

SRE技术保障平台-盯屏中心TAC：混合云一站式告警运维平台

原创

阿里云栖号  于 2021-01-13 10:05:16 发布  818  收藏

分类专栏：[我是程序员](#)

版权声明：本文为博主原创文章，遵循 [CC 4.0 BY-SA](#) 版权协议，转载请附上原文出处链接和本声明。

本文链接：<https://blog.csdn.net/yunqiinsight/article/details/112554135>

版权

[我是程序员](#) 专栏收录该内容

1052 篇文章 28 订阅

订阅专栏

简介：SRE技术保障平台-盯屏中心TAC：混合云一站式告警运维平台

1.目标定位

1.1背景

- 告警管控平台种类繁多
- 告警出现后未及时发现处理最终导致故障产生
- 专有云监控能力拉起依赖版本升级，操作复杂，迭代慢
- 异常问题和故障的感知力不如客户

1.2目标

- 制定告警数据接入规范
- 实现告警统一集中展示
- 建设多种告警外发通知
- 独立部署、快速迭代
- 告警严重程度区分，提升感知力

1.3定位

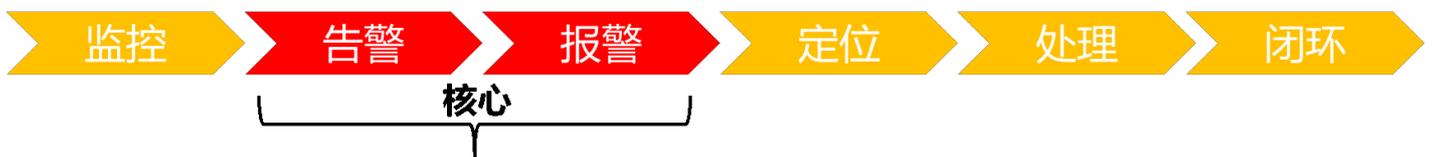


图1：TAC定位

2.平台简介

2.1介绍

SRE技术保障平台-盯屏中心（TAC-TAM Alarm Center）是TAM为混合云精心打造的一站式告警运维平台，覆盖混合云所涉及的云产品、大数据、云实例以及用户所涉及的站点应用等告警，提供告警生命周期管理以及报警外发等解决方案。帮助混合云平台快速发现、定位异常问题，协助产品团队促进产品改进。

2.2特点

2.2.1告警汇聚

- 默认集成：云平台、大数据、云实例、站点应用
- 支持扩展：自定义监控

2.2.2报警通道

- 钉钉&本地化钉钉
- 短信服务
- 企业邮箱
- 警务微信

2.3业务服务流程

盯屏中心 (TAC) 业务服务流程--围绕告警全生命周期进行全面渗透

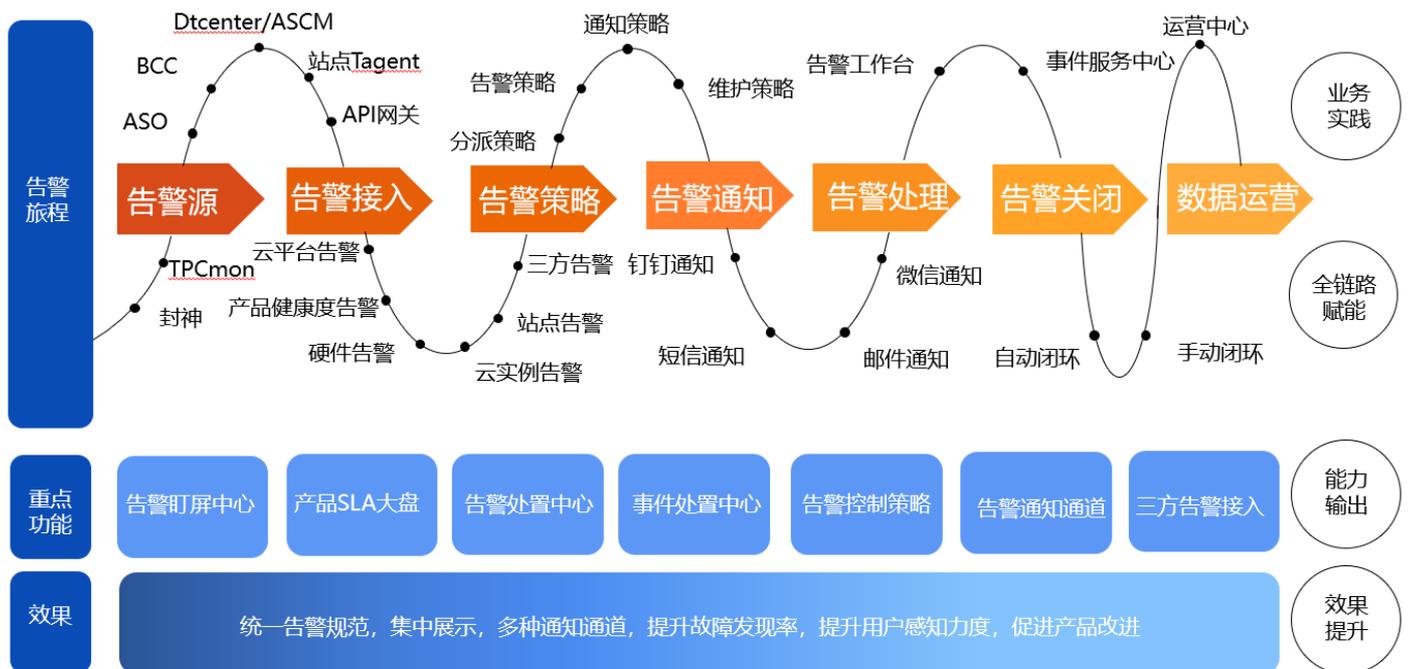


图2: TAC业务服务流程图

3.主要功能及界面展示

3.1告警盯屏中心

- 实时展示云平台当前所有的告警数据以及列出近7天的产品告警TOP排行,一目了然告警数据,提升感知力。

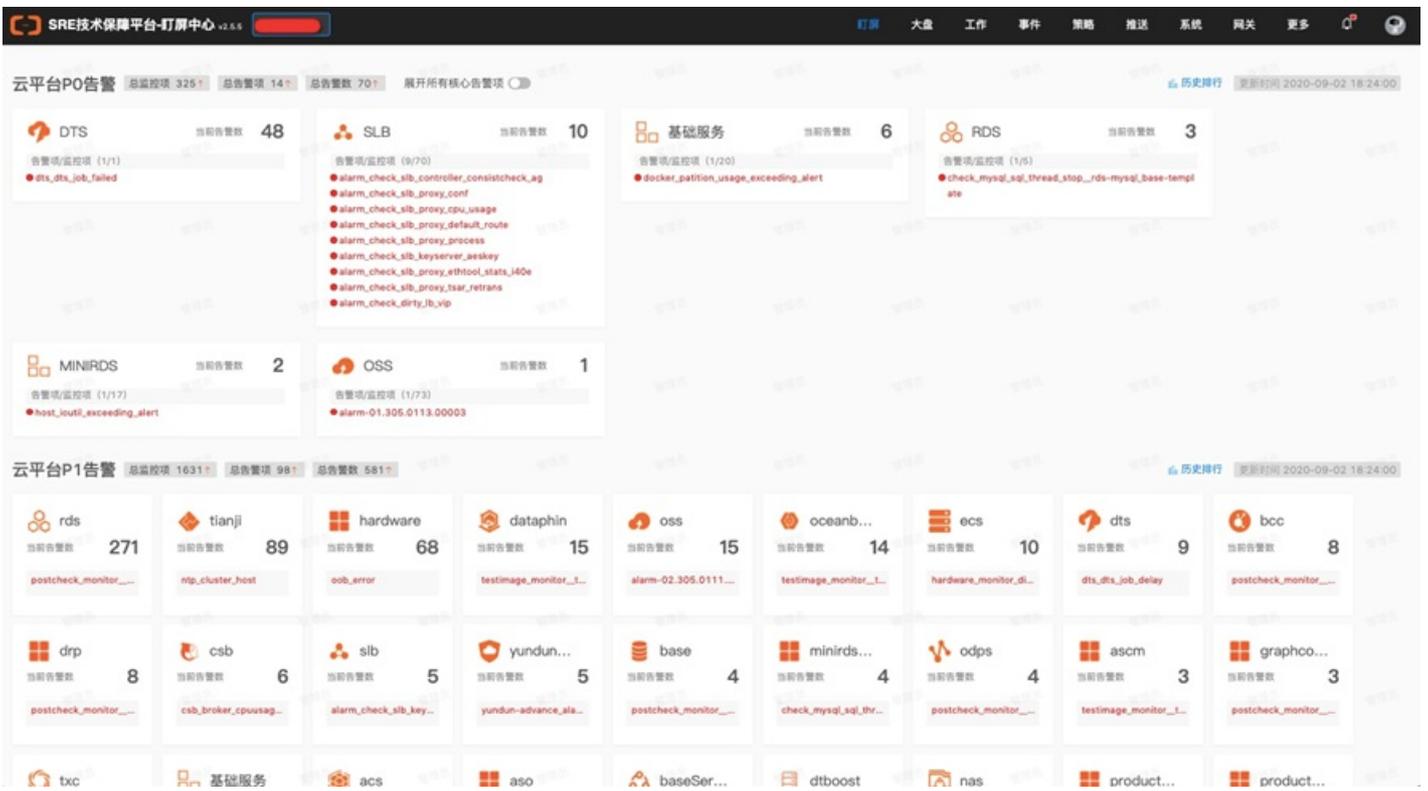


图3：告警盯屏中心界面展示

3.2SRE运维大盘

- 通过指标化，更方便查看产品的健康状况，判断是否有故障；
- 指标项包含：健康率、成功率、转实例、准时率、正常率、运行率、使用率、写成功率、读成功率。

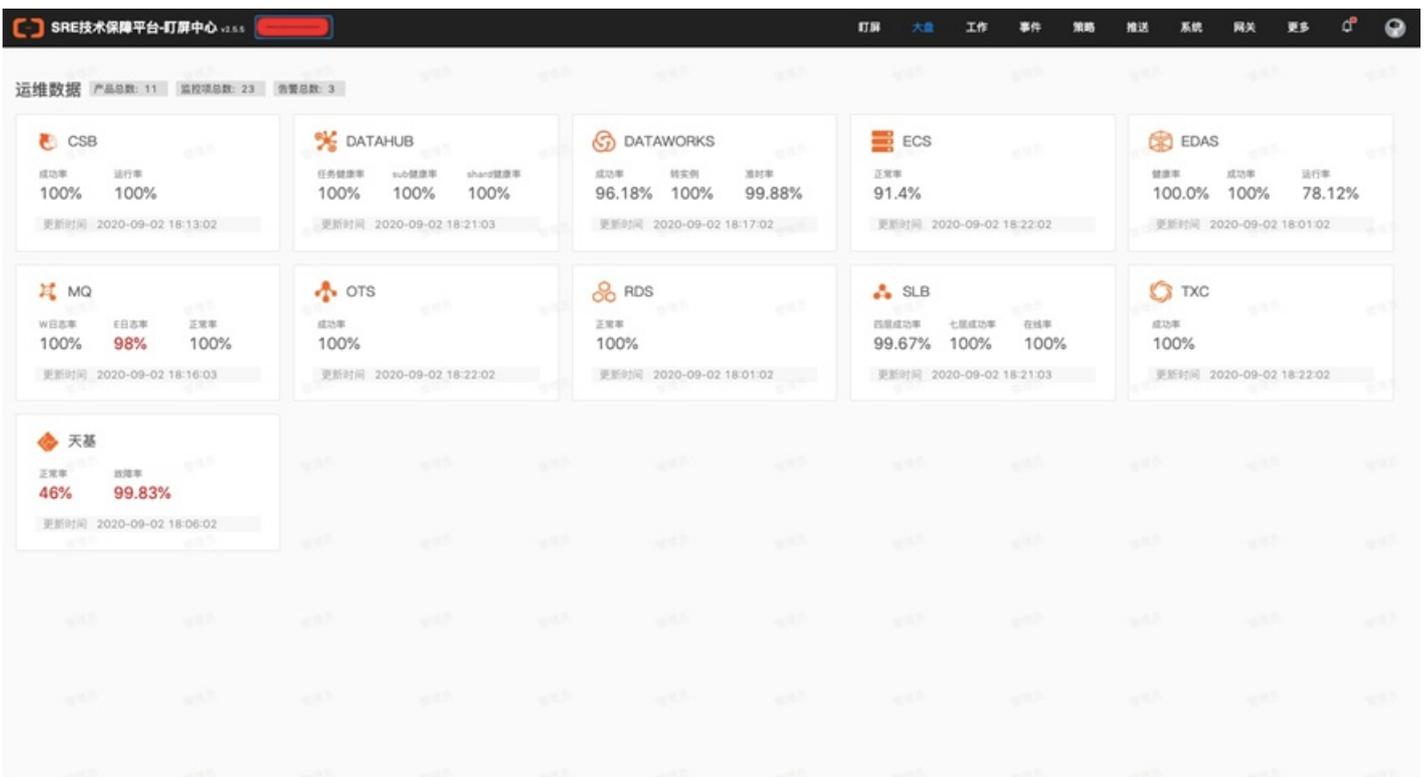


图4: SRE运维大盘界面展示

3.3告警工作台

- 用户可以在平台告警页面上认领新增的待处理告警，线下处理完成后可以在我的告警页面上关闭该告警。
- 当认领了自己不擅长处理的产品告警，可以通过线上转发的方式移交给擅长处理的同学。
- 若出现长期无法处理的告警，在确认无影响的情况下可以选择忽略该告警，避免一直外发造成消息轰炸。
- 自动恢复的告警无需手动认领关闭，在历史告警中可以进行查看。

| 告警编号 | 区域 | 产品 | 告警名称 | 告警描述 | 监控源 | 监控项 | 告警源 | 服务 | 主机 | 持续时间 | 级别 | 状态 | 认领人 | 发生时间 | 更新时间 | 关闭时间 | 恢复状态 | 是否忽略 |
|-------|----|------|--------------|--------------|--------|--------------|-------------------|--------------|----|---------|----|-----|-----|---------------------|---------------------|------|------|------|
| 65689 | | slb | alarm_che... | 存在没有... | tpcmon | alarm_che... | {\"dirty_un... | slb-contr... | | 17小时46分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 00:40:08 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65727 | | oss | Alarm-01... | OssServe... | tpcmon | alarm-01... | {\"10.10.1... | oss-server | | 00小时04分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 18:22:10 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65733 | | slb | alarm_che... | exec cmd... | tpcmon | alarm_che... | {\"msg\": \"e... | slb-proxy | | 04小时51分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 13:34:27 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65734 | | slb | alarm_che... | exec cmd... | tpcmon | alarm_che... | {\"msg\": \"e... | slb-proxy | | 04小时51分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 13:34:27 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65735 | | slb | alarm_che... | exec cmd... | tpcmon | alarm_che... | {\"msg\": \"e... | slb-proxy | | 04小时51分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 13:34:33 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65736 | | slb | alarm_che... | exec cmd... | tpcmon | alarm_che... | {\"msg\": \"e... | slb-proxy | | 04小时51分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 13:34:33 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65750 | | slb | alarm_che... | exec cmd... | tpcmon | alarm_che... | {\"msg\": \"e... | slb-proxy | | 03小时53分 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 14:33:10 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |
| 65754 | | 基础服务 | docker_pa... | docker pa... | tpcmon | docker_pa... | {\"p\": \"{\"d... | docker_m... | | 00小时 | P0 | 待认领 | 无 | 2020-09-02 18:26:00 | 2020-09-02 18:26:00 | 无 | 未修复 | 忽略 |

图5: 告警工作台界面展示

3.4事件服务中心

- 打破签字、短信、邮件式古老的运维管理方式，为客户将众多的线下流程移线上，预设相应的管理体系，以线上提交、线上反馈的模式，可以统一管理、追踪闭环、数据存档，为日常流程管理工作提供更多解决方法，逐步代替线下管理。

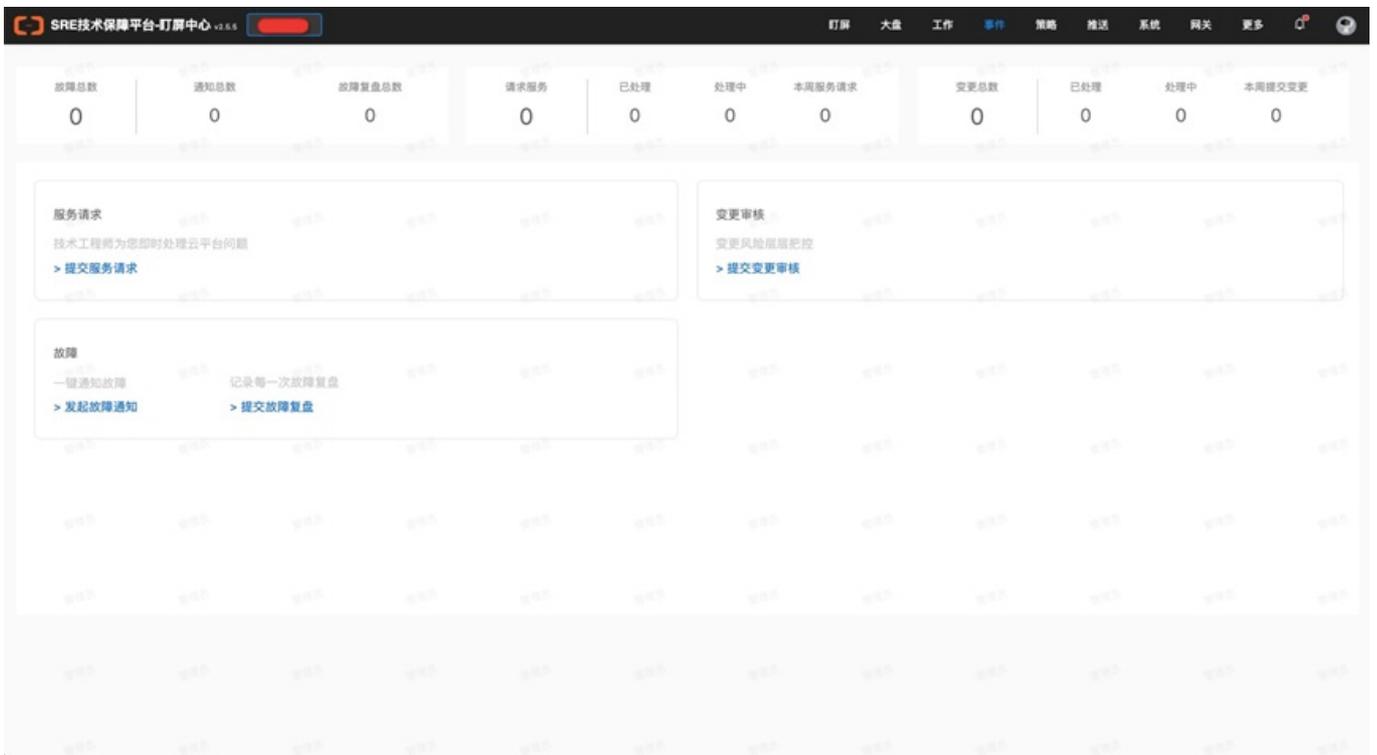


图6：事件服务中心界面展示

3.5告警控制策略

- 支持设置自动分派策略，当指定产品出现告警自动认领告警；
- 当天首次出现的告警立即通知，非首次出现的告警遵循1440分钟的静默期后通知；
- 支持控制告警发送时的状态，“发生时”、“认领时”、“关闭时”；
- 支持预约在指定的时间范围内使某一类型的告警进入静默期，告警外发暂时失效；
- 支持对告警推送的告警类型，产品，级别，部门，项目等进行自定义配置。



图7：告警控制策略界面展示

3.6告警推送策略

- 提供用户体系，系统会识别用户的手机号码以及邮箱地址来发送告警；
- 提供钉钉、短信、邮件的外发的webhook，api接口的配置；
- 可以选择的一个或多个告警策略自定义配置推送告警

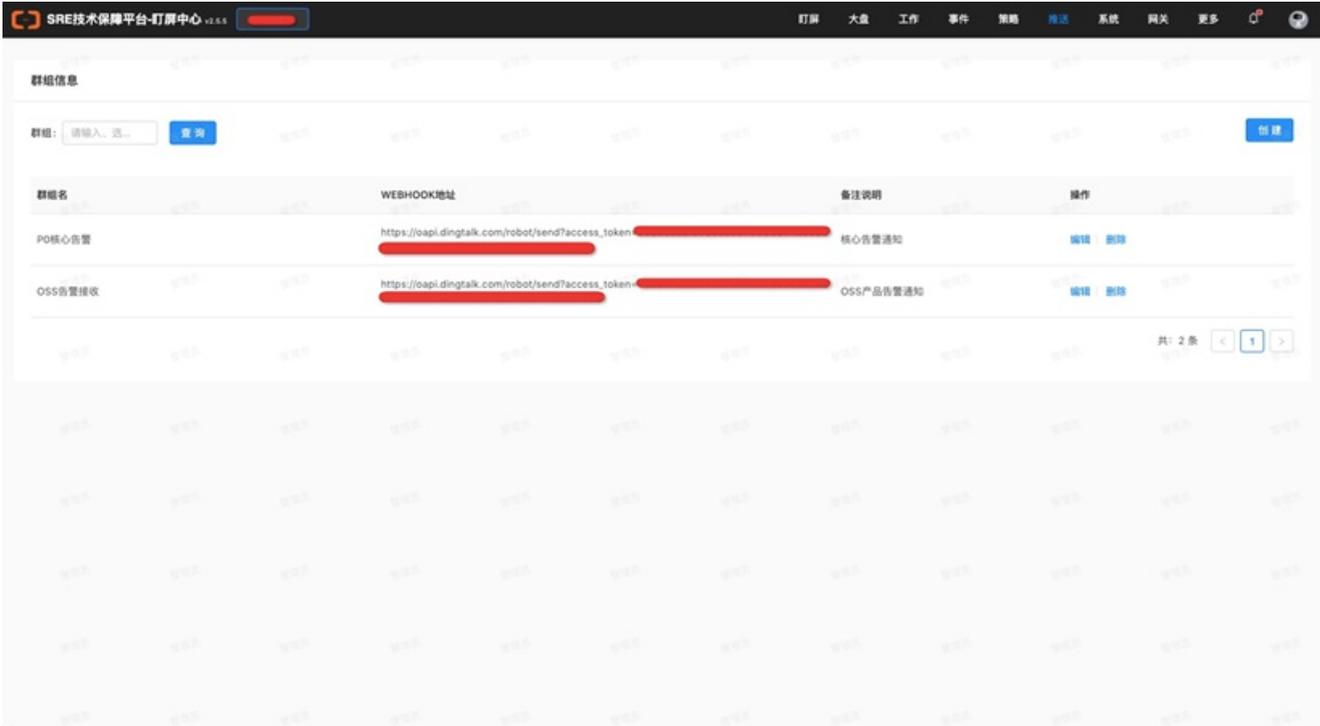


图8：告警推送策略界面展示

3.7监控网关

- 支持在监控任务页面配置用户关心的网站、机器或某个接口，TAC根据规则进行监控；
- 若现场之前有提供过黑屏化的监控工具，用户可以在注册API页面注册一个APP，根据接口调用规范将监控结果上报至TAC以第三方告警来展示和外发。

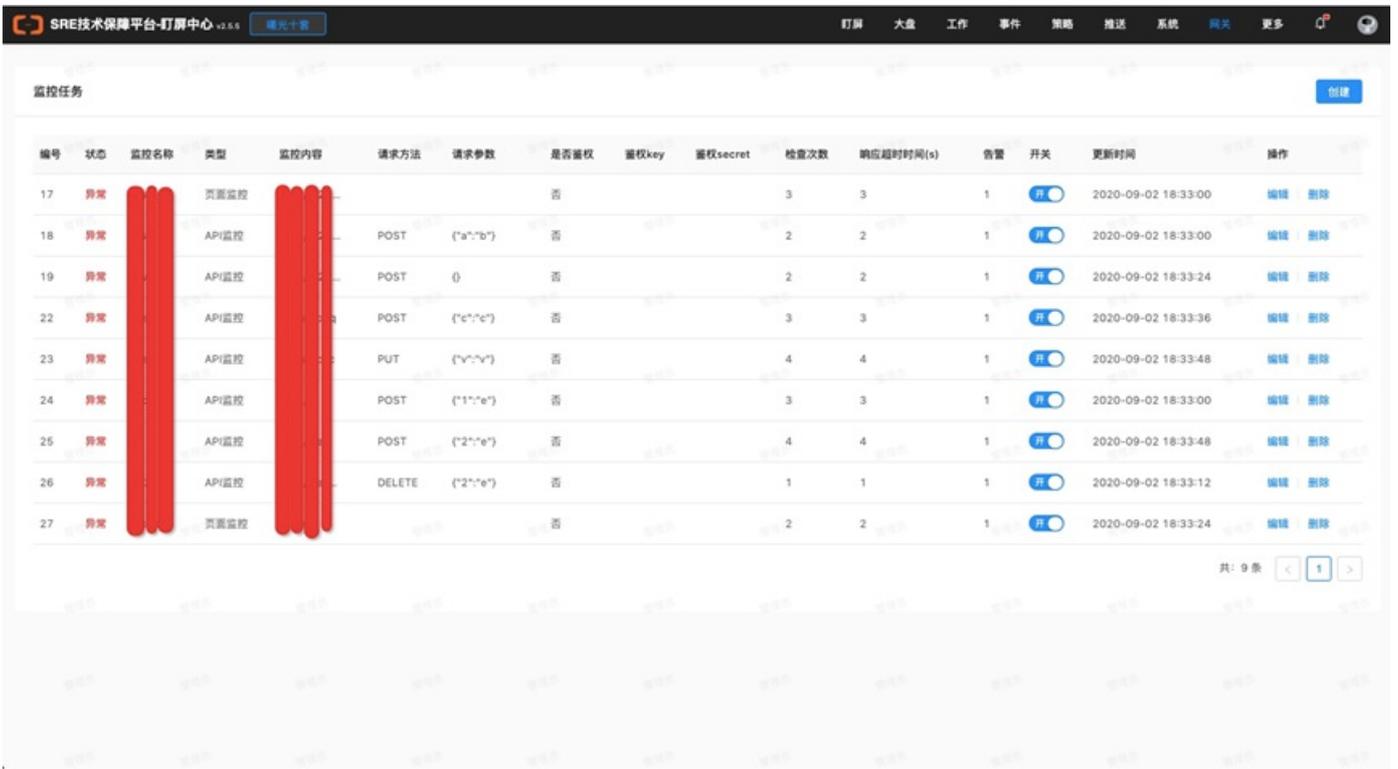


图9: 监控网关界面展示

3.8钉钉通知

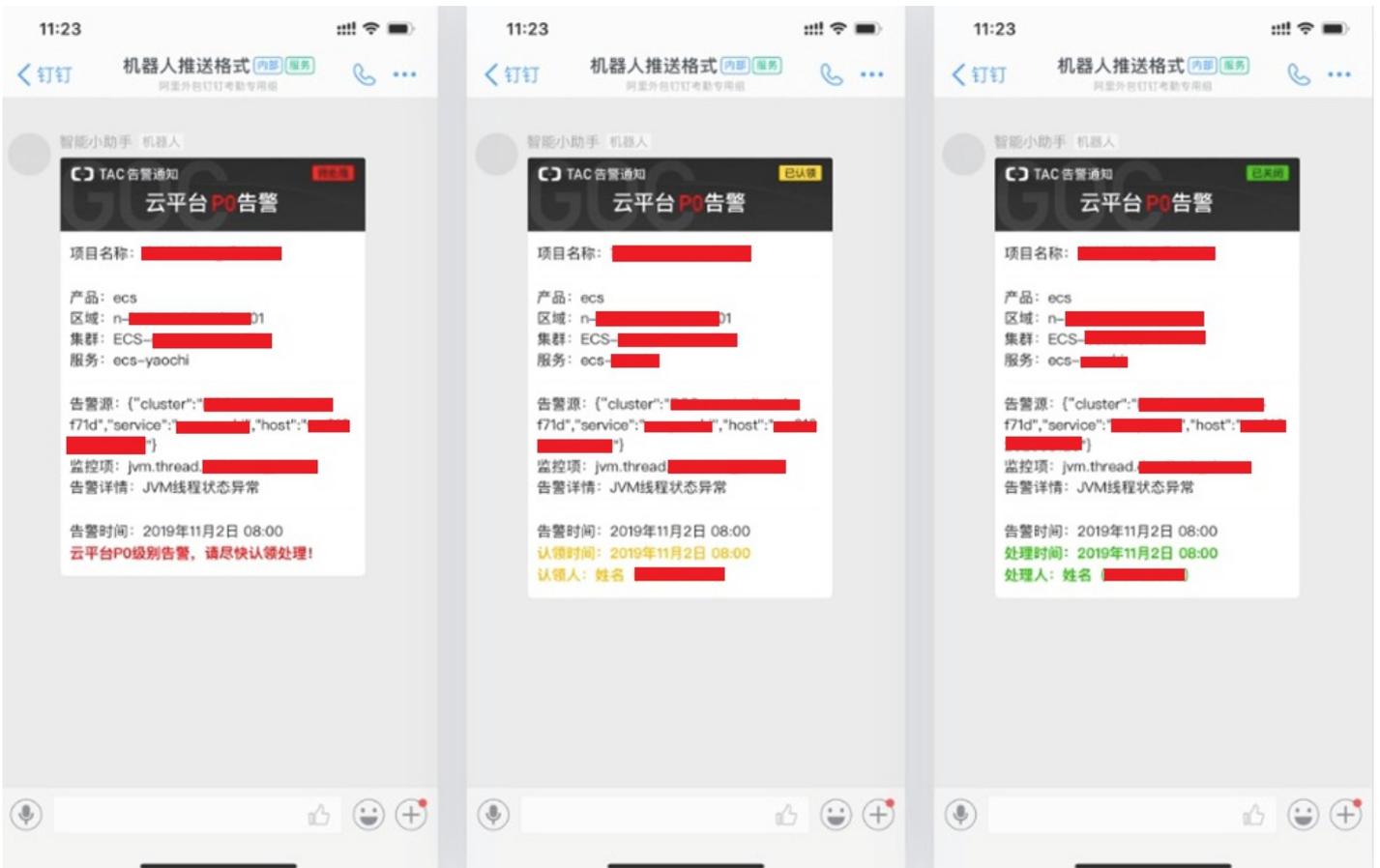


图10: 钉钉通知效果展示

4.结语

目前，混合云多数项目已通过TAC实现告警通知功能。有效提高告警处理效率，减少因告警未及时处理导致故障的情况，大幅提高项目运维质量，减少项目人力投入成本。

作者：黄家亮

阿里云智能GTS-SRE团队资深技术支持工程师

7年IT从业经验，超3年阿里专有云运维管理经验，现就职于阿里云智能GTS-SRE团队，负责运维开发工作，期间深度参与并负责铜雀、TAM企业服务运营管理平台以及TAC报警中心三个系统从0到1的建设工作，有效提高专有云运维能力和效率。

4.结语

目前，混合云多数项目已通过TAC实现告警通知功能。有效提高告警处理效率，减少因告警未及时处理导致故障的情况，大幅提高项目运维质量，减少项目人力投入成本。

作者：黄家亮 阿里云智能GTS-SRE团队资深技术支持工程师

[原文链接](#)

本文为阿里云原创内容，未经允许不得转载