

协助运营解决问题流程规范

问题产生

Start

运营在【系统问题沟通钉钉群中】提出问题

规范要求一(运营)
1要明确说明具体的操作步骤
2要在【系统问题沟通钉钉群中】提问，这样便于问题解决方案的共享

问题分析

QA同学看到问题后，先响应一下，例如回复：“我们看一下”；表明该问题研发同学已经收到信息

同时如果运营的其他同学之前遇到过类似的问题，并且当时在研发同学的协助下，已经解决过了这个问题，请该运营同学主动来帮同事进行解决（运营同学都在一个办公区域，当面口头交流会减少很多时间），

规范要求二（运营，研发）
如果是同样的问题，研发同学帮助解决过2次，第三次再提出的时候，研发同学会告知，到运营同学自己维护的《问题解决文档》中查找答案（之前已经与运营同学达成一致，运营同学自己会有一个问题解决《fast answer 文档》），或直接运营内部解决，这样也便于知识共享与传承；

QA同学根据运营同学的问题详细描述，在测试环境账号下进行相关的操作

规范要求三（研发）
复现问题的时候，QA同学一定要在测试环境账号下进行，不能用运营的线上环境与账号

是否能在测试环境中复现问题

否

QA同学跟运营同学再沟通明确操作细节

如果还是在测试环境中复现不了，那么让运营同学直接来研发这边，运营同学说，研发同学在测试环境中操作

如果测试环境还是复现不了问题，那么由运营同学在研发办公室，自己登录自己的真实线上运营账号进行操作，QA同学进行观察

是

是否是bug

否

通过以上步骤，明确是运营同学对系统不熟，操作失误等导致的问题，后，QA同学指导其完成正确的操作，以便完成工作；

规范要求四（研发）
QA同学指导运营同学正确完成工作的时候，只能是语言指导，一定不能实际操作运营同学的线上账号，所有线上的操作工作由运营同学完成

是bug

问题处理完成后进行归档记录（QA同学记录研发这边的《线上问题处理表》，运营同学自己总结问题解决方案《faste answer文档》）

规范要求五（研发 运营）
1 QA同学记录研发这边的《线上问题处理表》
2 运营同学自己总结问题解决方案《faste answer文档》便于前面提到的流程，达到运营内部知识共享与传承（该规范之前已经达成共识，研发这边执行的很好，但运营同学需要持续坚持）

走之前发布的《线上bug处理流程》

End

问题解决