Reporte de fallo de soporte a producto

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos del caso. Un reporte por fallo, aunque lo cuenten varios clientes.

REPORTADO POR
[Nombre] , soporte

FECHA
[fecha]

ÁREA DEL PRODUCTO
[Módulo o función]

PRIORIDAD PROPUESTA
[Crítica, Alta, Media o Baja]

01 Título

[Qué falla y dónde, en una línea. «Error al guardar una factura con descuento del 100 %» y no «Problema con facturas».]

02 Qué pasa

[Lo que ocurre, en una o dos frases, con el mensaje de error literal si lo hay.]

03 Qué debería pasar

[El resultado que esperaba el cliente.]

04 Pasos para reproducirlo

- [Primer paso, empezando desde una pantalla conocida.]
- [Segundo paso, con los datos exactos que se introducen.]
- [Tercer paso.]
- [Resultado. Se reproduce [siempre, a veces o solo en esta cuenta] .]

05 Contexto

Dato	Valor
Cuenta y plan	[Identificador de la cuenta] y [plan]

Dato	Valor
Usuario y permisos	[Usuario] con el permiso de [permiso]
Navegador o dispositivo	[Navegador y versión] en [sistema]
Versión del producto	[Versión o entorno]
Fecha y hora	[fecha] , [hora] , hora de [Madrid]
Mensaje de error	[Texto literal o código]
Adjuntos	[Captura, vídeo o fichero de ejemplo]

06 Impacto y alcance

Pregunta	Respuesta
¿A cuántos clientes afecta, que se sepa?	[Número] y [nombres o segmento]
¿Qué no pueden hacer?	[El trabajo que se queda parado]
¿Hay alternativa?	[Sí, cuál] o [No]
¿Hay datos o dinero en juego?	[Sí, cuáles] o [No]
¿Algún cliente afectado tiene SLA o un contrato grande?	[Sí, cuál y qué plazo] o [No]
¿Desde cuándo ocurre?	[fecha, o desde qué versión]

07 Prioridad propuesta

Prioridad propuesta por soporte [Crítica, Alta, Media o Baja] , según la tabla. Producto la confirma o la cambia y dice por qué.

Prioridad	Cuándo	Ejemplo en un software de gestión
Crítica	Muchos clientes no pueden usar algo esencial y no hay alternativa, o hay datos o dinero en juego.	Nadie puede iniciar sesión. Se emiten facturas con el importe equivocado.
Alta	Una función clave falla, o un cliente no puede trabajar, y la alternativa es incómoda.	La exportación a contabilidad falla con ciertos datos. Una integración principal no sincroniza.
Media	Algo falla, pero hay una alternativa razonable.	Un filtro no guarda la selección. Un correo de aviso no llega.
Baja	Un detalle que no impide trabajar.	Un texto mal alineado. Una traducción incorrecta.

08 Qué se le ha dicho al cliente

[Lo que ya sabe el cliente. Si se le ha confirmado el fallo, qué alternativa se le ha dado y qué se le ha prometido. Nunca una fecha que producto no haya dado.]

09 Conversaciones

[Enlace a cada conversación de cliente con este fallo. Son las personas a las que hay que avisar cuando se arregle.]

10 Antes de enviar

- [ ] Soporte lo ha reproducido, o explica por qué no ha podido.
- [ ] Se ha descartado que sea un problema de configuración o del plan.
- [ ] Se ha buscado si ya existe un reporte del mismo fallo.
- [ ] Los pasos empiezan desde una pantalla conocida y llevan los datos exactos.
- [ ] El impacto dice cuántos clientes y si hay alternativa.
- [ ] No hay datos personales del cliente en el título ni en la descripción.