

云监控服务 常见问题

产品版本: v6.2.1

发布日期: 2023-07-07

目录

1 常见问题	1
1.1 告警通知重复	1
1.2 邮箱服务器支持列表	2
1.3 平台默认订阅说明	3
1.4 多区域对接后项目名称改变	4
1.5 告警消息/告警规则详情页监控数据为空	5
1.6 告警消息对应的规则/分组字段可能为空	6

1 常见问题

1.1 告警通知重复

问题描述

当告警分组关联告警订阅之后，订阅终端可能会偶尔收到重复的告警通知，且当订阅策略中的分组间隔时间设置小于等于1min时，偶现的概率会变大。

问题原因

当前云平台告警服务采用的高可用部署，各副本之间使用 gossip 协议，此协议为弱一致性协议，因此当您设置订阅策略中的分组等待、分组间隔、重复间隔的配置后，可能会发生在某个周期多个副本同时告警通知的情况。

解决方案

1. 建议您设置订阅策略时，分组间隔不小于1min，并且分组间隔和重复间隔时间设置不能太小，建议与默认值相近；
2. 当收到重复告警后，一般不会多个周期重复发送，只会在某一个周期周围发生，建议忽略即可；
3. 如您连续多个周期接收到重复的告警通知，请及时联系技术支持人员。

1.2 邮箱服务器支持列表

问题描述

配置告警分组关联告警订阅（邮件类型）之后，且在该告警分组中的告警规则已经触发了告警，此后却一直无法收到邮件的告警通知。

解决方案

- 建议您先检查订阅终端的配置是否正确，包括账号、密码、收件人等，检查完毕之后，在创建/编辑告警订阅页面，点击右下角 **测试** 按钮，查看是否可以收到测试的通知邮件，以验证配置是否正确。
- 查看告警订阅中的配置是否在以下表格中，如果存在，请检查端口、TLS等是否满足要求。

服务提供商	SMTP地址	端口	TLS	测试结果
网易	smtp.qiye.163.com	25	否	通过
网易	smtp.qiye.163.com	25	是	通过
腾讯	smtp.qq.com	465	否	通过
腾讯	smtp.qq.com	587	是	通过
阿里	smtp.aliyun.com	25	否	通过
阿里	smtp.aliyun.com	25	是	通过
微软	smtp.office365.com	25/587	否	不通过
微软	smtp.office365.com	25/587	是	通过
谷歌	smtp.gmail.com	465	否	通过
谷歌	smtp.gmail.com	587	是	通过

- 如果您使用的邮箱服务器不在上述列表，或者为自建服务器，请及时联系技术支持人员。

1.3 平台默认订阅说明

问题描述

平台默认订阅是什么？

问题答案

平台默认订阅包括邮件、企业微信、钉钉和短信通知渠道，通知策略为 严重级别的告警重复间隔1小时，其它级别3小时，当告警分组属于数字原生引擎或云产品时，该告警分组可以选择是否关联平台默认订阅。平台默认订阅在告警订阅页面不显示。

- 邮件配置是在[产品与服务]-[自动化中心]-[环境配置]-[邮件配置]中，您还可以进入告警分组的详情页面，通过基础信息中的关联平台默认订阅右侧的提示按钮中的链接进入配置页面；
- 企业微信、钉钉和短信配置是在[产品与服务]-[平台基础设施]-[告警通知配置]中。

1.4 多区域对接后项目名称改变

问题描述

当您对接了多区域之后，在从区域中，可能会出现云监控服务中的告警分组、告警消息、告警规则和告警订阅等资源项目名称改变的情况。

问题原因

这是因为在对接了多区域之后，从区域的管理员角色需与主区域保持一致，因此从区域原来的管理员名称与项目名称皆发生了改变。

解决方案

1. 现象为对接多区域后的正常现象，一般无需处理；
2. 如您需要保持资源的项目名称保持一致，请联系技术支持人员。

1.5 告警消息/告警规则详情页监控数据为空

问题描述

当您进入告警消息或者告警规则的详情页面之后，可能会出现详细信息中监控数据图表没有数据的情况。

问题原因

1. 如果您的云监控服务为升级安装，则存量的告警消息将没有监控数据图表；
2. 如果对应云产品未适配最新版本云监控服务，则该云产品分类下的告警规则和告警消息将没有监控数据图表；
3. 如果您的云平台对接了多区域，在您使用Default部门下非admin项目的用户登录从区域时，则该项目下的告警规则和告警消息详情页的监控数据可能为空。

解决方案

1. 第一种情况中的存量告警消息属于旧数据，一般无需处理；
2. 如果出现第二种情况，请联系技术支持人员升级对应的云产品版本解决；
3. 第三种情况一般无需处理，在您切换至admin项目下的云管理员权限后即可查看相关资源的监控数据。

1.6 告警消息对应的规则/分组字段可能为空

问题描述

在您查看告警消息的属性时，可能会出现有某个告警消息的**分组**和**规则**属性为空的情况。

问题原因

1. 如果您的云监控服务是升级安装，那么在升级前产生的存量告警消息将没有以上属性；
2. 当您安装的云产品没有适配最新云监控服务版本时，那么对应云产品分类下的分组产生的告警消息也将没有以上属性。

解决方案

1. 第一种情况中的存量告警消息属于旧数据，一般无需处理；
2. 如果出现第二种情况，请联系技术支持人员升级对应的云产品版本解决。

咨询热线：400-100-3070

北京易捷思达科技发展有限公司：

北京市海淀区西北旺东路10号院东区1号楼1层107-2号

南京易捷思达软件科技有限公司：

江苏省南京市雨花台区软件大道168号润和创智中心4栋109-110

邮箱：

contact@easystack.cn (业务咨询)

partners@easystack.cn(合作伙伴咨询)

marketing@easystack.cn (市场合作)