Flashduty使用文档

一、重点功能

- 1. 将公司内的告警统一推送到 Flashduty,统一处理、留存、分析
- 2. 为告警响应建立分派和升级机制,确保关键告警不遗漏
- 3. 为告警配置聚合降噪规则,减少成员告警疲劳,将更多时间投入到业务研发

二、快速开始

以下操作您可以在半小时内完成,除了文字内容,您也可进入官网查看操作视频: https://flashcat.cloud/product/flashduty/

1. 完善信息(1 分钟)

1. 通过<u>https://console.flashcat.cloud/</u> 完成账户注册

丰富集成, 一个平台处	理所有告	😴 FlashDuty 🌼 🥺		
支持自定义告警事件、₹	Ŧ源、商业版监控系统	事件推送		手机号 邮箱
集成中心 高校5日 REFF DVIAL				
z Contraction of the second se	ZABBIX ZABBIX			下一步
E O Nightingale	Open-Faicon			
() 阿星云紫胶 CM	() 関讯云监控 CM			
23				更多方式

2. 根据引导完成手机号和邮件地址配置,或前往【头像-账户设置】修改个人信息

🐖 FlashDuty		ſ	、人中心			
	Ŭ					
Q	快捷跳转		账号信息			
•	成品等理		账号身份	成员账号	所属主体账号	82138731581973
	成贝官珪		账号ID	1809417382973	所属主体名称	快猫星云
-	角色管理		账号昵称	yustgyu 🖉	密码	·····
*	团队管理		通知邮箱	yushi ncat.cloud 🖉	通知手机	+151****8630 🖉
	单点登录					

2. 创建团队(1分钟)

- 1. 前往【访问控制-成员管理】,点击邀请,输入邮件地址,批量创建成员账号
- 2. 前往【访问控制-团队管理】,点击创建,选择上一步邀请的成员,加入团队

3. 配置值班(3分钟)



- 1. 前往【故障管理-值班管理】,点击创建,输入值班基础信息
- 2. 管理团队选择上一步创建的团队,轮换通知保持默认设置,提交表单
- 3. 进入值班编辑页面,选择中间的【新增规则】,弹出规则配置页面
- 4. 轮换周期选择周或天;添加前边邀请的成员,可以拖动顺序和分组
- 5. 保存规则,完成日常值班创建
- 6. 按需增加规则,比如设置春节假期等
- 7. Flashduty 支持设置人员值班角色,如果您需要此功能,请联系我们



 更多内容请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u> 20231215/#%E5%80%BC%E7%8F%AD%E7%AE%A1%E7%90%86

4. 接入告警(5 分钟)

- 1. 前往【故障管理-协作空间】,点击【创建协作空间】,进去编辑页面
- 2. 完善基础信息,推荐按照功能、模块或项目等来命名;管理团队选择前边创建的团队
- 3. 下一步,设置分派策略:分配对象选前边创建的值班,通知方式按需选择
- 4. 下一步,选择公司内常用的集成(比如 华为云),点击保存

😤 FlashDuty	助作空间 > 空间详惯		新增集成			×
● 快捷跳转	Flashduty & SasSirigN.		2. 您的告答集成 (比如说常,可以批量传改回调地址) 允许不同告誓策略设置不同的 webhook,这样 不同团队可以按需设置自己的推送逻辑			
 ▲ 协作空间 ▲ 故障管理 ∨ 	→###################################	去一周故障数量 1 条 ↑ 29.79%	(2) 自定义事件	Prometheus	ZABBIX Zabbix	父 夜莺 / Flashcat
故障列表 告誓列表 自定义字段	放彈列表 集成数据 分泌策略 降端配置		Open-Falcon	勝讯云监控 CM	(-) 阿里云监控 CM	设 腾讯云 EventBridge
誇 值班管理 苗 服务日历	专篇集成		Grafana	PagerDuty	(Influxdata	(0) AWS CloudWatch
□ 分析看板 > ▲ 集成中心	第本式研究業を行 ③ 防防満 新大交別合業条件		议 百度云监控 BCM	變 华为云 华为云监控 CES	回 阿里云 SLS	()
■ 模板管理	+ 新增一个集成		の里云 ARMS	Uptime Kuma	Azure Monitor	E 邮件 Email
	THERE THERE ALLTH. MANUMEREN, HA MARCO		展 勝讯云 CLS			
	相助规则		设置名称			
	十 新增一条规则		请填写名称			
≡			保存取消			

- 5. 进入空间详情,选择【集成数据】,查看上一步创建的专属集成
- 6. 按照专属集成配置文档,完成集成内部配置
- 在集成中, 触发一条测试告警, 如果 Flashduty 中的集成卡片展示了最新事件时间, 说明配置成 功。此时, 故障列表将展示最新故障

5. 升级分派(1分钟)

- 1. 进入上述协作空间,选择【分派策略】页面,查看已有的分派策略
- 修改默认分派策略,页面最下方点击增加环节。添加协作空间负责人或者二线团队为分派对象, 当故障超时未关闭将自动升级到新的处理人

协作空间 > 空间详情			编辑策略	ł			
● Flashduty 条 SasS小分数 Flashduty 自重控			3 分 編 分詞	底配置 派策略支持设置多个环	节,满足上下级、一二线之间	的自动升级需求。升级行为制	亨同于重新分派。
过去—周故卿 MTTA ① 39 分钟 ↓ 10.37%	过去一周故障 MTTR 3 小时 ↓ 16.87	⑦ % 6	^{1法—周} 环	节1 < 个人 > ⑥ guo	yuhang 🧿 dukuan		×
放降列表 集成数据 分派策略 降場配置				冬团队	点击配置	[〕值班	点击配置
分派策略 故障将按顺序依次匹配策略,匹配到即终止。您可以拖线策略 Ⅱ 进行排序			151	单聯渠道通知 ()) 群聯渠道通知 ()) 將通知发送至()※	加德道		
● 前端告輩 上次传改 2024-01-19 09:37 ● yushuangyu	分派顺序 1	● 请勿修改 上次序改 2024-03-11 16:37 ● yushuangyu		 订订应用 ② 飞书应用 ③ Slack 应用 ③ 	钉钉应用 Dingtalk 群聯 快强消防群 ×		查看文档 ◇ ◇
			98. #3	环通知设置 🔵 対	钟后如果故障 未关闭 未关	·闭且未认领 ,则升级到下一1	怀节。

3. Flashduty 支持提取故障标签中的人员信息进行动态分派,如果您需要此功能,请联系我们

6. 配置降噪(2分钟)

1. 进入上述协作空间,选择【降噪配置】页面

- 2. 编辑【告警聚合】,选择【规则聚合】模式
 - a. 添加"告警标题", "labels.check"两组条件, 意为按照标题或告警策略来聚合告警
 - b. 时间窗口选择 30 分钟, 意为仅聚合 30 分钟内临近发生的告警
 - c. 风暴预警填写 5 条, 意为故障聚合告警超过 5 条时, 触发风暴预警通知
- 3. 点击【预览】按钮,实时预览历史数据降噪效果(如果没有数据,可后续进行)

😤 FlashDuty	协作空间 > 空间详情		
•			
● 快捷跳转	故障列表 集成数据 分派策略 降線配置		
🤰 协作空间	告警察合 ⑦		
▲ 故障管理 ∨	○ 智能聚合 ◎ 規則聚合 ○ 不聚合		
故障列表	① 模式说明 当告警的部分属性或标签与某个未关闭故障完全相同时,将告警会入故障。		
百言列表	聚合炮度		
前 值班管理	支持设置多组条件,任一组条件匹配,即认为告警与故障相似; 每一组条件内,支持选择多个属性和标签,仅当所有属性和标签完全相同时,该组条件匹配。		
繭 服务日历	告警标题	Θ	
🖉 分析看板 >	或 labels.check	Θ	
🌲 集成中心	新增		
■ 模板管理	严格聚合		
	聚合窗口 〇 聚合 10 分钟 ① 内发生的告蒙。超出时间范围后告蒙将被聚合到新的故障。		
	风暴预整 《 条时,再次提醒我。		
	保存 预览 取消		

- 4. 点击【保存】按钮,完成配置
- 5. 选择【故障收敛】,点击【编辑】按钮,根据需求调整收敛阈值后保存。
- 更多内容请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u> 20230724/#%E5%91%8A%E8%AD%A6%E9%99%8D%E5%99%AA

7. 故障处理(3 分钟)

- 1. 进入【故障管理-故障列表】页面,可以查看到最新的故障信息
- 在页面顶部可体验筛选、保存筛选等功能。右上角可以切换视图,当告警比较多的时候可以使用 卡片视图进行聚合。
- 3. 如果没有故障,您可以手动创建进行测试:
 - a. 点击【创建】按钮,进入故障创建页面
 - b. 如果选择协作空间但不指定人员,将默认按照协作空间的分派策略进行分派
 - c. 如果指定了分派人员,故障将直接分派给对应人员,并按照个人偏好进行通知
- 4. 点击故障条目,进入故障详情页面
- 5. 页面内提供【认领/关闭/升级/屏蔽/重新分派/合并等选项】,点击不同操作将改变故障状态
- 6. 页面内展示了故障标签、关联告警以及操作记录等信息
- 7. 如果您需要查看故障分派历史和通知结果,操作记录中有详细内容



- 更多内容请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u> 20230724/#%E6%95%85%E9%9A%9C%E7%AE%A1%E7%90%86
- 三、进阶功能
- 1. 集成 IM(10 分钟)

😨 FlashDuty		集成中心				
	┙┶┺	告警事件 变更事件	即时消息 Webhook			
		搜索集成类型		搜索集成名称		
* +	协作空间			住成		
	故障列表		¢T¢T	₩ shuanglei slack		
	告警列表	ידט	t]t]			
	自定义字段	\bigcap		Shuanglei_wework		
6	值班管理	企业微信	Slack Beta	shuanglei_feishu		

1. 前往【集成中心-即时消息】页面,参考 IM 文档,配置飞书、钉钉、Slack 或企微应用

2. 前往【协作空间-分派策略】页面,修改分派策略的【单聊/群聊通道】,增加对 IM 的通知

- 前往【头像-账户设置】页面,修改个人通知偏好中,【分派给我/值班轮换】时的通知偏好,增加IM 类通知
- 4. 注意企业微信目前仅支持单聊通知, Slack 仅支持群聊通知, 钉钉和飞书支持两个通道。在向个 人发送消息之前, 需要在 IM 应用内完成 Flashduty 登录
- 5. 更多详情请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u>20230406/#im%E5%8D%8F%E5%90%8C

2. 自定义模板(10 分钟)

😴 FlashDuty	模板管理 > 模板详情	
 快捷跳转 	默认告警模板	文档说明 什么场景会使用模板?
▲ 故障管理 ∨	✓ 飞市应用(已设置) ◎ 預第	系统在 分派故障 时,使用模板渲染 Incident 并触发通知, 1. 手动创建故障并分派
故障列表	<pre>1. {{1, Gescription}**description** :{{totHIL .labels.body_text .bescription}}{{end}} 2 {{1, Labels.resource}***resource** : {{totHIL (joinAlertLabels . "resource" ", ")}}{{range \$k, \$y := .labels} 3 {{range \$k, \$y := .labels} 4 {{if ant (is k "resource" "hody text" "hody text with table")}**{{k}}** : {{totHIL 0}} </pre>	 上报告警事件,系统自动生成故障,按匹配到的分派 故障创建后,手动更改分派,即重新分派 根据分派策略设置,系统自动升级分派
告營列表 自定义字段	{{end}}	5. 故障关闭后重新打开,按照之前的设置,重新分派 我们使用 Golang模板语法 template/html 解析数据,您
読 值班管理		 中文文档请参考这里,支持逻辑判断、循环、pipel 我们引用了开源库 sprig,其中包括上百个常用函数
服务日历		•如果您胡望与人更多函数,欢迎提交 merge reques 我可以引用哪些变量?
		引用变量示例:
■ 模板管理	> 钉钉应用 (已设置)	// 引用标题 {{.Title}}

- 1. 前往【模版管理】页面,选择【创建自定义模板】
- 2. 复制默认模版内容,按需设置不同渠道的通知内容,语法和示例请参考右侧文档
- 3. 保存之前,提交预览,检查语法
- 请注意,当您使用 if-else 逻辑时,预览检查可能无法覆盖所有分支,导致实际推送时渲染出错。
 不过出错时系统会自动降级为默认模板,您可以放心配置
- 5. 更多详情请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u>20230406/#%E6%A8%A1%E6%9D%BF%E7%AE%A1%E7%90%86
- 3. 分析数据(5 分钟)



- 1. 前往【分析看板】页面, 查看用量和分析数据
- 2. 分析数据提供降噪、处理 Mttx 等指标,您可按照团队、协作空间、等级或个人维度查看
- 3. 您可以根据分析指标推动业务和个人改善故障处置效率,降低故障损失

4. 服务日历(5 分钟)

🐖 FlashDuty	服务日历 > 日历详情		故障管理 費用中心 訪问控制 寧计 〇支持 G 🚥 🗸
● 快捷跳转	A股交易日历 截 研发团队 这是一个股中日历示明		
静作空间	< ● > 2024年		
▲ 故障管理 ∨ 故障列表	一月 2024	二月 2024 三月 2024	中国大陆节殿日 ~ 四月 2024 中国大陆节殿日 ~
告警列表			
自定义字段	1 2 3 4 5 6	1 2 3	2 1 2 3 4 新加坡节銀日
6 值班管理	7 8 9 10 11 12 13	4 5 6 7 8 9 10 3 4 5 6 7 8	9 7 8 9 10 11 日本印版日 英国印度日
▶ 服务日历	14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27	11 12 13 14 15 16 17 10 11 12 13 14 15 18 19 • 休息日 23 24 17 18 19 20 21 22	
🥶 分析看板 >	28 29 30 31	25 26 ⁽¹⁾ 大格节銀日) 25 26 ⁽²⁾ 大格节銀日) 24 25 26 27 28 23	e 10 17 11 10 14 10 10 17
🛕 集成中心			
- 模板管理			
	五月 2024	六月 2024 七月 2024	八月 2024
	5 6 7 8 9 10 11		
	12 13 14 15 16 17 18	9 10 11 12 13 14 15 14 15 16 17 18 18) 20 11 12 13 14 15 16 17
	19 20 21 22 23 24 25	16 17 选中日期 2024-03-24 ~ 2024-03-24 ● 工作 ● 休息 × 23 24 25 24	s 27 18 19 20 21 22 23 24
_	26 27 28 29 30 31	23 24 WHE 30 31	25 26 27 28 29 30 31

- 1. 前往【服务日历】页面,点击新增日历按钮
- 2. 服务日历的本质是配置某一天"工作日"或"休息日", 您可以
 - a. 配置工作日为周几~周几,系统自动轮换
 - b. 配置关联各地区法定节假日,系统自动更新和轮换
 - c. 配置组织内部自定义事件,将某些日期设置为"工作日"或"休息日"

- 返回【协作空间-降噪配置-静默策略】或者【协作空间-分派策略】,修改时间匹配条件为【日历 模式】并配置
- 利用服务日历,您可以灵活制定工作与非工作时间相关的策略,比如非 A 股交易时间静默告警通知。
- 5. 更多内容请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u> 20231215/#%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E6%97%A5%E5%8E%86
- 四、深度集成
- 1. 自动化操作

集成中心		
告警事件 变更事件	即时消息 Webhook 	
搜索集成类型		授索集成名称
企 告警 Webhook 故障 Webhook		集成
		Reboot Server
自定义操作		

- 1. 前往【集成中心-Webhook】,添加自定义操作
- 2. 配置操作的推送地址,选择应用到的协作空间后,提交保存
- 前往隶属于以上协作空间的故障详情页面,查看【更多】按钮,点击上一步创建的自定义操作, 立即触发回调
- 利用自定义操作,您可以随时触发外部自动化流程,加速故障恢复,更多内容请参考: <u>https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-</u> <u>20231215/#%E8%87%AA%E5%AE%9A%E4%B9%89%E6%93%8D%E4%BD%9C</u>

2. 开发者中心

- 1. 作为开发者,您可以通过多种编程方式与 FlashDuty 进行交互,包括 Open API, Event API 和 Webhook
- 2. 前往【开发者中心】 <u>https://developer.flashcat.cloud</u> 查看详细文档
- 3. 您可以利用 OpenAPI 导出平台数据进行分析,或者管理数据比如同步人员信息等

- 4. 您可以利用 EventAPI 上报自定义告警和变更事件到平台,实现告警推送和变更联动
- 5. 您可以利用 Webhook 实现数据导出,工作流触发等

五、联系我们

有任何问题请联系您的商务经理或技术支持,或者向 contact-us@flashcat.cloud 发送邮件工单。