

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

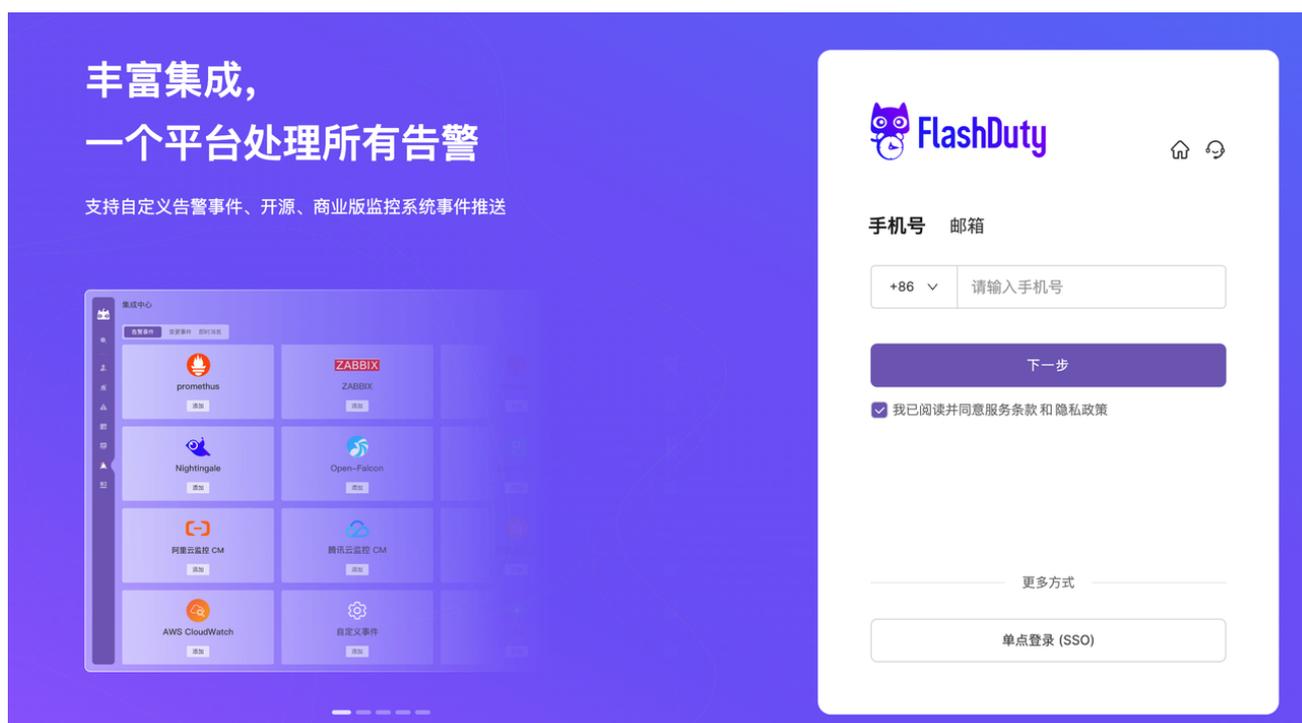
二、快速开始

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：

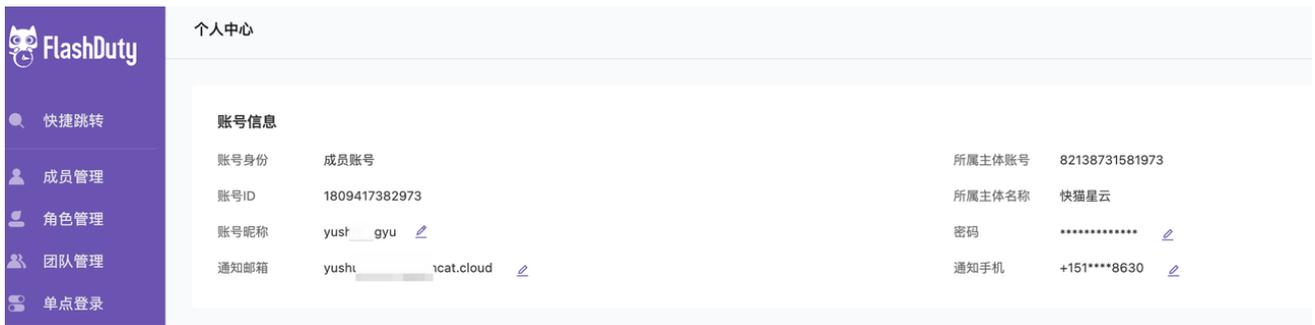
<https://flashcat.cloud/product/flashduty/>

1. 完善信息（1 分钟）

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



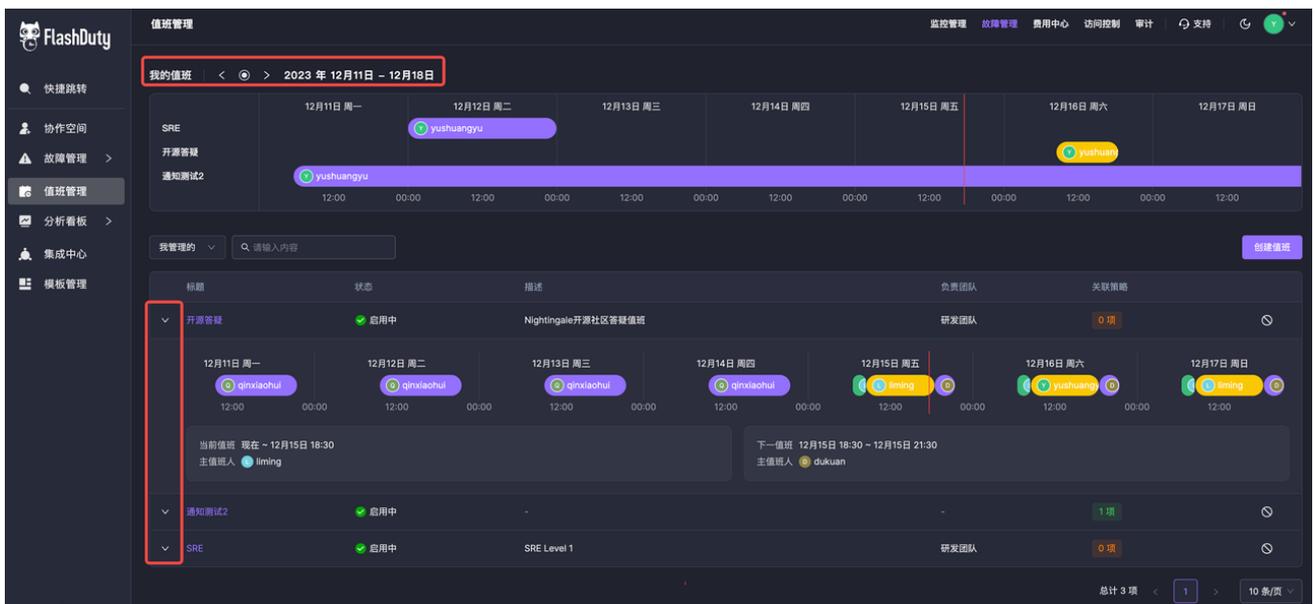
2. 根据引导完成手机号和邮件地址配置，或前往【头像-账户设置】修改个人信息



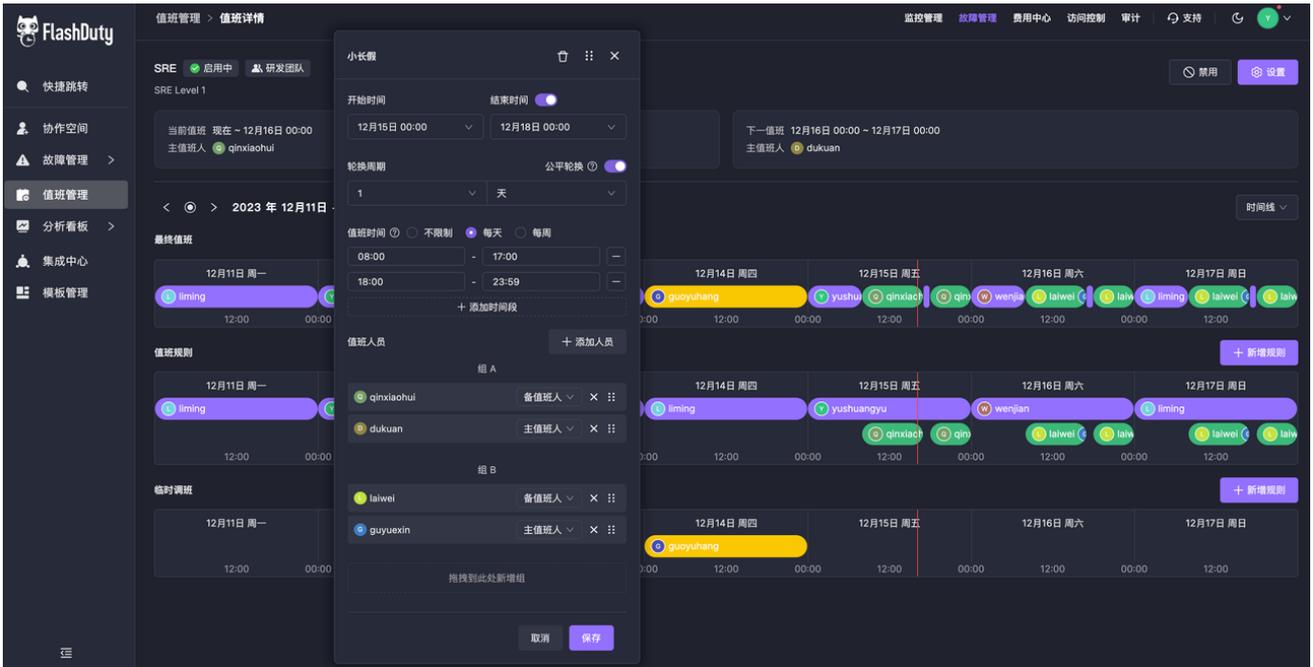
2. 创建团队 (1 分钟)

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)



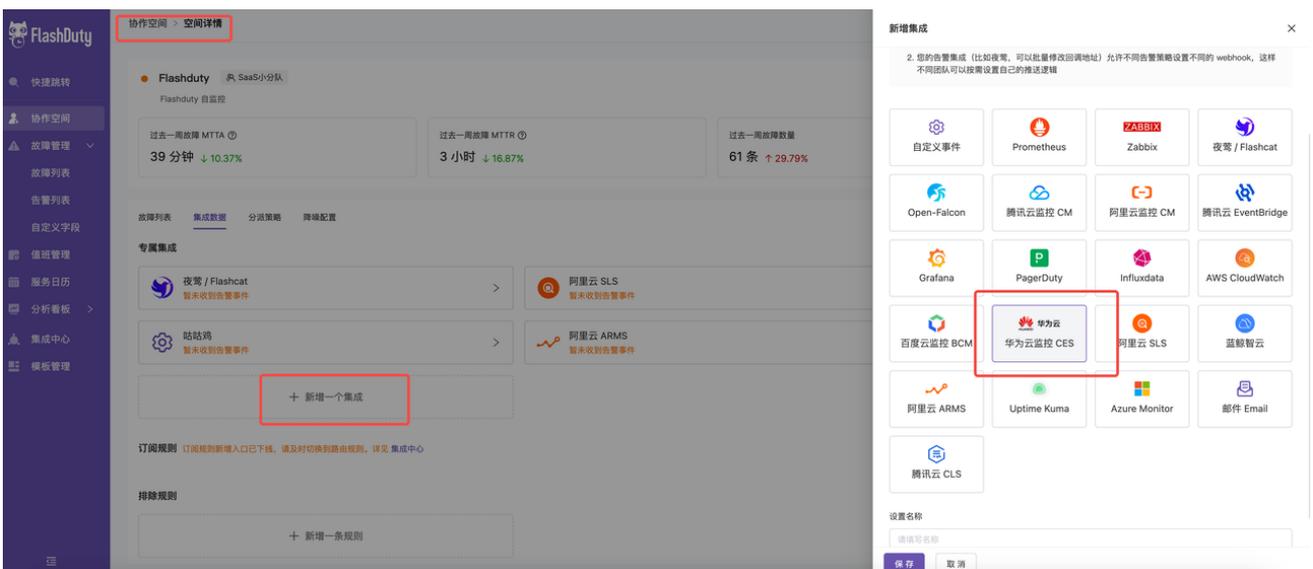
1. 前往【故障管理-值班管理】，点击创建，输入值班基础信息
2. 管理团队选择上一步创建的团队，轮换通知保持默认设置，提交表单
3. 进入值班编辑页面，选择中间的【新增规则】，弹出规则配置页面
4. 轮换周期选择周或天；添加前边邀请的成员，可以拖动顺序和分组
5. 保存规则，完成日常值班创建
6. 按需增加规则，比如设置春节假期等
7. Flashduty 支持设置人员值班角色，如果您需要此功能，请联系我们



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

4. 接入告警 (5 分钟)

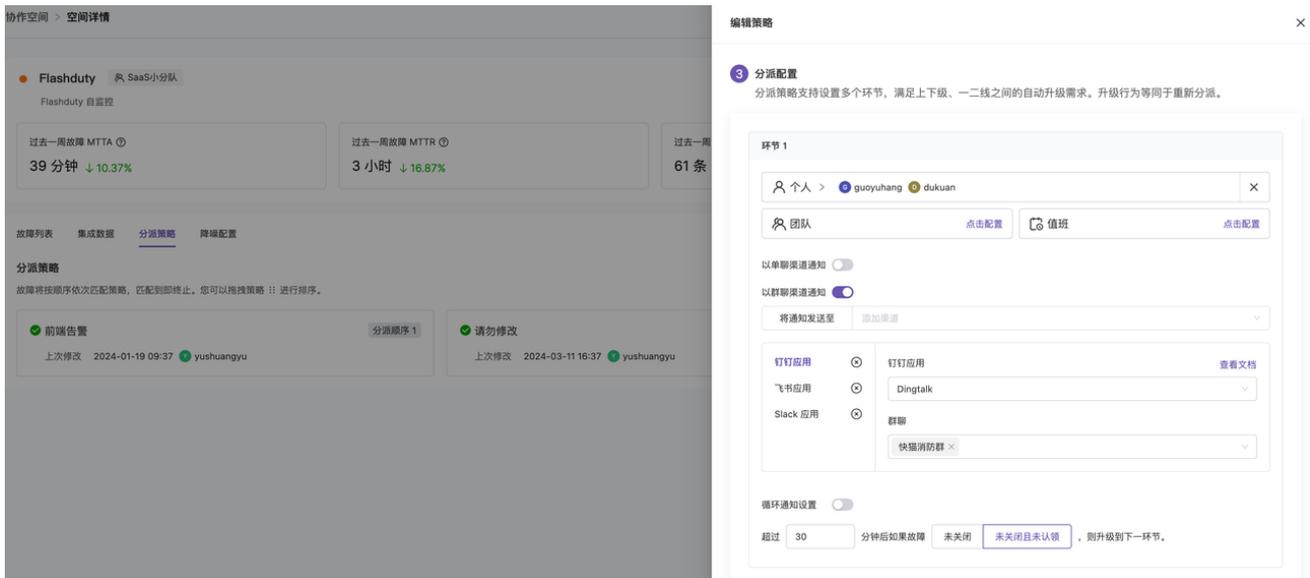
1. 前往【故障管理-协作空间】，点击【创建协作空间】，进去编辑页面
2. 完善基础信息，推荐按照功能、模块或项目等来命名；管理团队选择前边创建的团队
3. 下一步，设置分派策略：分配对象选前边创建的值班，通知方式按需选择
4. 下一步，选择公司内常用的集成（比如 华为云），点击保存



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
7. 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)

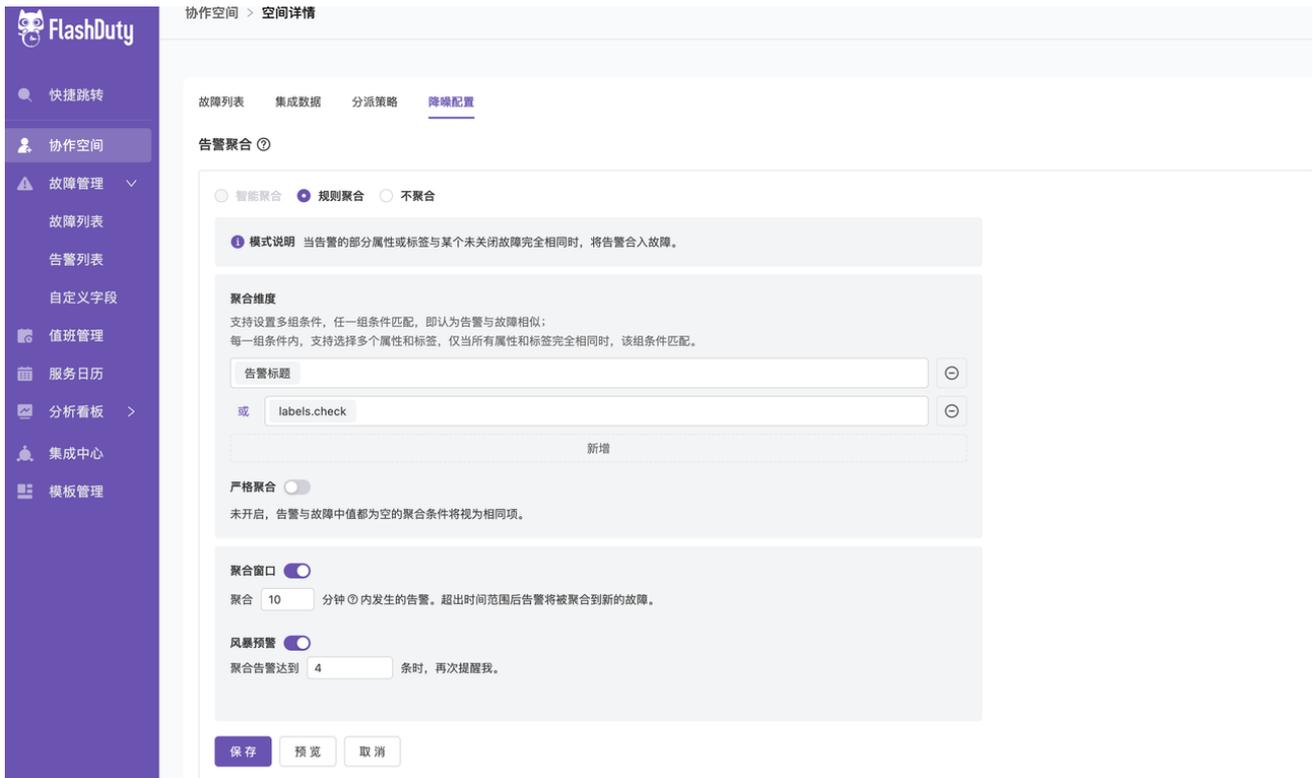
1. 进入上述协作空间，选择【分派策略】页面，查看已有的分派策略
2. 修改默认分派策略，页面最下方点击增加环节。添加协作空间负责人或者二线团队为分派对象，当故障超时未关闭将自动升级到新的处理人



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)

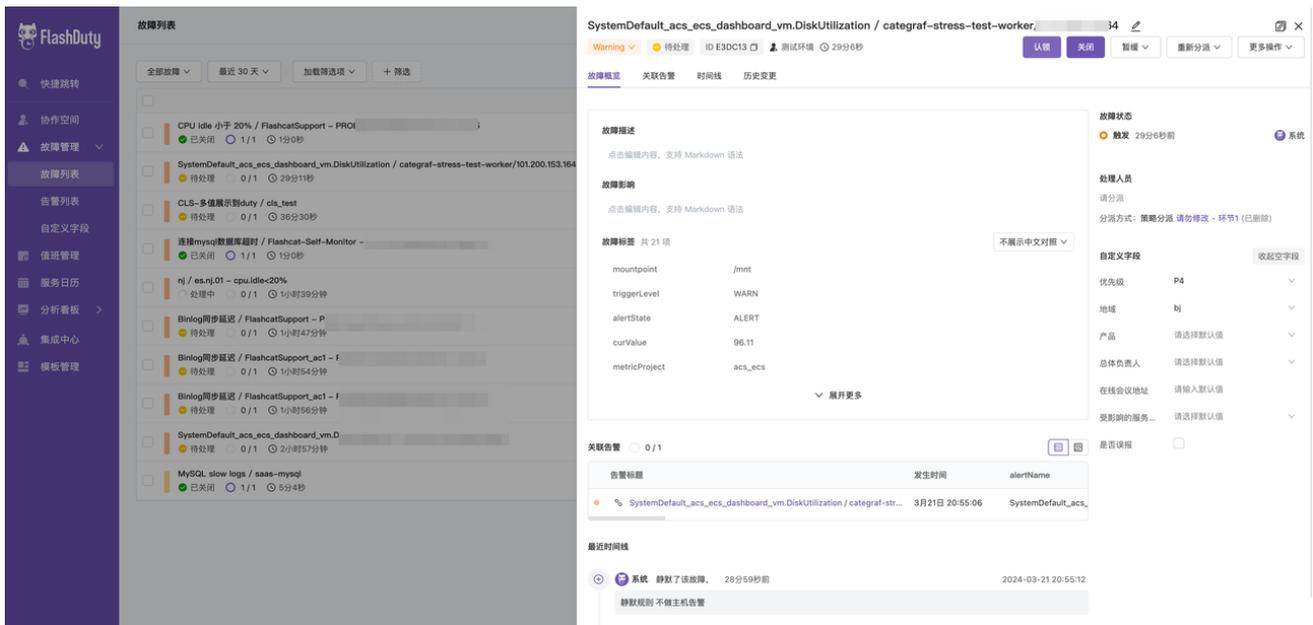
1. 进入上述协作空间，选择【降噪配置】页面
2. 编辑【告警聚合】，选择【规则聚合】模式
 - a. 添加“告警标题”，“labels.check”两组条件，意为按照标题或告警策略来聚合告警
 - b. 时间窗口选择 30 分钟，意为仅聚合 30 分钟内临近发生的告警
 - c. 风暴预警填写 5 条，意为故障聚合告警超过 5 条时，触发风暴预警通知
3. 点击【预览】按钮，实时预览历史数据降噪效果（如果没有数据，可后续进行）



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。
6. 更多内容请参考：<https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-20230724/#%E5%91%8A%E8%AD%A6%E9%99%8D%E5%99%AA>

7. 故障处理（3分钟）

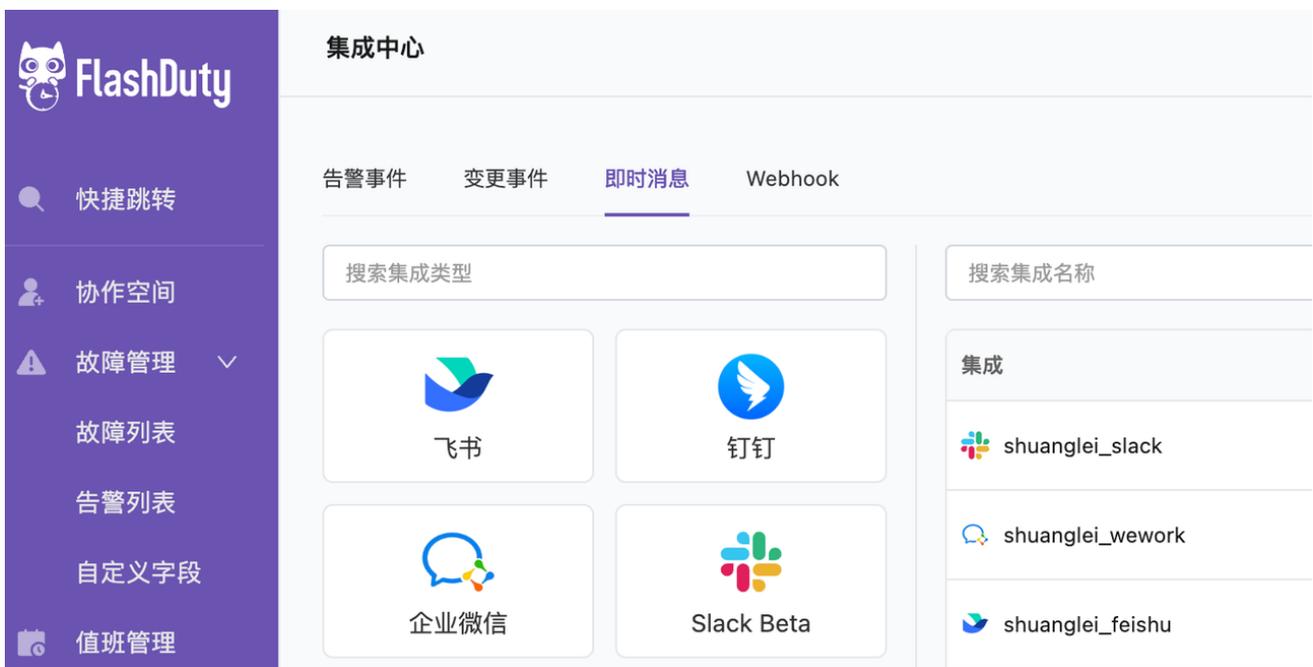
1. 进入【故障管理-故障列表】页面，可以查看到最新的故障信息
2. 在页面顶部可体验筛选、保存筛选等功能。右上角可以切换视图，当告警比较多时候可以使用卡片视图进行聚合。
3. 如果没有故障，您可以手动创建进行测试：
 - a. 点击【创建】按钮，进入故障创建页面
 - b. 如果选择协作空间但不指定人员，将默认按照协作空间的分派策略进行分派
 - c. 如果指定了分派人员，故障将直接分派给对应人员，并按照个人偏好进行通知
4. 点击故障条目，进入故障详情页面
5. 页面内提供【认领/关闭/升级/屏蔽/重新分派/合并等选项】，点击不同操作将改变故障状态
6. 页面内展示了故障标签、关联告警以及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



8. 更多内容请参考：<https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-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)



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

3. 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：<https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-20230406/#im%E5%8D%8F%E5%90%8C>

2. 自定义模板 (10 分钟)

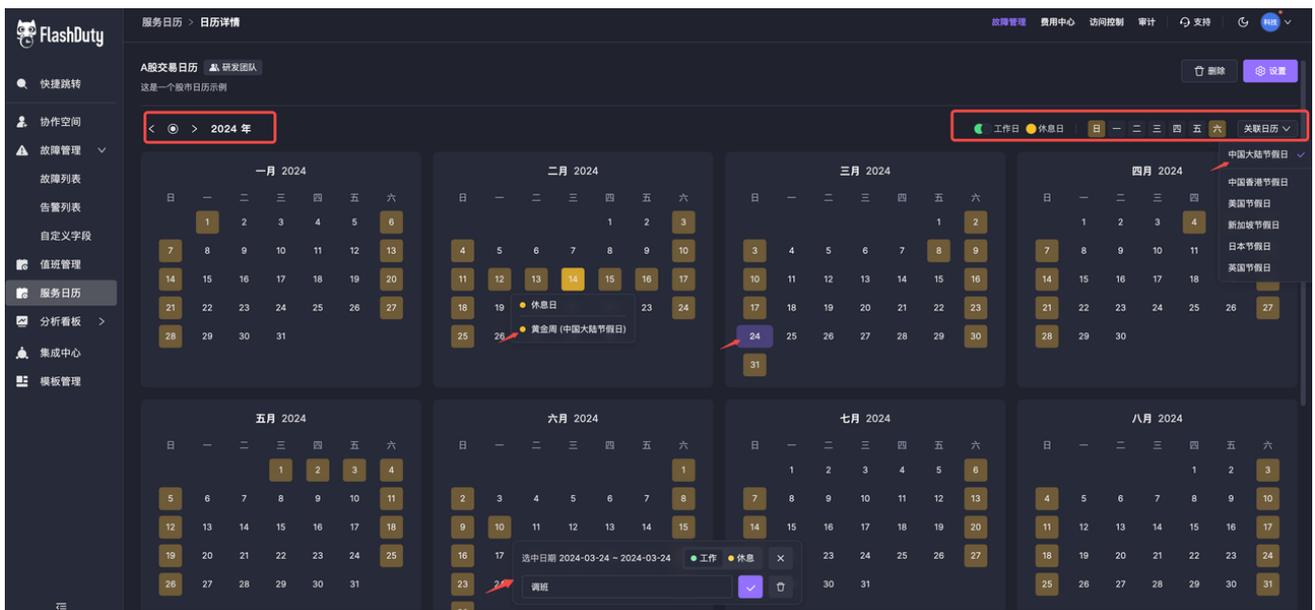
1. 前往【模版管理】页面，选择【创建自定义模板】
2. 复制默认模版内容，按需设置不同渠道的通知内容，语法和示例请参考右侧文档
3. 保存之前，提交预览，检查语法
4. 请注意，当您使用 if-else 逻辑时，预览检查可能无法覆盖所有分支，导致实际推送时渲染出错。不过出错时系统会自动降级为默认模板，您可以放心配置
5. 更多详情请参考：<https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-20230406/#%E6%A8%A1%E6%9D%BF%E7%AE%A1%E7%90%86>

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)

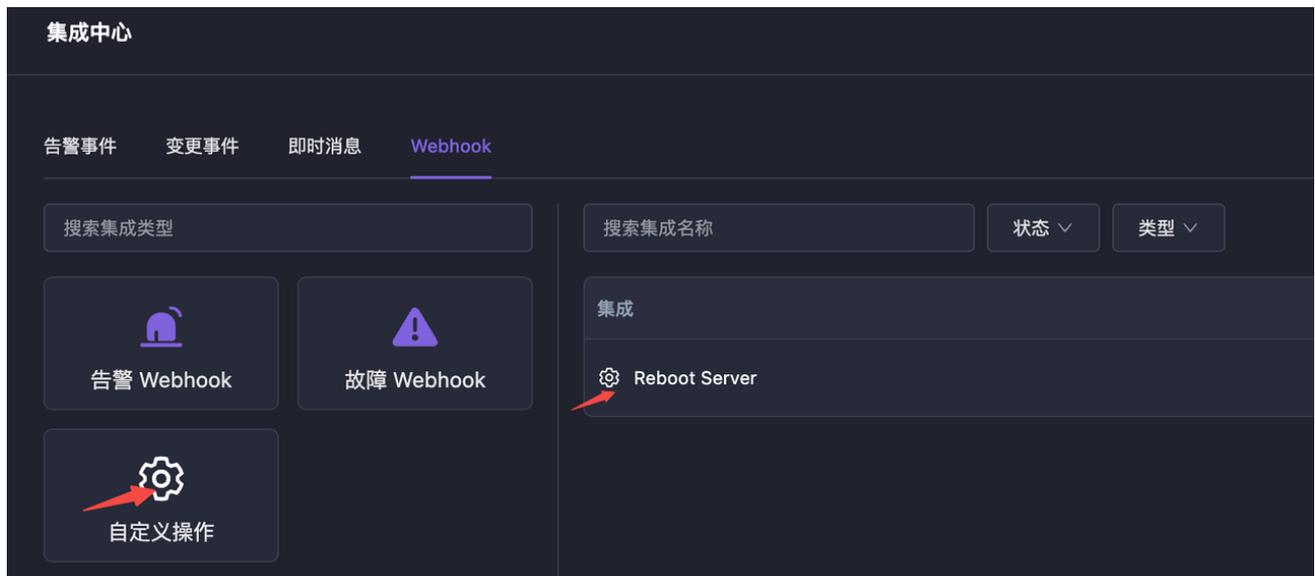


1. 前往【服务日历】页面，点击新增日历按钮
2. 服务日历的本质是配置某一天“工作日”或“休息日”，您可以
 - a. 配置工作日为周几~周几，系统自动轮换
 - b. 配置关联各地区法定节假日，系统自动更新和轮换
 - c. 配置组织内部自定义事件，将某些日期设置为“工作日”或“休息日”

3. 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
4. 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：<https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-20231215/#%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E6%97%A5%E5%8E%86>

四、深度集成

1. 自动化操作



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
3. 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
4. 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：<https://flashcat.cloud/blog/flashduty-changelog-20231215/#%E8%87%AA%E5%AE%9A%E4%B9%89%E6%93%8D%E4%BD%9C>

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】<https://developer.flashcat.cloud> 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， workflow 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。