# 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 používatelia mali admin práva, resp. aktivované UAC [6]
- overenie, či neprišlo k vnútorném prehriatiu a aktivácie zníženia výkonu [7]
- prevencia mazaním Temp priečinkov [8]
- prevencia plánovaným spúšťaním defragmentácie [9]

## Dlhé bootovanie počítača

- kontrola programov po spustení podľa zóny Spúšťané pri štarte [10]
- kontrola spúšťaných programov z prepojenej utility Hijack This [4]
- spúšťanie 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 rýchlosti 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 rýchlosti internetového spojenia pomocou FTP [12]
- kontrola rýchlosti spojenia so serverom v LAN alebo vo VPN. [14]

**Mrznutiepočítača**

- 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)
- *Pripravujeme 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 históriou prostredníctvom Watchov [11]

**Samovoľné reštarty**

- exaktná detekcia opakovaných 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]

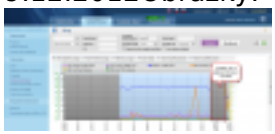
**Chyba vyvolávajúca zmenu určitého súboru**

- 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 funkcionalít, 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:
9.12.2012Obrázky:

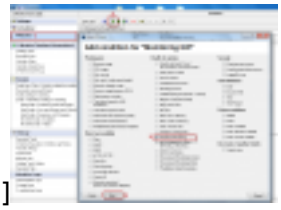

[27]

[28]

[29]

[30]

[31]

[32]

[33]

[34]

[35]

[36]

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

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