## 7.17-7.21学习报告

本周学习心得：

本人本周的周一周二仍在凤翔路联通营业厅进行学习，而自周三起，返回广西联通市信息化部门进行进一步的学习。于营业厅学习期间，主要学习了营业厅云销售系统和CBSS系统的大致结构和部分功能。主要观察了缴费，开户，销户，补卡，过户，更改套餐等操作流程。并且还了解了日常操作中可能遇到的问题及需要上报的问题，而我认为，对于必须要上报解决的问题，应有脚本在其产生错误代码时自动上报错误代码和单号，可以节省不少时间。而返回市信息化部进行学习后，主要让我在市信息化支撑中心的群组中看各个地方所上报的问题，而地方上报问题中多为操作不当或遗漏步骤或找不到所需要的功能，其他则主要为大范围的系统问题。可见地方上对于遇到问题后的首要处理选择存在问题，第一反应应为在知识库中进行搜索，而公司应有一套更完整的知识库及问题库，并且对员工应有统一问题处理流程的要求。

下周学习方向：

预计周一周二继续于市信息化学习，预计周三返回区信息化，后续工作安排待返回后上级安排须知。

蒙冠州