

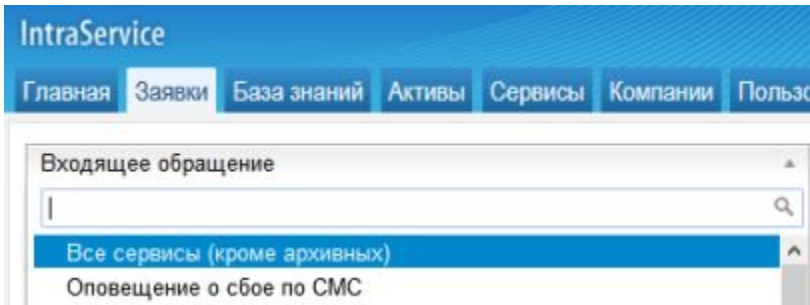


Сбои и оповещения

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: "Оповещение о сбое по СМС / Заявка Изменить". The ticket is currently viewed by one user, "Вы". The form fields include: "Название" (Name) with the value "СБОЙ CUSAD : 'ERR_CERT_DATE_INVALID'", "Описание" (Description) with the value "СБОЙ CUSAD : 'ERR_CERT_DATE_INVALID' в 03.20 Данные CUSAD перестали поступать .проблема с сертификатом сайта", "Статус" (Status) set to "На контроле", and "Срок" (Deadline) set to "26.08.2020 10:07". There is also a field for "Контакты для обратной связи" (Contact for feedback) with the email "vorozhtsov@mm94.ru". A file upload section shows a screenshot of the error message. The "Жизненный цикл" (Lifecycle) section indicates the ticket was created on August 23, 2020, at 03:48 by "Ворожцов Денис". At the bottom, there are buttons for "Сохранить и вернуться", "Сохранить", and "Вернуться".

A close-up of the "Статус" (Status) dropdown menu. The menu is open, showing four options: "На контроле" (On control), "Закрота" (Closed), and "Массовый сбой" (Massive failure). The "На контроле" option is currently selected and highlighted in blue.

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!!!