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

ۏ 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

ۏ 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 выглдядеть как error3677.log, где 3677 это PID серверного процесса, который был аварийно остановлен. Отправьте эти дампы с остальными логами сервера в техподдержку Flashphoner.
- Если серверный процесс жив и при этом сервер выглядит зависшим и не отрабатывает соединения, снимите дамп процессорных потоков сервера командой jstack. Отправьте этот дамп с остальными логами сервера в техподдержку Flashphoner.