**北京沃丰时代数据科技有限公司**

**技术支持流程**

**文档信息：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档名称** | 技术支持流程 | | |
| **文档编号** | WF-CS002 | | |
| **文档密级** | 内部 | **发布范围** | 公司内部 |
| **编制人** | 方正 | **编制日期** | 2018-12-17 |
| **评审人** | 周毅 | **评审日期** | 2023-03-23 |
| **批准人** | 张磊 | **批准日期** | 2023-04-23 |

**修订历史记录：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **状态** | **修订内容说明** | **修订日期** | **编制人** |
| V1.0 | 新建 | 新增 | 2018-12-17 | 方正 |
| V1.1 | 修订 | 修订文档编号 | 2022-01-15 | 周毅 |
| V1.2 | 修订 | 修订SOP中涉及软件 | 2022-05-25 | 张帆 |
| V1.3 | 修订 | 修订文档信息 | 2023-04-23 | 张帆 |
|  |  |  |  |  |

**一、技术支持流程SOP**

 二线技术支持：

| **模块** | **人员** |
| --- | --- |
| 客服系统 IM | 许佳莹 张毓龙 姚世达 袁莹莹 |
| 客服系统 工单 | 许佳莹 张毓龙 姚世达 袁莹莹 |
| 客服系统 CC | 陈广 雷广程 |
|  |  |
|  |  |

## 注意事项：

| **规则** |
| --- |
| 只有测试与研发工程师可以提交BUG |
| 如果执行中遇到问题，找售后技术支持经理或研发技术经理反馈 |

## **售后流程-研发受理工单**

|  |
| --- |
| 步骤 |
| 1. 研发 受理工单 |
| 1. 研发 填写 TB号 |
| 1. 研发 填写 研发受理人 |
| 1. 研发 填写 产品模块 |
| 1. 研发 填写 上线日期 |
| 1. 研发 填写 处理进度-待修复 |
| 1. 研发 上线后 |
| 1. 研发 填写 处理进度-已完成 |
| 1. 研发 转工单 研发售后对接人 |

## **情况A 一线技术支持复现**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工单受理人 | 步骤 | 备注 |
| 一线 | 1. 一线技术支持复现问题，怀疑是BUG，提交测试工程师 |  |
| 一线 | 1. 测试工程师复现问题，确认是BUG，提交BUG，创建TB，TB号告知一线技术支持同事 |  |
| 一线 | 1. 一线技术支持得到测试确认后将工单 转给研发处理 | 一线为研发售后对接人  一线填写 TB号 |
| 研发 | 1. 研发受理工单，修复完成后将工单转回研发售后对接人 | 按照【售后流程-研发受理工单】执行 |
| 一线 | 1. 一线技术支持验证后通知客户问题已修复 |  |

## **情况B 二线复现**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工单受理人 | 步骤 | 备注 |
| 一线 | 1. 一线未复现问题，怀疑是BUG，提交二线 |  |
| 二线 | 1. 二线复现问题，怀疑是BUG，提交测试工程师 |  |
| 二线 | 1. 测试工程师复现问题，确认是BUG，提交BUG，创建TB，将TB号告知二线 |  |
| 二线 | 1. 二线得到测试确认后将工单转给研发 | 二线为研发售后对接人  二线填写TB号 |
| 研发 | 1. 研发受理工单，修复完成后将工单转回研发售后对接人 | 按照【售后流程-研发受理工单】执行 |
| 二线 | 1. 二线技术支持验证后通知客户问题已修复 |  |

## **情况C 测试复现**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工单受理人 | 步骤 | 备注 |
| 一线 | 1. 一线未复现问题，怀疑是BUG，提交二线 |  |
| 二线 | 1. 二线未复现问题，怀疑是BUG，提交测试工程师 |  |
| 二线 | 1. 测试工程师复现问题，提交BUG，创建TB，将TB号告知二线 |  |
| 二线 | 1. 二线得到测试确认后将工单转给研发 | 二线 为 研发售后对接人  二线 填写 TB号 |
| 研发 | 1. 研发受理工单，修复完成后将工单转回研发售后对接人 | 按照【售后流程-研发受理工单】执行 |
| 二线 | 1. 二线技术支持验证后通知客户问题已修复 |  |

## **情况D 未复现-研发深度排查-研发优化**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工单受理人 | 步骤 | 备注 |
| 一线 | 1. 一线未复现问题，怀疑是BUG，提交二线 |  |
| 二线 | 1. 二线未复现问题，怀疑是BUG，提交测试工程师 | 周期较长，此时可要求研发协助 |
| 二线 | 1. 测试工程师未复现问题，怀疑是BUG |  |
| 二线 | 1. 二线和研发线下沟通，研发决定深度排查 |  |
| 二线 | 1. 二线得到研发确认后将工单转给研发 | 二线为研发售后对接人 |
| 研发 | 1. 研发排查后决定优化，提交优化，创建TB，在工单中填写TB号 |  |
| 研发 | 1. 研发受理工单，优化完成后将工单转回研发售后对接人 | 按照【售后流程-研发受理工单】执行 |
| 二线 | 1. 二线技术支持验证后通知客户问题已优化 |  |

## **情况E 未复现-研发深度排查-非BUG**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工单受理人 | 步骤 | 要求 |
| 一线 | 1. 一线未复现问题，怀疑是BUG，提交二线 |  |
| 二线 | 2. 二线未复现问题，怀疑是BUG，提交测试工程师 |  |
| 二线 | 3. 测试工程师未复现问题，怀疑是BUG |  |
| 二线 | 4. 二线和研发线下沟通，研发决定深度排查 |  |
| 二线 | 1. 二线得到研发确认后将工单转给研发 | 二线为研发售后对接人 |
| 研发 | 1. 研发排查后确定不是BUG，将问题原因同步给售后研发对接人 |  |
| 研发 | 1. 研发将工单转回研发售后对接人 |  |
| 二线 | 1. 二线技术支持通知客户问题原因及解决方案 |  |

## **情况G 研发内部流转**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工单受理人 | 步骤 | 备注 |
| 研发A | 研发A受理工单 |  |
| 研发B | 研发A转工单给研发B |  |
| 研发B | 研发B受理工单，处理完成后转回研发售后对接人 | 按照【售后流程-研发受理工单】执行 |
| 研发售后对接人 | 研发售后对接人验证后通知客户问题已优化 |  |