



# 應用服務品質管制的挑戰

## - 主動監控

# 應用服務品質管制面臨的挑戰 – 主動監控

大多數異常都是由使用者告知，能否更早主動發現異常，爭取更充裕的處理時間？

能否在開店前或服務正式上線前確認所有功能運作正常？

各系統間連結性高，越晚發現問題，越難查找問題，且擴大受影響範圍？

面對季節性與臨時性需求，能否彈性的加強服務狀態監控？

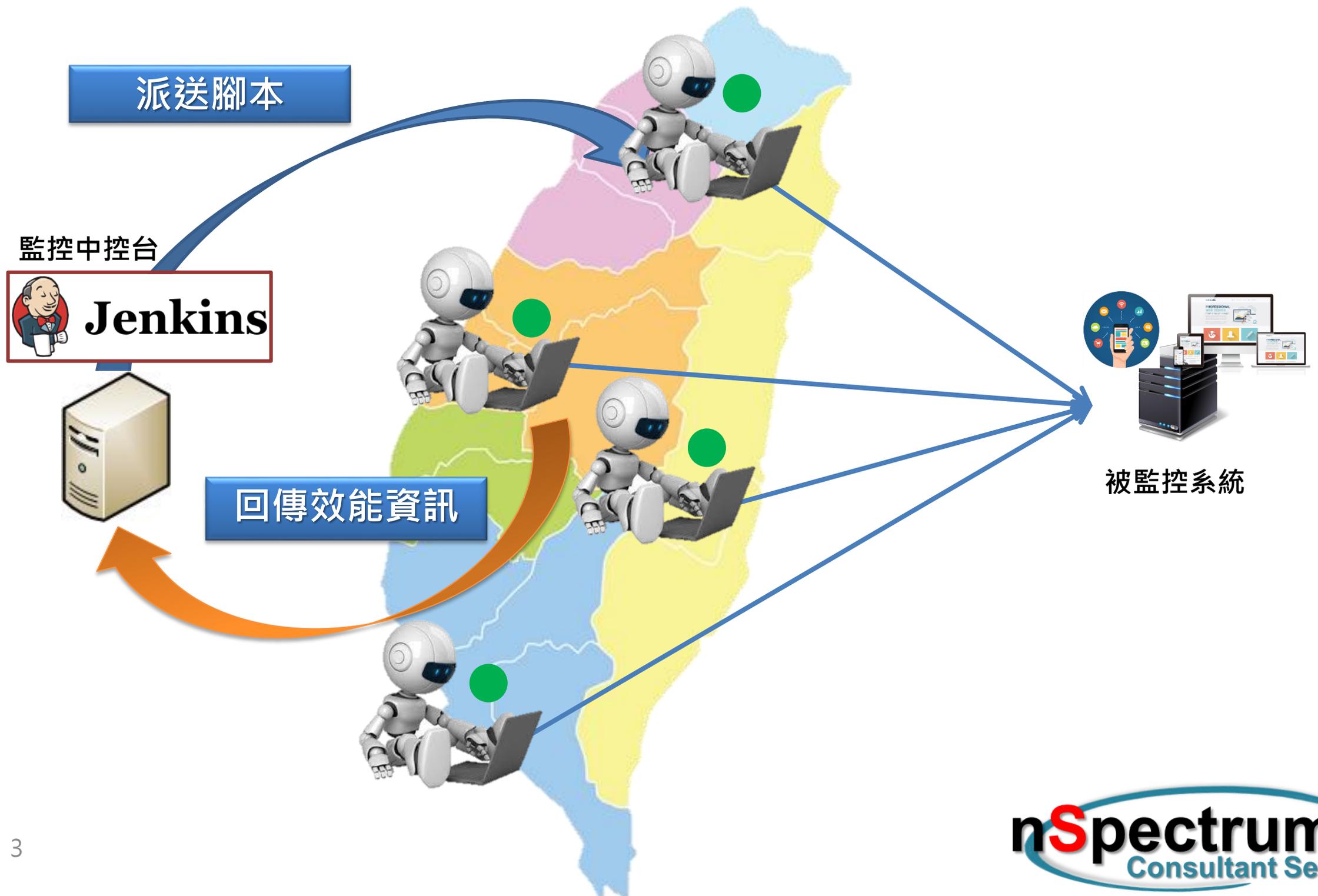


離峰時間使用量雖然低，但更難得知異常，常拉長影響時間？

如何更快得知各區域與服務回應時間以建立SLA，並協助判斷問題？



# 主動監控 – 運作流程說明



# 主動監控 – 應用說明

## 應用一：前期準備

- 於開店前或重要服務正式開放前執行完整功能腳本測試，確保功能與服務能正常運作

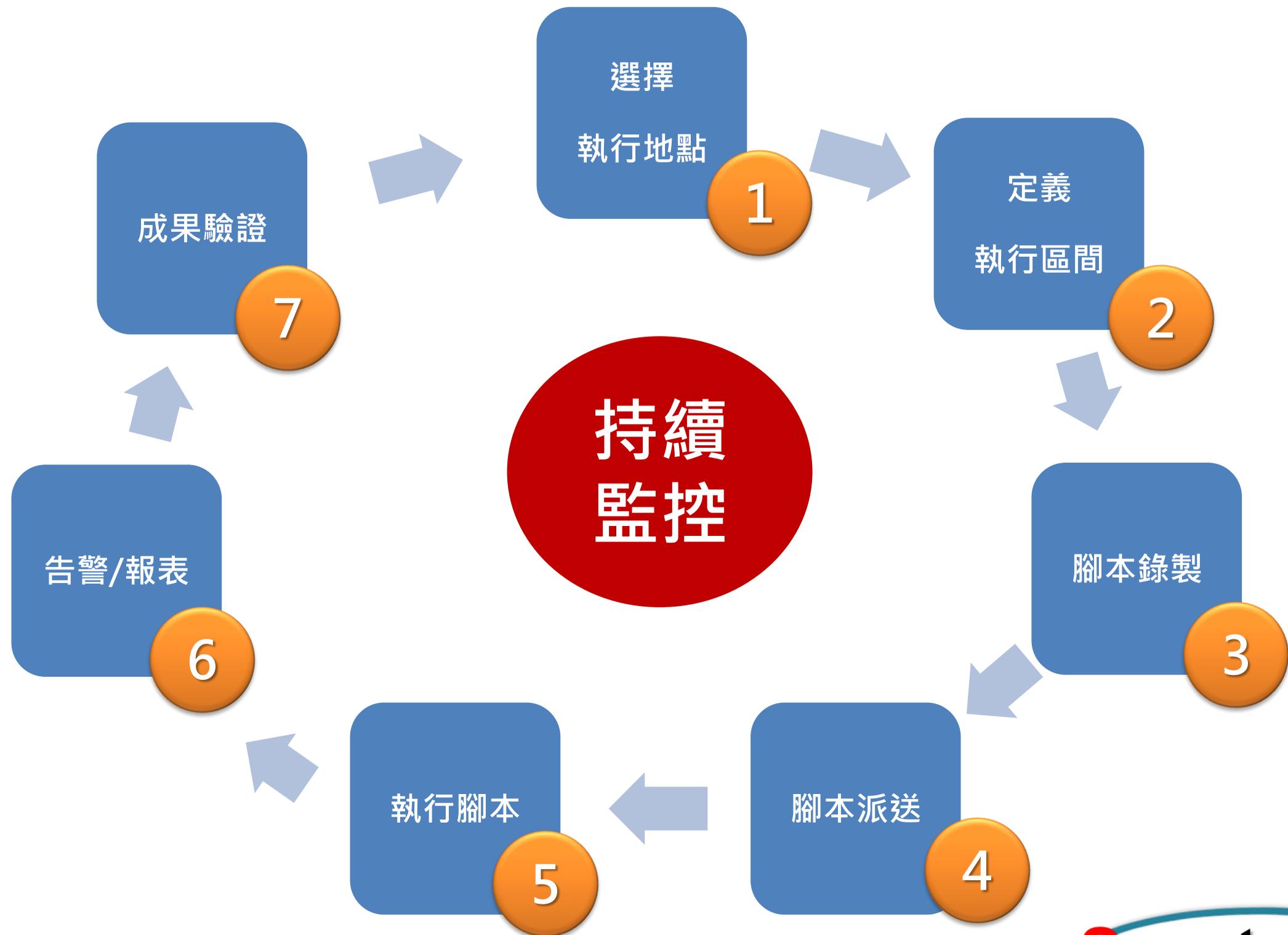
## 應用二：定期巡邏檢視

- 於固定的時間(ex：每五分鐘)執行服務狀態測試腳本

## 效益

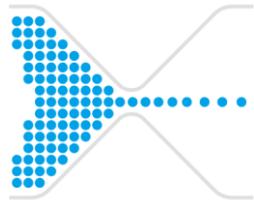
- 從使用者角度出發，主動發現問題，確保服務可用性
- 預先執行，早期通知異常，爭取回復服務時間
- 定期巡邏，提早發現問題，降低問題影響層面
- 自動排程執行，節省人力
- 避免人為操作錯誤引起之誤判
- 藉由地區分別執行，可更快掌握並定位問題發生地區，加速問題分析排除
- 比較效能差異，觀察服務效能趨勢是否有異常變化
- 留存歷史資料，建立SLA，藉由同期比較分析，監控服務穩定性
- 藉由多重節點的監控，協助分析定位瓶頸
- 利用平台特性，因應業務需求，彈性進行擴充

# 主動監控 - 作業流程



# 唯一具備查找Root Cause功能的應用服務品質管制平台

## - 主動監控平台的優勢



4. 建立多重節點，協助分析瓶頸



3. 留存歷史資料，呈現系統效能表現趨勢



2. 建立告警機制，即時通知、盡快回復服務



1. 簡易設定，快速完成監控佈建

# 唯一具備查找Root Cause功能的應用服務品質管制平台

- 主動監控平台功能說明
- 簡易設定，快速完成監控佈建

- 簡易的監控目標設定方式



# 唯一具備查找Root Cause功能的應用服務品質管制平台

- 主動監控平台功能說明
- 建立告警機制，即時通知、盡快回復服務

- 依需求設定收件人清單
  - 失敗告警
  - Daily Report

The screenshot shows the Jenkins configuration page for the 'API' job. The browser address bar indicates the URL is '127.0.0.1:8080/job/API/configure'. The page title is 'Jenkins > API > 組態設定'. The main content area is titled '可編式電子郵件通知' (Configurable Email Notification) and includes a checkbox for 'Disable Extended Email Publisher'. Below this, there are several configuration fields: '專案收件人清單' (Project Recipient List) with a text input containing 'nspectrumtest@gmail.com,ben.kuo@nspectrum.com,joey\_wu@nspectrum.com,tom.lin@nspectrum.com'; '專案回覆清單' (Project Reply List) with a text input containing '\$DEFAULT\_REPLYTO'; '內容類型' (Content Type) with a dropdown menu set to 'HTML (text/html)'; '預設主旨' (Default Subject) with a text input containing '多班公車預估到站(app) 偵測失敗'; and '預設內容' (Default Content) with a text input containing '多班公車預估到站(app) 偵測失敗' and a Jelly script snippet. A blue callout box highlights the '專案收件人清單' field.

# 唯一具備查找Root Cause功能的應用服務品質管制平台

- 主動監控平台功能說明
- 建立告警機制，即時通知、盡快回復服務

- 主動監控URL出現問題時會寄出失敗訊息



- 監控URL回應時間如果超過KPI會寄出告警

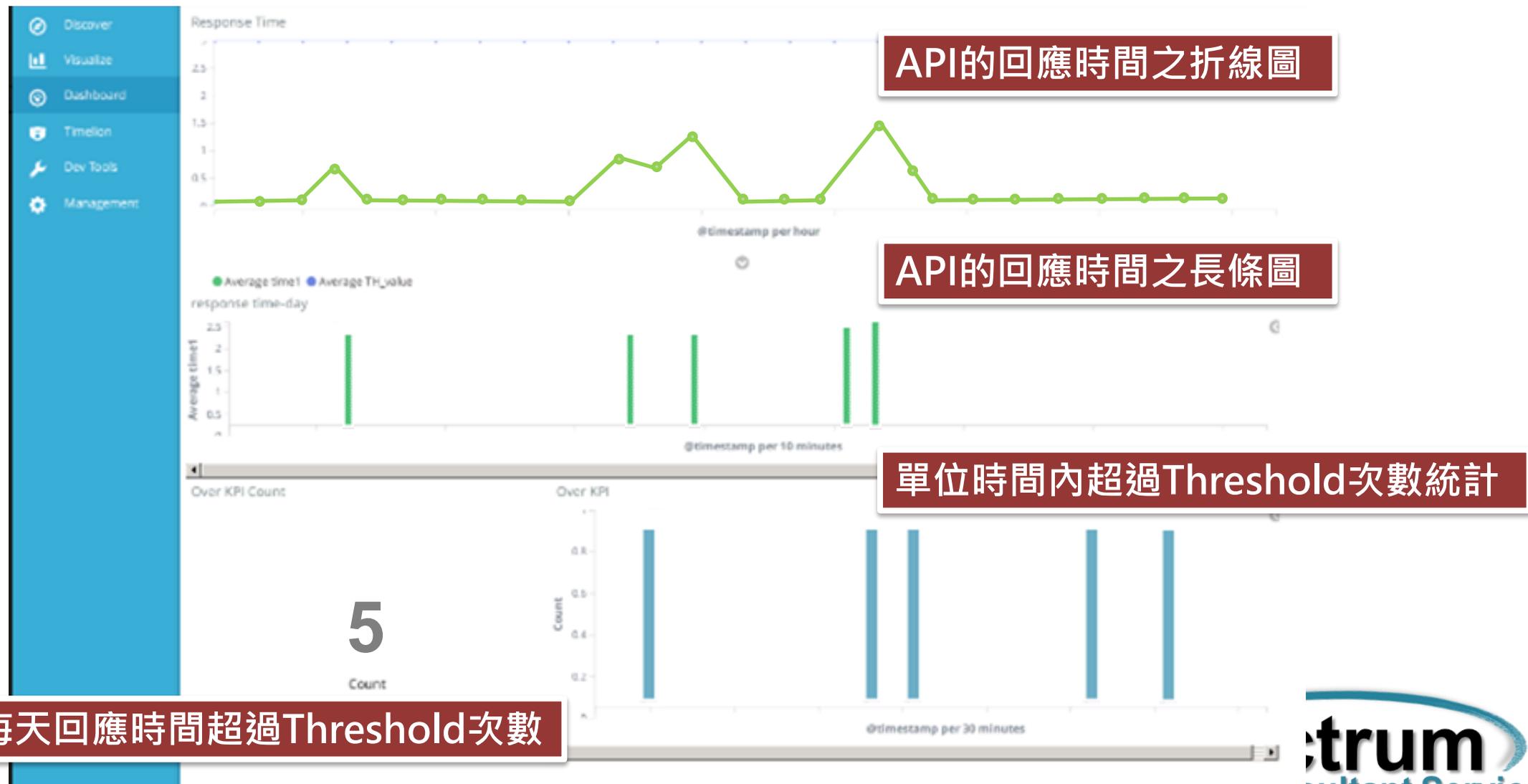


# 唯一具備查找Root Cause功能的應用服務品質管制平台

- 主動監控平台功能說明
- 留存歷史資料，呈現系統效能表現趨勢

## • 監控範例

- 監控URL的回應時間 (Response Time-綠線代表API的回應時間)
- 超過KPI次數與發生時間點分析



每天回應時間超過Threshold次數

# 唯一具備查找Root Cause功能的應用服務品質管制平台

- 主動監控平台功能說明
- 建立多重節點，協助分析瓶頸



此範例中，監控結果顯示異常發生時僅有WEB及AP有明顯緩慢，故效能瓶頸很可能在AP Server。