

star法则

star法则	说明
s(什么情况下，什么背景下)	描述故障的背景情况，使用什么的软件。
t(什么目标)	一般目标都解决问题。
a(步骤)	你怎么做的？已经做了什么步骤。
r(结果)	结果如何。

时间线

具体到这几点

- 1、问题引入/发生
- 2、问题放大
- 3、问题检测
- 4、问题响应
- 5、问题处理
- 6、问题缓解
- 7、问题恢复

改进项

大体三类,修复、预防、检测

分执行项、改进类型、负责人

