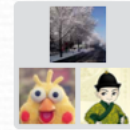


【分享安排】：

- 主题：成长系列，CaseStudy 习惯
- 时间：2018-12-19 18:00—19:00
- 地点：曼宁-2F-拉萨
- 人员：
 - 建议年轻人参加一下
 - 参与过「故障处理」研发同学
 - 建议：20 人以内

【内容要点】：

- 成长系列：成长路径 & CaseStudy 习惯
- <https://wiki.mobike.com/pages/viewpage.action?pagelId=38274016>



成长系列：CaseStudy 习惯

此群是企业内部群聊，仅企业成员可扫码加入



该二维码7天内(12月24日前)有效

成长系列：成长路径 & CaseStudy 习惯

——主讲：郭宁

2018/12/19

目录

- 成长路径

- 成长的度量

- 有哪些成长路径？

- 工作场景中，哪些可用路径

成长，是什么？

- CaseStudy

- 解决什么问题

- 如何进行 CaseStudy

怎么做？

- 实践：常见问题

实践

目录

- 成长路径
 - 成长的度量
 - 有哪些成长路径?
 - 工作场景中, 哪些可用路径?
- CaseStudy
 - CaseStudy 是什么
 - 如何进行 CaseStudy
- 实践: 常见讨论

成长的度量

- 讨论：如何判断，是否成长？

家庭，幸福了

财富，上去了

体重，上去了

年龄，上去了

见识，上去了

专业，上去了

有哪些成长路径

- 讨论：获取成长的路径，有哪些？

家庭

公司

剧院

学校

创业

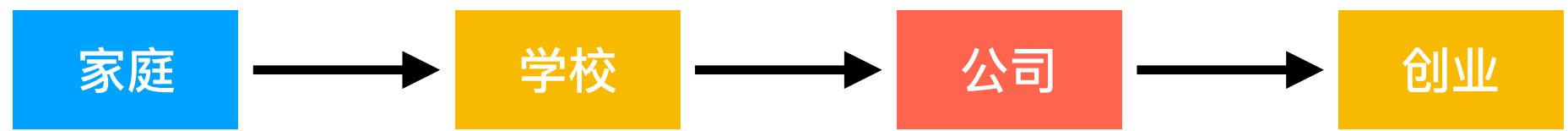
• **时间 & 地点维度：人的成长**

- 剧院：
 - 戏曲
 - 电影
 - 纪录片

剧院

- 家庭：亲人
 - 耳濡目染
 - 言传身教

- 公司：实习 + 工作
 - 实际问题场景



- 学校：老师、同学
 - 书籍
 - 课堂讨论
 - 游戏
 - 实验

- 创业：合伙 or 个体户
 - 实际问题场景

工作中，哪些成长路径

- 当前阶段：公司，实际问题场景
 1. 中期问题：新的项目开发、新的需求开发
 2. 短期问题：CaseStudy，问题排查、跟进解决
 3. 讨论分享：别人经验借鉴

无路可走、浪子回头

目录

- 成长路径
 - 成长的度量
 - 有哪些成长路径?
 - 工作场景中, 哪些可用路径

- CaseStudy
 - CaseStudy 是什么
 - 如何进行 CaseStudy

- 实践: 常见讨论

CaseStudy: 是什么

- CaseStudy: 针对具体突发问题，排查分析、跟进解决

目标：解决问题

1. 当前问题：清晰解决

2. 下次问题：更快解决

3. 潜在问题：杜绝解决

CaseStudy: 如何做

- 讨论: 如何做 CaseStudy (解决问题) ?

1. 描述问题

2. 分析问题

3. 结论

4. 跟进修复

5. 思考: 潜在问题

曾梦蕾: 祥哥好, 我是产品曾梦蕾, 有个问题想请教一下。这个计价规则页, 之前是前端写死的静态页面, 现在需要按城市做区分, 所以前端需要一个接口来获取每...

你邀请田亮亮加入了群聊 [分享历史消息](#)

全部已读 🤔，我理解一下

3人已读 **焦点：单车业务，按城市做计价规则**

全部已读 具体影响：1. 真正的计价扣款动作；2. 计价规则周知用户

全部已读 @曾[头像] [头像]，你是说上面 2 件事么？or 只是“第二项”呢？

计价配置已经通过雅典娜已有功能实现了，现在是要解决第二项

全部已读

押金 & 扣费 & 月卡-问题跟进



【情况说明】：

- 用户在「凌晨 1:13」收到一条「扣费提醒」，参考上面截图
- 提醒上，显示用户手机号，好像是：18101022782

【排查进展】：

- 在「水星客服系统」中，查询「18101022782」手机号，未查看到「任何充值、消费记录」

【后续疑问】：

- 上述用户，我们是否有其他途径，确定他的骑行记录？ @山亮亮
- 上述用户，是否变更过「手机号」？ @常景
- 上述用户，我们是否有其他办法，确定用户真正的「支付记录」 @马海

15人已读

群成员·31



郭宁 群主

郭宁

常景

郭宁

郭宁

郭宁

郭宁

郭宁

郭宁

郭宁

郭宁

CaseStudy-20181206-根据 userId, 无法查询到 user 信息

创建: [REDACTED] 最新修改于: 十二月 17, 2018

- 1. 问题描述
- 2. 问题分析
 - 2.1. 水星客服, 查询
 - 2.2. 研发排查
- 3. 结论 & 后续跟进
- 4. 参考资料

1. 问题描述

Sentry 上, 集中报了一批 (22 个), 用户信息不存在的异常。

- <http://sentry.mobike.io/sentry/abacus-order/issues/121232/>

举例:

退款单(id:53769248), 用户(userId:1883107925673984444903)对应的 MbKUsers 不存在, 无法填充 mobile 和 user 字段

- userId: 1883107925673984444903

2. 问题分析

基本思路:

1. 水星客服查询
2. 研发排查

2.1. 水星客服, 查询

水星客服系统 (<http://mercury.mobike.com>), 查询具体的用户信息:

押金 & 扣费 & 月卡-问题跟进



韦如琛:

刚好各位大佬在，我想反馈一个问题[捂脸]

注册手机号：13905695677 这个用户8月25日有一笔行程，不知道什么情况没走4小时计费，收...

@韦如琛 如琛，这个问题已经有「结论」，并且「已经处理完毕」了：

【结论 & 处理进展同步】：

1. 用户 APP 展示的问题，已经修正为 -1 RMB，已经登录用户 APP 查看了
2. 单车骑行，4h 自动计费的逻辑，没有命中，原因暂时不明确，后面会进行优化，刚刚 @田亮亮 亮总已经同步了

【后续工作】：

- 咱们客服这边，如果发现「大量 4h 未计费」的骑行订单，辛苦随时再反馈

更多细节：参考， <https://wiki.mobike.com/pages/viewpage.action?pagelId=33509050>

群成员 · 31



郭宁 群主

田亮亮

田景

郭同群

何国宏

何

冀

兰

李

刘

刘扬

12人已读

目录

- 成长路径
 - 成长的度量
 - 有哪些成长路径?
 - 工作场景中, 哪些可用路径
- CaseStudy
 - CaseStudy 是什么
 - 如何进行 CaseStudy
- 实践: 常见讨论

- 讨论 A: CaseStudy 是**琐事**，能不做就不做，**谁做谁傻**

- 涵盖：

- 知识广度
- 业务理解
- 边界理解
- 沟通、描述、跟进、处理：**不仅仅是拉群**

- 结果：

- 被人信任

- 讨论 B：先排查、解决问题，最后再写 CaseStudy
- CaseStudy：辅助排查、解决问题
 1. 描述问题
 2. 汇总分析
 3. 全面审视（作战地图）
- 要点：
 - 不奢求上来就是完美的 CaseStudy
 - 都是逐步分析、处理，最后润色一下

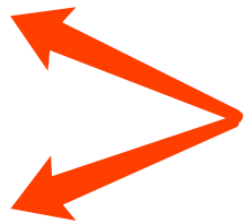
- 讨论 C: 重复遇到相同 Case, 在原 CaseStudy 上, 进行更新
- 细节不同:
 - 细节不同: 每次 Case 的处境, 既相同, 又存在潜在的细微差异
- 处理人不同:
 - 不同人、不同背景、不同思考角度, 可以借鉴, 不能完全复制, 即使复制, 也分段复制
 - 学我者死, 似我者生: 齐白石, 学习背后的逻辑/审美, 而不是简单看表面

- 讨论 D：那个 Case 是 XX 服务的故障，被我们项目误用了，都是 XX 服务的锅，冤枉
- 对的，不仅明确出来，而且要写下来，让服务方知道：
 - 服务不好，是要挨骂的，而且，会给他们定格
 - 服务好了，也是要赞扬、认可的，也给他们定格
- 优劣分明：
 - 没有好坏、没有优劣，就没有方向

- 讨论 E：（未来）我是 Leader，CaseStudy 上，我要问责
- 机遇：
 - CaseStudy 是锻炼的机会
- 最大的用途：选人
 - 锻炼新人、发掘潜力成员
 - 有没有潜力，要考事情来衡量

Abacus-CaseStudy

创建：郭宁(Ning Guo) 于 十二月 29, 2017



显示子页面列表：

- [CaseStudy-20171229-DRC 同步 RefundRequest 数据异常](#)
- [CaseStudy-20171229-DRC 消费堆积](#)
- [CaseStudy-20171229-支付宝代码解析异常](#)
- [CaseStudy-20180110-单车退押金时判断是否有四喜的行程中订单](#)
- [CaseStudy-20180111-押金退款，交互流程异常](#)
- [CaseStudy-20180125-PayWater 状态被重置](#)
- [CaseStudy-20180130-水星客服和支付管理平台重复退款](#)
- [CaseStudy-20180130-支付管理平台中，退款状态：人工处理，已分配](#)
- [CaseStudy-20180201-支付管理平台中显示已退款，水星系统显示未退款](#)
- [CaseStudy-20180203-数据组统计的 2月1日退押金用户飙升](#)
- [CaseStudy-20180207-接入用户短信服务，一直抛出异常](#)
- [CaseStudy-20180208-补发用户提醒短信](#)
- [CaseStudy-20180208-录入退款用户账户信息后，过一段时间 PayWater 状态被重置为支付成功](#)
- [CaseStudy-20180208-支付宝转账成功，导入到系统后，发现「操作人」不匹配](#)
- [CaseStudy-20180214-支付管理平台中，用户的手机号](#)
- [CaseStudy-20180226-微信转账退款提示『余额不足』](#)
- [CaseStudy-20180227-支付管理平台的退款单状态跟 PayWater 状态不一致](#)
- [CaseStudy-20180301-alpha 环境，服务发布失败](#)
- [CaseStudy-20180301-客服邮件发送失败 & 状态核实邮件发送失败](#)
- [CaseStudy-20180301-微信渠道已经全额退款的用户，重置状态](#)
- [CaseStudy-20180305-订单状态不匹配](#)
- [CaseStudy-20180305-最近一月/一周的交押金、退押金情况统计](#)
- [CaseStudy-20180308-用户缴纳押金后，扫码开锁仍提示需要缴纳押金](#)
- [CaseStudy-20180309-用户的押金充值流水记录不存在](#)
- [CaseStudy-20180314-Ping++201801月份对账差错数据修复](#)
- [CaseStudy-20180315-315押金退款支持](#)
- [CaseStudy-20180315-Ping++ 支付回调 NPE 风险](#)
- [CaseStudy-20180316-提高微信单日转账总额上限](#)
- [CaseStudy-20180330-700 押金退款 H5 页面提示用户账户异常](#)
- [CaseStudy-20180331-邮件服务 partner 异常，导致 abacus-order 服务宕机](#)

参考资料

- Abacus-CaseStudy :
 - <https://wiki.mobike.com/display/abacus/Abacus-CaseStudy>
- Payment-问题整理 (CaseStudy)
 - <https://wiki.mobike.com/pages/viewpage.action?pageId=24493254>

