

# Сбор отчетов об ошибках

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:

## Сбор отладочных логов

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

```
service webcallserver restart
```

3. Запустите сбор рсар-дампа трафика командой

```
tcpdump -i any -s 4096 -w log.pcap
```

4. Воспроизведите зафиксированную Вами ошибку

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

6. Найдите отладочные логи. Для этого:

6.1 Перейдите к расположению сегодняшних логов, например

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

6.2 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

## Формирование отчета об ошибке

Отчет об ошибке должен включать:

1. Отладочные логи (включая log.pcap)
2. Файл /usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/server\_logs/flashphoner.log
3. Файл /usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/server\_logs/flashphoner\_manager.log
4. Каталог /usr/local/FlashphonerWebCallServer/conf
5. Результат выполнения команды ifconfig на Вашем сервере

## 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.