

[SCA] 问题反馈技术方案

- Revision history(修改历史)
- Ownership(责任人)
- Summary(摘要)
 - Background(背景)
 - Goal(目标)
- Overall Design(总体设计)
 - Industry research & benchmarking(行业调研&对标)
 - Solution overall(方案概要)
- Detailed Design(详细设计)
 - 整体反馈流程
 - 技术参数收集
- Interface Design(接口设计)
- Storage Design(存储设计) (Optional)
- Data track & Monitoring(数据&监控)
- Others (Optional)
 - Security or privacy risks checklist(安全或隐私风险确认项)
 - Solution for compatibility with older versions (according to Feasibility study)(对旧版本的兼容性)
 - Dependency of third party SDKs(第三方依赖)
- Legacy & Risk Appraisal(遗留问题与风险评估) (Optional)
- Appendix(附录)
- MileStones(里程碑与排期)
 - M1 : 问题反馈功能上线
 - M2 : 问题反馈功能配置告警，沉淀问题处理长效机制
- Tickets

Revision history(修改历史)

Version	Revision date	Revisor	Revision content
v1	2023.02.08	yuanmin.zhan	first

Ownership(责任人)

Project Manager	honggang.xiong
Native Dev	zhi.xiao
Designer	honggang.xiong
QA	待定

Summary(摘要)

Background(背景)

研发对问题的收集主要来源：数据监控、问题反馈，在问题反馈方面存在一些问题

- 问题反馈链路长：App 研发同学离用户太远，用户问题反馈链路太长（用户 → Local BPM → QM、FPM → RD），容易造成信息丢失与信息变形，甚至一些问题都到不了研发侧
- 问题反馈工具缺失：更多是口头传达，由 BPM 整理成问题单，效率比较低

因为便利性的不足，久而久之，用户可能逐步缺乏反馈的动力，除非完全不可用（通过一些主动数据监控方面发现一些线上可能存在的问题，但是都没收到过用户反馈）。

Goal(目标)

1. 提供问题反馈工具，更好地帮助 App 提升质量
 - a. 缩短反馈链路
 - b. 确保信息的不遗漏、不变形

Overall Design(总体设计)

Industry research & benchmarking(行业调研&对标)

行业调研: [SCA] APP 问题反馈功能调研

支持功能	支付宝	工行	招行
截屏入口	有	有	有（问题反馈）
单独入口	有	有	有（意见反馈）
两个入口是否一致	是	是	否
截屏后可编辑	否	是	否
是否有问题分类	是	是	否
可输入问题描述	是	是	是
可选择其他图片	是	是	是

Solution overall(方案概要)

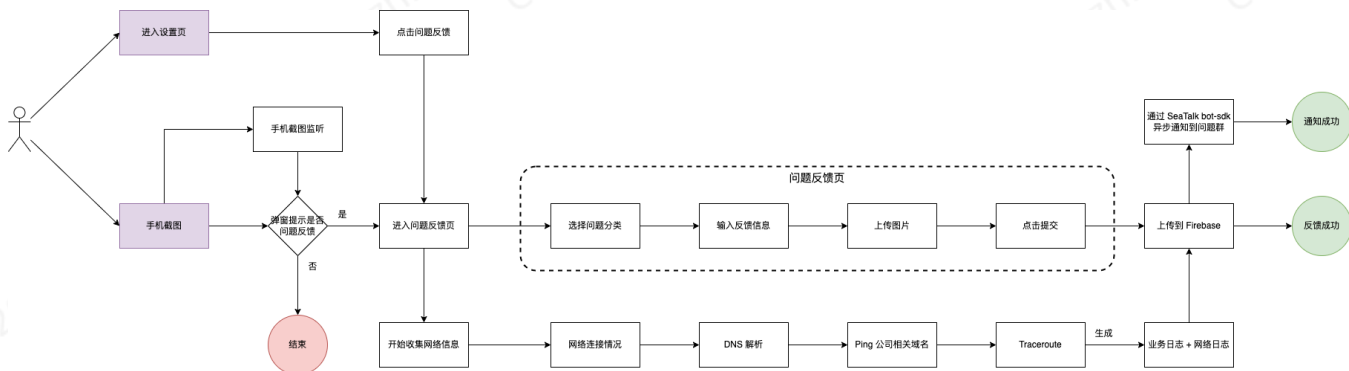
整体思路:

1. 提供快速入口和固定入口，保证便捷性，培养用户反馈习惯
2. 额外收集一些技术参数，方便协助定位问题
3. 增加开关控制，防止反馈过多消化不了

支持功能	灰度用户	非灰度用户
截屏入口	有	无（截屏直接触发上报）
单独入口	有	无
是否有问题分类	是	否（上报截屏所在页面、APP 上一条网络异常、上一条 Toast，进行技术分类）
可输入问题描述	是	否
可选择其他图片	是	否

Detailed Design(详细设计)

整体反馈流程



问题反馈页参考下图，样式可直接使用 POD 提交页面的即可，无需 UI 参与

16:51

意见反馈

问题类型 请选择

请写下您的建议，如功能需求、产品吐槽等，我们会努力改进。请勿输入您的手机号、银行卡号等敏感信息哦~

+

可加3张图

☐ 允许意见反馈处理人员进一步联系了解反馈详情

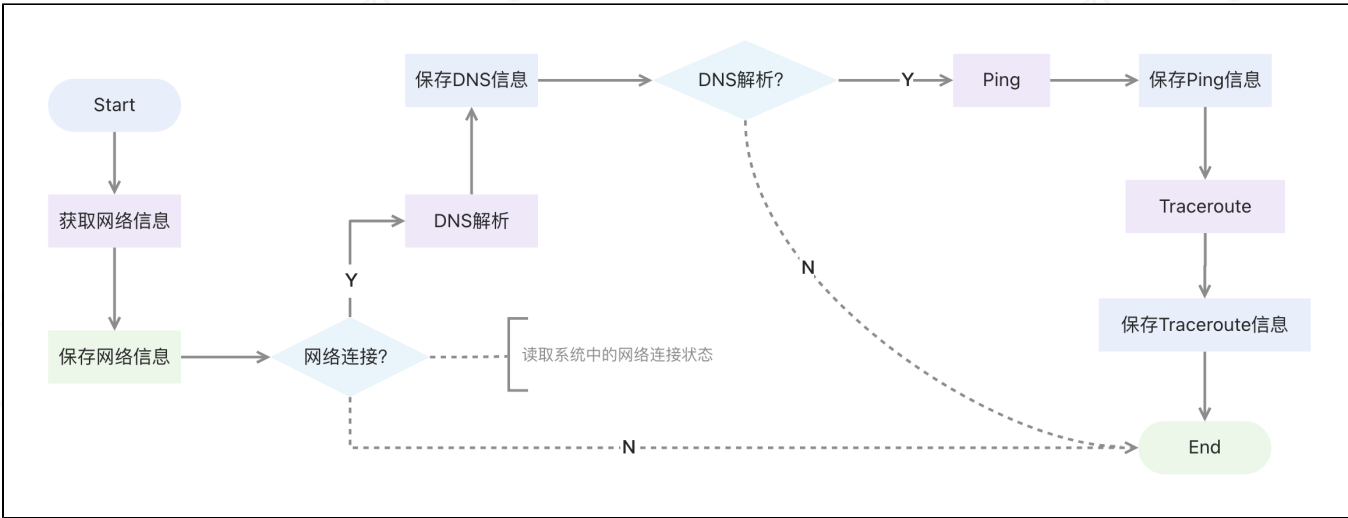
提交

如有问题需要咨询或解决，请点击跳转[小招客服>>](#)
如您需要进行投诉，可通过以下方式向我行进行投诉：
客户投诉电话：95555转7
信用卡投诉电话：4008205555转7
总行消费者投诉受理邮箱：xfzts@cmbchina.com
总行信函投诉地址：深圳市福田区深南大道7088号招商银行大厦消费者权益保护中心
邮政编码：518040
信访邮箱、来信来访地址同投诉受理途径
[投诉处理流程>>](#)

查看历史反馈

技术参数收集

- 业务日志
- 网络质量情况（当时能采集到的）



Interface Design(接口设计)

业务日志和图片以文件的形式通过 FirebaseStorage 接口上传到 Firebase 和每一个问题项关联起来，每一个问题项为一个 JSON 格式的 item，参数如下

参数	含义	其他说明
problem	问题分类	
description	问题描述	
image_url_n(0...6)	图片在 firebase 上的下载链接	允许上传 n 张图片
log_url	日志在 firebase 上的下载链接	

Storage Design(存储设计) (Optional)

无

Data track & Monitoring(数据&监控)

建立 SeaTalk 问题告警群，通过 SeaTalk notice-bot-sdk 通知到告警群中，好及时响应。参考资料：[notice-bot-sdk 使用文档](#)

Others (Optional)

Security or privacy risks checklist(安全或隐私风险确认项)

无

Solution for compatibility with older versions (according to Feasibility study)(对旧版本的兼容性)

无

Dependency of third party SDKs(第三方依赖)

无

Legacy & Risk Appraisal(遗留问题与风险评估) (Optional)

图片和日志上传到 firebase 可能有信息泄漏的风险，做一个简单的加密。

Appendix(附录)

- [\[SCA\] APP 问题反馈功能调研](#)
- [notice-bot-sdk 使用文档](#)

MileStones(里程碑与排期)

M1 : 问题反馈功能上线

Content :

1. 问题反馈功能技术方案评审
2. 问题反馈功能开发

Effort:

1. 0224 完成开发，0228 完成自测，0308 上线

Dependency: 无

M2 : 问题反馈功能配置告警，沉淀问题处理长效机制

Content :

1. 配置告警
2. 沉淀问题处理长效机制

Effort:

1. 0322 前完成

Dependency:

1. 问题反馈功能上线

Tickets

Task content	PIC	JIRA Ticket
[App] Problem feedback function	zhi.xiao@shopee.com	SPSCTP-5471 - 正在获取问题细节。。。 状态