

# Сбор отчетов об ошибках

- [Формирование отладочных логов и дампа трафика](#)
  - [Сбор отладочных логов в ручном режиме](#)
  - [Сбор отладочных логов при помощи скрипта report.sh](#)
- [Формирование отчета об ошибке](#)
- [Отправка отчета](#)

Если Вы зафиксировали какую-либо ошибку в работе WCS, и данная ошибка устойчиво воспроизводится на Вашем сервере, отчет об ошибке должен быть подготовлен следующим образом:

## Формирование отладочных логов и дампа трафика

1. Включите вывод отладочной информации в лог, добавив в файл настроек `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/conf/flashphoner.properties` строку

```
client_log_level=DEBUG
```

2. Перезапустите WCS командой

```
sudo systemctl restart webrtcserver
```

3. Запустите сбор pcap-дампа трафика командой

```
sudo tcpdump -i any -s 0 -B 10240 -w log.pcap
```

4. Воспроизведите зафиксированную Вами ошибку

5. Остановите сбор дампа трафика нажатием `Ctrl+C` в окне терминала, где был запущен `tcpdump`.

## Сбор отладочных логов в ручном режиме

1. Перейдите к расположению сегодняшних логов, например

```
cd /usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/client_logs/2018-04-19
```

2. Выведите список логов на экран, отсортировав его по времени модификации командой

```
ls -lt
```

Примерный результат:

```
13i19gto2ob34utrfs6v2erlit-11-11-11
client-13i19gto2ob34utrfs6v2erlit-2018.04.19.12.16.08-1524118568678.report
flashphoner.log
7g2hq7ah5sda3r108917v15k4c-11-10-46
client-7g2hq7ah5sda3r108917v15k4c-2018.04.19.12.16.07-1524118567482.report
flashphoner.log
flashphoner.log.2018-04-19-11
```

Здесь

13i19gto2ob34utrfs6v2erlit-11-11-11 - каталог с отладочным логом для первого клиентского соединения.

7g2hq7ah5sda3r108917v15k4c-11-10-46 - каталог с отладочным логом для второго клиентского соединения

## Сбор отладочных логов при помощи скрипта report.sh

Начиная с версии [5.2.241](#), имеется возможность собрать логи, выполнив следующие команды

```
cd /usr/local/FlashphonerWebCallServer/tools
sudo ./report.sh --sysinfo --conf --tar
```

Скрипт соберет текущие логи и отобразит результат:

```
Scheduled report:

* logs
* netstat
* lsof
* pmap
* jstack
* sysinfo
* conf
* tar

Progress:

[DONE] logs
[DONE] netstat
[DONE] lsof
[DONE] pmap
[DONE] jstack
[DONE] sysinfo
[DONE] conf
[DONE] tar
Report complete in 15 seconds. Check /usr/local/FlashphonerWebCallServer/report/report-2019-07-17-10-28-35
```

В данном примере, архив с собранными логами располагается по следующему пути

```
/usr/local/FlashphonerWebCallServer/report/report-2019-07-17-10-28-35.tar.gz
```

## Формирование отчета об ошибке

Отчет об ошибке должен включать:

- Отладочные логи
- Файл `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/server_logs/flashphoner.log`
- Каталог `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/conf`
- Результат выполнения команды `ifconfig` на Вашем сервере
- Результат выполнения команды `iptables -L` на Вашем сервере

или результат выполнения [скрипта для сбора логов](#)

Также отчет должен включать собранный дамп трафика

## Отправка отчета

Отправьте отчет об ошибке на адрес техподдержки [support@flashphoner.com](mailto:support@flashphoner.com). В случае, если Вы создавали тему на [форуме технической поддержки Flashphoner](#), включите в письмо ссылку на эту тему.