

Zabbix × Twilio で サーバー監視電話連絡の自動化

ニフティ株式会社 加賀谷有紀

- 自己紹介
- 背景
- Twilioとは？
- 主な機能、全体概要図、Zabbix上での設定
- デモ
- 今後の展望

- 名前: 加賀谷有紀
- 所属: ニフティ株式会社
WEBサービス開発部
- 普段の業務: 主にTwilioを使ったサービス開発
- プライベート: 女性向けゲームの開発



- サーバーで障害が発生した際の連絡手段は未だに電話が使われることが多い
- おまけに、発生した際の対応が現状

自動化したい

人手が必要となり、コスト発生

- 様々な連絡手段が発達した今日だが・・・
障害連絡はやっぱり電話を使いたい！！

Zabbix×Twilio



- クラウド電話APIで、Webと電話をつなげるサービス。
数行のコードを書くだけで、音声通話やテキストメッセージを送信することができる。

ニフティでの導入事例 「暮らしづくり代行」

・匿名電話機能

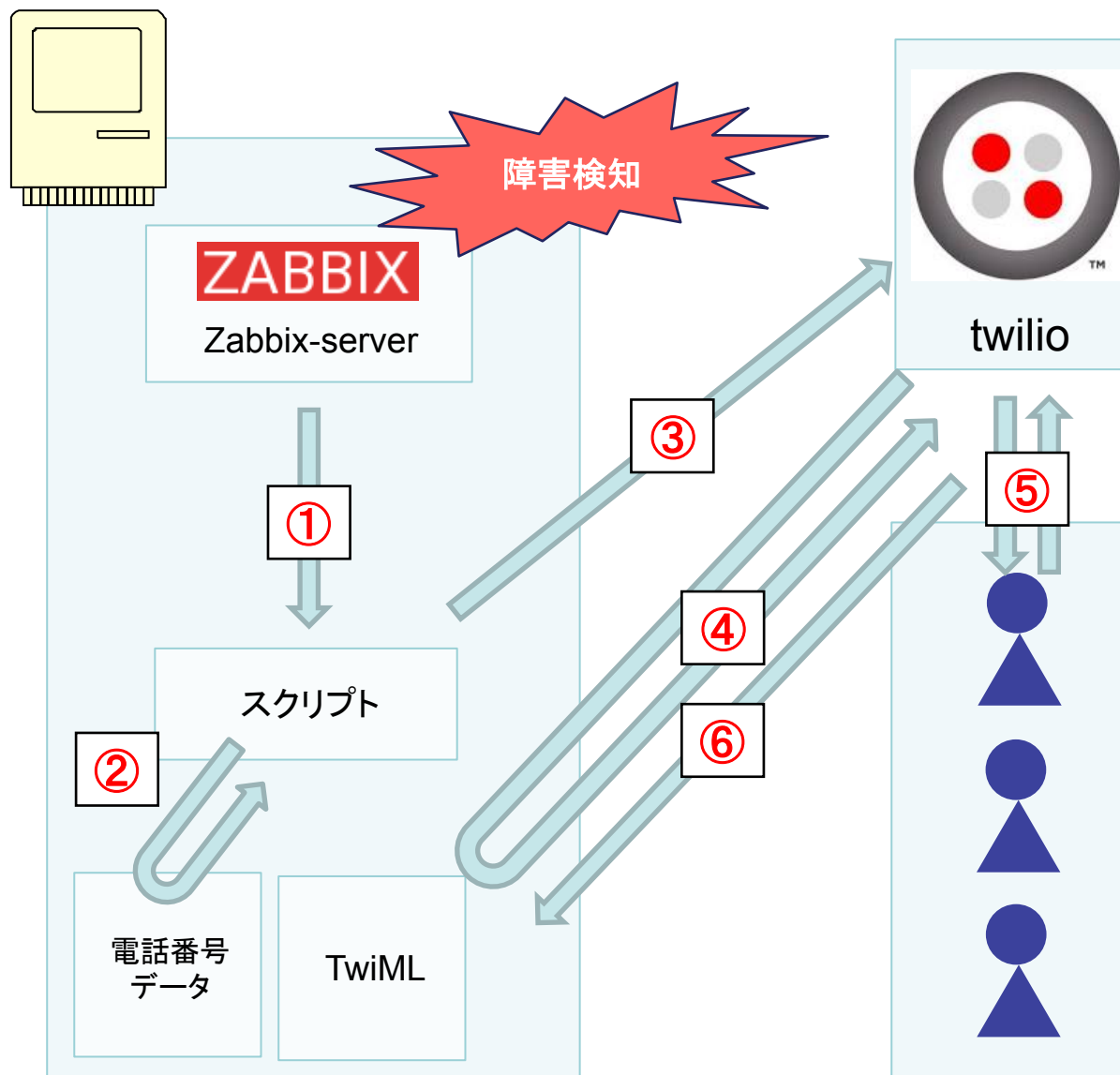
代行会社とコンタクトを取るときに、電話番号の開示が必要ない



横断で検索：匿名で業者に問合せ

※ <http://twilio.kddi-web.com/case/nifty.html>より引用

- 障害内容をZabbixから取得し、登録されている電話番号へ順々に電話をかける
 - 受話者は「対応可能」か「対応不可」かを選択できる
 - 対応可能: その場で電話が終了
 - 対応不可: 次の人へ転送
- かけ先が電話に出ない or 指定以外のプッシュボタンを押したら、次の人へ転送



ZABBIX

監視データ | インベントリ | レポート | **設定** | 管理

ホストグループ | テンプレート | ホスト | メンテナンス | ウェブ | **アクション** | スクリーン | スライドショー | マップ | ディスカバリー

ヒストリ: アクションの設定 » スクリプトの設定 » メディアタイプの設定 » ダッシュボード » アクションの設定

アクションの設定

アクション | **アクションの実行条件** | アクションの実行内容

名前: twiliotest

デフォルトのアクション実行ステップの期間: 3600 (最小60秒)

デフォルトの件名: test:error

デフォルトのメッセージ: {TRIGGER.ID}
{HOST.NAME1}
{TRIGGER.NAME}

リカバリメッセージ: ☒

リカバリの件名: test:recover

リカバリのメッセージ: {TRIGGER.ID}
{HOST.NAME1}
{TRIGGER.NAME}

障害が起きたサービス、Twilioで話す内容をセット

Twilioにキックさせるスクリプトの設定

ZABBIX

監視データ | インベントリ | レポート | 設定 | 管理

一般設定 | 分散監視 | 認証 | ユーザー | **メディアタイプ** | スクリプト | 監査 | キュー | 通知レポート | インストール

ヒストリ: アクションの設定 » ダッシュボード » アクションの設定 » スクリプトの設定 » メディアタイプの設定

メディアタイプの設定

メディア

説明

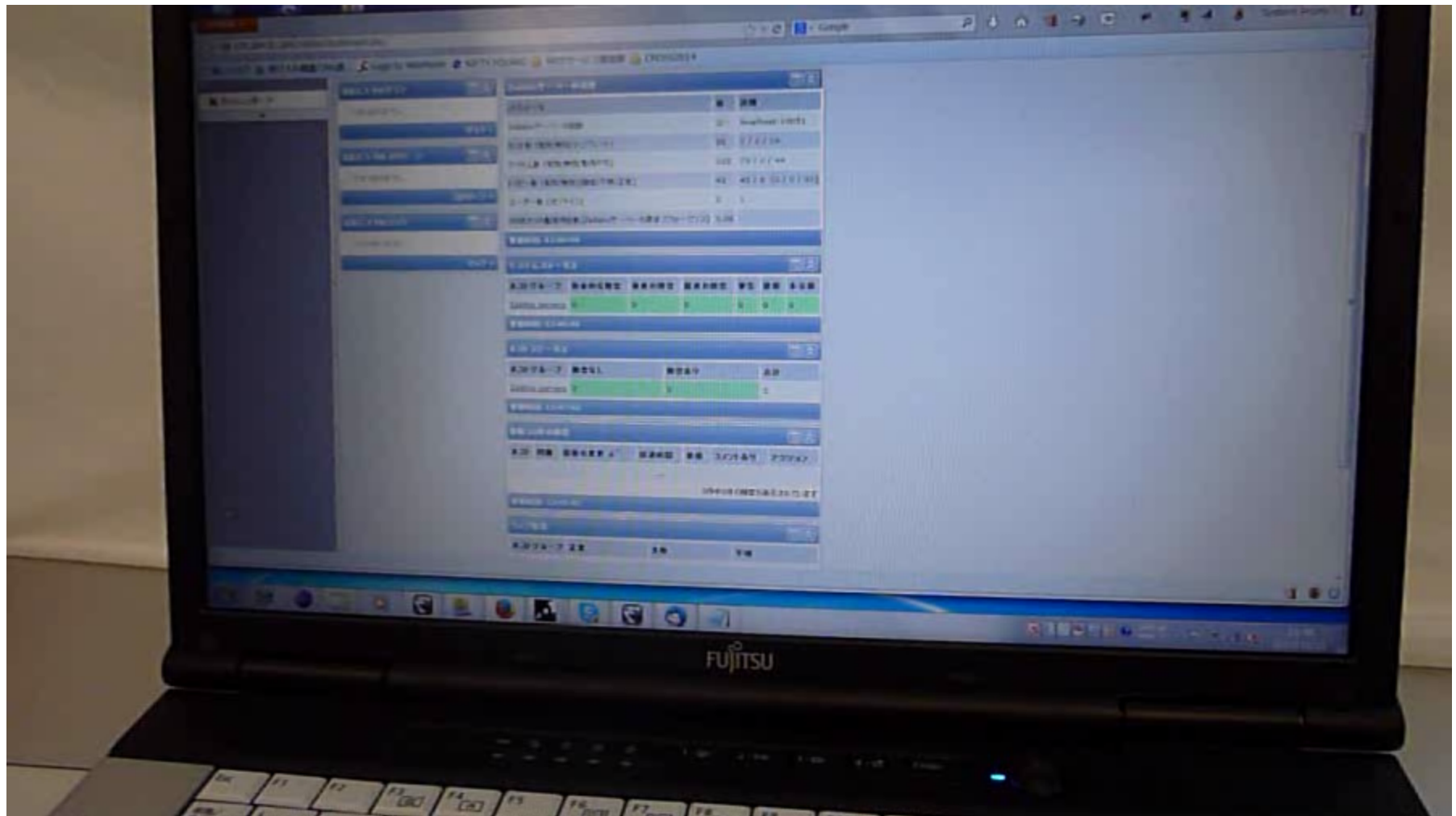
タイプ

スクリプト名

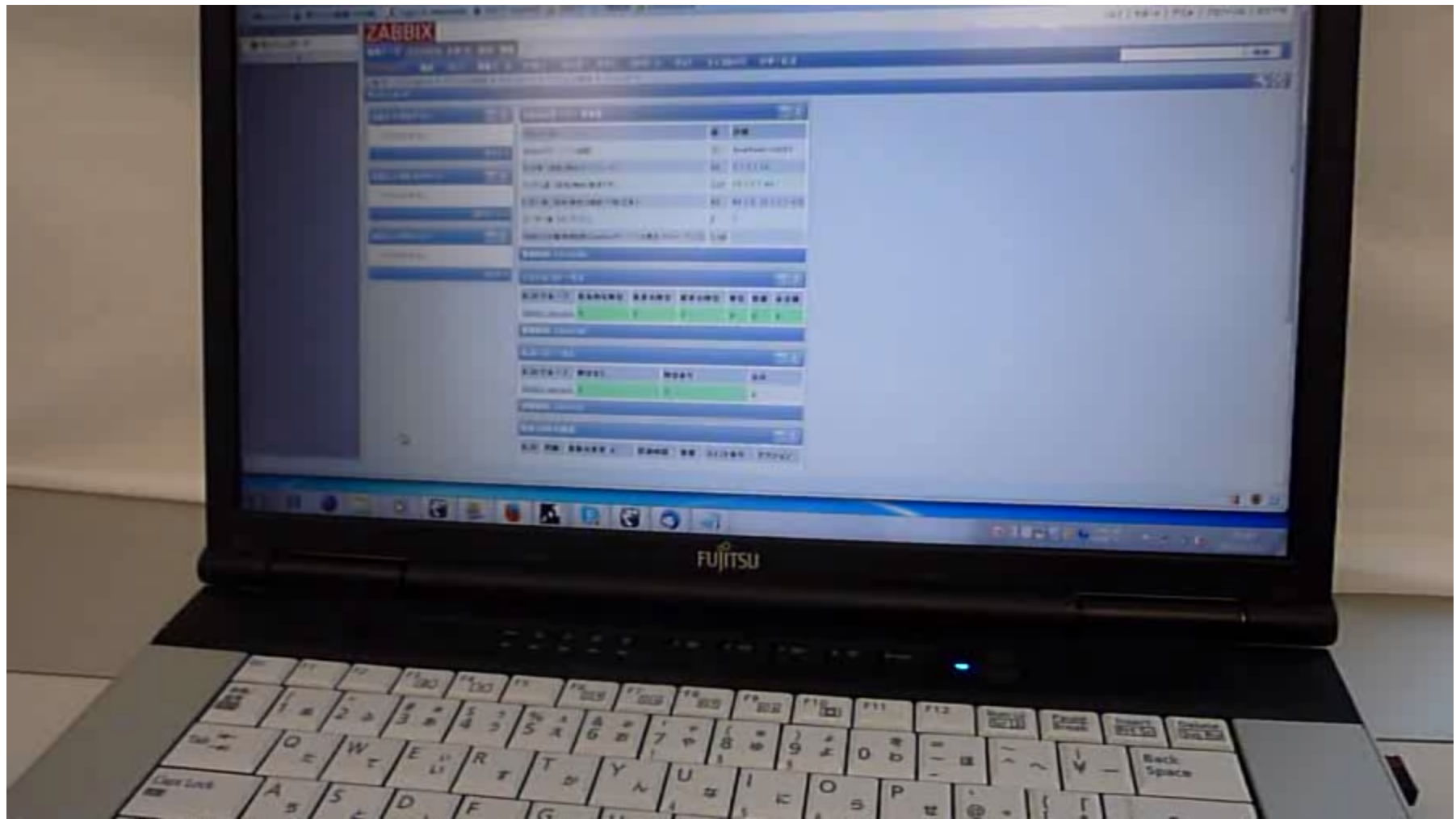
有効 ☒

デモ

デモ:電話を受話し、転送するケース



デモ:電話を受話しないケース



- 大規模障害時に大量のアラートが出た際の対応
 - Zabbix側の設定？スクリプト側で制御？



鳴り止まない電話と増え続ける留守電の伝言・・・

- 障害対応の進捗確認

etc...

ニフティとなら、きっとかなう。
With Us, **You Can.**