

# GMSS 故障管理

## 实现权责分明的自动化故障处理流程

网络的故障可以导致商誉、生产力甚至营收的损失，随着网络规模成长与越趋复杂，保持网络服务的正常运作就成为运维人员一项持续不断的挑战；而如何及时侦测故障，并在最短时间内找出故障根源并加以排除则成为运维人员的第一要务。

### GMSS 故障管理

通过电子故障单的生成与追踪，GMSS 将复杂的故障管理工作简化为「侦测、诊断、告警、追踪、记录、统计」的自动化流程，让运维人员可专注于故障排除，大幅减少故障时间与人力需求。而基于数据库的统计与记录功能，一方面提供了运维经验的累积，同时也可作为运维绩效的参考。

### 系统特点

#### 智能化的故障分析

由于网络资源之间的互动，单一事件往往衍生多个故障，此时 GMSS 可通过智能化的过滤、诊断、关联等分析功能，协助运维人员快速找出根源问题以加速故障排除。

#### 自动同步的电子故障单

对于可能的根源故障，GMSS 可生成电子故障单并派发给相关运维人员。GMSS 可持续追踪设备状态与修复过程并自动刷新故障单状态，以协助运维人员掌握最新状况，并可于必要时自动升格。

#### 基于资源及人员的故障统计

在生成及追踪电子故障单时，GMSS 可统计故障类型、次数、响应时间、修复时间等数据，并提供基于资源及人员的统计报告，以提供优化工作重点并作为运维绩效评估的参考。

#### 基于数据库的运维经验累积

GMSS 提供基于 Web 界面的故障处理记录功能，一方面做为工作协调与交接的界面，并可于事后做为检讨改善的依据。同时透过数据库的记录与查询功能，处理过程可成为知识库，累积运维经验，减少训练成本。

### 系统功能

- 基于质量原则主动侦测网络资源的异常状态
- 进行智能化的故障分析以发现可能的根源故障
- 应用电子邮件或呼机向相关运维人员告警
- 故障未及时修复时可自动升格告警
- 提供基于数据库的电子故障单
- 追踪人员响应及修复状态以自动刷新故障单

- 提供 Web 界面记录处理过程以利分析检讨
- 提供基于人员及资源的故障统计以评定运维绩效
- 提供故障查询以利经验传承

## 总结

GMSS 智能化的故障管理可协助运维部门快速发现故障根源，并通过自动化的流程进行告警与追踪，大幅降低因故障导致的产值(Productivity)、商誉(Reputation)甚至收益(Revenue)的损失。