

Возможные неисправности и способы их устранения

Список некоторых возможных неполадок в работе WCS сервера и рекомендации по их устранению приведены ниже. По всем техническим вопросам, связанным с настройкой и функционированием Web Call Server обращайтесь на форум техподдержки <https://forum.flashphoner.com>: [Техническая поддержка](#)

1. WCS сервер не запускается

Проблема

WCS сервер не запускается полностью, не отвечает на запросы после запуска

Решение

1. Проверьте, [был ли создан основной процесс сервера](#).
2. Проверьте файлы `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/startup.log` и `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/server_logs/flashphoner.log` на наличие ошибок.
3. Убедитесь, что имя хоста вашего сервера (Linux команда `hostname`) корректно резолвится в IP адрес в файле `/etc/hosts`. Команда `ping yourhostname`, где `yourhostname` - имя вашего хоста, которое выводится при вызове команды `hostname` в Linux, должна работать на сервере.
4. Проверьте наличие свободного места на диске

2. WCS сервер не принимает соединения web-клиентов

Проблема

WCS сервер запущен, но не принимает соединения web-клиентов

✓ Решение

1. Убедитесь, что вы [активировали лицензию](#).
2. Проверьте файл `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/server_logs/flashphoner.log` на наличие ошибок.
3. Проверьте Websocket порт сервера (по умолчанию `8080` для WS и `8443` для WSS) с помощью команды `telnet`. Убедитесь что сервер использует именно этот порт для Websocket. Для этого можно воспользоваться Linux-командой `netstat` и проверить настройки сервера `ws_port`, `wss_port`.
4. Снимите дамп трафика и проверьте, ходит ли [Websocket трафик](#).

3. Регистрация на SIP сервере не проходит

🚩 Проблема

WCS сервер запущен, но регистрация на SIP сервере не проходит при попытке совершить SIP звонок

✓ Решение

1. Проверьте файл `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs/server_logs/flashphoner.log` 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 настройки `port_from` и `port_to`.
3. Снимите дамп трафика и проверьте ходит ли [SIP трафик](#).

4. Одностороннее аудио во время WebRTC-SIP звонка или полное отсутствие звука

🚩 Проблема

One-way audio during a WebRTC-SIP call or completely no audio

✓ Решение

Настройте [расширенное логирование](#) со сбором клиентских дампов `client_dump_level=2` и проверьте логи и дампы трафика, которые будут созданы после звонка и дальнейшего отключения пользователя. Убедитесь, что [SIP](#), [RTP](#) and [WebRTC](#) трафик ходит нормально и на стороне web-браузера нет серьезных ошибок.

5. Отсутствие или проблемы аудио или видео потока при стриминге по WebRTC

🚩 Проблема

Отсутствие или проблемы аудио или видео потока при стриминге по WebRTC

✓ Решение

1. Проверьте [метрики потока](#) `VIDEO_LOST`, `AUDIO_LOST`, `NACK_COUNT`. Если эти значения растут, используйте более низкое разрешение/битрейт публикации или [TCP транспорт](#)
2. Снимите дампы трафика. Убедитесь, что [WebRTC](#) трафик ходит нормально и на стороне web-браузера нет серьезных ошибок.

6. Сервер внезапно перестал отвечать на запросы

🚩 Проблема

Сервер внезапно перестал отвечать на запросы. Возможна аварийная остановка сервера.

✓ **Решение**

1. Проверьте, [запущен ли основной процесс сервера](#).
2. Если серверного процесса нет, проверьте crash-дампы в директории сервера `/usr/local/FlashphonerWebCallServer/logs`. Файлы crash-дампов могут выглядеть как `error3677.log`, где `3677` это PID серверного процесса, который был аварийно остановлен. Отправьте эти дампы с остальными логами сервера в [техподдержку Flashphoner](#).
3. Если серверный процесс жив и при этом сервер выглядит зависшим и не обрабатывает соединения, снимите дамп процессорных потоков сервера [командой jstack](#). Отправьте этот дамп с остальными логами сервера в [техподдержку Flashphoner](#).