

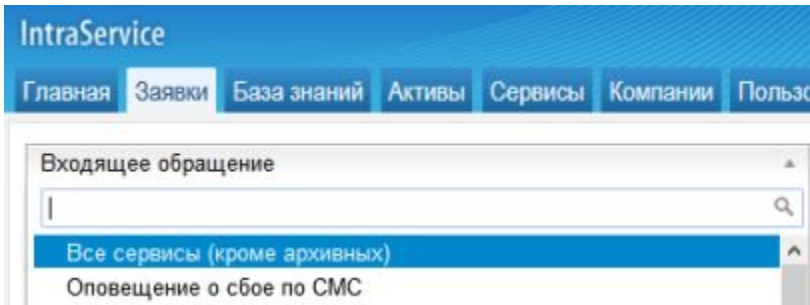


Сбои и оповещения

Воронеж, 2020 год



Сбои и оповещения



The screenshot shows the IntraService interface with a navigation menu containing: Главная, Заявки, База знаний, Активы, Сервисы, Компании, Пользователи, Роли, Отчеты, Настройки. Below the menu, there are buttons: 'Оповещение о сбое по СМС', 'Создать заявку', and 'Удалить'. A table displays the following data:

<input type="checkbox"/>	№	Ст.	Пр.	Наименование заявки	Заявитель	Срок (план)
<input type="checkbox"/>	32619			СБОЙ CUSAD : "ERR_CERT_DATE_INVALID"	Ворожков, Денис	26 августа, 10:07

Почему никто из участников процесса не получил СМС?

Сбои и оповещения

Правильно! Из-за

The screenshot shows the IntraService interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Главная, Заявки, База знаний, Активы, Сервисы, Компании, Пользователи, Роли, Отчеты, and Настройки. The main content area displays a ticket titled "32619. СБОЙ CUSAD :\"ERR_CERT_DATE_INVALID\"". Below the title, there is a description: "СБОЙ CUSAD :\"ERR_CERT_DATE_INVALID\" в 03.20 Данные CUSAD перестали поступать .проблема с сертификатом сайта". The ticket status is set to "На контроле" and the deadline is "26.08.2020 10:07". There is a section for "Контакты для обратной связи" with the email "vorozhtsov@mm94.ru". Below this, there is a file upload area with a dashed border and the text "Перетащите сюда файл". A file named "Screenshot 2020-08-23 3 41 09.png" is attached. At the bottom, there is a "Жизненный цикл" section showing the ticket was created on "23 августа, 03:48" by "Ворожцов Денис". There are buttons for "Сохранить и вернуться", "Сохранить", and "Вернуться".

A close-up of the "Статус" dropdown menu. The menu is open, showing four options: "На контроле" (selected), "Закрота", "Массовый сбой", and "Закрота".

На контроль заявку берет тот, кто сможет уведомить ответственного специалиста в зависимости от сбоя.

Сбои и оповещения

Типы сбоев.

1. Самое частое – отказ сотовой связи. Выпадение данного случая характерно сменой квартала, переходом с последнего числа месяца на первое и наверняка в (как ночью) проверить?

Пингуем сим карты данного оператора в разных регионах, прозваниваем их же. Если голос недоступен то полный блок сим, если только интернет, то блок услуг. Но все симки данного оператора в наших зонах обслуживания должны перестать работать.

При этом другой оператор успешно работает на ЦУПе.

Действия – создаем заявку а сбой, добавляем в исполнителя Богуцкого и переводим в статус «Массовый сбой».

Сбои и оповещения

Типы сбоев.

2. Проблемы с сервером опроса. Могут возникнуть когда угодно. Могут сопровождаться ошибками сайта 502.

Причина: большая нагрузка на базу.

Анализ: работает метео и не работает видео или наоборот. На сайте нет обновлений а оборудование работает (и по времени апLINK роутера проблем со связью или электрикой не было).

Действия: создаем заявку, переводим в статус «Массовый сбой», оповещаем Зозулина.

~~А он уж там пусть сам думает кому и что писать)~~

Сбои и оповещения

Типы сбоев.

3. Проблемы с сервером ПК ЦУП. Могут возникнуть когда угодно. Совсем не работает сайт или его отдельные страницы.

Причина: большая нагрузка на базу или проблемы с доступ к ресурсу.

Анализ: сайт не пингуется, ошибка базы данных или 502, страницы не открываются или открываются с ошибкой.

Действия: создаем заявку, переводим в статус «Массовый сбой», оповещаем Зозулина.

Сбои и оповещения

Давайте
договоримся.....

Массовым сбоем будем считать именно сбой целой ветки оборудования, иначе постоянное падение СМС о сбое приведет к утрате смысла острого реагирования на сбой.

Сбои и оповещения

План внедрения
оповещений:

1. Подключить к системе
ГО;
2. Подключить к системе
РЦ.

ГО оповещаем о сбоя СИМ и о критических сбоях системы.

РЦ может быть выборочно добавлен с СБОЙ если он произошел в зоне одного
ФКУ или

Могут быть оповещены ВСЕ РЦ если сбой по СИМ или в системе по всем
Заказчикам.

Первым делом – внесение актуальных номеров в базу
СервисДеск.

Спасибо за внимание!!!