

1、前端 webapp 单点故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	前端 webapp 单点故障				
影响分析	技术影响：	因为 webapp 双节点部署，不受单节点硬件故障的影响，可无需紧急介入。			
	业务影响：	业务不受影响			
应急流程	因为 webapp 双节点部署，不受单节点硬件故障的影响，中午或下午闭市后，及时对失效节点进行故障分析，排查解决问题后启用节点				
备 注					

2、前端 webapp 双节点故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	前端 webapp 双节点故障				
影响分析	技术影响：	前端对话页无法访问			
	业务影响：	客户无法接入智能客服系统			
应急流程	1、排查是否存在服务器已关机或断网等情况。 2、参照运维手册及问题排查方法各文档，及时进行故障分析，排查解决问题后，启用服务。				
备 注					

3、总控 controller 单点故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	总控 controller 单点故障				
影响分析	技术影响：	因为 controller 双节点部署，不受单节点硬件故障的影响，暂时无需介入。			
	业务影响：	业务不受影响			
应急流程	因为 controller 双节点部署，不受单节点硬件故障的影响，中午或下午闭市后，及时对失效节点进行故障分析，排查解决问题后启用节点				
备 注					

4、总控 controller 双节点故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	总控 controller 双节点故障				
影响分析	技术影响：	系统基本瘫痪，前端对话页所有问题无法回答			
	业务影响：	机器人所有问题都无法回答。			
应急流程	1、排查是否存在服务器已关机或断网等情况。 2、参照运维手册及问题排查方法各文档，及时进行故障分析，排查解决问题后，启用服务。				
备 注					

5、数据库 mongodb 单点故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	数据库 mongodb 单点故障				
影响分析	技术影响：	mongodb 是主从部署方案			
	业务影响：	从库故障时，业务不受影响；主库故障，客服类问题无法回答。			
应急流程	1、 若 mongodb 从库故障，业务不受影响，中午或下午闭市后，及时对失效节点进行故障分析，排查解决问题后启用节点。 2、若 mongodb 主库故障，此时需要进行数据库切换，临时使用从库作为主库作业。				
备 注					

2、数据库 mongodb 双节点故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	数据库 mongodb 双节点故障				
影响分析	技术影响：	运营后台无法访问，前端对话页获取不到客服类问题答案及历史消息			
	业务影响：	闲聊、百科等非客服类问题无影响；客服类问题无法回答；运营后台无法使用；历史消息无法加载。			
应急流程	1、排查是否存在服务器已关机或断网等情况。 2、参照运维手册及问题排查方法各文档，及时进行故障分析，排查解决问题后，启用服务。				
备 注					

3、消息中间件 robothist 故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	消息中间件 robothist 故障				
影响分析	技术影响：	因为 robothist 双节点部署，故障时，启用冷备机器作业即可			
	业务影响：	业务无影响			
应急流程	因为 robothist 双节点部署，故障时，启用冷备机器作业即可 中午或下午闭市后，及时对失效节点进行故障分析，排查解决问题后启用节点				
备 注					

4、运营后台 newrobot 故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	运营后台 newrobot 故障				
影响分析	技术影响：	因为 bewrobot 双节点部署，故障时，启用冷备机器作业即可			
	业务影响：	客户业务不受影响，后台运营失效一段时间。			
应急流程	因为 newrobot 双节点部署，故障时，启用冷备机器作业即可 中午或下午闭市后，及时对失效节点进行故障分析，排查解决问题后启用节点				
备 注					

5、人工客服 IntelligentServant 故障

编号		文档维护人		修订时间	
所属系统		应急计划名称			
故障等级		演练周期		正常处理时间	
假设故障描述	人工客服 IntelligentServant 故障				
影响分析	技术影响：	因为 IntelligentServant 双节点部署，故障时，启用冷备机器作业即可			
	业务影响：	客户业务不受影响，人工客服失效一段时间。			
应急流程	人工客服双节点部署，故障时，启用冷备机器作业即可 中午或下午闭市后，及时对失效节点进行故障分析，排查解决问题后启用节点				
备 注					

