

## SORUN BİLDİRİMİ

Versiyon : 1.0.6.x

İlgili Programlar : DerYonetici

Tarih : 02.02.2009

Doküman Seviyesi (1 – 5) : 1 (Yeni Başlayanlar)

### GİRİŞ

Derece Yazılım'ın geliştirdiği PARALOG® çözümleriyle çalışırken bir sorunla karşılaşıldığında bu sorunu Derece Yazılım ekibine ulaştırmak ve sorunla ilgili çözüm hakkında bilgilendirilmek için **Sorun Bildirimi** özelliği kullanılır.

Sorun bildirimleri program geliştirme sürecinde öncelikle değerlendirilmekte ve kullanıcılara geri dönüş yapılmaktadır. Bu nedenle programda herhangi bir hata ekranlarıyla karşılaşıldığında devam etmeyip Sorun Bildirimi adımı kullanılmalıdır.

### ÖN BİLGİLER

**PARALOG®** Ticari paketlerinde oluşan hatalar "**Belgelerim\ Derece\ Son**" klasörüne anında aktarılmaktadır. Bu klasör incelendiğinde \*.son uzantılı dosyalar görülür. Text türündeki bu dosyalarda her programla ilgili çeşitli bilgiler ve eğer bir hata oluşmuş ise ilgili hatanın incelenebilmesini sağlayan kodlar yer alır.

#### UYARI

Hata çözümüne katkısı olabileceği düşünülse dahi bu bölüme kullanıcıya özel ve gizli tutulması gereken herhangi bir bilgi **kesinlikle** kaydedilmez! Sorun bildiriminden önce kullanıcıların inceleyebilmesi amacıyla Derece Yazılım'a gönderilecek içeriğin ne olduğu ekranda gösterilmektedir.

Sorun bildirimleri internet üzerinden gönderilmektedir. Dolayısıyla sorun bildirimi göndermeden önce eğer mevcut değilse internet bağlantısının sağlanması gerekir.

Offline çalışan ve internet bağlantısı bulunmayan bir bilgisayardan sorun bildirimi gönderilemez. Bu durumda Belgelerim\ Derece\ Son klasöründeki \*.son uzantılı dosyalar internet'e bağlanabilen farklı bir bilgisayara kopyalanır. Yeni bir e-posta oluşturularak ilgili dosyalar eklenir ve [derece@derece.com.tr](mailto:derece@derece.com.tr) adresine mail olarak gönderilir. Gönderilecek mailde sorun bildirimine yardımcı olacak çeşitli menü adımları, son yapılan işlem ya da işaretlenen parametre gibi ek bilgilerden söz edilmesi yararlı olacaktır.

### SORUN BİLDİRİMİNE CEVAP

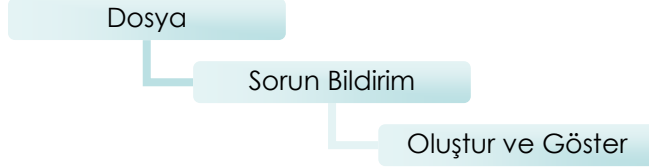
DerYonetici programından gönderilen sorun bildirimleri hem kullanıcının kendisine, hem CC yapılan kişilere de iletilecektir.

Sorun değerlendirmesi sonrasında da ilgili kullanıcıya ve CC'de belirtilen adreslere yanıt gönderilir.

## HIZLI TUR

### SORUN BİLDİRİM EKRANI

**DerYonetici** programında;



#### *Sorun Bildirimi Ne Zaman ve Nasıl Gönderilmelidir?*

- Sorun oluştuğu anda devam edilmez! (Hata penceresi ekrandayken sorun bildirim yapılır.)
- **DerYonetici** programına geçilir.
- **Dosya/Sorun Bildirim/Oluştur ve Göster** komutu verilir.
- **Oluştur ve Gönder** butonuna basılır.
- **e-Mail Adresiniz:** Sorun bildiren kişi ya da kuruluşa ait e-posta adresi girilir.
- **CC:** Mesajın iletileceği diğer e-posta adresleri yazılır. (Aralarına noktalı virgül konulur.)
- **Açıklama:** Bu bölüme hata öncesi son duruma ilişkin açıklayıcı ve yardımcı olabilecek bilgiler yazılır. (Sorun oluşmadan önce yapılan son işlem, seçilen menü adımı, basılan tuş kombinasyonları ya da hataya sebep olduğu düşünülen işlemin ne olduğu gibi)
- **Gönder:** Hazırlanan sorun bildirimini gönderir. İnternet bağlantısında bir sorun yoksa sorun bildirim işlemi tamamlanır.

## İÇERİK

#### *Sorun Bildiriminde Neler Gönderiliyor?*

Sorun Bildirim dosyasında, ilgili program'a ait, hatanın ne olduğu, en son girilen adımlar, sistem bilgileri... gibi bilgiler yer alır.

Genel olarak Sorun Bildirim şunları içerir:

- Sorunun oluştuğu Tarih/Saat.
- Programın Adı/Sürümü.
- Kullanıcıya Gösterilen Hata Mesajı.
- Orjinal Hata Mesajı.
- Varsa, hataya bağlı olan diğer iç hatalar: (**Exception (L2)** gibi...).
- Hatanın çıktığı adıma gelene kadar, çalıştırılan adımlar (**StackTrace**).

- Derece Paralog kurulumu ile ilgili özet bilgiler: (*Ana Sistem Adı ve SQL Bağlantı Ayarları (SQL Server ya da Windows Şifresi gibi özel bilgileri **İÇERMEZ!**), Kuruluş Yerel/Terminal mi?, Map Sürücüsü, Oturum Açmış Olan Windows Kullanıcısı'nın Adı, Program Dizininde OLMAMASI Gereken Dosyalar Var Mı? ('MFC\*.DLL' gibi)...*).
- Çalıştırılan Son SQL Komutu.
- (DerYonetici için): Yüklü Paralog programları.
- (DerYonetici için): Çalışma Modu: ('DEBUG\_MODE', 'TRACE\_MODE', 'Eski Sürücü Kullanılsın'... gibi).
- (.NET Modülleri için): Sorunun hangi DLL'de çıktığı.
- (.NET Modülleri için): .NET Framework CLR sürümü.
- (.NET Modülleri için): Bilgisayar Adı.
- (.NET Modülleri için): İşletim sistemi adı ve sürümü.
- (.NET Modülleri için): Uygulamayı başlatırken verilen argümanlar (Command Line).
- (.NET Modülleri için): Uygulamayı başlatırken kullanılan 'Çalışma Dizini' (Working Directory).
- (.NET Modülleri için): O anki Bellek Kullanımı.

## ÖRNEK

Bir SQL hatası oluşmuş ve ilgili hatayı Derece Yazılım'a iletmek üzere Sorun Bildirimi adımı kullanılsın.

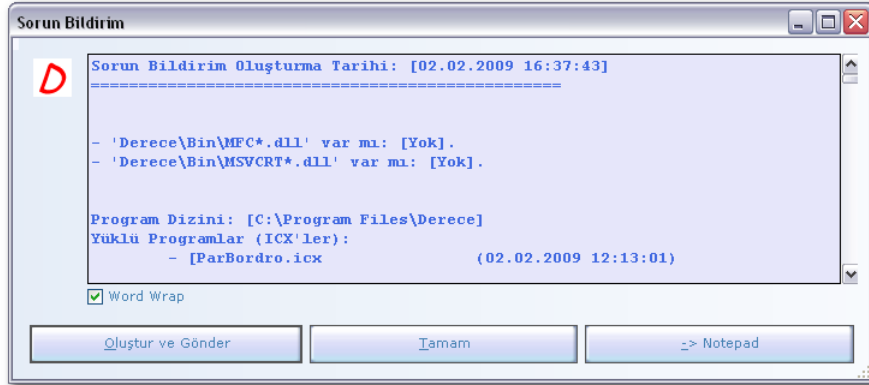
Hata mesajı ekrana geldiğinde, **Devam et**, **Vazgeç** ve **Programdan Çıkış** gibi butonlar gösterilir. Bu butonlardan herhangi birine basarak **Devam edilmez** ve hemen **DerYonetici** programına geçilir. (**Alt – Tab** tuş kombinasyonu kullanılabilir.) İlgili hata hala ekrandadır.

**Dosya/Sorun Bildirim/Oluştur ve Göster** komutu aşağıdaki gibi seçilir.



**DerYonetici** programı sorun bildirimini olarak gönderilecek bilgileri toplarlar ve Sorun.txt dosyasını oluşturur. Bu dosya birazdan kullanıcıya gösterilecek ve ardından Derece Yazılım'a gönderilecektir.

Sorun.txt dosyasının içeriği ekranda gösterilir ve kullanıcıya daha rahat inceleyebilmesi için Notepad programıyla açma seçeneği de verilir. (İlgili pencerede gösterilen bilgiler dışında Derece Yazılım'a herhangi bir bilgi iletilmez!)



Oluştur ve Gönder butonuna basılır.



**Gönder** butonuna basılır ve Sorun Bildirimi iletilmiş olur.

**NOT:** Sorun Bildirimi gönderiliyor mesajı uzun süre ekranda kalıyorsa internet bağlantı problemi yaşandığı ya da girilen mail adreslerinin henüz doğrulanmadığı anlaşılır.

DERECE YAZILIM HİZMETLERİ TİCARET A.Ş.  
(Ocak 2009)