Jak zgłaszać błędy na stronie

Krótka instrukcja dla osób, które sprawdzają stronę i przekazują uwagi zespołowi, który ją tworzy.

Dla klientów i testerów

W TEJ INSTRUKCJI

01 Do czego to służy?
02 Jak zgłosić uwagę?
03 Nagrywanie ekranu
04 Przegląd strony: kilka uwag po kolei
05 Co dzieje się po wysłaniu?
06 Tury poprawek
07 Jak napisać dobre zgłoszenie?
08 Prywatność
09 Najczęstsze pytania

01 Do czego to służy?

Na stronie, którą sprawdzasz, znajduje się przycisk „Zgłoś błąd” – zwykle w prawym dolnym rogu, czasem w lewym albo jako zakładka przy krawędzi strony. Dzięki niemu przekażesz uwagę dokładnie tam, gdzie ją zauważyłeś: na zrzucie ekranu z zaznaczeniem albo na krótkim nagraniu. Nie musisz robić zrzutów ręcznie, pisać maili ani zakładać konta.

02 Jak zgłosić uwagę?

1. **Kliknij „Zgłoś błąd”**
   Przycisk znajdziesz zwykle w prawym dolnym rogu strony (albo tam, gdzie ustawił go zespół). Na komputerze wybierz „Zrzut ekranu” albo „Nagraj ekran”; nagrywanie opisujemy niżej.

2. **Błąd czy pomysł?**
   Jeśli u góry formularza widzisz wybór „Błąd” / „Pomysł”, zaznacz, czy coś nie działa, czy proponujesz zmianę, np. nową funkcję albo inny układ strony. Jeśli takiego wyboru nie ma, po prostu opisz swoją uwagę.

3 **Zaznacz problem na zrzucie ekranu**

Na start włączona jest „Ramka” – przeciągnij po zrzucie, żeby obrysować miejsce (podpowiedź na zrzucie pokazuje, co zrobić). Możesz też kliknąć z „Kółkiem”, żeby otoczyć miejsce (przeciągnięcie robi większe kółko), użyć „Strzałki”, zakreślić fragment „Zakreślaczem” (półprzezroczysty kolor, pod którym nadal widać treść) albo dopisać „Tekst”. Kółka mają numery, a pod opisem pojawia się pole dla każdego z nich. Opisz każde miejsce albo napisz jedno zdanie w polu „Ogólnie” – zespół dostanie to jako listę „1. …, 2. …”. Zaznaczenie usuniesz, klikając je i potem „×” obok (albo klawiszem Delete). Kółko usuniesz też przyciskiem „×” przy jego polu opisu. Kolorowymi kropkami obok wybierzesz kolor, np. żółty na ciemnym tle albo różowy, a kreskami obok grubość linii ramki, strzałki i kółka (cienka, średnia, gruba). Narysowane zaznaczenie przesuniesz, przeciągając je myszką. Gdy masz włączony np. „Tekst”, a chcesz tylko poprawiać położenie, wybierz „Przesuń” – wtedy kliknięcie niczego nowego nie dorysuje. „Zamaż” ukrywa dane, których nie chcesz pokazywać, a „Cofnij” (albo Ctrl+Z, na Macu ⌘Z) cofa ostatnią zmianę.

4 **Na telefonie: dotknij miejsca, potem „Dalej”**

Na telefonie zrzut otwiera się na cały ekran. Dotknij miejsca, którego dotyczy uwaga – pojawi się kółko z numerem. Możesz dodać kolejne kółka, ramkę, strzałkę albo tekst i zamazać dane (dotknięte zaznaczenie usuniesz przyciskiem „×”), a potem kliknij „Dalej” w prawym górnym rogu (albo „Pomiń”, jeśli nie chcesz nic zaznaczać). W formularzu „Popraw zaznaczenie” wraca do zrzutu.

5 **Opisz, co jest nie tak**

Wystarczy jedno lub dwa zdania. Gdy zaznaczysz miejsca kółkami, opisz każde w jego polu z numerem albo napisz jedno zdanie w polu „Ogólnie”. Zamiast pisać możesz kliknąć „Dyktuj” i powiedzieć to na głos – tekst pojawi się w polu opisu. Przy każdym polu z numerem jest osobny mikrofon, który dyktuje tylko do tego pola.

6 **Wskaż element, jeśli chcesz**

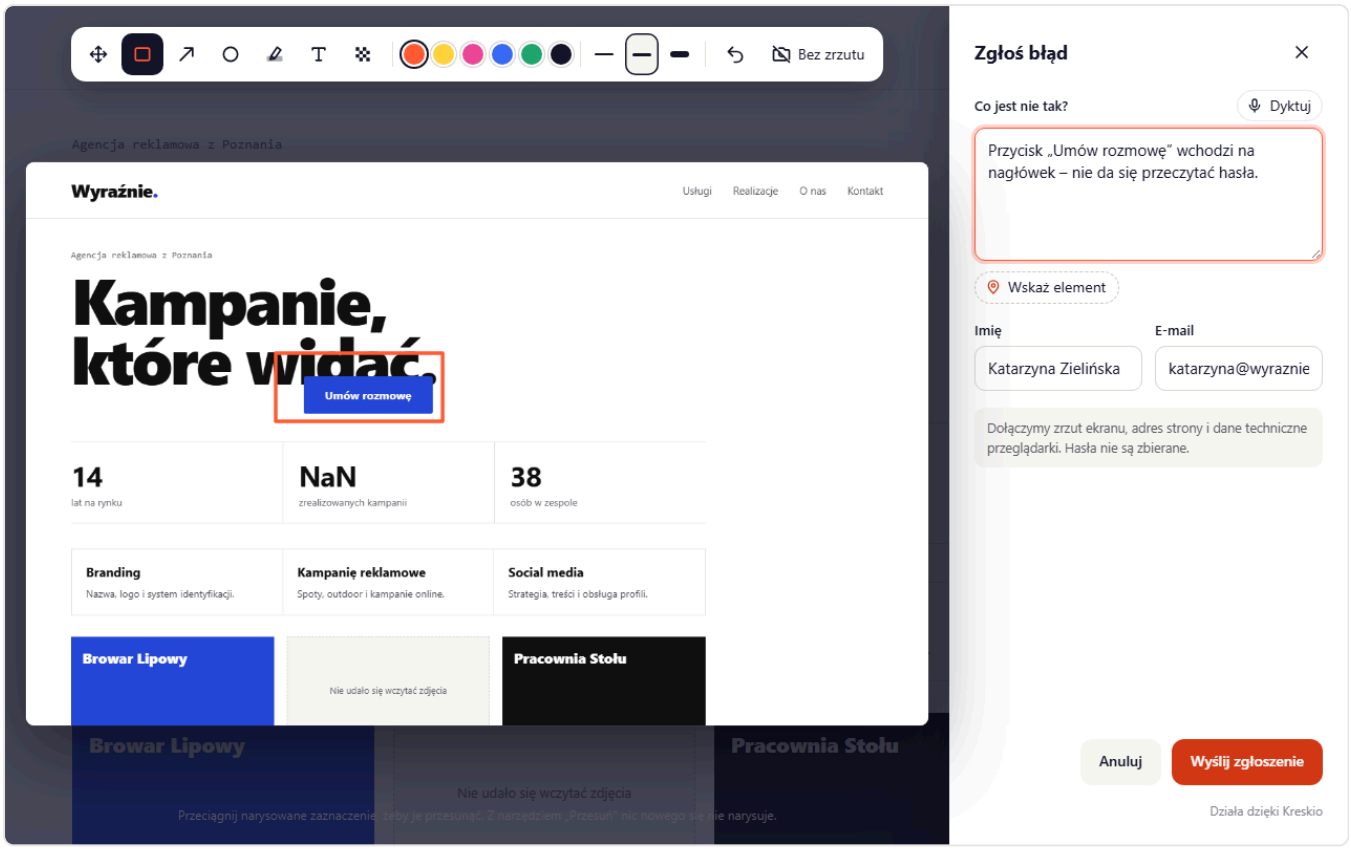
Przycisk „Wskaż element” przypina zgłoszenie do konkretnego miejsca na stronie, np. przycisku albo zdjęcia. Najedź na element, kliknij go, a zespół od razu będzie wiedział, o który chodzi. Esc anuluje wybór.

7 **Podaj imię i e-mail, a potem „Wyślij zgłoszenie”**

Imię i e-mail podajesz tylko przy pierwszym zgłoszeniu – potem przeglądarka je zapamięta. Adres strony, przeglądarkę i rozmiar okna dołączymy automatycznie.

8 **Masz kolejną uwagę? „Zgłoś kolejny błąd”**

Po wysłaniu zobaczysz podziękowanie z przyciskiem „Zgłoś kolejny błąd”. Od razu otworzy nowe zgłoszenie, z wpisanym już imieniem i e-mailem.



Zgłoszenie na stronie: ramka na zrzucie ekranu, krótki opis, imię i e-mail.

03 Nagrywanie ekranu

Nagranie przydaje się, gdy błąd pojawia się dopiero po kilku krokach, np. przy składaniu zamówienia albo w formularzu. Pokazujesz wtedy, co klikasz i co się dzieje, a możesz to też skomentować głosem.

1. **Kliknij „Zgłoś błąd", a potem „Nagraj ekran"**
   Zostaw zaznaczone „Nagrywaj też mój głos", jeśli chcesz mówić podczas nagrania, i kliknij „Rozpocznij nagrywanie".

2. **Wybierz tę kartę i kliknij „Udostępnij"**
   Przeglądarka zapyta, co udostępnić, i o dostęp do mikrofonu. Nagrywana jest tylko karta ze stroną.

3. **Pokaż problem**
   Klikaj tak jak zwykle i opowiadaj, co widzisz. Na dole strony widać licznik czasu; nagranie może trwać do 5 minut.

4. **Kliknij „Zakończ"**
   Obejrzysz podgląd nagrania, dopiszesz krótki opis i wyślesz zgłoszenie tak jak ze zrzutem. „Anuluj" odrzuca nagranie.

> Nagrywanie działa na komputerze w Chrome i Edge. Na telefonie i tablecie użyj zrzutu ekranu.

04 Przegląd strony: kilka uwag po kolei

Gdy przeglądasz całą stronę i masz wiele drobnych uwag, nie musisz za każdym razem otwierać zgłoszenia od nowa. W „Przeglądzie strony” klikasz kolejne elementy i do każdego dopisujesz zdanie, a na koniec wysyłasz wszystko jednym przyciskiem. Każda uwaga trafia do zespołu jako osobne zgłoszenie ze zrzutem ekranu i zaznaczonym elementem.

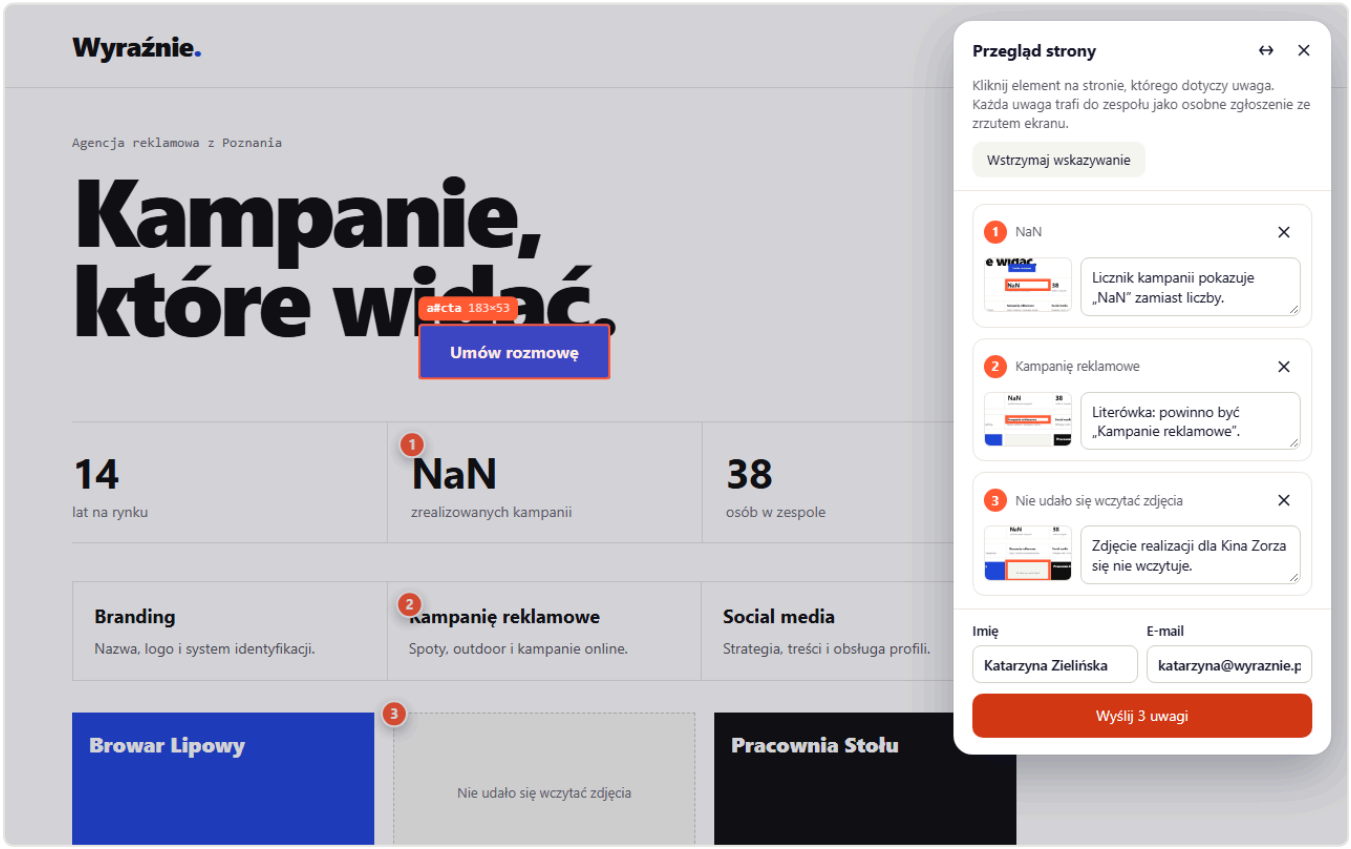
1. **Kliknij „Zgłoś błąd”, a potem „Przegląd strony”**
   Z boku strony pojawi się panel przeglądu. Elementy pod kursorem podświetlają się na stronie.

2. **Kliknij element i opisz uwagę**
   Kreskio od razu robi zrzut ekranu z ramką wokół elementu. Wpisz, co jest nie tak, i kliknij „Dodaj uwagę” (albo Ctrl+Enter). Na stronie zostaje numerek, a uwaga trafia na listę w panelu.

3. **Wskaż kolejne elementy**
   Uwagi możesz poprawiać na liście albo usuwać krzyżykiem. Gdy chcesz coś kliknąć na stronie, np. otworzyć menu albo przejść na inną podstronę, użyj „Wstrzymaj wskazywanie”, a potem „Wskaż kolejny element”. Panel przeniesiesz na drugą stronę ekranu strzałkami w nagłówku.

4. **Podaj imię i e-mail, a potem „Wyślij”**
   Uwagi wysyłają się po kolei. Jeśli którejś nie uda się wysłać, pozostałe czekają w panelu i wyślesz je przyciskiem „Wyślij pozostałe”.

> Jednorazowo wyślesz do 10 uwag. Przegląd działa na komputerze; na telefonie zgłaszaj uwagi zrzutem ekranu. Pojedynczy błąd, na którym chcesz coś narysować, nadal najwygodniej zgłosić przez „Zrzut ekranu”.



Przegląd strony: każda kliknięta rzecz dostaje numer i własną uwagę w panelu.

05 Co dzieje się po wysłaniu?

1. **Dostajesz maila z potwierdzeniem**
   W wiadomości „Otrzymaliśmy Twoje zgłoszenie" jest przycisk „Śledź zgłoszenie".

2. **Sprawdzasz status i odpowiedzi**
   Po kliknięciu zobaczysz, na jakim etapie jest zgłoszenie: Nowe, W trakcie, Do sprawdzenia albo Rozwiązane, a także odpowiedzi zespołu. Możesz tam też odpisać, np. gdy błąd nadal występuje.

3. **Sprawdzasz poprawkę**
   Gdy zespół poprawi błąd, dostaniesz maila „Sprawdź poprawkę". Zajrzyj na stronę i w zgłoszeniu kliknij „Działa" albo „Nadal nie działa" – wtedy krótko opisz, co jest nie tak, a zgłoszenie wróci do zespołu.

4. **Dajemy znać mailem**
   Wyślemy wiadomość, gdy zespół odpowie na zgłoszenie albo oznaczy je jako rozwiązane. Kilka zgłoszeń z tego samego czasu opisujemy w jednym mailu.

Pomysł ma prostszą drogę: zespół najpierw go omawia, a potem oznacza jako „Do decyzji", „Zaakceptowany" albo „Odrzucony". Status i odpowiedzi zespołu widzisz na tej samej stronie co zgłoszenia błędów. Zaakceptowany pomysł zespół bierze do realizacji.

> Link z maila jest ważny 7 dni. Później wejdź na stronę swoich zgłoszeń, wpisz ten sam adres e-mail, a wyślemy nowy link.

06 Tury poprawek

Jeśli umówiliście się z agencją na określoną liczbę tur poprawek, po kliknięciu „Zgłoś błąd" zobaczysz u dołu okienka np. „Tura 1 z 3" i liczbę zebranych uwag. Bez tur ta część się nie pokazuje, a każde zgłoszenie trafia do zespołu od razu.

1. **Zbierz uwagi do tury**
   Zgłaszaj je jak zwykle – zrzutem ekranu, przeglądem strony albo nagraniem. Każda uwaga czeka w turze, aż ją wyślesz, więc możesz spokojnie przejrzeć całą stronę.

2. **Wyślij całą turę**
   Kliknij „Zgłoś błąd", a potem „Wyślij turę 1 do agencji" i potwierdź. Zespół dostaje wszystkie uwagi naraz, a Ty – maila z potwierdzeniem i listą swoich uwag w tej turze.

3. **Sprawdź poprawki**
   Gdy zespół skończy, dostaniesz maila, że tura jest gotowa. Sprawdź stronę, a jeśli wszystko działa, na stronie swoich zgłoszeń kliknij „Akceptuję turę". Jeśli któraś uwaga nadal nie działa, napisz o tym przy tej uwadze albo dodaj ją do kolejnej tury. Uwagi do kolejnej tury możesz zbierać już wcześniej, ale wyślesz je dopiero po poprawieniu poprzedniej.

- Swoje tury widzisz na stronie zgłoszeń, pod linkiem z maila: które są poprawione, która jest u zespołu, którą zbierasz i ile zostało.
- Przy każdej wysłanej turze jest „Protokół tury (PDF)" z listą uwag, datami i informacją o akceptacji – możesz go zachować albo przekazać dalej.

- Jeśli zbierzesz uwagi do tury i przez 3 dni jej nie wyślesz, przypomnimy Ci o tym mailem.
- Uwagi wysłane po ostatniej ustalonej turze też trafią do zespołu, z oznaczeniem „poza turami”.

07 Jak napisać dobre zgłoszenie?

- Jedno zgłoszenie to jeden problem. Kilka uwag wyślij osobno.
- Napisz, co zrobiłeś, czego się spodziewałeś i co się stało zamiast tego.
- Jeśli problem występuje tylko czasem albo tylko na telefonie, zaznacz to w opisie.
- Gdy trudno to opisać, nagraj ekran i powiedz, co widzisz.
- Uwagi do treści (literówki, tłumaczenia) też są mile widziane.
- Przy pomyśle napisz, co chcesz zmienić i dlaczego – komu i w czym to pomoże.

> Przykład: „Po kliknięciu »Do koszyka« nic się nie dzieje. Spodziewałem się, że produkt trafi do koszyka.”

08 Prywatność

- Nie zakładasz konta. Podajesz tylko imię i adres e-mail do kontaktu w sprawie zgłoszenia.
- Na zrzucie ekranu pola z hasłami i danymi kart są zakrywane automatycznie. Inne dane możesz zamazać sam.
- Nagranie obejmuje całą kartę przeglądarki i Ty decydujesz, kiedy się zaczyna i kończy. Nie pokazuj na nim haseł ani prywatnych danych.
- Dyktowanie korzysta z rozpoznawania mowy w przeglądarce (w Chrome robi to usługa Google). Jeśli wolisz, po prostu wpisz opis.
- Zgłoszenie widzi wyłącznie zespół, który pracuje nad tą stroną.

09 Najczęstsze pytania

Nie widzę przycisku „Zgłoś błąd”.

Odśwież stronę. Jeśli masz bloker reklam, wyłącz go dla tej strony. Jeśli przycisk nadal się nie pojawia, daj znać osobie, która przesłała Ci tę instrukcję.

Czy mogę zgłaszać uwagi z telefonu?

Tak, zrzutem ekranu. Na telefonie zrzut otwiera się na cały ekran: dotykasz miejsca z problemem, a potem opisujesz go w formularzu. Przycisk działa w przeglądarkach na komputerze, tablecie i telefonie. Nagrywanie ekranu jest dostępne tylko na komputerze.

Przeglądarka nie pyta o udostępnienie ekranu.

Nagrywanie działa w Chrome i Edge na komputerze. W innej przeglądarce lub na telefonie wybierz „Zrzut ekranu”.

Mam pomysł, a nie błąd. Gdzie go zgłosić?

Tym samym przyciskiem. Jeśli w formularzu jest wybór „Błąd” / „Pomysł”, zaznacz „Pomysł”. Jeśli go nie ma, opisz pomysł jak zwykłą uwagę – zespół też ją przeczyta.

Zgubiłem maila z linkiem do zgłoszenia.

Poproś zespół o link do strony zgłoszeń, wpisz tam swój adres e-mail, a wyślemy nowy link do wszystkich Twoich zgłoszeń.

Przycisk zasłania mi fragment strony.

Przewiń stronę albo zmniejsz okno przeglądarki. W zgłoszeniu możesz też o tym napisać.

Co to za link „Logowanie dla zespołu”?

To wejście dla zespołu, który tworzy stronę. Możesz go pominąć: zgłoszenia wysyłasz jak zwykle, bez logowania.