**问题分析和解决方案报告**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 |  | 分析人员 |  |
| 问题编号 |  | 报告日期 |  |

# 问题描述

9月25日，XX系统进行了一次上线，上线后，由于没有数据库缺少一字段，导致写订单的时候报错，然而该错误没有在上线后进行认真的测试而没有检查出来，导致XX系统9月26日至9月27日两天不能正常运行。

# 问题调查

1. 用户在XX系统订票时，发现无法正常完成订票，随即打电话投诉；
2. 呼叫中心坐席将问题反映给项目负责人XX；
3. 项目经理XX检查发现数据库缺少一个字段，在上线时没有添加，导致订单无法保存，出现该错误；

# 问题分析

## 问题引入点

1. **开发工程师在上线过程中，由于疏忽，遗漏了对数据库结构的更新，导致数据库表order\_main缺少一个新增的字段 order\_source.**
2. **在测试系统进行的测试时，由于开发时已经增加了这个字段，所用功能的测试都可以通过。**
3. **在上线之后没有对生产系统进行完整的功能测试，没有发现该问题。**

## 流程控制点

1. 代码版本的控制不规范，没有建立正式的发布版本，没有严格按照配置管理的规定操作。
2. 没有形成书面化的上线流程，流程控制点不清晰。

# 解决方案

## 当前对策建议

1. 重新梳理本项目上线流程，重点明确上线计划、上线评审和上线演练的环节。负责人员：XX完成时间：XX
2. 该项目所在业务小组组长在后续的上线前重点检查上线流程文档。
3. 在后续上线之后必须检查订单生成等重要功能，而不仅仅是本次修改的功能。
4. QA加大检查频度，针对上线过程进行实时的检查。

## 未来改进建议

1. 可以将该项目的上线流程推广为组织级的上线管理流程，负责人员：XX，完成时间：XX。
2. 在编制测试用例时，要明确测试用例的优先级，优先级为高的要作为基本测试用例在上线后的测试中全部执行。
3. 该项目所属业务小组组长和该项目的测试工程师要参与上线前的评审，明确上线之后的测试用例的覆盖范围。