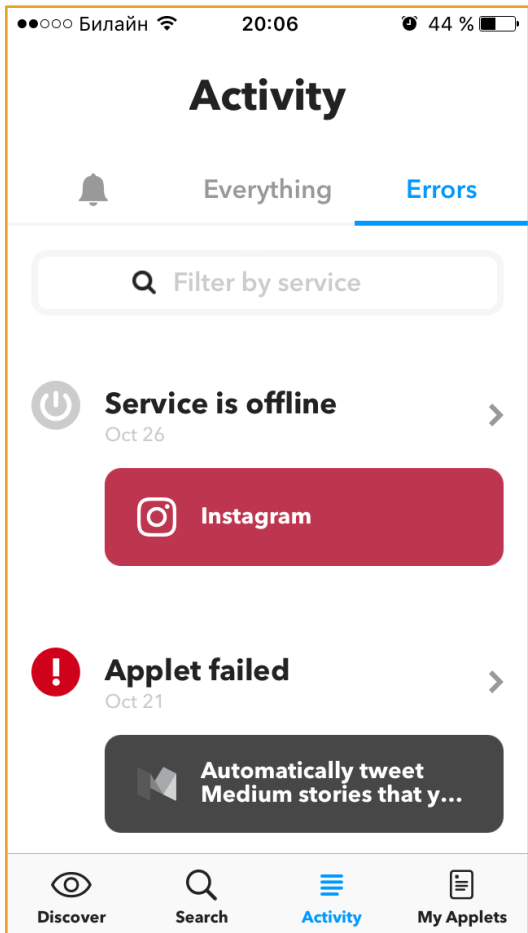
К сожалению, по вашему запросу ничего не найдено...

Что делать?

1. Тестируйте API подключенных сервисов
 2. Учите сервис различать причины проблем с API
- 

Что делать?

1. Тестируйте API подключенных сервисов
2. Учите сервис различать причины проблем с API
3. Предусмотрите оповещения о проблемах





Уровень 4 пройден

Следующий уровень
«Внешние проблемы»



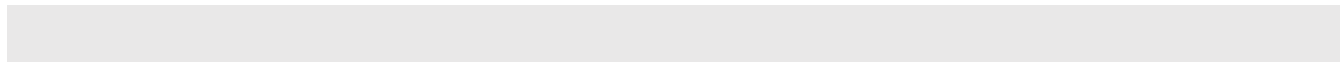
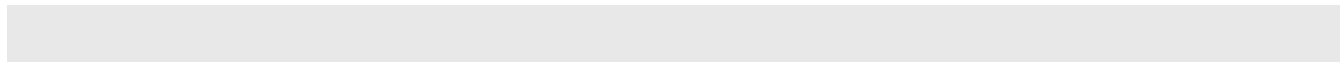
5/6

Внешние проблемы



Правила сообщений о внешних проблемах

1. Дайте понять, какие действия из-за внешних проблем недоступны в данный момент



The screenshot shows a Slack interface. On the left is a dark sidebar with the user's name 'sobakapavlova' and a list of channels including 'show'. The main chat area is for the '# show' channel. At the top right of the chat area, there is a yellow notification bar that reads: 'Your computer seems to be offline. We'll keep trying to reconnect, or you can [try now](#).' A red arrow points to this notification. Below the notification, a message from 'antonina' is visible, dated '10:15 PM', which says 'shared this file'. The shared file is a Google Drive document titled 'Проектирование для неидеальных ситуаций 2'. The document content includes a title, a subtitle, and a paragraph of text. At the bottom of the chat area, there is a message input field with a plus sign on the left and a smiley face icon on the right.

sobakapavlova ▾
● antonina

☰ All Unreads
🔍 All Threads

Channels +

- 🔒 ae_миац
- 🔒 at_agentguru
- # general
- # offtopic
- # show**
- # site
- 🔒 study
- 🔒 tools
- # ux_review
- # uxdesign
- 🔒 uxprivate
- 🔒 vo_faberlic

Direct Messages +
♥ slackbot

show
☆ | 👤 9 | Airtable → Конференции.

📞 ⓘ ⚙️ 🔍 Search @ ☆ ⋮

Yesterday

Your computer seems to be offline. We'll keep trying to reconnect, or you can [try now](#).

[_GrDKyN1ecQ/edit](#)

antonina 10:15 PM
📎 shared this file ▾

Проектирование для неидеальных ситуаций 2
Document from Google Drive

Тема доклада

Работа web-сервисов и приложений в идеальных и неидеальных условиях: интерфейсные оповещения о сбоях и ошибках, предугадывание возможных проблем.

Как тема доклада возникла у меня в голове?

В один из вечеров, я задержалась на работе и внезапно! захотела домой. Вызвала Убер. Офис находился на первом этаже жилого комплекса. На улице зима. Ночь. Все уже заняли свои парковочные места, так что двор выглядел так...

antonina 10:15 PM
😊

+ Message show 😊

The screenshot shows a Slack interface. On the left is a sidebar with a list of channels: # all_unreads, # all_threads, # channels, # ae_miaц, # at_agentguru, # general, # offtopic, # show (highlighted), # site, # study, # tools, # ux_review, # uxdesign, # uxprivate, # vo_faberlic, and Direct Messages with slackbot. The main chat area is for the channel '# show'. At the top, it says 'Yesterday'. A system message reads: 'Your computer seems to be offline. We'll keep trying to reconnect, or you can [try now](#).' Below that is a message from user 'antonina' at 10:15 PM, which says 'shared this file'. The shared file is a Google Drive document titled 'Проектирование для неидеальных ситуаций 2'. The document preview shows the following text: 'Тема доклада: Работа web-сервисов и приложений в идеальных и неидеальных условиях: интерфейсные оповещения о сбоях и ошибках, предугадывание возможных проблем. Как тема доклада возникла у меня в голове? В один из вечеров, я задержалась на работе и внезапно! закотела дождик. Вызвала Убер. Офис находится на первом этаже моего комплекса. На улице зима. Ночь. Все уже заняли свои парковочные места, так что двор выглядел так...'. At the bottom of the chat is a text input field containing '+ Message show' and a smiley face emoji icon.



connectbot APP 12:53 PM Only visible to you

Hmm, your computer seems to be **offline**, so sending messages won't work at the moment.



Я ввела сообщение, но не могу его отправить



`*bold*` `_italics_` `~strike~` ``code`` ````preformatted```` `>quote`

ISDone.dll



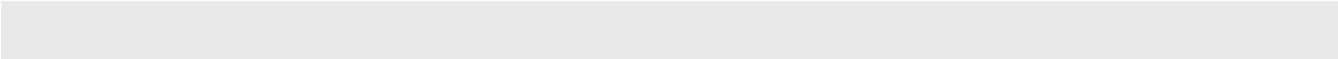
Произошла ошибка при распаковке!

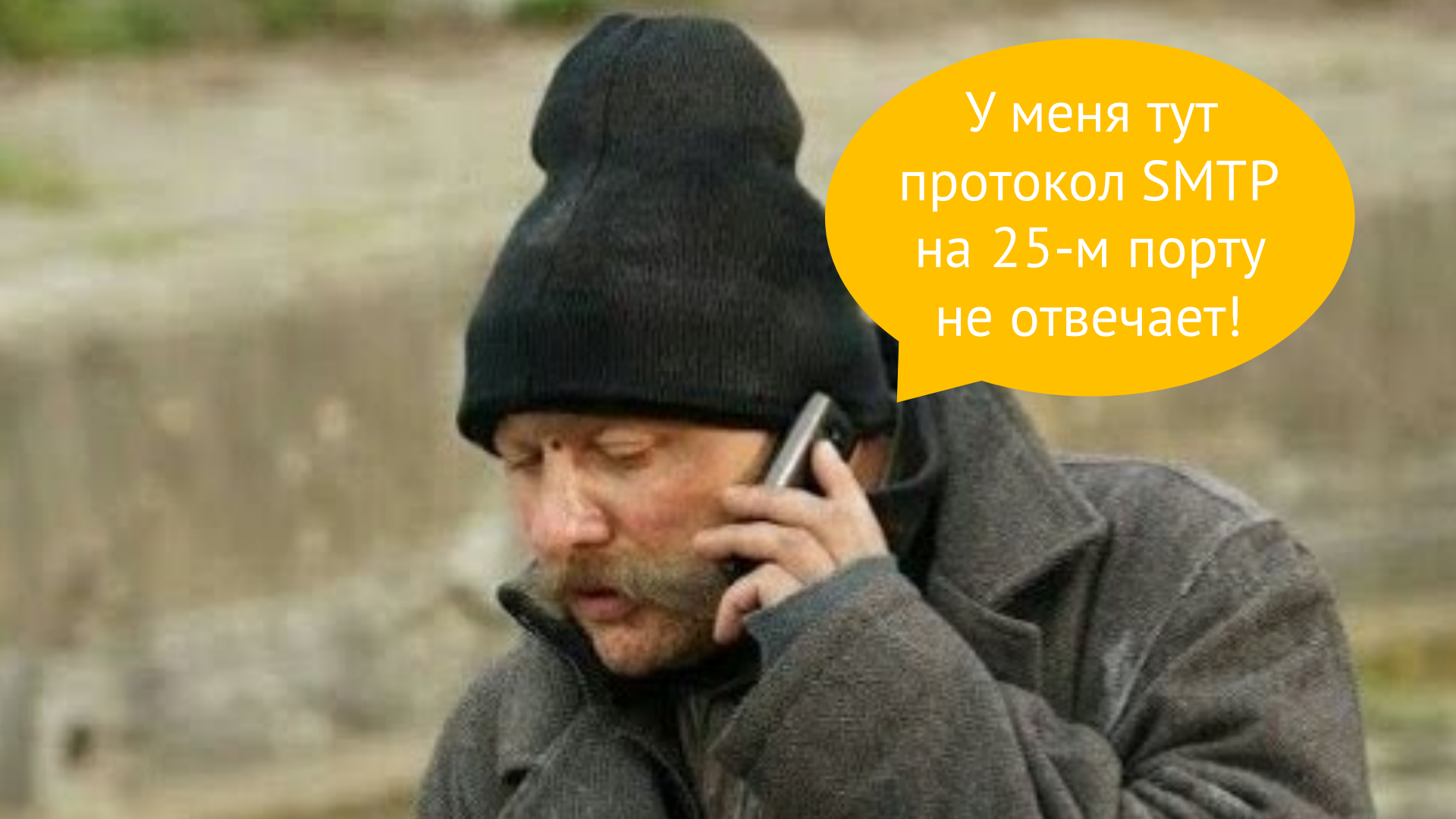
Unarc.dll вернул код ошибки: -1

ERROR: archive data corrupted (decompression fails)

OK

Правила сообщений о внешних проблемах

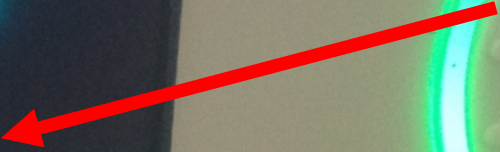
1. Дайте понять, какие действия из-за внешних проблем недоступны в данный момент
 2. Четко разделите уровни компетенции
- 

A man with a beard, wearing a black beanie and a grey jacket, is talking on a mobile phone. He has a frustrated expression. A yellow speech bubble is overlaid on the right side of the image, containing text in Russian.

У меня тут
протокол SMTP
на 25-м порту
не отвечает!

ERROR - STOPPED
Temp sensor BED

Contact:
support@ultimaker.com



Правила сообщений о внешних проблемах

1. Дайте понять, какие действия из-за внешних проблем недоступны в данный момент
2. Четко разделите уровни компетенции
3. Помогите пользователю оценить приоритет проблемы





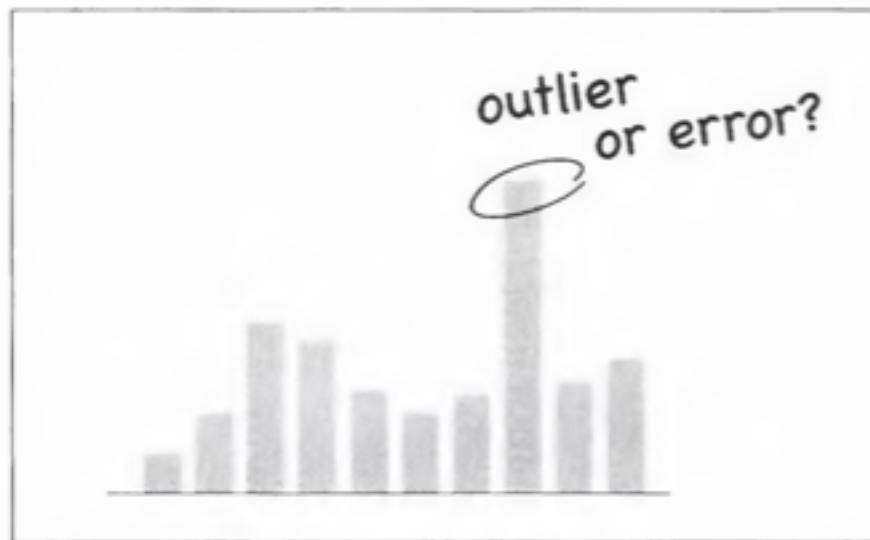
Уровень 5 пройден

Следующий уровень
«Крайне необычное поведение»



6/6

Крайне необычное поведение пользователей или сервиса



**NO
WORLD**

A large red prohibition sign, consisting of a circle with a diagonal slash, is superimposed over the text. The text is in a bold, black, serif font. The word 'NO' is positioned above the word 'WORLD'. The red circle and slash are centered over the text, partially obscuring the letters.

ОБЗОРЫ ПОКУПАТЕЛЕЙ

УЗН

**Замечен большой объём отрицательных обзоров с 11 сен по 16 сен**

Исключить

или

Показать

обзоры с 11 сен по 16 сен

Все обзоры:

Очень положительные (всего 27,666) ?6000
5000
4000

Недавние обзоры:

Смешанные (всего 2,552) ?400
300
200
100
0
-100
-200
-300

Jul

Sep 01

Sep 08

Sep 16

**Не рекомендую**

3.9 ч. в игре



ОПУБЛИКОВАНО: 13 СЕНТЯБРЯ

Нельзя играть за афроамериканца

0/10

ТИП ОБЗОРА ▼

ТИП ПОКУПКИ ▼

ЯЗЫК ▼

ПРОМЕЖУТОК ▼

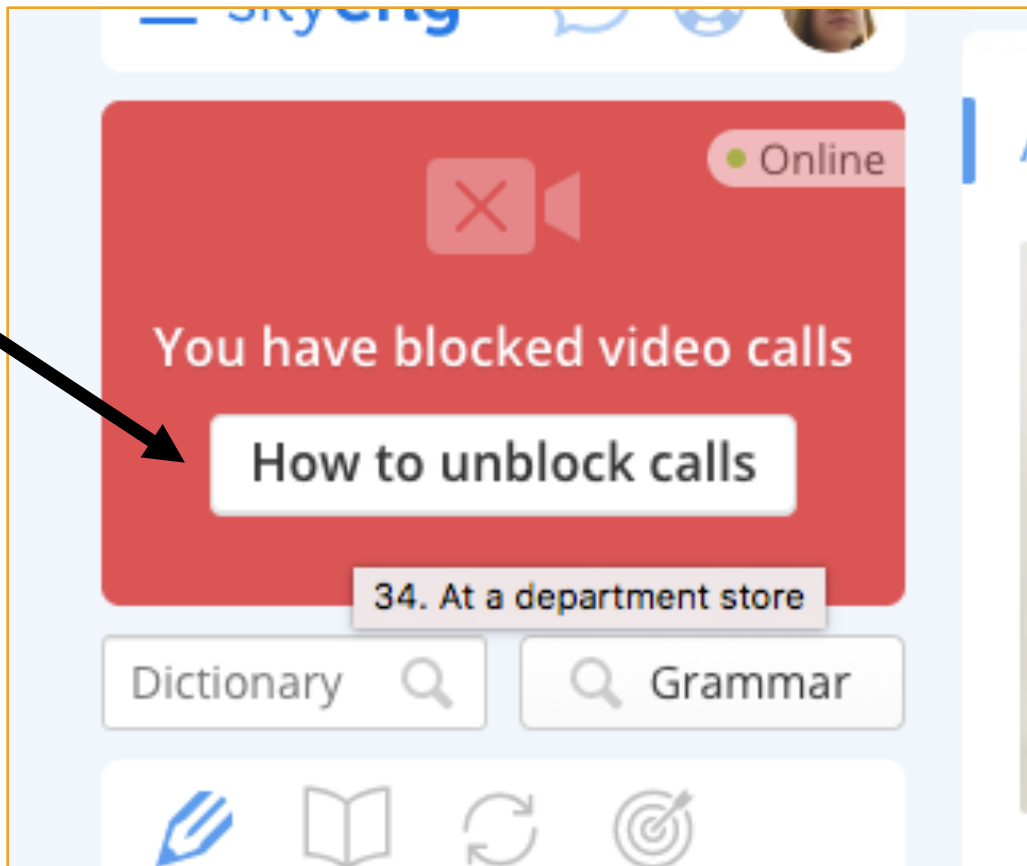
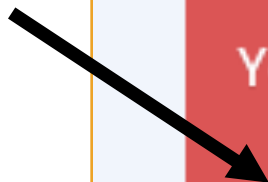
ОТОБРАЖАТЬ:

Актуальные ▼

Ск

Дополнительные возможности

Обучайте
через ошибки



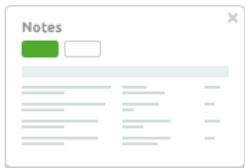
Notes: Keep an Eye on Your Events

Login to SEMrush to be able to see and create notes



SEMrush and Google Updates

Track recent updates and monitor if they impact your ranking.



Custom notes

Create notes about your campaigns and activities to evaluate their efficiency

Log in

Register

Email

donorsearch@yandex.ru

Password

.....

[Forgot?](#)

Keep me logged in

Log in

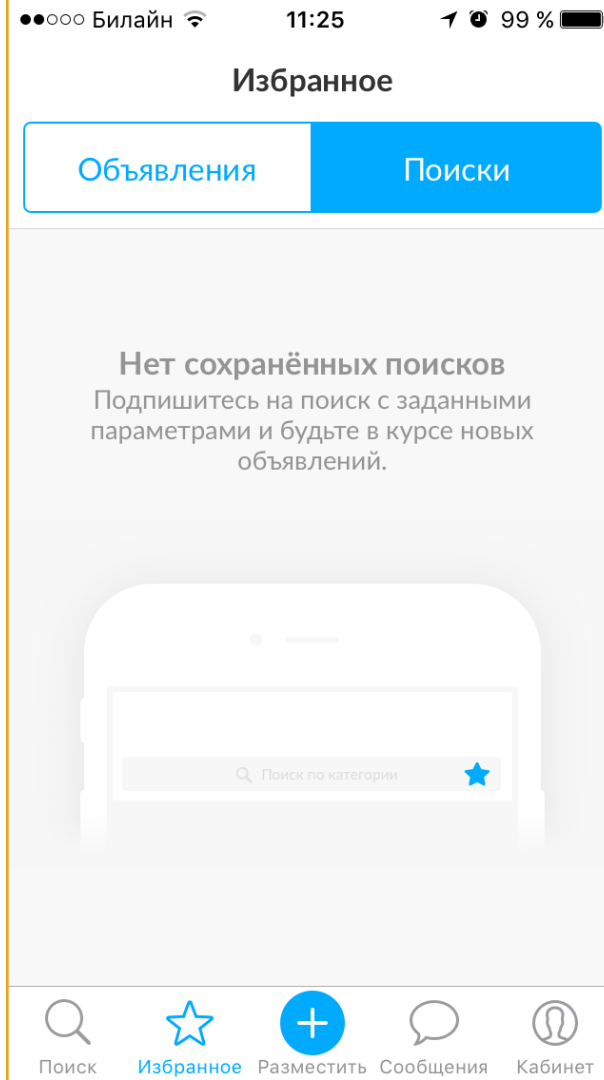
If you experience trouble with logging in,
contact [support team](#).

font - you should update it carefully, because 2.1 ttf file cheat sheet hasn't backward compatibility with 2.0 was a bug that I couldn't remove without breaking backward compatibility.

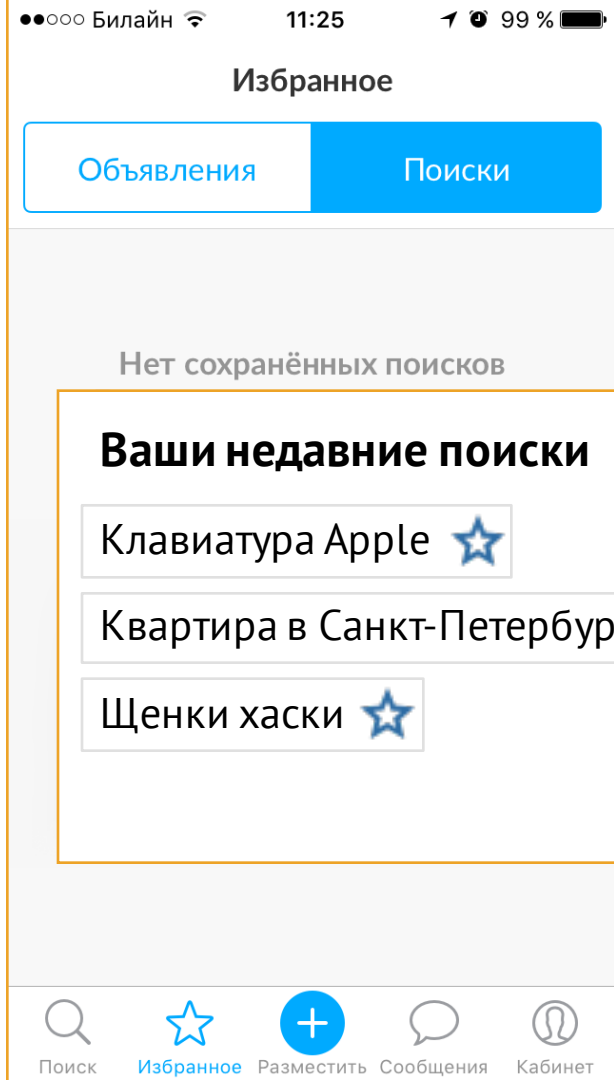
do not match the cheatsheet page, please read [issue 47](#).

The screenshot shows a web application interface with a blue header and a white main content area. The header contains navigation links: "Icons", "Examples", "Cheatsheet", and "License". The main content area is titled "Version 2.2.0 GitHub Project Old 1.x Docs Created by Sergey Kupletsky". Below the title is an "Overview" section with the following text: "Print this page to PDF for the complete set of vectors. Or to use on the desktop, install Material-Design-Iconic-Font ttf, set it as the font in your application, and copy and paste the icons (not the unicode, if your switch to show it) directly from this page into your designs." Below this text is a green box with the text: "To show icons unicode choose 'Show icons codes' sidebar." Below the green box is a red box with the text: "If you use 2.0 font version as standalone font - you should update it carefully, because 2.1 ttf file cheat sheet hasn't backward compatibility with 2.0. Sorry for that, but in 2.0 was a bug that I couldn't remove without breaking backward compatibility." Below the red box is another red box with the text: "Issue with cheatsheet: If you think icons do not match the cheatsheet page, please read [issue 47](#)." Below the red boxes is a "Web Application" section. On the right side of the page is a sidebar with the following items: "Show icons codes", "Web Application" (selected), "Notifications", "Person", "File", "Editor", "Comment", "Form", "Hardware", "Directional", "View", "Date / Time", "Social", "Image", "Audio / Video", "Numbers", "Other", and "Back to top". At the bottom of the page are three icons: "3d-rotation", "airplane-off", and "airplane". A black arrow points from the red box in the screenshot to the text in the top-left box of the image.

Выводите из тупика



Выводите из тупика



Доступность

- Около 1 000 000 слабовидящих и незрячих
- 4 000 000 людей имеют дефекты цветового зрения
- 30% выпускников школ близоруки

Jeff Healey, слепой гитарист





Не используйте только цветовую индикацию ошибки



Добро пожаловать в Wrike!

Завершите настройку аккаунта

Антонина

Придумайте пароль

+7

(123) 456-78-90

Укажите размер компании

Укажите свою роль

Далее



Info: User pending action



Warning: User has to be admin



Error: Internal Server Error



Success: Updated members status



ВРЕМЯ РАБОТЫ СП2

90



ПН-ПТ / 09:00 - 21:00
СБ-ВС / 09:00 - 17:00
Время Московское

КОММЕНТАРИИ



Анастасия Иванова

20.04.2017

Клиент обратился с просьбой
проконсультироваться
относительно боли в руке, ноге ...



Не делайте серые
или слишком мелкие подписи



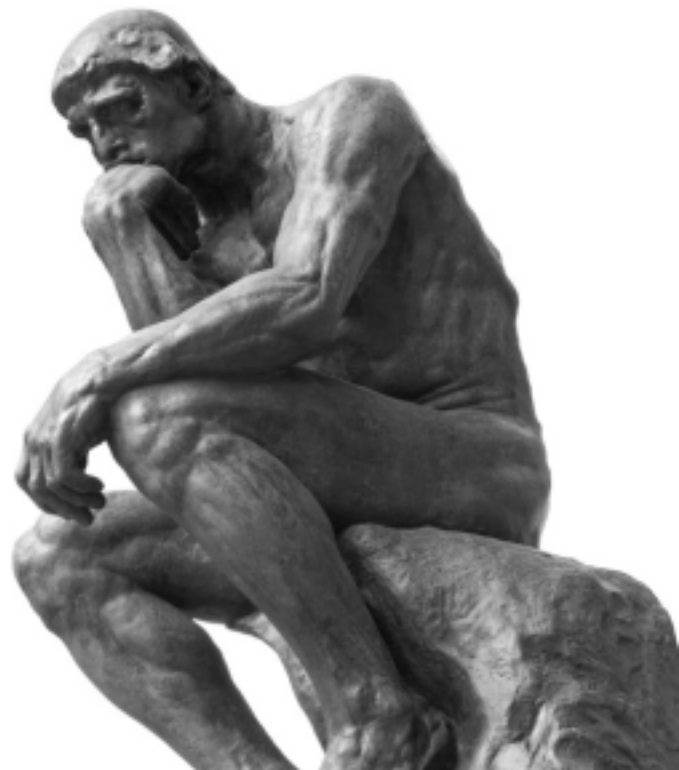
Проводите Accessibility testing
для сценариев с ошибками

Бизнес-ценность?

**Я делаю
свою работу**

и / или

**я делаю
классный продукт?**



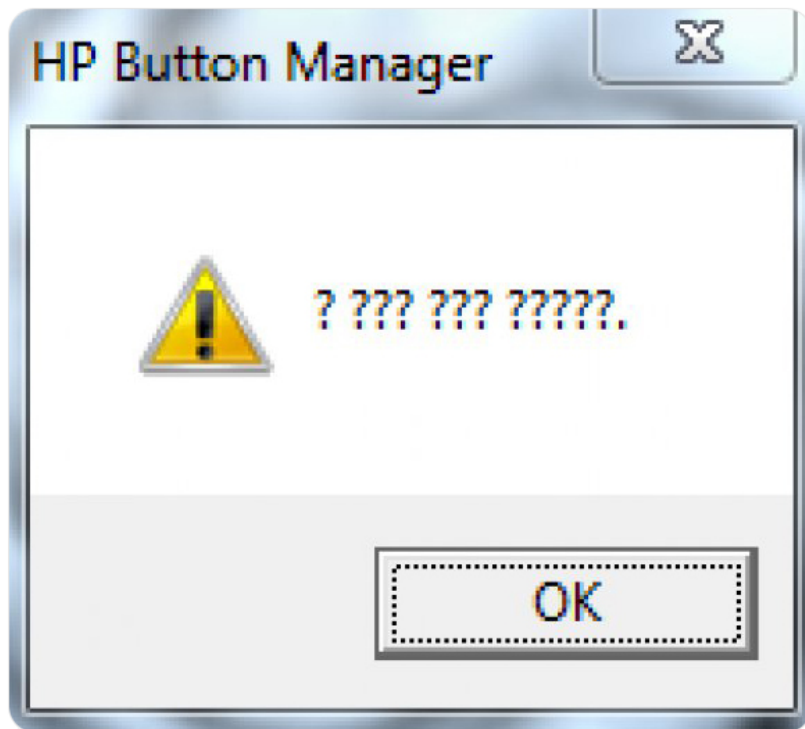
Что со всем этим делать?

1. Обсудите доклад с командой и владельцем продукта
2. Проверьте, насколько ваши сообщения об ошибках полезны пользователям
3. Комплексно улучшайте ошибочные сценарии
4. Проводите тесты ошибочных сценариев на равных правах с основными

Что почитать?

1. «Release It!: Design and Deploy Production-Ready Software»,
Michael T. Nygard
2. «How to write a great error message», Thomas Fuchs,
<https://goo.gl/4L8YWo>
3. Architecting Your Software Errors For Better Error Reporting,
Nick Harley, <https://goo.gl/7em6cQ>

Ошибки – это тоже опыт



www.pavlova.cc



Антонина Хисаметдинова



@ninadiz



antonina@pavlova.cc

HEISENBUG