【分享安排】：

- **主题**：成长路径 & CaseStudy 习惯
- **时间**：2019-05-16 周四 17:30 - 18:30
- **地点**：北京-众运-1F-无极厅
- **人员**：
  - **工作 1-5 年**的研发同学
  - **新入职**（6 个月以内）的同学
  - 其他**感兴趣**的同学

【内容要点】：

- 20190516-成长路径 & CaseStudy 习惯:
  - https://km.sankuai.com/page/155753873

casestudy培训群

扫一扫群二维码, 加入该群

Note：「手机大象 APP」扫码入群

成长路径 & CaseStudy 习惯

——主讲：郭宁

2019/05/16

目录

- 成长路径
  - 成长的度量
  - 成长路径，有哪些?
  - 工作场景中，哪些可用路径
- CaseStudy
  - 解决什么问题
  - 如何进行 CaseStudy
- 实践：常见问题

成长，是什么?

怎么做?

实践

目录

- 成长路径
  - 成长的度量
  - 成长路径，有哪些?
  - 工作场景中，哪些可用路径?
- CaseStudy
  - CaseStudy 是什么
  - 如何进行 CaseStudy
- 实践：常见讨论

成长的度量

- **讨论**：如何判断，是否成长?

家庭，幸福了

财富，上去了

体重，上去了

身高，上去了

见识，上去了

专业，上去了

成长路径，有哪些

- **讨论**：获取成长的路径(环境)，有哪些？（环境中成长）

家庭

公司

剧院

学校

创业

- **时间 & 地点维度**：人的成长

- 剧院：
  - 戏曲
  - 电影
  - 纪录片

剧院

- 家庭：亲人
  - 耳濡目染
  - 言传身教

- 公司：实习 + 工作
  - 实际问题场景

家庭 → 学校 → 公司 → 创业

- 学校：老师、同学
  - 书籍
  - 课堂讨论
  - 游戏
  - 实验

- 创业：合伙 or 个体户
  - 实际问题场景

工作中，哪些成长路径

- **当前阶段：公司，实际问题场景**

1. **中期问题**：新的项目开发、新的需求开发
2. **短期问题**：CaseStudy，问题排查、跟进解决
3. **讨论分享**：别人经验借鉴

无路可走、浪子回头

目录

- 成长路径
  - 成长的度量
  - 成长路径，有哪些?
  - 工作场景中，哪些可用路径
- CaseStudy
  - CaseStudy 是什么
  - 如何进行 CaseStudy
- 实践：常见讨论

CaseStudy：是什么

- CaseStudy：针对具体突发问题，排查分析、跟进解决

目标：解决问题

1. 当前问题：清晰解决

2. 下次问题：更快解决

3. 潜在问题：提前发现

CaseStudy：如何做

- **讨论**：如何做 CaseStudy （解决问题）？

1. 描述问题
2. 分析问题
3. 结论
4. 跟进修复
5. 思考：潜在问题

标准动作：3 + 2

- 几个 CaseStudy 实例：
  - Case-20181206-根据 userId，无法查询到 user 信息
  - Case-20180523-支付管理平台 DRC 消息延迟
- 更多实例：
  - 2019年事故汇总

CaseStudy-20181206-根据 userId，无法查询到 user 信息

创建 [redacted] 最新修改于： 十二月 17, 2018

- 1. 问题描述
- 2. 问题分析
  - 2.1. 水星客服，查询
  - 2.2. 研发排查
- 3. 结论 & 后续跟进
- 4. 参考资料

1. 问题描述

Sentry 上，集中报了一批（22 个），用户信息不存在的异常。

- http://sentry.mobike.io/sentry/abacus-order/issues/121232/

举例：

> 退款单(id:53769248), 用户(userId:1883107925673984444903)对应的 MbkUsers 不存在, 无法填充 mobile 和 user 字段
>
> - userId: 1883107925673984444903

2. 问题分析

基本思路：

1. 水星客服查询
2. 研发排查

2.1. 水星客服，查询

水星客服系统（http://mercury.mobike.com），查询具体的用户信息：

Case-20180523-支付管理平台 DRC 消息延迟

C-3

目录

1. 概要
2. 问题描述
3. 问题分析
    3.1. 问题周知
    3.2. 具体分析
        3.2.1. DRC 的生产端
        3.2.2. DRC 的消费端
4. 结论 & 后续处理
5. 参考资料

1. 概要

- **处理人**：郭宁、任弘迪、卢鹏、兰迪
- **影响范围**：2018-05-23 从凌晨 1:00 开始，出现 8h 的押金退款延迟
- **处理状态**：done

2. 问题描述

今天早上发现「支付管理平台」消费的消息延迟：

> 之前「支付库」的 DRC
>
> - Kafka broker： kafka1.hdp.mobike.cn:9093, kafka2.hdp.mobike.cn:9093, kafka6.hdp.mobike.cn:9093

guoning08 35522218

4. 结论 & 后续处理

结论：

> - DRC 已经将数据送入 Kafka
> - producer 侧，没有数据延迟
> - consumer 侧，消费能力不足，导致数据延时，当前数据消费到 2017-11-30 日前后，仍有 5月+ 的数据延时
>
> 因此，解决上述问题，需要「提升 consumer」的消费能力

后续处理：

方向	功能点	估时pd	status	owner	备注
新增机器	为 abacus-order 服务扩充机器： 8 → 12 → 24	0.1d	DONE	@卢鹏(Peng Lu)	
增加 Kafka 并发度	提升 partition 数量： 10 → 12 → 24	0.1d	DONE	@陈尚安(Shangan Chen)	
优化业务逻辑	优化 consumer 侧的消费逻辑，提升消费能力	0.5d	DONE	郭宁	
	开辟新的 consumer group 进行历史数据处理	0.25d	DONE	郭宁、兰迪	

优化业务逻辑，技术方案细节：

- **目标**：
  - 尽快恢复「支付管理平台」，追回最近 2 天的数据，恢复客服使用
  - 同步历史数据，追回历史上的 Refund 数据
- **策略**： 拆分 2 个同步方案：

  a. 增加临时处理策略, 2018-04-01 之前的退款请求数据, 直接忽略;

  b. 调配 6 台机器，处理所有历史数据：

guoning08 35522218

Note：Case 处理结束，尽快周知「业务关联人员」

目录

- 成长路径
  - 成长的度量
  - 成长路径，有哪些?
  - 工作场景中，哪些可用路径
- CaseStudy
  - CaseStudy 是什么
  - 如何进行 CaseStudy
- 实践：常见讨论

- **讨论 A**：CaseStudy 是琐事，能不做就不做，谁做谁傻

  - **涵盖**：
    - 知识广度
    - 业务理解
    - 边界理解
    - 沟通、描述、跟进、处理：不仅仅是拉群
  - **结果**：
    - 被人信任

- **讨论 B**：先排查、解决问题，~~最后再写~~ CaseStudy

  - **CaseStudy**：辅助排查、解决问题

    1. 描述问题
    2. 汇总分析
    3. 全面审视（作战地图）

  - **要点**：

    - 不奢求上来就是完美的 CaseStudy
    - 都是逐步分析、处理，最后润色一下

- **讨论 C**：重复遇到相同 Case，在原 CaseStudy 上，~~进行更新~~

  - **细节不同**：

    - 细节不同：每次 Case 的处境，既相同，又存在潜在的*细微差异*

  - **处理人不同**：

    - 不同人、不同*背景*、不同*思考角度*，可以借鉴，不能完全复制，即使复制，也分段复制

    - 学我者死，似我者生：齐白石，学习*背后的逻辑*/审美，而不是简单看表面

- **讨论 D**：那个 Case 是 XX 服务的故障，被我们项目误用了，都是 XX 服务的锅，冤枉

  - 对的，不仅明确出来，而且要写下来，让服务方知道：
    - 服务不好，是要挨骂的，而且，会给他们定格
    - 服务好了，也是要赞扬、认可的，也给他们定格
  - 优劣分明：
    - 没有好坏、没有优劣，就没有方向

- **讨论 E**：（未来）我是 Leader，CaseStudy 上，我要问责
  - **机遇**：
    - CaseStudy 是**锻炼的机会**
  - **最大的用途**：选人
    - 锻炼新人、发掘潜力成员
    - 有没有潜力，要考事情来衡量
    - 只有承担责任，才有可能承担更大的责任

Abacus-Case

创建：[illegible] 最新修改于：三月 [illegible] 2019

显示子页面列表：

- Case-20171229-DRC 同步 RefundRequest 数据异常
- Case-20171229-DRC 消费堆积
- Case-20171229-支付宝代码解析异常
- Case-20180110-单车退押金时判断是否有四喜的行程中订单
- Case-20180111-押金退款，交互流程异常
- Case-20180125-PayWate[illegible]态被重[illegible]
- Case-20180130-水星客服[illegible]付[illegible]
- Case-20180130-支付管理[illegible]中，[illegible]人工处理，已分配
- Case-20180201-支付管理平台中[illegible]未退款
- Case-20180203-数据组[illegible]计的[illegible]用户飙升
- Case-20180207-接入用[illegible]短信[illegible]
- Case-20180208-补发用[illegible]提醒短[illegible]
- Case-20180208-录入退[illegible]用户账[illegible]
- Case-20180208-支付宝[illegible]账成功[illegible]
- Case-20180214-支付管理平台中，[illegible]户的手机号
- Case-20180226-微信转[illegible]退款指[illegible]
- Case-20180227-支付管理平台的[illegible]款[illegible]PayWate[illegible]
- Case-20180301-alpha[illegible]境，[illegible]发布[illegible]改
- Case-20180301-客服[illegible]件发送[illegible]邮件发送失败
- Case-20180301-微信[illegible]道已经[illegible]退款[illegible]，[illegible]
- Case-20180305-订单[illegible]态不匹[illegible]
- Case-20180305-最近[illegible]月/一周[illegible]退押金情况统计
- Case-20180308-用户[illegible]纳押金[illegible]，[illegible]码[illegible]需要缴纳押金
- Case-20180309-用户[illegible]押金充[illegible]流[illegible]
- Case-20180314-Ping[illegible]20180[illegible]错[illegible]修复
- Case-20180315-315[illegible]险退款[illegible]
- Case-20180315-Ping[illegible]支付回[illegible]风险
- Case-20180316-提高[illegible]信单日[illegible]上限
- Case-20180330-700 [illegible]险退款[illegible]
- Case-20180331-邮件[illegible]为 partn[illegible]
- Case-20180404-用户[illegible]过微信等[illegible]方式登录mobike app 后，退押金失败，提示用户未登录
- Case-20180423-Apple[illegible]ay 押金[illegible]核实和[illegible]
- Case-20180423-支付[illegible]花呗渠[illegible]金[illegible]态核实和修正
- Case-20180424-微信[illegible]动转[illegible]后[illegible]显示转账处理中
- Case-20180428-flyway[illegible]行[illegible]

主动作为、勇于作为：

1. 线下环境
2. 预发布环境

参考资料

- 2019年事故汇总
- 20190514-成长路径 & CaseStudy 习惯

- 学会欣赏

- the best way to learn, is to learn from the best

- 只有承担责任，才有可能承担更大的责任