

# [SCA] APP 问题反馈功能调研

## 一、背景

目前 SPX Driver APP 对于性能指标（Crash、ANR、卡顿、DB）及重要业务指标（如签收单量、揽收单量）都有建立监控，如果核心流程大范围出问题一般可以通过监控发现。但对于非核心流程以及核心流程小概率出现的业务问题，难以通过监控发现，比较依赖骑手及 local 同学的反馈，整个反馈流程较长，影响问题解决的时效。如果在 APP 内增加骑手直接到开发的问题反馈功能，可以大幅优化问题解决时效。

## 二、业界实现

### 2.1 支付宝



2.2 工行

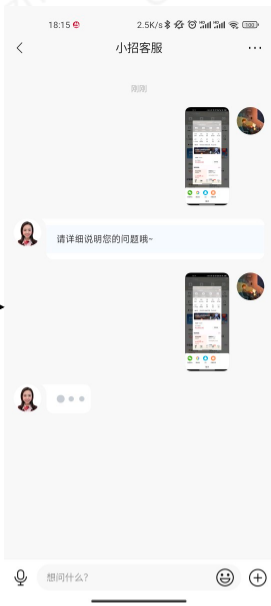
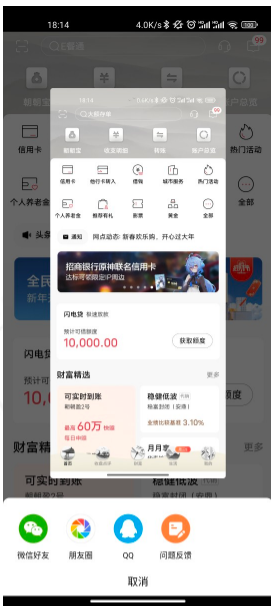


18:23 2.1K/s 评价与反馈 意见反馈



近期无评价记录

2.3 招行



## 2.4 整体对比

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

## 三、预期功能

支持完整的问题反馈功能，同时可配置灰度白名单，灰度用户可见所有入口，非灰度用户截屏（或者其他触发入口，如同一页面停留时间过长）自动触发问题反馈。

图片及反馈内容上报 Firebase 及 MDAP，暂不需要 FMS 后端支持。

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