

Diagnostika porúch a problémov na počítačoch a serveroch

Riešenie CUSTOMER MONITOR je významným pomocníkom pri riešení problémov s počítačmi a servermi. Pomáha určiť, overiť, vylúčiť príčiny vzniku mnohých chybových stavov, čím významne skracuje potrebný čas k oprave. Nižšie uvádzame príklady, kde sa dá využiť CM exaktne. Konečný verdikt o poruche obvykle závisí na Technikovi a určite treba brať do úvahy časový sled udalostí, informácie aj z iných častí CM a iných zdrojov.

Zoznam príkladov pre diagnostiku s pomocou CM :

[Spomalený beh počítača](#)

[Dlhé bootovanie počítača](#)

[Pomalá odozva pri prehliadaní stránok](#)

[Rozpadávajúce sa spojenie so serverom v LAN alebo v Cloude](#)

[Mrznutie počítača](#)

[Chybný disk](#)

[Prehriatie](#)

[Chybný zdroj \(len v serveroch\)](#)

[Chybná RAM \(len v serveroch\)](#)

[Výpadok spojenia na internet](#)

[Samovoľné reštarty](#)

[Chyba, ktorá uskutoční zápis v Eventlogu](#)

[Chyba vyvolávajúca zmenu určitého súboru](#)

[Modrá obrazovka \(BSOD\)](#)

Spomalený beh počítača

- [určenie TOP procesov vyťažujúcich CPU, RAM a zaťaženie disku, sieťových adaptérov na základe Online informácií](#) [1]
- [určenie TOP procesov vyťažujúcich disk na základe System information \(zatiaľ dostupné len na PC\)](#) [2]
- [načítanie udalostí a analýza cez Event Analyzer \(výber, ktoré môžu súvisieť so spomalením\)](#), [3]
- [nájdenie zbytočných prvkov do browserov \(add-ons\) a programov po spustení pomocou utility Hijack This](#) [4]
- [kontrola stavu disku cez SMART \(chybný disk znižuje výkon PC\)](#) [5]
- [overenie, či prihlásení používateľa mali admin práva, resp. aktivované UAC](#) [6]
- [overenie, či nepriskošlo k vnútornému prehriatiu a aktivácie zníženia výkonu](#) [7]
- [prevencia mazaním Temp priečinkov](#) [8]
- [prevencia plánovaným spúštaním defragmentácie](#) [9]

Dlhé bootovanie počítača

- [kontrola programov po spustení podľa zóny Spúštané pri štarte](#) [10]
- [kontrola spúštaných programov z prepojenej utility Hijack This](#) [4]
- [spúštanie defragmentácie](#) [9]

Pomalá odozva pri prehliadaní stránok -

- [kontrola vyššie ako už bola popísaná v "Spomalený beh počítača" s dôrazom na Hijack This](#)

výstup [4]

- kontrola odozvy a straty paketov na internetovom spojení [11]
- rýchla kontrola rýchlosťi internetového spojenia pomocou FTP [12]

Rozpadávajúce sa spojenie so serverom v LAN alebo v Cloude

- rýchla kontrola spojenia cez Online spojenie s CM serverom, [13]
- kontrola odozvy a straty paketov na internetovom spojení (resp. voči danému serveru), [11]
- rýchla kontrola rýchlosťi internetového spojenia pomocou FTP [12]
- kontrola rýchlosťi spojenia so serverom v LAN alebo vo VPN, [14]

Mrznutie počítača

- detekcia výpadkov [15]
- vylúčenie HW poruchy [16] (včítane z dôvodu preťaženia, prehriatia, chyby diskov, ...)
- detekcia a analýza udalostí cez Event Analyzer [3] (ktorú predpokladáte, že súvisí so zamrznutím)

Chybný disk

- detekcia chyby diskov v bežných počítačoch [5],
- diskov vo vybraných typov serverov [17]
- detekcia a analýza udalostí cez Event Analyzer [3] (ktorú predpokladáte, že súvisí s funkčnosťou disku)
- *Pripadajeme vzdialený SMART test aktivovaný z CM portálu (bez inštalácie SW na PC)*

Prehriatie

- sledovanie teploty v bežných PC [18],
- sledovanie prehriatia v serveroch [17],
- sledovanie okolnej teploty prostredia [19]

Chybný zdroj (len v serveroch)

- sledovanie výpadku zdroja v serveroch [17]

Chybná pamäť (len v serveroch)

- sledovanie chybnej RAM v serveroch [17] (bežné PC nemajú "self"-diagnostiku a sa testujú samostatnými testami, ktorých je na internete dostatok)

Výpadok spojenia na internet

- detekcia výpadkov spojenia s CM Serverom [15],
- stav spojenia z Online informácií na základe http komunikácie [20]
- stav spojenia z Online informácií na základe Ping PL, RTT [21]
- detailné testy Ping PL, RTT s dlhou históriaou prostredníctvom Watchov [11]

Samovoľné reštarty

- exaktná detekcia opakovanych štartov [22]

- [informácia o uptime v každom maile z detekcie výpadkov](#) [23]

Chyba, ktorá uskutoční zápis v Eventlogu

- [postup jej detekcie a automatizovaného poslania Operátorovi](#) [24]

Chyba vyvolávajúca zmenu určitého súboru

- [spôsob detekcie a poslanie zmeny v súbore Operátorovi](#) [25]

Modrá obrazovka (BSOD)

- okolnosti výskytu modrej obrazovky (BSOD - Blue Screen Of Death) sa dajú riešiť s pomocou C-Monitor funkcionálit, ak už máte hypotézu jej vzniku. Napríklad si potrebujete overiť alebo vylúčiť určitú systémovú konfiguráciu/operáciu. Samotná archivácia modrých obrazoviek nie je riešená v CM nakoľko sú dostupné voľné programy na ich sprístupnenie, jedným z nich je program [BlueScreenView](#) [26].

Date:

9.12.2012

Obrázky:



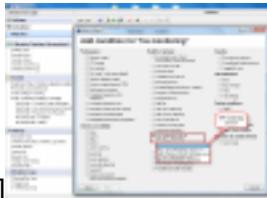
[27]



[28]



[29]



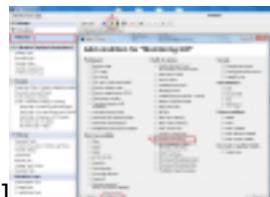
[30]



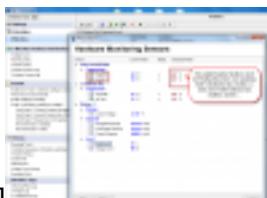
[31]



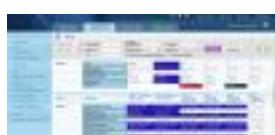
[32]



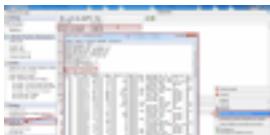
[33]



[34]



[35]



[36]

Odkazy

- [1] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/zatazenia-vykonnosti-serverov/online-informacie-stav-za-posl-48hod>
- [2] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/cm-vnutorna-architektura/c-monitor-windows-klient/system-network-info>
- [3] <https://www.customermonitor.eu/node/1017>
- [4] <https://www.customermonitor.sk/node/527/#2>
- [5] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/volne-miesto-a-zdravie-diskov/smart-zdravie-diskov>
- [6] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/opravnenia-uzivatelov>
- [7] <https://www.customermonitor.sk/node/667/#Hardware Monitoring>
- [8] <https://www.customermonitor.sk/node/527/#3>

- [9] <https://www.customermonitor.sk/node/527/#1>
- [10] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/softverovy-audit-zoznamy-softveru/nefiltrovany-zoznam-sw-z-konfiguracie-pocitaca/spus>
- [11] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/vypadky-a-kvalita-internetovych-pripojeni>
- [12] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/vypadky-a-kvalita-internetovych-pripojeni/ftp-rychlosť-cez-w>
- [13] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/monitoring-dostupnosti-serverov/signalizacia-zo-strany-cm-servera>
- [14] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/vypadky-a-kvalita-spojeni-v-lan>
- [15] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/monitoring-dostupnosti-serverov>
- [16] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/diagnostika-chybneho-hw>
- [17] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/sledovanie-stavu-hw-serverov>
- [18] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/diagnostika-chybneho-hw/monitoring-vnutra-pc-nb>
- [19] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/monitoring-prostredia-t-h-watt-spinace>
- [20] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/monitoring-dostupnosti-serverov/nepriame-metody>
- [21] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/vypadky-a-kvalita-internetovych-pripojeni/ping-plrtt-cez-onl>
- [22] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/restart-pocitaca>
- [23] https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/monitoring-dostupnosti-serverov/signalizacia-zo-strany-cm-servera#sposoby_oznamovania_vypadkov
- [24] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring/udalosti-v-eventlog-u>
- [25] <https://www.customermonitor.sk/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/sledovanie-zmien-suborov/poslanie-pridaneho-obsahu-log-subor>
- [26] http://www.nirsoft.net/utils/blue_screen_view.html
- [27] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/graf%20vypadku_0.png
- [28] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/tabulka%20vypadok_0.png
- [29] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/online%20onfo_1.png
- [30] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/hw%20monitoring%20serverov_1.png
- [31] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/server%20mon_1.png
- [32] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/watch%20servery%20v%20cm_1_0.png
- [33] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/pridanie%20watchu%20na%20hw%20monitoring_1.png
- [34] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/pridanie%20watchu%20na%20hw%20monitoring2_1.png
- [35] <https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/smart.jpg>
- [36] https://www.customermonitor.sk/sites/default/files/system%20info_0.png