# Diagnostika poruch a problémů na počítačích a serverech

Řešení CUSTOMER MONITOR je významným pomocníkem při řešení problémů s počítači a servery. Pomáhá určit, ověřit, vyloučit příčiny vzniku mnoha chybových stavů, čímž významně zkracuje potřebný čas k opravě. Níže uvádíme příklady, kde se dá využít CM exaktně. Konečný verdikt o poruše obvykle závisí na Technikovi a určitě je třeba brát v úvahu časový sled událostí, informace i z jiných částí CM a jiných zdrojů.

**Seznam příkladů pro diagnostiku s pomocí CM :**

Spomalený běh počítače
Dlhé bootování počítače
Pomalá odezva při prohlížení stránek
Rozpadající se spojení se serverem v LAN nebo v Cloudu
Mrznutí počítače
Chybný disk
Přehřátí
Chybný zdroj (jen v serverech)
Chybná RAM (jen v serverech)
Výpadek spojení na internet
Samovolné restarty
Chyba, která uskuteční zápis v Eventlogu
Chyba vyvolávající změnu určitého souboru
Modrá obrazovka (BSOD)

**Spomalený běh počítače**

- určení TOP procesů vyťažujúcich CPU, RAM a zatížení disku, síťových adaptérů na základě Online informací [1]
- určení TOP procesů vyťažujúcich disk na základě System information (zatím dostupné pouze na PC) [2]
- načtení událostí v EventLogu (výběr, které mohou souviset se zpomalením), [3]
- nalezení zbytečných prvků do browserů (add-ons) a programů po spuštění pomocí utility Hijack This, [4]
- kontrola stavu disku přes SMART (vadný disk snižuje výkon PC) [5]
- ověření, zda přihlášení uživatelé měli admin práva, resp. aktivované UAC [6]
- ověření, zda nedošlo k vnitřní přehřátí a aktivace snížení výkonu [7]
- prevence mazáním Temp složek [8]
- prevence plánovaným spouštěním defragmentace [9]

**Dlhé bootování počítače**

- kontrola programů po spuštění podle zóny Spouštěné při startu [10]
- kontrola spouštěných programů z propojené utility Hijack This [4]
- spouštění defragmentace [9]

**Pomalá odezva při prohlížení stránek** -

- kontrola vyšší než již byla popsána v "Zpomalený běh počítače" s důrazem na Hijack This výstup [4]

- kontrola odezvy a ztráty paketů na internetovém spojení [11]
- rychlá kontrola rychlosti internetového spojení pomocí FTP [12]

**Rozpadávající se spojení se serverem v LAN nebo v Cloudu**

- rychlá kontrola spojení přes Online spojení s CM serverem. [13]
- kontrola odezvy a ztráty paketů na internetovém spojení (resp. vůči danému serveru). [11]
- rychlá kontrola rychlosti internetového spojení pomocí FTP [12]
- kontrola rychlosti spojení se serverem v LAN nebo VPN. [14]

**Mrznutí počítače**

- detekce výpadků [15]
- vyloučení HW poruchy [16] (včetně z důvodu přetížení, přehřátí, chyby disků, ...)
- detekce události v Eventlogu [3] (kterou předpokládáte, že souvisí se zamrznutím)

**Chybný disk**

- detekce chyby disků v běžných počítačích [5],
- disků ve vybraných typů serverů [17]
- *Připravujeme vzdálený SMART test aktivován z CM portálu (bez instalace SW na PC)*

**Přehřátí**

- sledování teploty v běžných PC [18],
- sledování přehřátí v serverech [17],
- sledování okolní teploty prostředí [19]

**Chybný zdroj ( jen v serverech)**

- sledování výpadku zdroje v serverech [17]

**Chybná paměť (len v serveroch)**

- sledovaání chybné RAM v serverech [17] (běžné PC nemají "self"-diagnostiku a testují se samostatnými testy, kterých je na internetu dostatek)

**Výpadek spojení na internet**

- detekce výpadků spojení s CM Serverem [15],
- stav spojení z Online informací na základě http komunikace [20]
- stav spojení z Online informací na základě Ping PL, RTT [21]
- detailní testy Ping PL, RTT s dlouhou historií prostřednictvím Watch [11]ů [22]

**Samovolné restarty**

- exaktní detekce opakovaných startů [22]
- informace o uptime v každém mailu z detekce výpadků [23]

**Chyba, která uskuteční zápis v Eventlogu**

- postup její detekce a automatizovaného poslání Operátorovi [3]

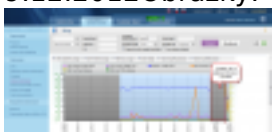
**Chyba vyvolávající změnu určitého souboru**

- způsob detekce a poslání změny v souboru Operátorovi [24]

**Modrá obrazovka (BSOD)**

- okolnosti výskytu modré obrazovky (BSOD - Blue Screen Of Death) se dají řešit s pomocí C-Monitor funkcionalit, pokud již máte hypotézu jejího vzniku. Například si potřebujete ověřit nebo vyloučit určitou systémovou konfiguraci / operaci. Samotná archivace modrých obrazovek není řešena v CM nakolik jsou dostupné volné programy na jejich zpřístupnění, jedním z nich je program BlueScreenView [25].

Date:
9.12.2012Obrázky:

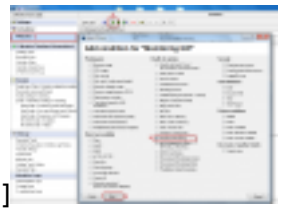

[26]

[27]

[28]

[29]

[30]

[31]

[32]

[33]

[34]

[35]

**Odkazy**
[1] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/monitoring/zatazenia-vykonnosti-serverov/online-informacie-stav-za-posl-48hod
[2] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/cm-vnutorna-architektura/c-monitor-windows-klient/system-network-info
[3] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/monitoring/udalosti-v-eventlog-u
[4] https://customermonitor.cz/node/527/#2
[5] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/volne-miesto-a-zdravie-diskov/smart-zdravie-diskov
[6] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/monitoring-a-diagnostika/opravnenia-uzivatelov
[7] https://customermonitor.cz/node/667/#Hardware Monitoring
[8] https://customermonitor.cz/node/527/#3
[9] https://customermonitor.cz/node/527/#1
[10] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/softverovy-audit-zoznamy-softveru/nefiltrovany-zoznam-sw-z-konfiguracie-pocitaca/spus
[11] https://customermonitor.cz/ako-funguje-cm/monitoring/vypadky-a-kvalita-internetovych-pripojeni

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