

Возможные неисправности и способы их устранения

В этой таблице приведен список некоторых возможных неполадок в работе WCS сервера и рекомендации по их устранению. По всем техническим вопросам, связанным с настройкой и функционированием Web Call Server пожалуйста обращайтесь на форум техподдержки <https://forum.flashphoner.com> или support@flashphoner.com.

Неполадки	Устранение
WCS сервер не запускается	1. Проверьте был ли создан серверный процесс. 2. Проверьте логи server_logs/flashphoner.log и server_logs/flashphoner_manager.log на наличие ошибок. 3. Убедитесь, что имя хоста вашего сервера (Linux команда <code>hostname</code>) корректно резолвится в IP адрес в файле <code>/etc/hosts</code>. Команда <code>ping yourhost</code> должна работать, где <code>yourhost</code> - имя вашего хоста, которое выводится при вызове команды <code>'hostname'</code> в Linux.
WCS сервер не принимает соединения web-клиентов	1. Проверьте логи сервера на наличие ошибок. 2. Убедитесь что вы активировали лицензию. 3. Проверьте Websocket порт сервера (по умолчанию 8080) с помощью команды <code>telnet</code>. Убедитесь что сервер использует именно этот порт для Websocket. Для этого можно воспользоваться Linux-командой netstat и проверить настройку сервера ws_port. 4. Снимите дамп трафика и проверьте ходит ли Websocket трафик.
Регистрация на SIP сервере не проходит	1. Проверьте логи сервера на наличие ошибок. 2. Убедитесь что диапазон SIP портов WCS сервера (по умолчанию 30000-31000) открыт на Firewall и в случае нахождения WCS сервера за NAT, UDP пакеты отправленные на внешний IP адрес доходят до соответствующих портов WCS-сервера. Проверьте настройку port_from и port_to диапазона SIP портов. 3. Снимите дамп трафика и проверьте ходит ли SIP трафик.
Одностороннее аудио во время WebRTC-SIP звонка или полное отсутствие звука	Настройте расширенное логирование с уровнем <code>client_dump_level=2</code> и проверьте логи и дампы трафика, которые будут созданы после звонка и дальнейшего дисконнекта пользователя. Убедитесь, что SIP, RTP и WebRTC трафик ходит нормально и на стороне web-браузера нет серьезных ошибок.
Отсутствие аудио или видео потока при работе с потоковым видео и WebRTC	Снимите дампы трафика. Убедитесь, что WebRTC трафик ходит нормально и на стороне web-браузера нет серьезных ошибок.
Аварийная остановка сервера. Сервер перестал отвечать на запросы.	1. Проверьте жив ли серверный процесс. 2. Если серверного процесса нет, проверьте crash-дампы в директории <code>logs</code> сервера. Эти дампы могут выглядеть как <code>error3677.log</code>, где 3677 - это PID серверного процесса, который был аварийно остановлен. Отправьте эти дампы в техподдержку Flashphoner. 3. Если серверный процесс жив и при этом сервер выглядит зависшим и не обрабатывает соединения, снимите дампы системных потоков сервера командой jstack. Отправьте этот дамп в техподдержку Flashphoner вместе с серверными логами. 4. Настройте подсистему Watchdog для автоматического контроля доступности сервера и отправьте в техподдержку Flashphoner серверные логи и дампы, которые Watchdog создаст при возникновении подобного инцидента.