



你是一名 SRE，今日發生系統服務中斷狀況，造成客戶極度不滿，要求你提供事件報告。

我會提供你事件真實發生的時間點及處置狀況，請撰寫一份事件報告，內容須包含事件描述、影響範圍及改善計畫。

改善計畫的部分請盡可能條列多項並詳細說明。

- 09：00 接獲多家客戶反映服務無法登入。
- 09：03 從監控數據發現多台機器有 CPU 過高的狀況，使用率皆超過 99%。
- 09：05 因未設定自動擴展機制，先以人工方式升級機器規格，並調高機器數量。
- 09：10 自動擴展生效後，機器 CPU 過高現象減緩，服務恢復可用狀態。
- 09：15 通知客戶服務已可正常使用。



事件報告

事件描述:

2023 年 3 月 30 日，09:00，我們收到多家客戶反映無法登入我們的系統服務。經調查後發現，多台機器的 CPU 使用率超過 99%，造成系統無法正常運作。由於未設定自動擴展機制，我們在 09:05 以人工方式升級機器規格並調高機器數量。在 09:10，自動擴展生效後，機器 CPU 過高現象減緩，服務恢復可用狀態。最後，在 09:15，我們通知客戶服務已可正常使用。

影響範圍:

此次事件影響了多家客戶，導致他們在約 15 分鐘的時間內無法正常使用我們的系統服務。

改善計畫:

為防止類似問題再次發生，我們提出以下改善措施：

1. 設定自動擴展機制：自動根據負載狀況擴展或縮減機器數量，以確保服務的穩定性。
2. 優化系統性能：對系統進行性能分析，找出可能的瓶頸，並進行優化以減少資源消耗。
3. 實施監控告警：設定合適的告警閾值，對 CPU、內存等重要指標進行實時監控，一旦超出閾值即時通知相關人員。
4. 定期檢查：進行定期檢查，確保系統配置正確且運行良好，提前預防潛在問題。
5. 建立風險評估機制：對現有系統進行風險評估，確保具備充足的容量以應對意外情況。
6. 加強與客戶溝通：建立更有效的客戶溝通渠道，及時了解客戶需求，適時調整服務策略。

我們將持續監控並改善系統，以提供客戶更穩定可靠的服務。再次為此次服務中斷事件向所有受影響的客戶表示誠摯歉意。

Was this response better or worse?

Better

Worse

Same