

# *Flashduty*

## 产品介绍

2024.09



# 目录

C A T A L O G

01

产品介绍

02

客户案例

03

价格说明

04

FAQ



PART-01

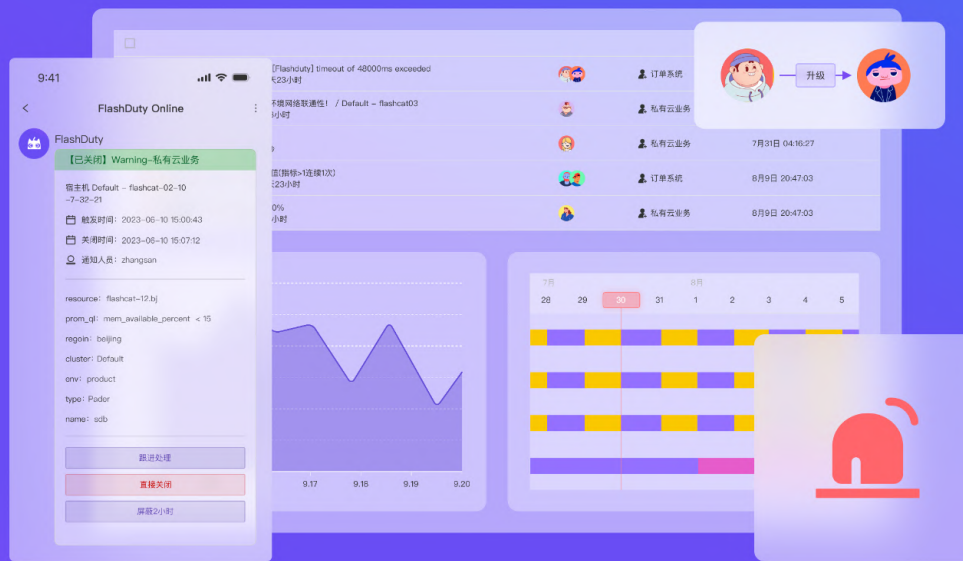
# 产品介绍

# 产品简介

## Flashduty 加速企业告警响应

一站式告警响应平台：降噪、值班、分派、升级、触达

<https://console.flashcat.cloud>



Flashduty 出自北京快猫星云科技有限公司，是一款告警事件 OnCall 产品，对接各类监控系统收集告警事件，做统一的收敛、降噪、值班、分派、认领、升级、触达、协同。旨在加速企业的告警响应，降低 IT 故障时间。

试用地址：<https://console.flashcat.cloud>

# 核心解决四大问题

01

## 告警散落各处

云上、云下多套监控系统，告警散落各处，没有统一分派通知策略，缺少全局视图

03

## 告警遗漏

重要告警淹没遗漏；责任不到人；没有备份机制和升级机制；没有循环通知

02

## 告警风暴

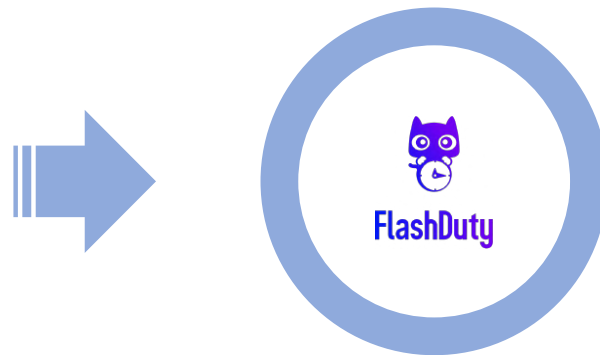
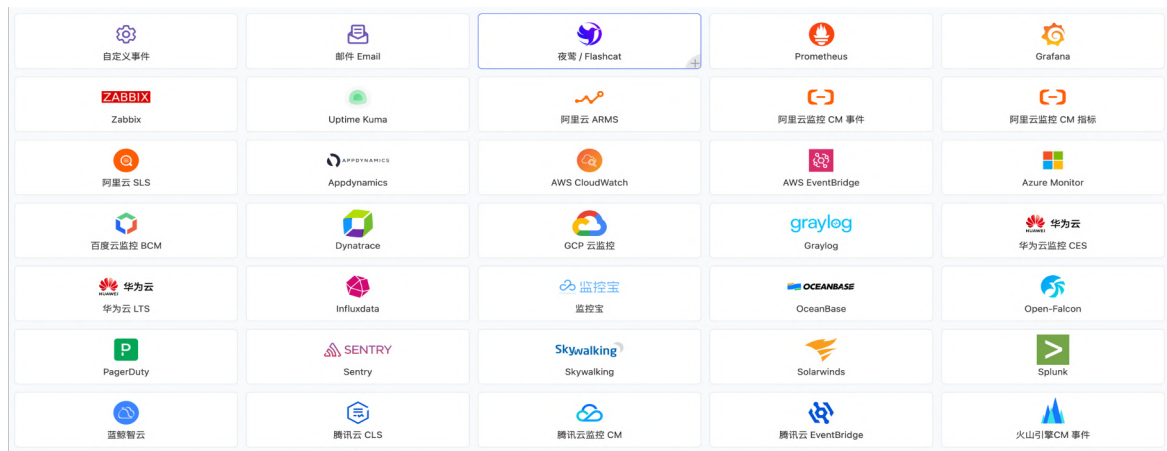
底层故障经常导致告警风暴，手机震动不止，影响故障处理，夜间尤其痛苦

04

## 处理效率低下

缺少平台做统一的信息共享；告警上下文缺失；没法联动处理动作；不方便移动端查看处理

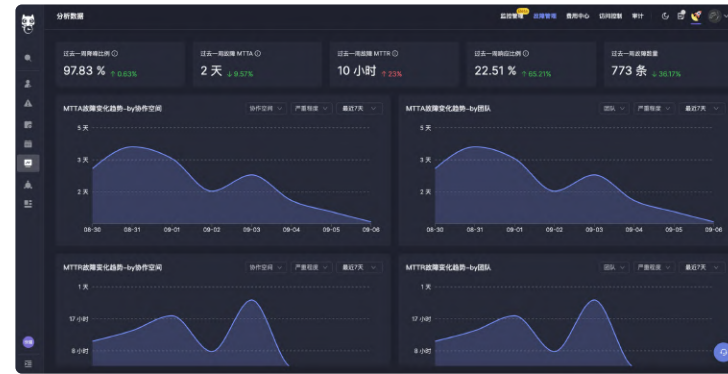
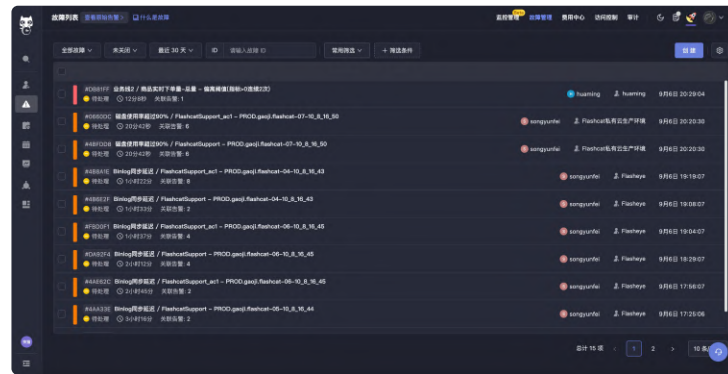
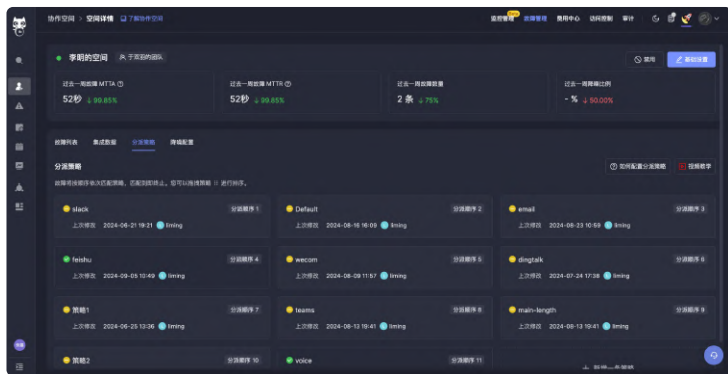
# 聚拢 解决告警散落各处的问题



据统计，中型公司通常有超过 6 套监控系统，而监控系统通常侧重点在数据采集、存储、可视化、生成告警事件。而告警事件的后续处理，通常较为弱化。Flashduty 内置对接各类监控系统，统一收拢所有告警事件并做后续处理，包括告警过滤、分派、降噪、通知等等，形成全局视角，统一查看、统一管理、统一量化。



# 聚拢之后，统一处理策略、查看处理、量化效率



## 统一降噪、分派

各个监控系统产生的告警事件，统一推送到 Flashduty，做告警降噪、分派；监控系统里无需管理分派通知策略，只管产生事件即可。

## 统一查看、处理

所有告警统一聚合为故障，在 Flashduty 中查看、处理，方便筛选、定义视图、查看时间线、发表评论、拉通各方信息。

## 统一量化处理效率

告警、故障在一个平台统一认领、升级、处理，自然也就便于统计MTTA、MTTR等关键效率指标，数据驱动优化方向。

# 解决告警风暴问题

## 对相似告警进行聚合

- 事件 => L1 告警 => L2 故障
- 减少通知，避免告警风暴
- 至多降噪 99%
- 解决海量告警手机震动不停的问题



## 对频发告警进行收敛

- 避免狼来了效应；避免频繁被打断

## 故障收敛

60 分钟内，相同的故障发生 2 次及以上则进入抖动状态，未来 300 分钟内不再发送新的故障通知



# 解决告警遗漏问题



从文化、流程机制上来讲，**责任到人**是避免告警遗漏的关键举措，**践行 Google OnCall 文化，建立值班机制**，告警发给值班人而非整个团队。

Flashduty 提供**循环通知机制**，如果值班人睡着了或者没有响应，会自动循环通知，确保通知最终被接收。

Flashduty 提供**告警认领、升级机制**，如果告警长时间未被认领，自动升级到下一环节。

偶发的升级是被允许的，通过数据量化升级频率，频繁的升级是需要改进的。整体文化要对事不对人，尽可能从流程机制上解决问题。

# 解决处理效率低下问题

## 01.把尽可能多的信息给到处理人

告警的上下文信息要尽可能丰富，附带故障处理的SOP、故障相关的现场数据和仪表盘等。协同人员通过评论的方式拉通信息。



## 02.集成 workflow，甚至自动化执行

故障可以关联各类自定义操作，通过 API、自定义按钮等多种方式集成、触发。

# 数据增强丰富故障上下文 把尽可能多的信息给到处理人



## 历史变更事件

70% 的故障由变更导致



## CMDB 元数据

资产关系依赖映射



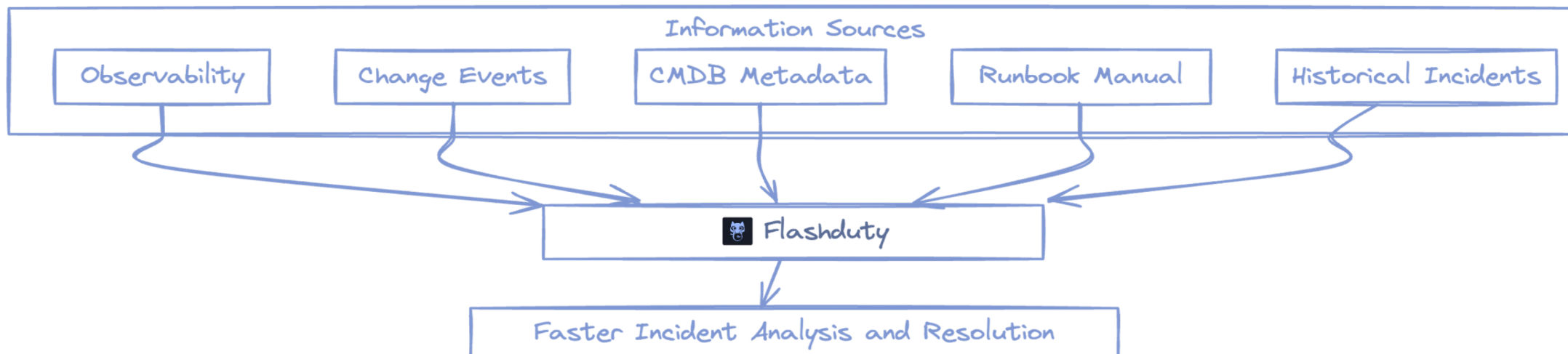
## 知识库和 SOP

在故障信息中展示 SOP



## 历史故障记录

参考相似故障的解决办法



# 多人协同信息共享

把尽可能多的信息给到处理人

很多故障都涉及多个团队，信息共享是解决问题的关键，有时，把相关人员拉进来，问题就解决了一半，这也就是作战室的价值，Flashduty 建立了作战室信息共享的时间线面板，助力故障的快速解决

Flashduty 提供多端信息同步能力，故障的实时变化会投递到 IM，在 IM 内的操作、评论，也会同步到 PC 端

The screenshot displays the Flashduty interface for an incident titled "业务线2 / 商品实时下单量-总量 - 偏离阈值(指标>0连续2次)". The interface includes a header with "Critical" status, "待处理" (Pending) status, ID "DB81FF", a timer "13小时1分", and the assignee "huaming". Navigation tabs include "故障概览", "关联告警", "时间线" (Timeline), and "历史变更".

The main content area shows a timeline of events:

- A message: "点击编辑内容, 支持 Markdown 语法"
- A comment by "qinxiaohui" at "2分33秒前": "Hi, 数据库机器的CPU有偶发性增高, 如图所示:" followed by three line charts showing CPU usage, memory usage, and IO usage over time.
- A system notification: "系统 触发了通知, 详情如下 13小时1分前". Below it, a table shows notification details:

钉钉应用	通知到群组 告警测试(失败)
钉钉机器人	通过 65ab4b1598544dc904c3b6f8c707b395d2db4238f074601a26266ddac1a285f5 通知到群组
- A system notification: "系统 通过分派策略 Default 的环节 1 分派处理人员为 huaming 13小时1分前"
- A system notification: "系统 触发新故障 业务线2 / 商品实时下单量-总量 - 偏离阈值(指标>0连续2次), 严重程度为 Critical 13小时1分前"

# 自定义操作，集成 workflow

## API 集成

以按钮形式集成到控制台和 IM 卡片，方便一键操作

## 自动化流程

集成任何自动化、SOP 流程，止损故障快人一步

## 典型场景

重启主机、回滚变更、AI 分析根因、一键拉群、发布更新 Status Page



【待处理】#20169F TLS握手失败 / api.flashcat.cloud

🕒 触发时间: 2024-07-20 18:13:53

🔥 严重程度: Warning

👥 协作空间: Flashduty

👤 处理人员: @三月

resource: api.flashcat.cloud

metric: ListenerClientTLSNegotiationError

trigger\_value: 17.14

详情

认领

关闭

自定义操作

Reboot Server

发送给 快猫消防群





PART-02

# 客户案例



# 金拱门：告警聚合+IM协同，大幅降低告警处理量

01

## 告警聚合

告警细粒度聚合为故障进行通知和处理，将告警处理量减少85%

02

## 企微协同

与企业微信深度集成，实现告警触发与处理进度实时更新，多端同步。

03

## 效率提升

配合值班机制，全面提升运维效率，有效降低运维负载。



# 益丰药房：灵活值班+动态升级，实现告警精准分派

01

## 主备OnCall值班机制

建立系统主备值班，告警**仅通知**当前值班人。

02

## 重要告警自动升级

紧急问题超时未解决**层层升级**，确保不遗漏。

03

## 告警精准分配

减少对整个团队的打扰，同时确保问题得到响应。



# 国泰君安：丰富集成+标签增强，打造全新 OnCall体系

01

## 丰富集成能力

利用邮件集成等解决行业特性监控的告警接收，实现一个平台处理所有告警。

02

## 标签增强，事件信息丰富

打通CMDB，实现主机告警按责任人动态分派，解决人工分派低效的问题。

03

## OnCall 体系升级

配合值班和 IM 系统，打造全新 OnCall 体系，建立期货行业新标准。





# 高济健康：自动化+分析数据，逐步提升系统稳定性

01

## 一键启动作战室

紧急告警触发外部工作流，实现告警**一键拉群**，快速召集相关人员，加快紧急告警响应。

02

## MTTX 数据分析

收集和分析 **MTTX 数据**，生成可视化报告。分多期推动业务团队提升响应指标。

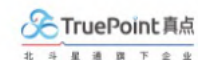
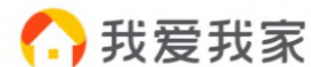
03

## 稳定性持续提升

从无到有，系统稳定性指标看得见，持续提升系统稳定性。



# 先进企业信赖之选





PART-03

# 价格说明



# 价格说明

分两种部署方式

## 01. SaaS

到 <https://console.flashcat.cloud/> 注册登录，在线购买（也可走线下付款流程）使用；我们提供运维保障，省心，性价比高

## 02. On-Premise

贵司提供服务器等相关资源，整套软件部署到贵司环境，我们远程运维、定期升级、费用高于 SaaS



# SaaS 模式

## 免费版

小型团队个人创业者

¥ 0 人/月

版本限制:

- ✓ 至多 5 个用户
- ✓ 全部告警集成, 开箱即用
- ✓ 无限制 webhook 通知
- ✓ 支持故障协作
- ✓ 支持用量看板
- ✓ 支持单点登录

## 标准版

小型团队Oncall管理

¥ 99 人/月

免费版, 以及:

- ✓ 无限制告警推送
- ✓ 无限制值班数量
- ✓ 支持告警聚合和抑制
- ✓ 支持变更集成
- ✓ 支持分析看板
- ✓ 支持操作审计

## 专业版

中大型团队Oncall、告警降噪

¥ 179 人/月

原价: ¥199 人/月

标准版, 以及:

- ✓ 支持 IM 内交互
- ✓ 支持通知模板与值班角色
- ✓ 支持自定义字段
- ✓ 支持高级标签增强
- ✓ 更长期存储, 更多通信额度
- ✓ 专属技术支持

限时折扣

按照活跃用户数量收费, 所谓的活跃用户是指在 Flashduty 平台做操作的用户, 比如通过 IM 卡片查看详情、认领、分派、关闭故障等操作, 如果仅仅是通过电话、短信、邮件、IM 等接收告警, 不算活跃用户。

# On-Premise 模式

该模式的售价，暂不体现在公开材料中，请联系我们获取最新报价方案。





PART-04

FAQ

# FAQ

常见问题

<https://docs.flashcat.cloud/zh/flashduty/frequently-asked-questions>

竞品对比

<https://docs.flashcat.cloud/zh/flashduty/comparison-to-alternatives>

迭代路线

<http://roadmap.flashcat.cloud>

# 实验性功能 - 告警引擎



## 告警引擎

前面介绍的功能，总体可以看做是事件引擎，监控系统产生告警事件之后推给 Flashduty，Flashduty 做事件的处理、分发等。

能否直接让 Flashduty 对接各类时序库、日志库做告警判定呢？新版本引入了告警引擎这个实验性功能。



# 告警引擎产品架构

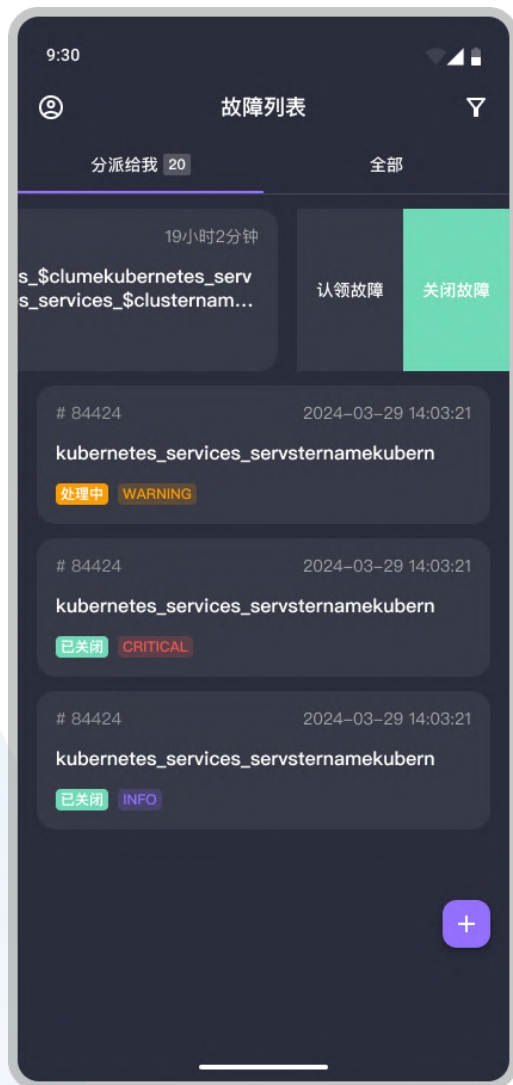


通过告警引擎下沉部署到您的机房，保证数据可访问性以及链路质量。

告警引擎支持对接 MySQL、Oracle、Postgres、Loki、Prometheus、ElasticSearch、ClickHouse 等多种存储。

您只需要搞定数据采集、存储、可视化，告警规则管理、告警判定、事件的分发触达，都可由 Flashduty 一肩挑。

# 引入手机 App



iOS 端预计 10 月份上线，Android 端预计年底上线。

可以绕过勿扰模式，某些场景下是比电话更好的通知媒介。

移动端的故障查看、认领、关闭，体验也更为丝滑。

只是，需要新安装一个手机 App。

# 谢谢

联系我们：<https://flashcat.cloud/contact/>

