



# **Передача информации при обращении в службу поддержки**

**Documentation**

# Оглавление

---

Обращение по VK Teams	3
Обращение по VK Workmail	7


# Обращение по VK Teams

Правильно составленное обращение в службу поддержки ускорит консультацию и поможет быстрее решить инцидент. Ниже указана минимальная информация, которую необходимо передать в запросе в службу поддержки.

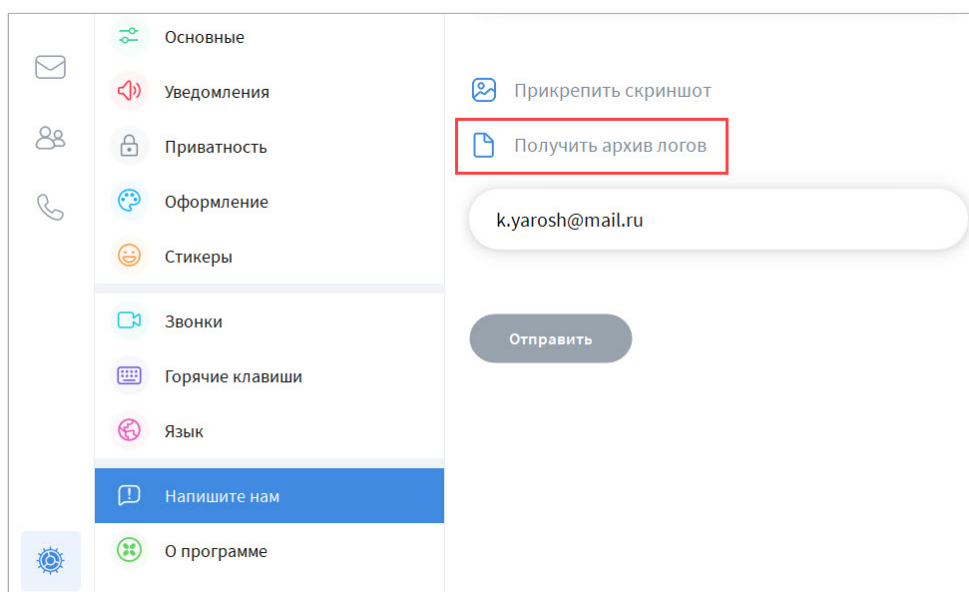
Необходимая информация:

1. Описание сбоя / требуемой информации / требуемых изменений.
2. Какой сервис или функциональность затронуты.
3. Запись экрана с воспроизведённой проблемой, либо скриншоты последовательного воспроизведения проблемы.
4. Почтовый адрес аккаунта, на котором воспроизводится проблема.
5. Точные дата и время воспроизведения проблемы с указанием часового пояса.
6. Версия клиентского приложения.
7. Версия серверной сборки
8. Операционная система и модель устройства, на котором возникла проблема.
9. Диагностическая информация (логи клиентского приложения) для анализа возникшего сбоя:

## • В десктоп-версии приложения

- а. После воспроизведения проблемы перейдите в настройки VK Teams, нажав на значок  в левом нижнем углу.

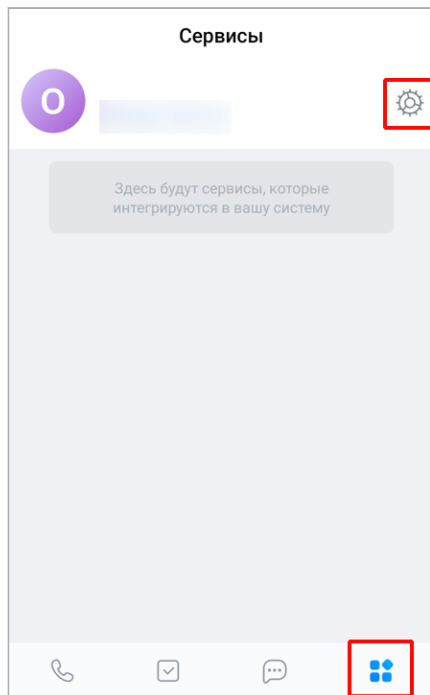
- б. Выберите раздел «Напишите нам», затем нажмите на «Получить архив логов».



- с. Прикрепите скачанный архив к запросу в службу поддержки.

## • В мобильной версии приложения

- а. После воспроизведения проблемы выберите пункт «Сервисы», затем нажмите на значок



- б. Выберите пункт «Общие», затем нажмите на пункт «О программе» и удерживайте его нажатым в течение 15 секунд.
- в. Появятся варианты получения архива логов, сохраните его и приложите к запросу в службу поддержки.

## • Если приложение вылетело (крэш)

В этом случае логи не сохраняются, поэтому необходимо собрать crash-dump. Для этого после падения приложения и до его перезапуска выполните действия:

- а. Откройте папку приложения VK Teams `C:\Users\<имя пользователя Windows>\AppData\Local\VK Teams` или `C:\Users\<имя пользователя Windows>\AppData\Roaming\VK Teams`
- б. Перейдите в папку reports и скопируйте содержимое.
- в. Приложите содержимое папки reports к запросу в службу поддержки.

## 10. Серверные логи **report.sh**.

Для сбора логов, информации о системе и оборудовании, а также копий конфигурационных файлов — под пользователем root выполнить команду `/usr/local/bin/report.sh` с необходимым ключом:

- `-s` — информация о системе;
- `-k` — логи подов кубернетиса;
- `-l` — информация о системе и логи за последние 2 часа;
- `-F` — выгрузка полных логов;
- `-h` — справка;

- `-f` — выгрузка указанных логов сервиса за определенный период времени:

Для выгрузки необходимо указать ключи:

- `-f` — сервис;
- `-B` — начальная дата поиска;
- `-A` — конечная дата для поиска.

Формат указания даты ГОД-МЕСЯЦ-ЧИСЛО.

Можно указывать несколько сервисов через ключ `-f`, например: `-f beagle -f krtek`.

Если ключ `A` не указан, то будут найдены log-файлы за период указанный в `-B` по текущий день.

Если ключи `-A` и `-B` не указаны, будут найдены все доступные log-файлы за весь период.

Пример работы скрипта `report.sh` с ключом `-f`:

```
report.sh -f beagle -f krtek -B 2023-11-20 -A 2023-11-22
```

Скрипт соберет логи за указанный период. Вывод команды будет следующим:

```
[14:44:12] Все данные будут размещены в каталоге /mnt/log/report
[14:44:12] Создаю директорию /mnt/log/report
[14:44:12] Создаю директорию /mnt/log/report/find_log
[14:44:13] Для отправки данных в MAIL.RU GROUP вам потребуется сетевой доступ к
https://files.icq.com
[14:44:13] Отправить собранные данные в MAIL.RU GROUP?
1) Yes
2) No
```

- `-d` — выбор директории для выгрузки логов;

Пример работы скрипта `report.sh` с ключом `-d`:

```
/usr/local/bin/report.sh -F -d /tmp
```

Скрипт сохранит полную выгрузку `report.sh` в папку `/tmp/report`. Вывод команды будет следующим:

```
[10:00:04] Все данные будут размещены в каталоге /tmp/report
[10:00:04] Создаю директории /tmp/report/archive /tmp/report/sysinfo
[10:00:04] Собираю информацию о systemd units.
[10:00:04] Собираю сетевые настройки.
[10:00:04] Собираю информацию о конфигурации оборудования.
```

Ключи можно комбинировать, а также указывать несколько сервисов для поиска, например:

```
report.sh -s -l -f beagle -f krtek
```

Скрипт `report.sh` умеет отправлять собранные данные в службу технической поддержки. Для отправки выберите пункт 1 (Yes) в ответ на вопрос «Отправить собранные данные в MAIL.RU GROUP?».

Отправка осуществляется только в том случае, если есть сетевой доступ до сервера <https://files.icq.com>. Иначе необходимо передать все собранные данные другим способом, например, разместить их для скачивания на собственных серверах.

# Обращение по VK Workmail

---

Правильно составленное обращение в службу поддержки ускорит консультацию и поможет быстрее решить инцидент. Ниже указана минимальная информация, которую необходимо передать в запросе в службу поддержки.

Необходимая информация:

1. Описание сбоя / требуемой информации / требуемых изменений.
2. Сервис или функциональность, которые были затронуты.
3. Запись экрана с воспроизведённой проблемой, либо скриншоты с последовательным воспроизведением проблемы.
4. Почтовый адрес аккаунта, на котором воспроизводится проблема.
5. Точные дата и время воспроизведения с указанием часового пояса.
6. Операционная система и модель устройства, на котором возникла проблема.
7. Наименование и версия браузера, с которого используется ПО.
8. Версия серверной сборки.
9. Серверные логи.

При сборе логов может быть рассмотрено 3 случая:

1. Ошибку не получается воспроизвести.

```
journalctl --utc --since="2 days ago" --no-pager -u  
onpremise-container-* |gzip > 20230320.logs.gz
```

Запустите команду на всех серверах, она соберет логи за последние 2 дня и сложит их в папку «2023», название папки и количество дней можно изменять.

2. Ошибку не получается воспроизвести, но известна дата. Например, позавчера:

```
journalctl --utc --since="2 days ago" --until="yesterday" --no-pager -u  
onpremise-container-* |gzip > /tmp/`date +"%Y%m%d"``-``hostname`.logs.gz
```

Запустите команду на каждом сервере.

3. Ошибку можно воспроизвести повторно. Запустите сбор логов на каждом из серверов:

```
journalctl --utc --no-pager -fu onpremise-container-*  
|gzip > /tmp/`date +"%Y%m%d"``-``hostname`.logs.gz
```

Воспроизведите ошибку и остановите сбор логов.