**四川联通**

**IOM工单待处理积压量监控**

****

2017年8月

大唐软件技术股份有限公司

**Copyright By CATTSoft. All Rights Reserved**

**版本修订历史**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **起止日期** | **作者/修订人** | **更改章节** | **修改描述** | **版本/状态** |
| **2017/8/14** | **夏俊** | **C** |  | **V0.1** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

***填写说明：***

*起止日期： 填写编写本文档的起止日期*

*作 者： 填写文档的创建者或授权的修改人*

*修改描述： 请详细填写修改原因和最近的修改章节摘要*

*版 本： 描述修改生效后的版本号。一般建议表示为Vm.n形式。通过正*

*式评审后版本号变为1.0，以后每修改一次n相应增加1，例如V1.1*

*状 态： 描述本文档是正式文件还是草稿文件*

1. **文档说明**

本文为四川联通大唐监控工单积压请说明，主要描述了该平台监控对公客IOM系统对订单解析目前积压工单量、流程匹配积压工单量、工单流转积压工单量和IOM收到激活单子后状态转化的实时监控数据，监控方法以及处理流程。

1. **监控方法以及内容**

**说明：**直接提取IOM系统Timer 的扫单语句，查询当前Timer积压的工单量。Timer扫描的工单量到达一定阀值就向公客系统的短信表中插入数据进行短信通知。

目前能实现监控的Timer有：SoParseTimer、SoMatchTimer、AutoStepTimer、SwitchTimer、共4个。

1. **SoParseTimer(订单解析Timer)**
2. **监控内容及规则**

订单解析工单积压监控主要通过查询INTER\_MSG\_CENTER表处理失败和未处理的积压工单量来监控SoParseTimer是否正常或其他问题造成订单处理慢得问题，提取SoParseTimer扫描工单SQL，统计目前订单解析积压工单数量，如果统计数量超过50张，发送告警短信至指定手机，通知处理。

1. **监控方法**

IOM\_50\_RAC数据库中编写时间间隔为5分钟一次的job20170814的定时器任务，并在IOM\_50\_RAC数据库中编写存储过程(pciom\_checkTimer)查询SoParseTimer查询SQL积压工单量，超过50张积压工单量，发送警告提示短信。

1. **SoMatchTimer(流程匹配Timer)**
2. **监控内容及规则**

流程匹配工单积压监控通过查询SO\_MSG\_CENTER表指定数据的积压工单情况来监控SoMatchTimer是否正常运转以及其他问题造成流程匹配处理慢得问题，提取SoMatchTimer扫描流程匹配SQL，统计目前流程匹配的积压工单数量，如果统计数量超过50张，同样发送告警短信到指定手机，进行处理。

1. **监控方法**

IOM\_50\_RAC数据库中编写时间间隔为5分钟一次的job20170814的定时器任务，并在IOM\_50\_RAC数据库中编写存储过程(pciom\_checkTimer)查询SoMatchTimer查询SQL积压工单量，超过50张积压工单量，发送警告提示短信。

1. **AutoStepTimer(工单流转)**
2. **监控内容及规则**

工单流转工单积压监控通过联合查询WO A, SO B, STEP S三张表查询出目前工单流转积压工单情况，从而来监控AutoStepTimer是否正常或其他问题造成工单处理慢得情况，提取AutoStepTimer扫描工单流转SQL，统计目前工单流转的积压工单数量，如果统计数量超过50张，同样发送告警短信到指定手机，进行处理。

1. **监控方法**

IOM\_50\_RAC数据库中编写时间间隔为5分钟一次的job20170814的定时器任务，并在IOM\_50\_RAC数据库中编写存储过程(pciom\_checkTimer)查询AutoStepTimer查询SQL积压工单量，超过50张积压工单量，发送警告提示短信。

1. **SwitchTimer(IOM收到激活单子后状态转化timer)**
2. **监控内容及规则**

状态转化工单积压监控通过查询SPJK\_TABLE表查看目前状态转化工单积压情况，通过积压工单数量堆积来监控SwitchTimer是否正常处理或者处理得慢得情况，提取SwitchTimer扫描工单状态转化SQL，统计目前工单流转的积压工单数量，如果统计数量超过50张，发送告警短信至指定手机，进行处理。

1. **监控方法**

IOM\_50\_RAC数据库中编写时间间隔为5分钟一次的job20170814的定时器任务，并在IOM\_50\_RAC数据库中编写存储过程(pciom\_checkTimer)查询SwitchTimer查询SQL积压工单量，超过50张积压工单量，发送警告提示短信。

1. **监控部署**
2. **监控规则**

通过编写一个五分钟执行一次的定时器job来定时执行监控存储过程进行实时查询各个环节工单解压情况，超过指定积压工单量，发送告警短信，提示技术人员工单积压已超过警戒线，以此来精准定位出现问题，进行问题分析和解决。

1. **监控工具**
2. **定时器**

定时器job20170814，该定时器周期为五分钟执行一次存储过程(sysdate+5/1440)，调用存储过程(pciom\_checktimer),在IOM\_50\_RAC数据库查询dba\_jobs定时器表，该定时器jobID为84。

1. **存储过程**

在IOM\_50\_RAC数据库，Timer监控存储过程名为pciom\_checktimer，主要作用是监控SoParseTimer、SoMatchTimer、AutoStepTimer、SwitchTimer几个timer对工单处理的情况实时反映给技术人员，以此达到提前预警，准确判断问题出现的位置，提高我们预警能力和及时处理问题的能力。