

??? 2 — ??????????????

?????????? ? ??????????

Цель шага Точно описать, при каких условиях и у кого проявляется проблема, прежде чем искать её в системе. Чем точнее паспорт инцидента, тем быстрее находится нужный компонент. Сценарий Определите, какой именно процесс не работает: | Категория | Варианты | | ----- | ----- | | Печать | прямая / отложенная; с клиентом ПринтМенеджер / без клиента (бесклиентская) | | Авторизация | PIN / карта / внешняя авторизация | | Отчёты | веб / файл (Excel) / почта | | Синхронизация | ручная / по расписанию (домен, М→ПринтМенеджер) | | Сканирование / Копирование | через встроенное приложение | Сценарий определяет, какие компоненты участвуют в процессе и где искать разрыв. Условия Зафиксируйте технические характеристики окружения: Версия системы — версия Мониторинга и/или ПринтМенеджера ОС сервера — на чём развёрнута система Контроллер домена — используется или нет, версия AD/LDAP Конфигурация — single (один сервер) / cluster (с балансировкой) / филиальная сеть Масштаб Сколько объектов затронуто — это ключ к поиску общего знаменателя. | Объект | Варианты | Что искать при группе | | ----- | ----- | ----- | | Устройства | одно / группа / все | локация, вендор, модель, подсеть | | Пользователи | один / группа / все | подразделение, OU, тип авторизации, роль | | Документы | один / группа / все | формат, размер, программа-источник | Если проблема у группы — ищите что объединяет эту группу: одна локация, один вендор устройств, одна OU в домене. Воспроизводимость Всегда — ошибка стабильная, легче диагностировать: запускаем сценарий и сразу видим в логах Иногда — нестабильная ошибка; нужно включить режим DEBUG и воспроизводить повторно, или смотреть частоту в логах за период Результат шага Заполненный Паспорт инцидента с описанием сценария, условий, масштаба и воспроизводимости. На основе этих данных строим карту системы. Связанные страницы Шаг 1 — Локализация: система или инфраструктура? Шаг 3 — Карта системы и где искать проблему Паспорт инцидента

Revision #6

Created 2026-05-09 18:19:30 UTC by DD

Updated 2026-05-18 18:59:42 UTC by DD