**一、出现现场问题**

问题清单的数据来源

**二、解决现场问题或问题单**

**问题分类**：①部署问题、②必现问题、③偶现问题、④基线问题、⑤定制问题

1）优先联系技术支持确认该问题为非部署问题，确保定制功能升级成功

2）尽量收集归纳出必现的操作流程、数据环境（本部环境尽量与现场一致）

3）基线问题必须反馈产品经理

**沟通分类**：①本部技术支持沟通、②现场技术支持沟通、③跨部门研发沟通、④领导反馈

1）减少沟通轮次，提高沟通效率

2）优先电话沟通，邮件再确认

3）跨部门研发沟通注意确认责任人并跟进

4）有价值的沟通建议反馈领导

**收集数据**：①WEB日志、②服务日志、③控件日志、④现场数据库

**三、填写问题单**

填写“理财风险管理平台现场问题记录单“

1）问题描述尽量通用，一些无价值的描述不必记入问题单

2）问题根本原因若已确认，则描述清楚；若未确认但同样解决了问题，则标注清楚

3）解决方案，除修改程序外，考虑历史数据是否需解决

**四、编辑问题单并归档问题清单**

引入问题分类

1）不同产品线：理财、车载

2）不同大版本：v2.0、v2.1

3）不同模块：数据库、服务器、中心WEB、采集WEB、中心回放控件、中心预览控件、中心配置控件、采集回放控件、采集预览控件、WEB服务、上传服务、第三方

引入解决时长

**五、反馈计划**

按周反馈，通知组内成员新增问题单情况

**六、复盘计划**

**测试**：

1）为什么单元测试没有发现？

2）为什么集成测试没有发现？（反馈测试组）

**解决**：

1）分享现有解决方案 —— 尽量分享难点、根因

2）是否存在更好的解决方案？（若有且有人感兴趣，预研并跟进）

**规避**：

1）如果再设计如何规避该问题

①简单的会上统一，跟进执行

②复杂的会后预研，下次确认

2）规避方案输送代码审核检查项、理财编码约定等

3）组内成员分享好的开发习惯、开发流程