

13. Подтверждение проблем

Обзор

В Zabbix события о проблемах могут подтверждаться пользователями.

Если пользователь получает оповещение о проблемном событии, он может зайти в веб-интерфейс Zabbix, перейти из списка проблем на экран обновления проблем и подтвердить проблему. При подтверждении, он может ввести свой комментарий о проблеме, сказав, что он работает над проблемой или то, что пользователь думает над этой проблемой.

Таким образом, если другой пользователь замечает ту же самую проблему, он сразу же увидит, была ли проблема подтверждена и, конечно, сами комментарии.

Этот способ рабочего процесса решения проблем, при наличии более одного пользователя системы, может быть более скоординированным решением.

Состояние подтверждения также используется при определении [операций действия](#). Вы можете задать, например, что оповещение отправляется менеджеру более высокого уровня только, если событие не было подтверждено некоторое время.

Для подтверждения событий и добавления комментария к ним, пользователь должен иметь по крайней мере права на чтение соответствующих триггеров. Для изменения важности проблемы или закрытия проблемы у пользователя должны быть права чтения-записи на соответствующие триггера.

Имеется **несколько** вариантов доступа к экрану обновления проблем, которые позволяют подтвердить проблему.

- Вы можете выбрать проблемы в *Мониторинг → Проблемы* и затем нажать на кнопку *Массовое обновление* ниже списка.
- Вы можете нажать на кнопку в колонке *Подтверждение*, которая отображает состояние подтверждения проблем в:
 - *Мониторинг → ПАНЕЛЬ* (виджеты *Последние 20 проблем* и *Проблемы по важности*)
 - *Мониторинг → Проблемы*
 - *Мониторинг → Проблемы → Детали события*
 - *Мониторинг → Комплексные экраны* (в элементах *События в группах узлов сети*, *События у узла сети*, *Проблемы по важности*)

Колонка *Подтверждено* содержит либо ссылку 'Да', либо ссылку 'Нет', указывая на подтвержденную или неподтвержденную проблему соответственно. При нажатии на эти ссылки вы попадете на экран обновления проблем.

- Вы можете нажать на ячейку нерешенной проблемы в:
 - *Мониторинг → ПАНЕЛЬ* (виджеты *Обзор данных* и *Обзор триггеров*)
 - *Мониторинг → Обзор*
 - *Мониторинг → Обзор* (элементы *Обзор данных* и *Обзор триггеров*)

Выпадающее меню содержит опцию *Подтверждение*, которая позволяет вам перейти на экран обновления проблем.

Обновление проблем

Экран обновления проблем позволяет:

- прокомментировать проблему
- просмотреть текущие комментарии и выполненные действия
- изменить важность проблемы
- подтвердить проблему
- закрыть проблему вручную

Update problem

Message

History	Time	User	User action	Message
	2018-06-20 07:46:43	Admin (Zabbix Administrator)		Started working on it.

Scope

Only selected problem

Selected and all other problems of related triggers 1 event

Change severity Not classified Information Warning Average High Disaster

Acknowledge

Close problem

* At least one update operation or message must exist.

Update
Cancel

Все обязательные поля ввода отмечены красной звёздочкой.

Параметр	Описание
Сообщение	Введите текст комментария к проблеме.
История	Перечисляются предыдущие действия и комментарии к проблеме, вместе со временем и детальной информацией о пользователе. Чтобы узнать значения иконок, которые используются к действиям пользователей, смотрите страницу деталей событий .

Параметр	Описание
Область	<p>Определение масштаба по таким действиям как изменение важности, подтверждению или закрытия проблем вручную:</p> <p>Только выбранная проблема - повлияет только на выбранное событие</p> <p>Выбранная и все остальные проблемы связанных триггеров - в случае подтверждения/закрытия проблемы, повлияет на выбранное событие и все остальные проблемы, которые не были ранее подтверждены/закрыты. Если область применения состоит из уже подтвержденных или закрытых проблем, такие проблемы не будут повторно подтверждены/закрыты. С другой стороны, количество сообщений и операций изменения важности не ограничены.</p>
Изменить важность	<p>Отметьте эту опцию и нажмите на кнопку важности, чтобы обновить важность проблемы.</p> <p>Начиная с 4.0.12, опция изменения важности доступна, если права чтения-записи существуют по крайней мере по одной выбранной проблемы. Только те проблемы, который доступны для чтения-записи, будут обновлены при нажатии <i>Обновить</i>.</p> <p>Если прав на чтение-запись нет ни к одному из выбранных триггеров, опция будет неактивна.</p> <p>До Zabbix 4.0.12, изменение важности этим способом было возможно при наличии прав чтения-записи по каждой проблеме. Если по крайней мере одна проблема была без прав чтения-записи, опция была отключена.</p>
Подтвердить	<p>Отметьте эту опцию, чтобы подтвердить проблему.</p> <p>Эта опция будет отключена, если все выбранные проблемы уже подтверждены. Если по крайней мере одна не подтверждена, опция будет доступно и, в этом случае, можно подтвердить только неподтвержденные проблемы.</p> <p>Невозможно добавить ещё одно подтверждение к уже подтверждённым проблемам (имеется возможность только добавить ещё комментарий).</p>
Закрыть проблему	<p>Отметьте эту опцию, чтобы закрыть проблему вручную.</p> <p>Начиная с 4.0.12, опция закрытия проблем доступна, если выбрана опция <i>Разрешить закрывать вручную</i> в настройке триггера у по крайней мере одной из выбранных проблем. При нажатии кнопки <i>Обновить</i> будут закрыты только те проблемы, у которых разрешено закрытие.</p> <p>Если ни одна проблема не разрешает закрытие вручную, опция закрытия будет отключена.</p> <p>Уже закрытые проблемы не будут повторно закрыты.</p> <p>До версии Zabbix 4.0.12 закрытие проблем таким способом было возможно, если опция <i>Разрешить закрывать вручную</i> выбрана в настройках триггера по всем выбранным проблемам. Если по крайней мере одна проблема не могла быть закрыта вручную, опция оставалась отключённой.</p>

Просмотр

Основываясь на информации о подтверждении, имеется возможность настроить каким образом будет отображаться количество проблем на ПАНЕЛИ или картах сети. Чтобы это сделать, вам необходимо сделать выбор в опции *Отображение проблем*, доступной как при [настройке карт сетей](#), так и *Проблемы по важности виджете панели*. Имеется возможность отображения количества всех проблем, количества неподтвержденных проблем, отдельно от общего количества, или только количество неподтвержденных проблем.

Основываясь на информации обновления проблем (подтверждения и т.д.), имеется возможность настроить операции обновления - отправить сообщение или выполнить

удаленные команды.

From:

<https://www.zabbix.com/documentation/4.0/> - **Zabbix Documentation 4.0**

Permanent link:

<https://www.zabbix.com/documentation/4.0/ru/manual/acknowledges>

Last update: **2020/01/07 04:08**

