Cómo dar una buena retroalimentación e informar sobre errores de manera eficaz

Solución de problemas y comentarios · https://mountainstream.co/es/docs/como-dar-una-buena-retroalimentacion-e-informar-sobre-errores-de-manera-eficaz/

Por qué tu opinión es importante

Una **breve descripción** ayuda a nuestros programadores y probadores a identificar rápidamente cuál es el problema.

Ejemplo: «El carrito no realiza el pedido».

Comentarios: Describa paso a paso.

- Explique exactamente lo que estaba haciendo.
- Enumera los pasos de forma clara y lógica.
- **Lea antes de enviar**: asegúrese de que su mensaje tenga sentido.

Archivos adjuntos: Capturas de pantalla y vídeos

Envíe **capturas de pantalla con notas** y **grabaciones de pantalla** para ayudarnos a localizar el problema.

«Para ayudarte, necesitamos rastrear y replicar tus pasos».

Si una imagen vale más que mil palabras... un vídeo vale más que un millón

Utiliza estas **herramientas GRATUITAS** para crear imágenes útiles:

- **Para capturas de pantalla comentadas:**

1. Web Paint para Chrome
2. Web Paint para Firefox

Dibuja formas, líneas y añade texto en páginas web activas.

- **Para grabaciones de pantalla:**
  1. Screenpresso.com (solo para PC)
  2. Grabador de pantalla Filmora

[Captura de pantalla de la interfaz de la aplicación Screenpresso, en la que se destacan las opciones para realizar capturas de pantalla o grabar vídeos, con un botón rojo «Obtenga Screenpresso GRATIS» y una cita que destaca cómo las capturas de pantalla respaldan las Directrices para una buena retroalimentación.]

| **Consejo profesional:** Utiliza la función «Imprimir pantalla» o captura parte de la pantalla. Ensaya y haz que tu vídeo **sea breve y conciso**.

Mantén el orden

Mantén el hilo:

- Recibirás un correo **electrónico de confirmación** después de enviar tus comentarios.
- **Responde al mensaje** para añadir actualizaciones; así todo estará organizado.

La forma más rápida de obtener asistencia:

- Los comentarios llegan a **varios miembros del equipo a la vez**
- El **botón «Comentarios»** garantiza el **mejor tiempo de respuesta**

Evite retrasos:

- No envíe comentarios a través de **WhatsApp, correo electrónico directo o representantes de ventas**, a menos que sea **URGENTE**.

¡Comienza ahora!