

OTUS

Онлайн-образование

Не забыл включить запись

Меня хорошо видно && слышно?

Ставьте плюсы, если все хорошо
Напишите в чат, если есть проблемы

Правила вебинара

- Активно участвуем
- Задаем вопросы в чат или голосом
- Вопросы вижу в чате, могу ответить не сразу

Настройка алертинга

Маршрут вебинара

- Основные подходы к отправке уведомлений
- Каналы доставки уведомлений
- Настройка уведомлений в Zabbix

Цели занятия

После занятия вы сможете:

1. Понять основные подходы к использованию уведомлений в системах мониторинга
2. Познакомиться с распространенными каналами доставки уведомлений
3. Научиться настраивать оповещения с помощью Zabbix

Зачем вам это уметь:

1. Чтобы понимать основные особенности при настройке алертинга
2. Чтобы эффективно использовать распространенные каналы и методы доставки уведомлений
3. Чтобы представлять основные моменты настройки уведомлений в системе Zabbix

Основные подходы к отправке уведомлений

Выбор параметров

- Необходимо выбрать те параметры, по которым должны будут приходить уведомления
- Выбирать ВСЕ параметры - плохая практика
- Выбор параметров в основном зависит от сервиса и требований бизнеса

Порог срабатывания

- Определять порог срабатывания после наблюдения за метрикой
- Учитывать пиковые значения метрики и продолжительность этих значений
- Часто требуется более одного порога срабатывания
- Можно настроить несколько уровней уведомлений для одной и той же метрики

Включать или не включать?

- Количество уведомлений необходимо сокращать
- Если на уведомление не было никакой реакции - его лучше отключить чтобы избежать флуда в дальнейшем
- Если есть сомнения в каких-то параметрах - уведомления по ним лучше включить, по крайней мере на первое время

Уровень важности

Уровень важности определяет приоритет проблемы

Принято разделять параметры на две основных группы:

- Высокий приоритет - критичные проблемы
- Низкий приоритет - проблемы на которые следует обратить внимание

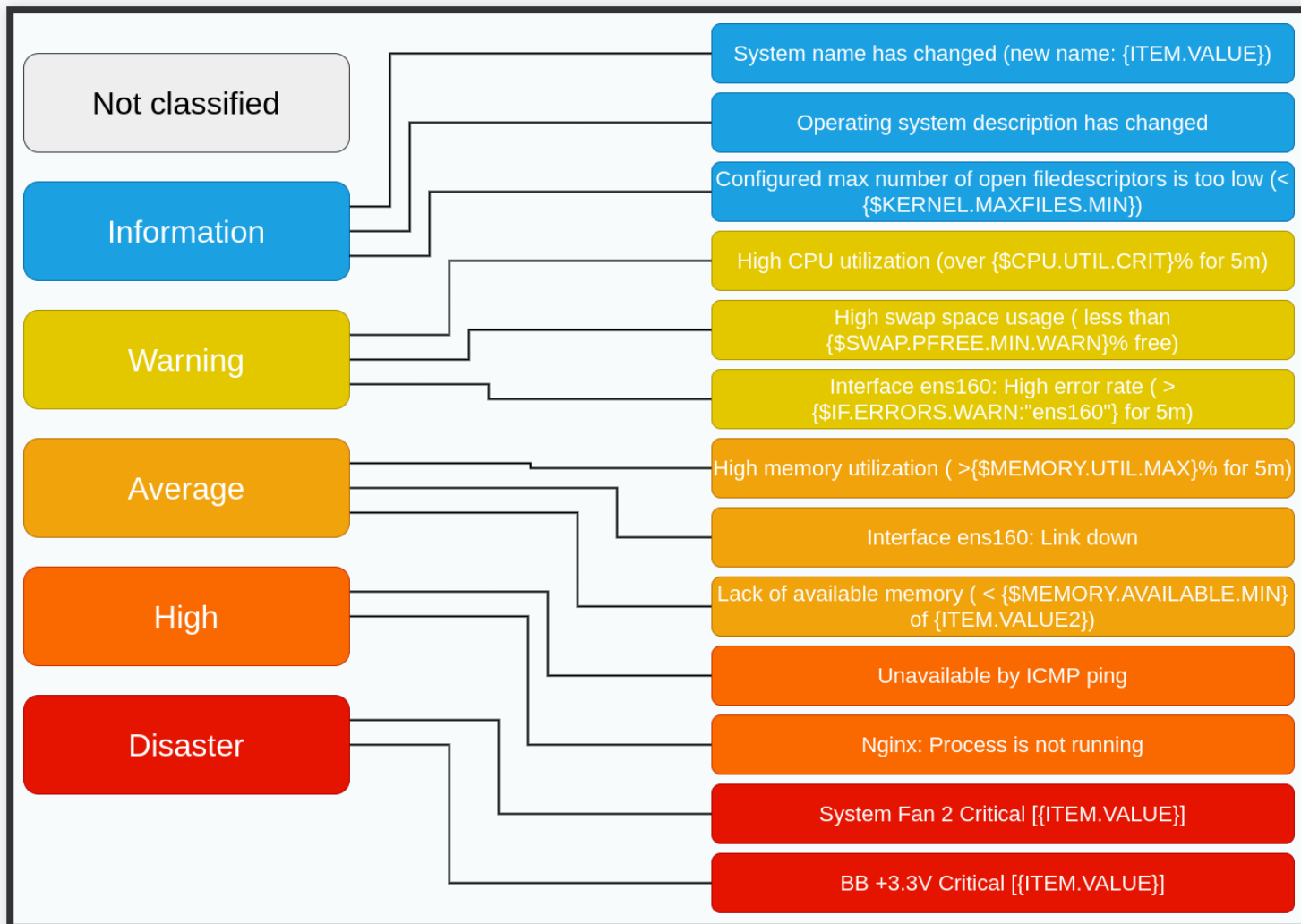
Уровень важности

- Цветовое разделение для визуального отображения событий
- Позволяет определить дальнейшие действия в рамках процесса эскалации проблемы
- Настройка различных каналов оповещения для разных уровней важности
- Можно настраивать пользовательский уровень важности

Уровень важности



Уровень важности

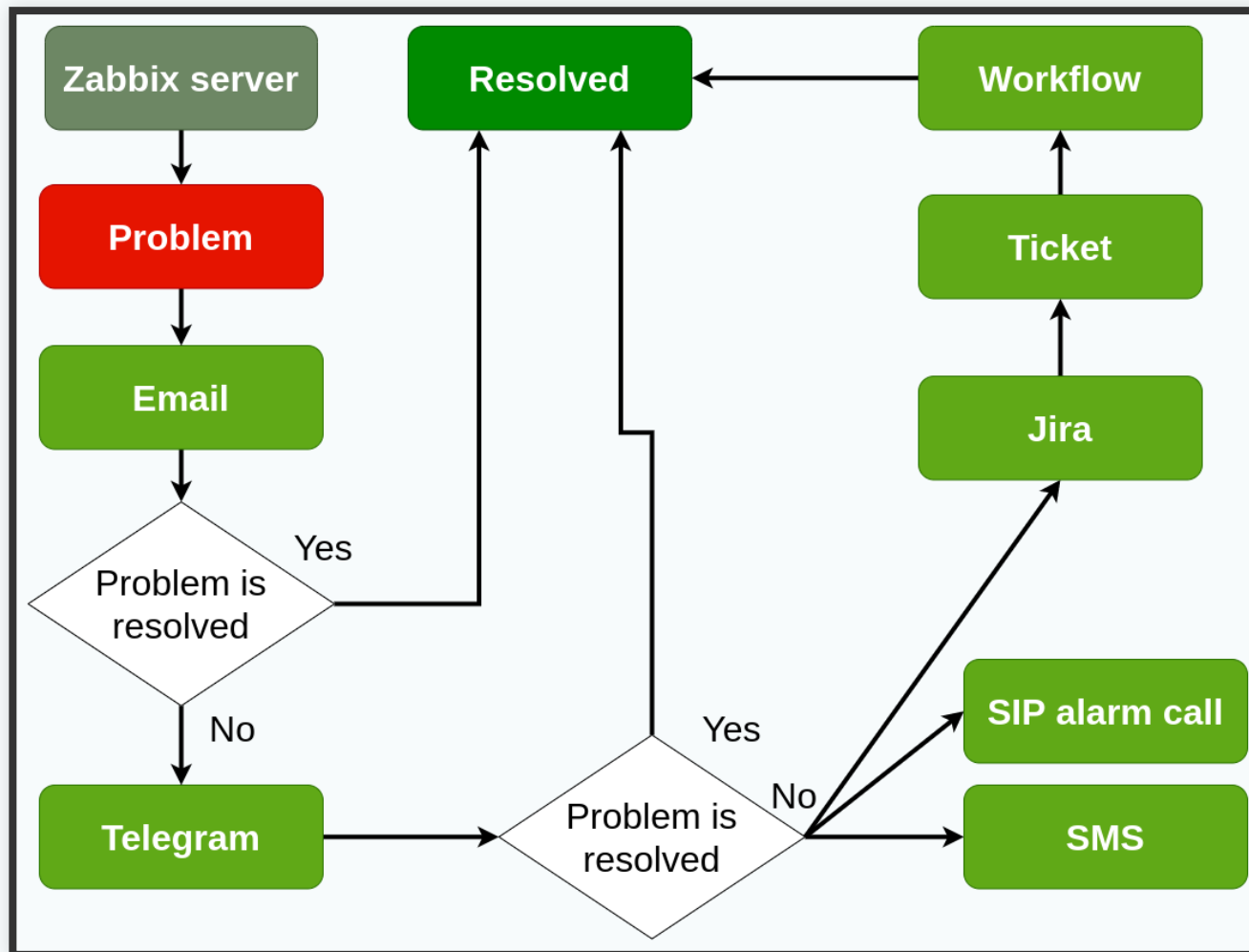


Эскалация проблемы

Эскалация – это процедура привлечения внимания к отдельному запросу, когда ход работы над запросом чем-то не устраивает

- Четкая формулировка проблемы и причины эскалации
- Причина изменения приоритета проблемы
- Необходимость заранее планировать уровни эскалации типовых проблем
- Настройка процессов эскалации в зависимости от уровня проблемы

Эскалация проблемы



Регламенты и инструкции

- Формирование регламентов и инструкций для всех вероятных сценариев развития событий
- Доставка необходимой информации адресатам оповещений
- Постоянная модификация и совершенствование регламентов и инструкций
- Настройка уведомлений - бесконечный процесс! Следует помнить об этом

Тестирование алертов

- Необходимость мониторинга и проверки самой системы оповещения
- Инструменты для проверки системы оповещения (скрипты, тестовые параметры и триггеры)

Дедупликация алертов

- Избегать оповещений отдельным сотрудникам
- Использовать групповые оповещения
- Использовать зависимости триггеров

Расписание алертов

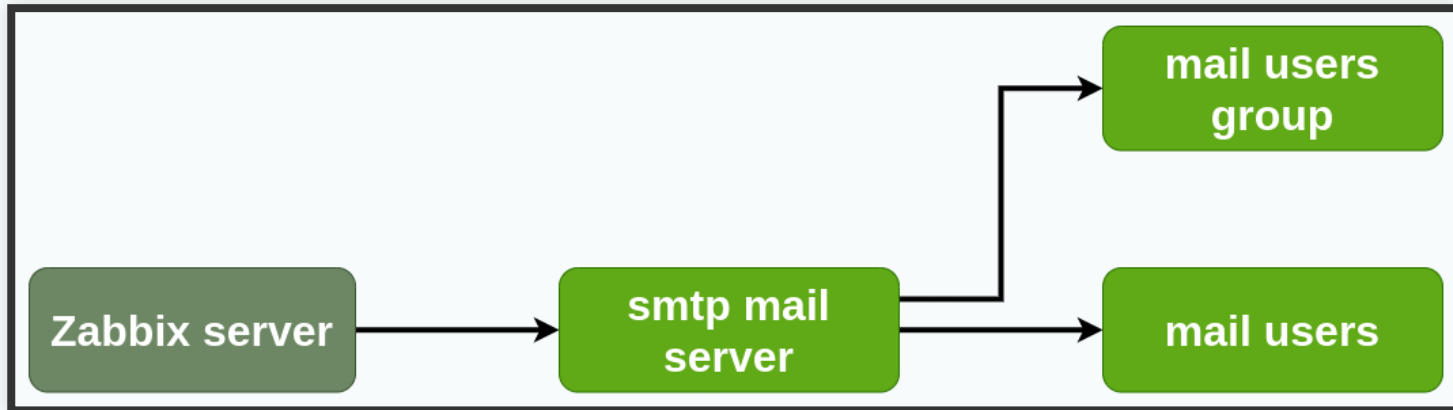
- Распределение разных каналов оповещений по времени суток и дням недели
- Периодические оповещения в одно и то же время - можно исключить

Ваши вопросы?

Маршрут вебинара

- Основные подходы к отправке уведомлений
- Каналы доставки уведомлений
- Настройка уведомлений в Zabbix

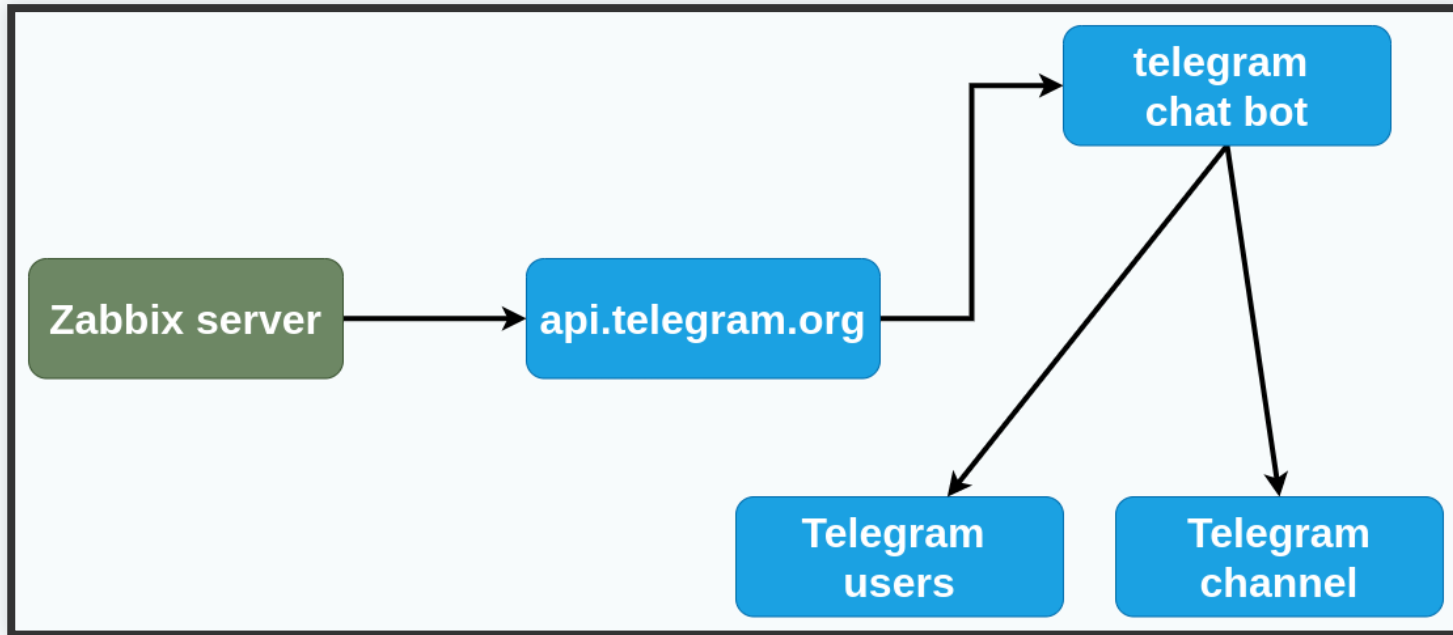
Почта



Почта

- Отправка по smtp (собственный или иной сервер)
- Оповещения на группы рассылок и на конкретных пользователей
- Кастомизация шаблона письма
- Дополнительная информация в письме
- Ненавязчивость

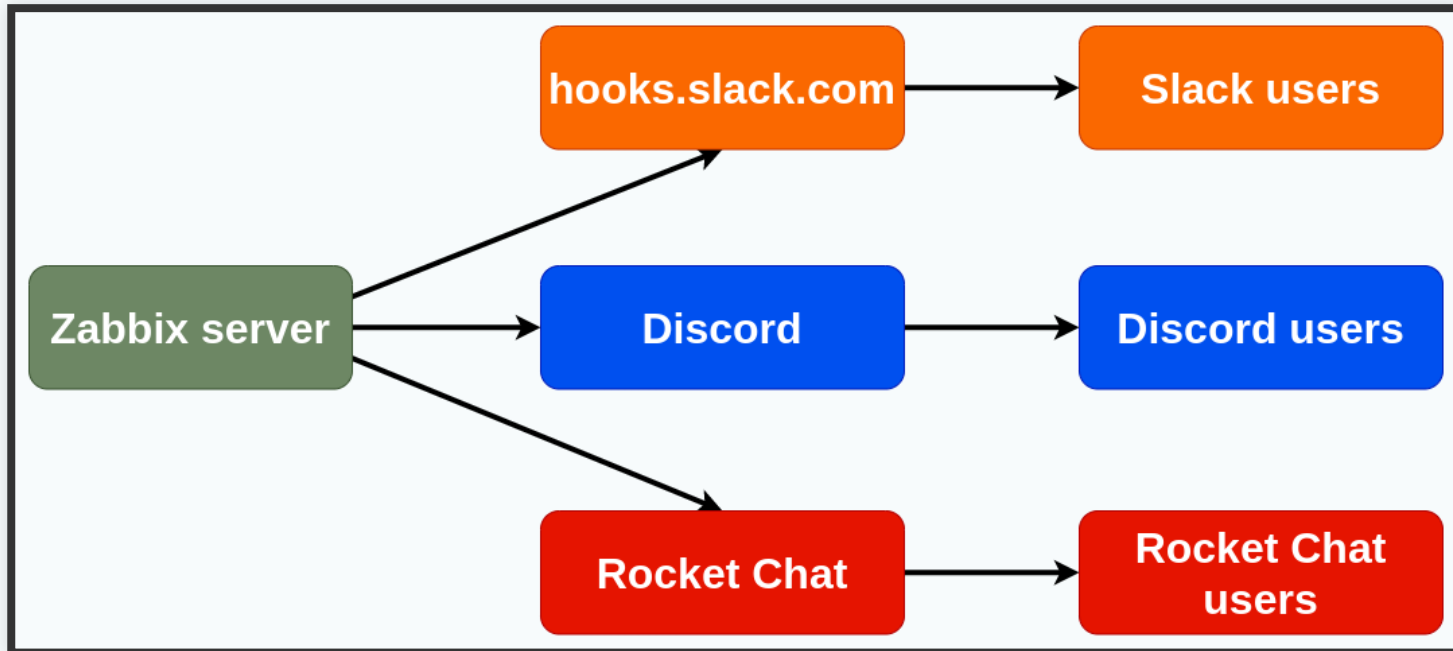
Telegram



Telegram

- Отправка через webhook
- Оперативность уведомлений
- Удобство управления адресатами (оповещения в канал или в ЛС)
- Упрощенная настройка (начиная с 5-й версии Zabbix)

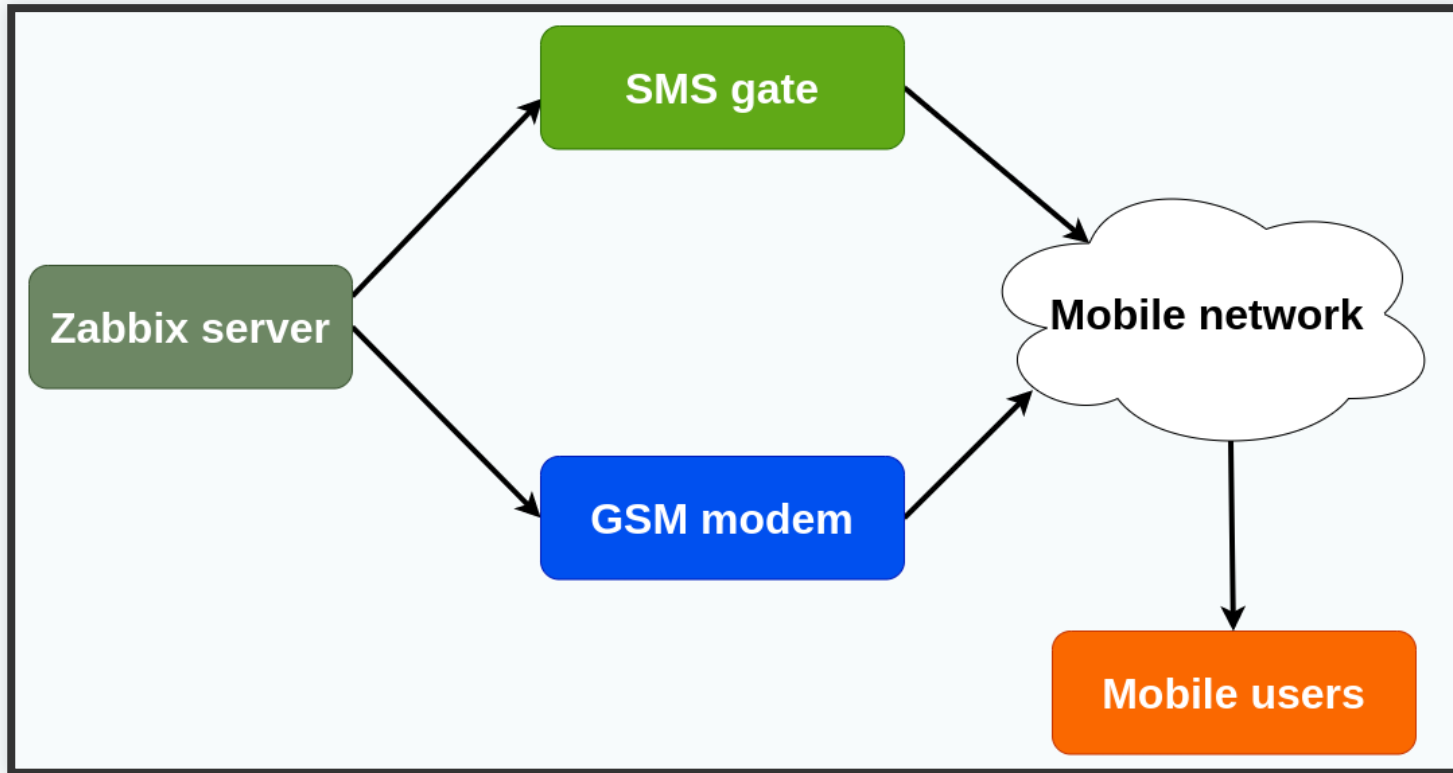
Прочие мессенджеры



Прочие мессенджеры

- Универсальность метода оповещения (webhook)
- Различия в формате шаблонов сообщений
- Дополнительные возможности (изображения с графиками, эмодзи, цветное выделение)

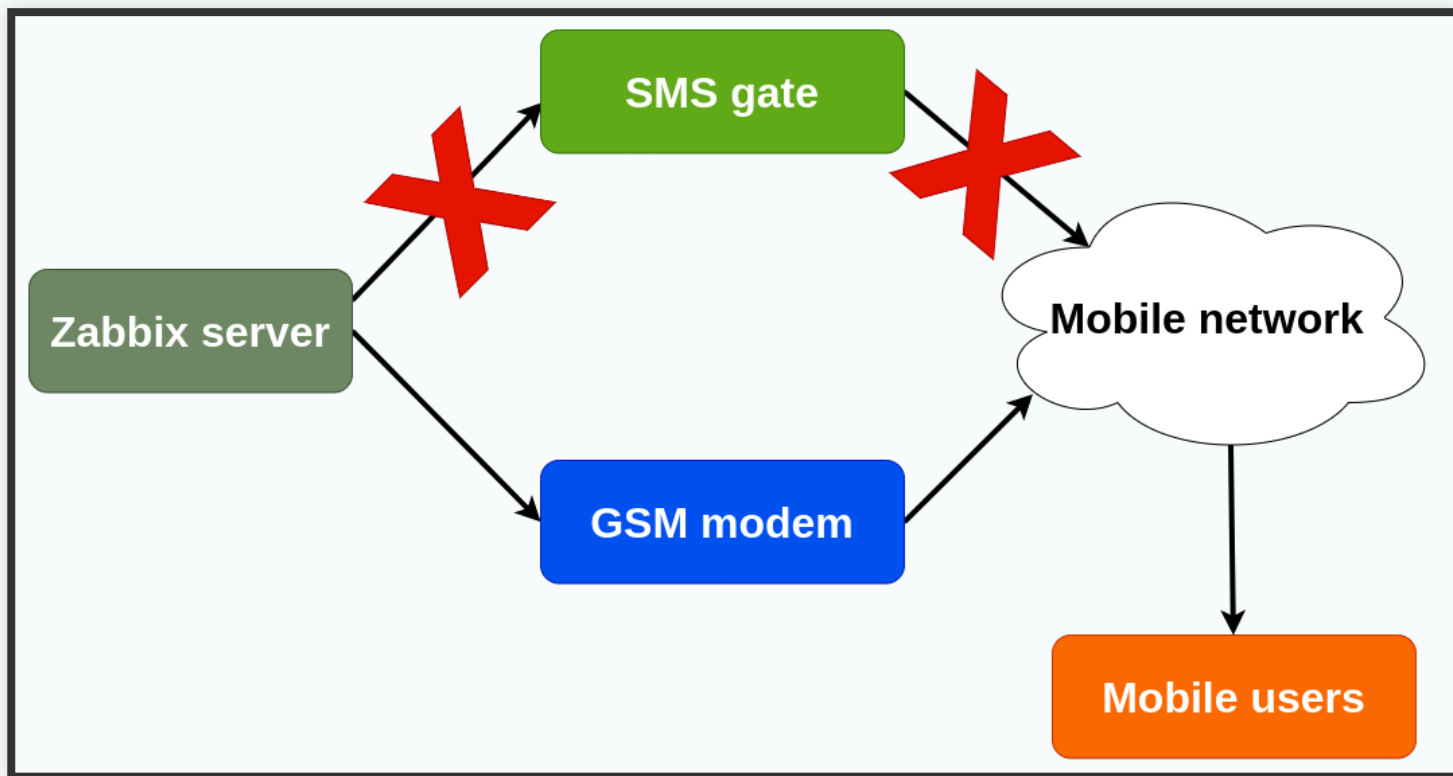
SMS: отправка через шлюз



SMS: отправка через шлюз

- Оперативность уведомлений
- Универсальность уведомлений (независимо от моделей телефонов)
- Относительная надежность
- Ограничения по содержанию сообщений
- Требуется использование платных сервисов

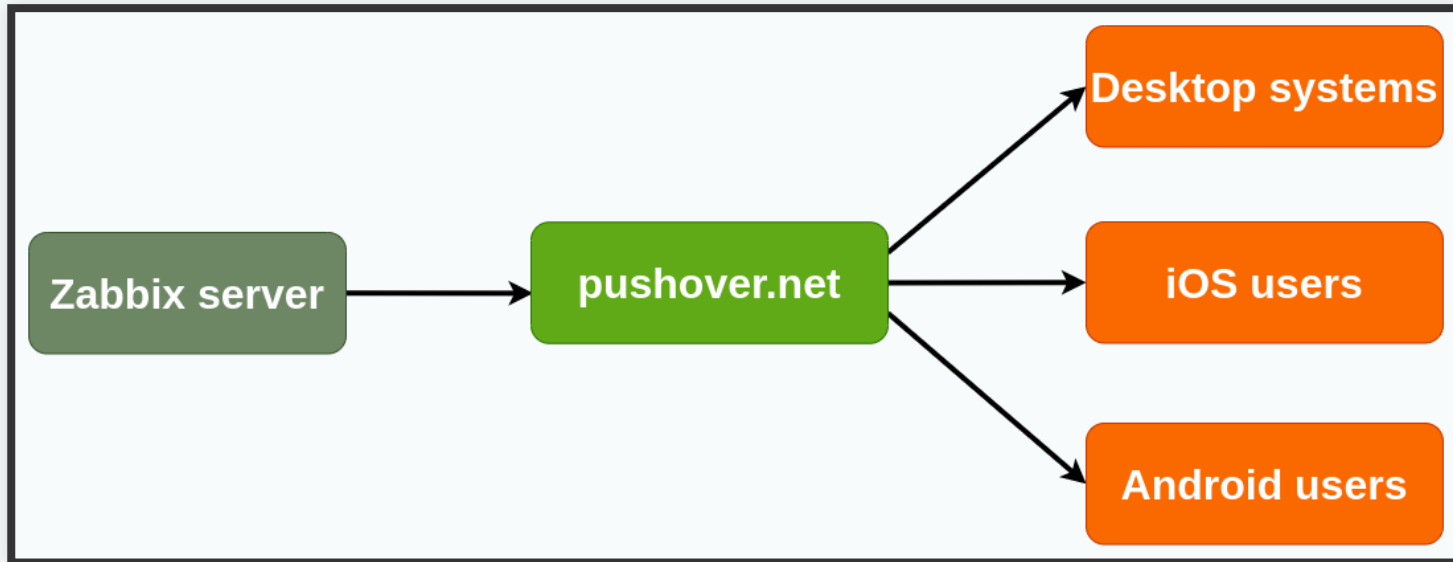
SMS: отправка через GSM-модем



SMS: отправка через GSM-модем

- Отказоустойчивая схема на случай серьезной аварии
- Требует контроля работоспособности модема и проверки связи
- Схема не зависит от каналов связи на объекте
- Также требует резервирования
- Требует использования платных сервисов

Push уведомления



Push уведомления

- Современно и может быть удобно
- Требуется использование платных сервисов

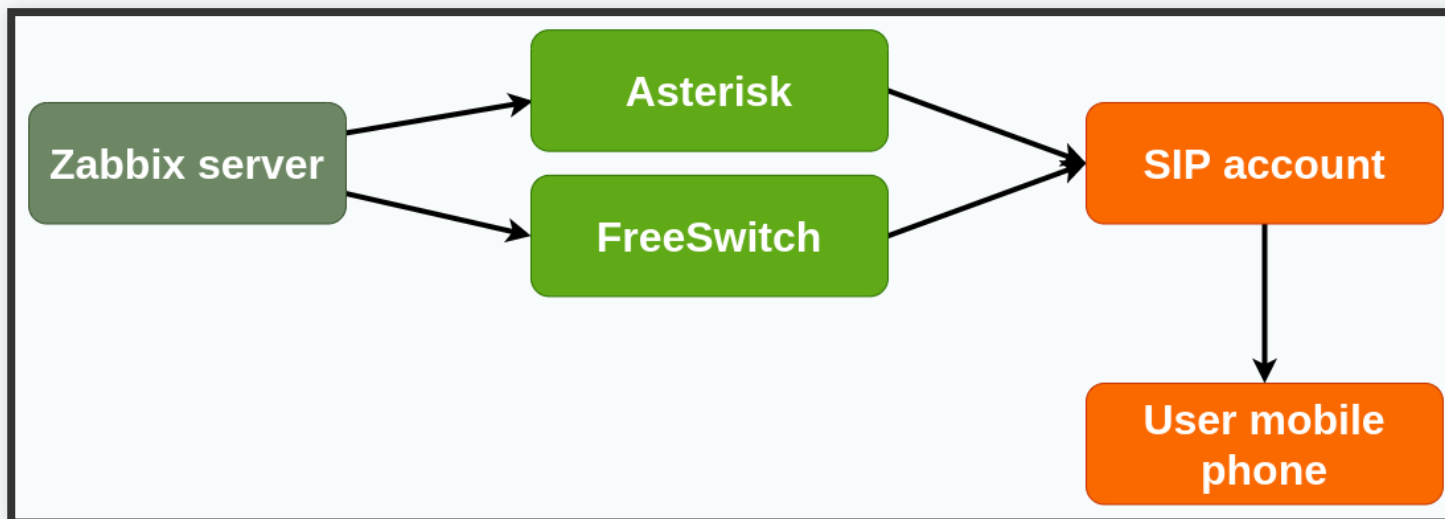
ТИКЕТЫ В ТИКЕТ СИСТЕМЫ



Тикеты в тикет системы

- Удобно и оперативно
- Контроль за процессом выявления и решения проблемы
- Дополнительная эскалация и информация по проблеме
- Можно эффективно делегировать и декомпозировать проблему на задачи для рабочей группы

Звонок с сообщением



Звонок с сообщением

- Эффективное оповещение - поднимет кого угодно!
- Требует очень точной настройки эскалации
- Иначе рискует быть выключен быстро и навсегда
- Требует сторонних коммуникационных сервисов (если нет аналогичных своих в компании)

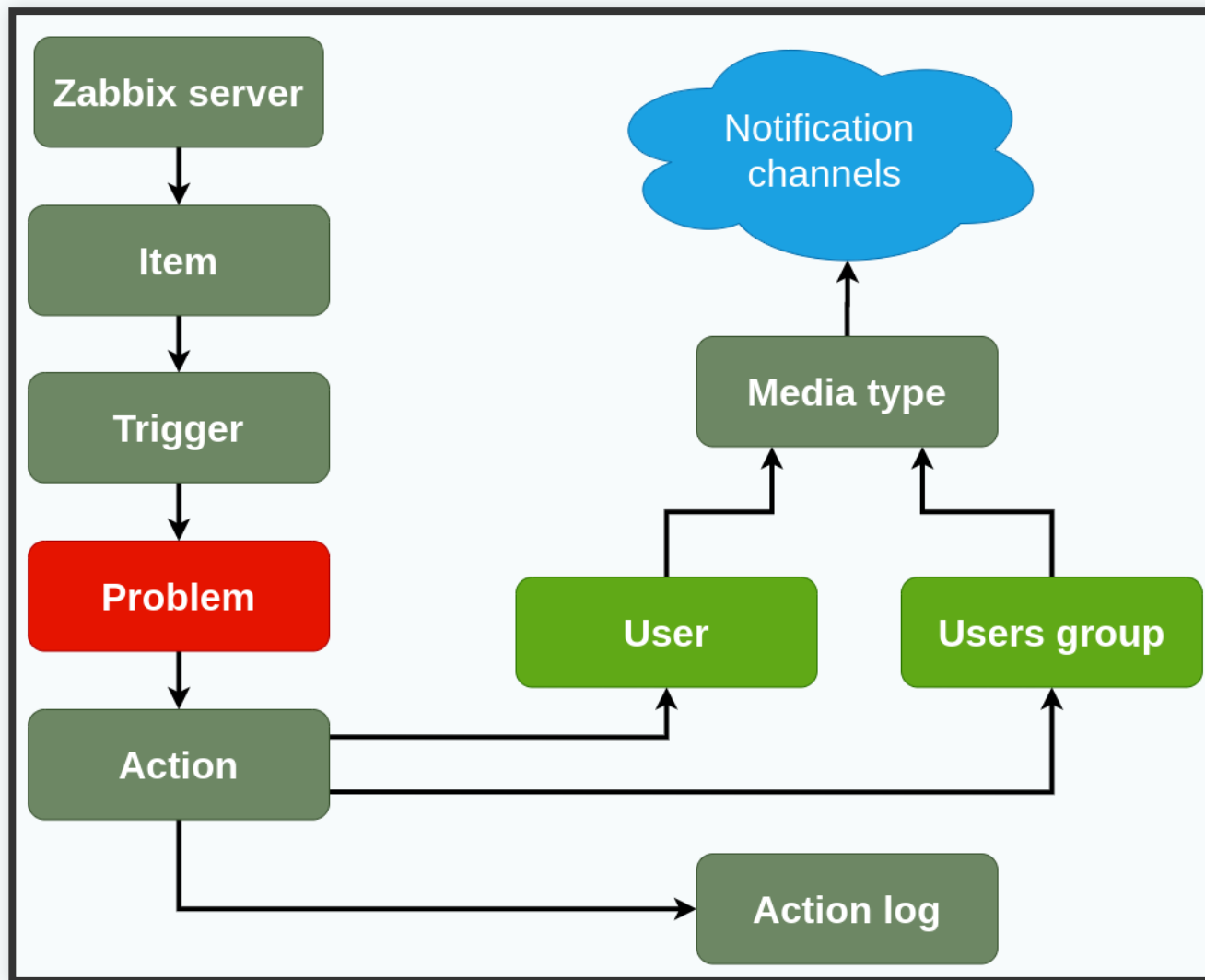
Ваши вопросы?

Маршрут вебинара

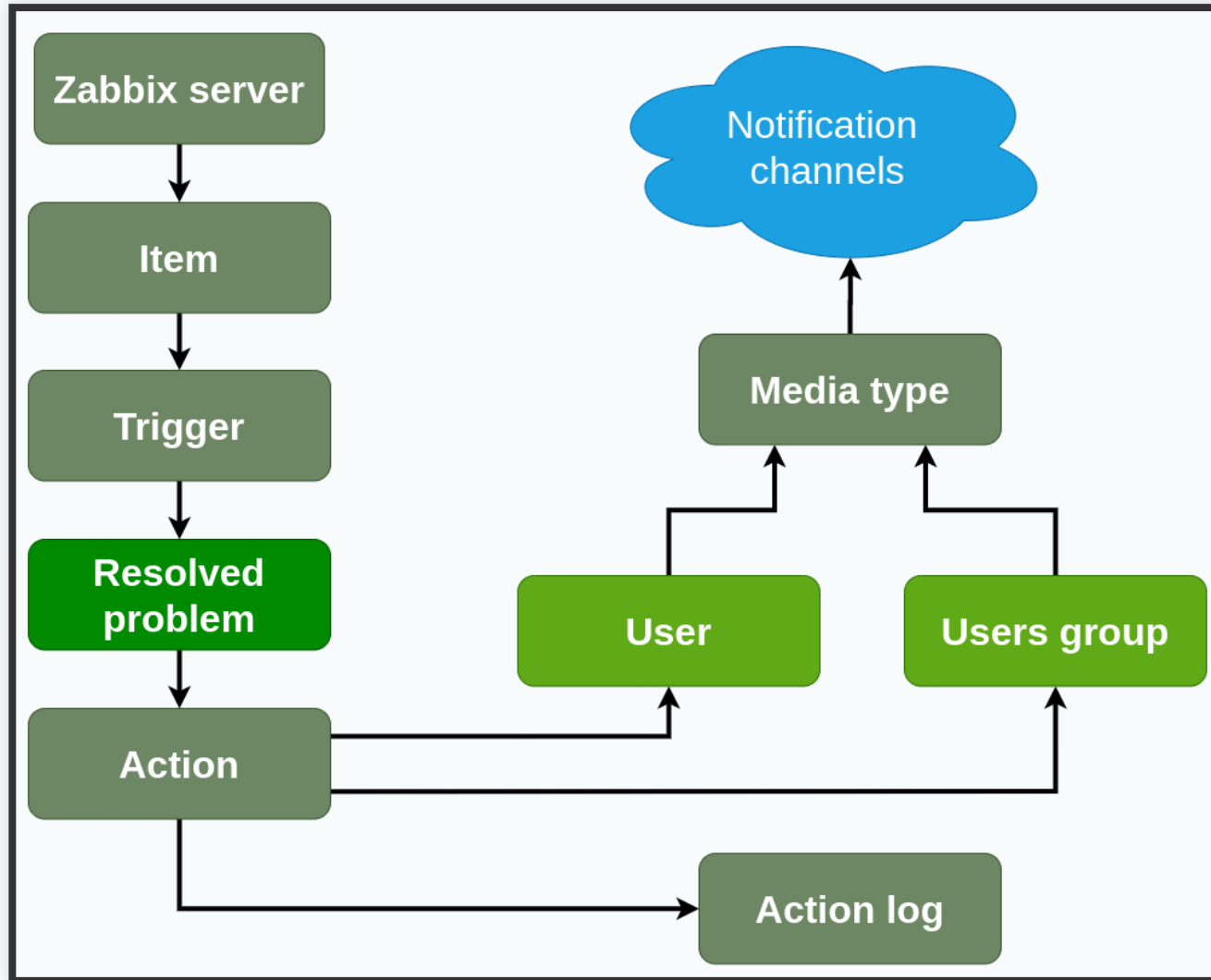
- Основные подходы к отправке уведомлений
- Каналы доставки уведомлений
- **Настройка уведомлений в Zabbix**

Настройка уведомлений в Zabbix

Логика настройки уведомлений



Обработка решенной проблемы



Отладка оповещений

- Проверить работу Media type кнопкой Test
- Проверить настройку Action
- Проверить события в Action log
- Проверить наличие нужного Media type у нужного пользователя

Ваши вопросы?

Рефлексия

- Назовите пожалуйста 3 момента, которые вам запомнились в процессе занятия
- Что вы будете применять в работе из сегодняшнего вебинара?

**Заполните, пожалуйста, опрос о
занятии по ссылке в чате**

<https://otus.ru/polls/12046/>

Приходите на следующие вебинары

Спасибо за внимание!