

# 可观测服务 常见问题

产品版本: v6.2.2

发布日期: 2024-09-09

# 目录

1 常见问题 .....	1
1.1 实时告警重复通知 .....	1
1.2 已恢复告警重复通知 .....	2
1.3 邮箱服务器支持列表 .....	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/分组字段没有链接地址 .....	6
1.7 平台默认订阅功能替代 .....	7
1.8 平台导出日志功能替代 .....	8

# 1 常见问题

## 1.1 实时告警重复通知

### 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 1 分钟时，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

- 建议您设置订阅策略时，分组间隔不小于 1 分钟，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；
- 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；
- 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 已恢复告警重复通知

### 问题描述

当告警消息变为已恢复状态时，如果您在订阅终端勾选了发送恢复通知选项，则有可能收到多条已恢复告警消息。

### 问题原因

云平台告警通知遵循不漏一个告警通知原则，告警消息的发送和恢复都存在延时机制，默认延迟 15 分钟，因此如果订阅策略中的重复间隔小于 15 分钟，则有概率重复收到多个已恢复的告警消息。

### 解决方案

1. 建议您设置订阅策略时，重复间隔不小于 15 分钟，建议与默认值相近；
2. 当收到重复告警后，一般只会在 15 分钟内重复发送，建议忽略即可；
3. 如您连续多个周期接收到重复的已恢复告警通知，请及时联系技术支持人员。

## 1.3 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。

## 1.4 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，可能会出现可观测服务中的告警分组、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

在对接了多区域之后，从区域的管理员角色需要与主区域保持一致，因此从区域原来的管理员名称和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和升级前一致，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. 如果您是从6.1.1版本的云监控服务升级安装，则存量的告警消息将没有监控数据图表；
2. 如果内置告警规则未适配过6.2.1版本的云监控服务，则该告警规则和产生的告警消息将没有监控数据图表；
3. 如果自定义告警规则未设置监控数据查询的表达式，则该告警规则和产生的告警消息将没有监控数据图表；
4. 如果告警消息不是由告警规则触发，而是由其他服务自行发送给可观测服务，则告警消息将没有监控数据图表；
5. 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，存量告警消息属于旧数据，无需处理；
2. 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，在您添加正确的监控数据查询表达式后即可查看相关资源的监控数据；
4. 第四种情况，属于预期行为，无需处理；
5. 第五种情况，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/分组字段没有链接地址

### 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没有链接地址的情况。

### 问题答案

1. 升级新版本可观测服务后，内置告警分组和规则可能会有调整，由于调整后部分的分组和规则已经不存在了，之前产生的告警消息将无法链接跳转至对应分组和规则的详情页；
2. 自定义告警规则产生的告警消息，之后对应的分组和规则被用户删除了，因此也无法链接跳转至对应分组和规则的详情页。

以上，属于预期行为，无需处理。



## 1.7 平台默认订阅功能替代

### 问题描述

可观测服务支持设置邮件、企业微信、钉钉、飞书和 webhook 类型的告警订阅资源，和平台默认订阅提供的告警通知功能有什么区别？

### 问题答案

1. 云监控服务中，平台默认订阅包括邮件、企业微信、钉钉和短信通知渠道，默认转发数字原生引擎和云产品类型告警分组下的告警消息；
2. 云监控服务中，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，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；
3. 升级可观测服务后，[产品与服务]-[自动化中心]-[环境配置]-[邮件配置]中的邮件配置功能，由可观测服务——创建订阅+关联分组功能替代，原自动化中心页面可操作，但功能不可用，预计下个平台版本(EOS 6.3.1)发布时移除；
4. 升级可观测服务后，[产品与服务]-[平台基础设施]-[告警通知配置]中的企业微信和钉钉配置功能，由可观测服务——创建订阅+关联分组功能替代，原平台基础配置页面可操作，但功能不可用，预计下个平台版本(EOS 6.3.1)发布时移除；
5. 升级可观测服务后，移除对阿里云和腾讯云的短信平台支持，如果客户有特殊需求，请联系技术支持人员。

## 1.8 平台导出日志功能替代

### 问题描述

可观测服务支持下载平台日志功能，和自动化中心——导出日志功能有什么区别？

### 问题答案

升级可观测服务后，自动化中心——导出日志功能，由可观测服务——日志下载功能替代，原自动化中心页面功能仍然可用，预计下个平台版本(EOS 6.3.1)发布时移除。

**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23号楼华胜天成科研大楼一层东侧120-123

南京分公司：

江苏省南京市雨花台区软件大道168号润和创智中心B栋一楼西101

上海office：

上海黄浦区西藏中路336号华旭大厦22楼2204

成都分公司：

成都市高新区天府五街168号德必天府五街WE602

邮箱：

[contact@easystack.cn](mailto:contact@easystack.cn) (业务咨询)

[partners@easystack.cn](mailto:partners@easystack.cn)(合作伙伴咨询)

[marketing@easystack.cn](mailto:marketing@easystack.cn) (市场合作)

[training@easystack.cn](mailto:training@easystack.cn) (培训咨询)

[hr@easystack.cn](mailto:hr@easystack.cn) (招聘咨询)