

YTK 101

IT & Yazılım İngilizcesi

HATA VE KESİNTİ ANLATMA DİLİ

Bug raporundan postmortem'e

Hatayı tarif etmek ve nedenini anlatmak

Kesinti sırasında ekiple yazışmak

Durum mesajı ve postmortem şablonları



01 Hatayı tarif etmek

12

1	The page crashes when I click "Save".	"Save"e tıkladığımda sayfa çöküyor.	☐
2	It works on my machine.	Benim bilgisayarımda çalışıyor.	☐
3	It only happens on mobile.	Sadece mobilde oluyor.	☐
4	It happens every time.	Her seferinde oluyor.	☐
5	It happens randomly.	Rastgele oluyor.	☐
6	I get a 500 error.	500 hatası alıyorum.	☐
7	The data is not saved.	Veri kaydedilmiyor.	☐
8	The button doesn't respond.	Düğme tepki vermiyor.	☐
9	The page keeps loading.	Sayfa sürekli yükleniyor.	☐
10	It was working yesterday.	Dün çalışıyordu.	☐
11	It started after the last release.	Son sürümden sonra başladı.	☐
12	I can reproduce it with these steps.	Bu adımlarla tekrar oluşturabiliyorum.	☐

02 Araştırmak ve nedeni söylemek

10

13	I'm looking into it.	Bakıyorum.	☐
14	I checked the logs.	Logları kontrol ettim.	☐
15	I found the root cause.	Kök nedeni buldum.	☐
16	The problem is in the cache layer.	Sorun önbellek katmanında.	☐
17	It was caused by a config change.	Bir yapılandırma değişikliği yüzünden olmuş.	☐
18	It's not related to our change.	Bizim değişikliğimizle ilgili değil.	☐
19	I'm not sure yet. I need more time.	Henüz emin değilim. Biraz daha zamana ihtiyacım var.	☐
20	It looks like a race condition.	Bir yarış durumu (race condition) gibi görünüyor.	☐
21	The database ran out of connections.	Veritabanında boş bağlantı kalmamış.	☐
22	A third-party service was down.	Bir dış servis çalışmıyordu.	☐

03 Çözüm ve durum bildirmek

10

23	I have a fix.	Elimde bir düzeltme var.	☐
24	It's a temporary workaround.	Bu geçici bir çözüm.	☐
25	We rolled back the release.	Sürümü geri aldık.	☐
26	The fix is deployed.	Düzeltilme yayında.	☐
27	I'm monitoring the system.	Sistemi izliyorum.	☐
28	Everything is back to normal.	Her şey normale döndü.	☐
29	We need a permanent fix.	Kalıcı bir çözüme ihtiyacımız var.	☐
30	I added a test to prevent this.	Bunu önlemek için bir test ekledim.	☐
31	Users may need to log in again.	Kullanıcıların tekrar giriş yapması gerekebilir.	☐
32	No data was lost.	Veri kaybı olmadı.	☐

04 Kesinti sırasında yazışma

10

33	We're investigating an issue with payments.	Ödemelerle ilgili bir sorunu inceliyoruz.	☐
34	Some users can't log in.	Bazı kullanıcılar giriş yapamıyor.	☐
35	Is anyone else seeing this?	Bunu başka gören var mı?	☐
36	I'm taking the lead on this incident.	Bu olayın sorumluluğunu ben alıyorum.	☐
37	Can someone check the database?	Biri veritabanına bakabilir mi?	☐
38	I'll post an update in 15 minutes.	15 dakika içinde güncelleme paylaşacağım.	☐
39	The impact is limited to Europe.	Etki Avrupa ile sınırlı.	☐
40	The issue has been identified.	Sorun tespit edildi.	☐
41	We're deploying a fix now.	Şu an bir düzeltme yayına alıyoruz.	☐
42	The incident is resolved.	Olay çözüldü.	☐

05 Hazır şablonlar

3

Durum sayfası mesajı

Kullanıcılara kesintiyi duyururken

Investigating: We are aware of an issue affecting login.
We are looking into it and will share an update soon.

Resolved: The issue has been fixed. All systems are
working normally. We apologize for the inconvenience.

İki aşama yazılır: önce inceleniyor (investigating), sonra çözüldü (resolved). Kısa ve sakın bir dil kullan.

Ekibe bilgilendirme e-postası

Kesinti bittikten sonra

Hi team,

This morning the login service was down for 25 minutes.
The cause was a config change. We rolled it back at 10:30.

We are adding a check so this does not happen again.
Sorry for the trouble.

Best,

Name

Ne oldu, neden oldu, ne yaptık, tekrar olmaması için ne yapıyoruz: dört cümle yeter.

Postmortem iskeleti

Olay sonrası rapor yazarken

Incident: Login outage on March 14

Summary

Users could not log in for 25 minutes.

Impact

About 3,000 users were affected. No data was lost.

Root cause

A config change removed a required setting.

Timeline

10:05 Alerts started.

10:12 We identified the cause.

10:30 We rolled back the change.

Action items

- Add a check for missing settings.
- Improve the alert message.

Beş başlık: özet, etki, kök neden, zaman çizelgesi, aksiyonlar. Kişi suçlanmaz, süreç anlatılır; geçmiş zaman kullanılır.

06 Örnek: hata bildiren biriyle konuşma

8

QA

The export button doesn't work.

Dışa aktarma düğmesi çalışmıyor.

DEV

What happens when you click it?

Tıkladığında ne oluyor?

QA

Nothing. And I see an error in the console.

Hiçbir şey. Konsolda da bir hata görüyorum.

DEV

Which browser are you using?

Hangi tarayıcıyı kullanıyorsun?

QA

Safari. It works in Chrome.

Safari. Chrome'da çalışıyor.

DEV

Got it. Can you send me a screenshot?

Anladım. Bana bir ekran görüntüsü gönderir misin?

QA

Sure. I'll add it to the ticket.

Tabii. Ticket'a ekliyorum.

DEV

Thanks. I'll look into it today.

Teşekkürler. Bugün bakacağım.

BU KAYNAKLA NASIL ÇALIŞMALI?

1

Günde bir bölüm yeter. Hepsini bir günde bitirmeye çalışma.

2

Türkçe tarafı elinle kapat, İngilizcesini sesli söyle. Sonra tersini yap.

3

Rahatça söyleyebildiğin satırın kutusunu işaretle; işaretsiz kalanlara ertesi gün dön.

KENDİ NOTLARIN

YTK 101 · IT & YAZILIM İNGİLİZCESİ

BUNLARI KENDİ İŞİNDE, BİREBİR DERSTE ÇALIŞ

Kalıpları bilmek ilk adım. Asıl iş, onları kendi mesleğinde ve gerçek konuşmada kullanabilmek. Dersler birebir ve mesleğine özel; ilk 15 dakikalık tanışma görüşmesi ücretsiz.

ytkacademy.com.tr