

# 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, пользователь должен иметь по крайней мере права на чтение соответствующего триггера.

Имеется **два** варианта доступа к экрану обновления проблем, который позволяет подтвердить проблему.

Первый способ, вы можете нажать на колонку *Подтверждено*, 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.

Второй способ, 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.

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 <a href="#">деталей событий</a> .

Параметр	Описание
Область	<p>Определение масштаба по таким действиям как изменение важности, подтверждению или закрытия проблем вручную:</p> <p><b>Только выбранная проблема</b> - повлияет только на выбранное событие</p> <p><b>Выбранная и все остальные проблемы связанных триггеров</b> - 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	Отметьте эту опцию и нажмите на кнопку важности, чтобы обновить важность проблемы.
Подтвердить	Отметьте эту опцию, чтобы подтвердить проблему. Эта опция отключена по уже подтвержденным проблемам.
Закрыть проблему	Отметьте эту опцию, чтобы закрыть проблему вручную. Закрыть проблему таким способом можно, если в <a href="#">настройке триггера</a> выбрана опция <i>Разрешить закрывать вручную</i> .

## 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/current/> - **Zabbix Documentation 5.0**

Permanent link:

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

Last update: **2019/10/07 06:35**

