

Мессенджер и ВКС

Какую информацию необходимо передать в службу поддержки

Оглавление

Обращение по Мессенджеру и ВКС

3

Обращение по Мессенджеру и ВКС

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. Операционная система и модель устройства, на котором возникла проблема.
8. Сайзинги: количество нод инсталляции, активных пользователей, CPU, RAM.
9. При обращении по любому инциденту с сервером необходимо предоставить выводы следующих команд:

```
cat /etc/myteam-release // номер версии продукта
kubectl get pods -A // состояние подов Kubernetes
docker ps -a // состояние контейнеров Docker
ic srvs // состояние сервисов
```


Если наблюдаются проблемы с нагрузкой/деградацией сервера, необходимо предоставить выводы следующих команд:

```
slabtop -o >$report_dir/slabtop.log 2>&1 // статистика использования системы аллокации памяти
free -m >$report_dir/free.log 2>&1 // информация об использовании оперативной памяти в системе, в Мб
/usr/bin/smem stat >$report_dir/smemstat.log 2>&1 // общая статистика использования памяти
ps -axuwf >$report_dir/ps.log 2>&1 // список запущенных процессов
top -b -n 1 >$report_dir/top.log 2>&1 // информация о загрузке системы и процессов
```

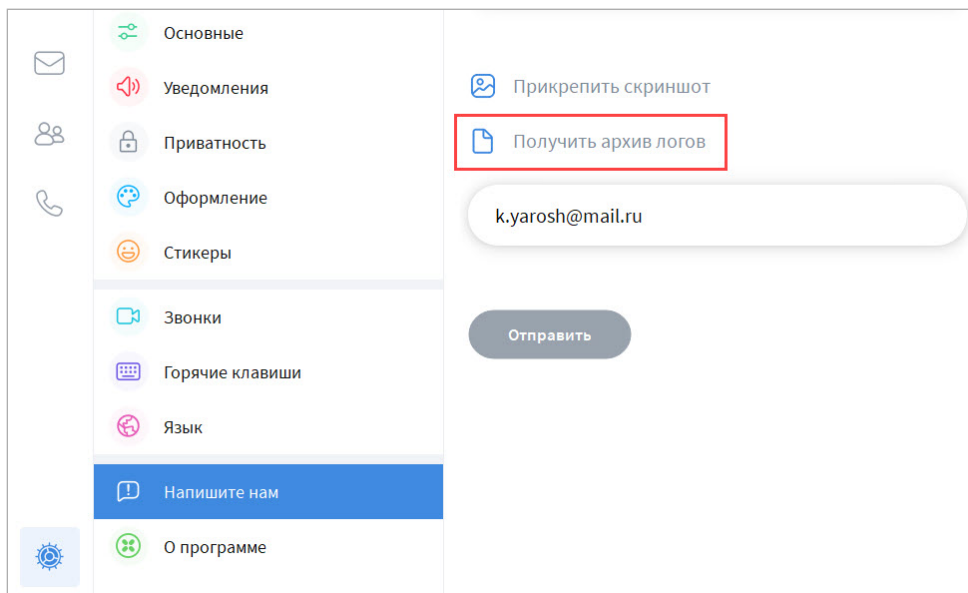
10. Диагностическая информация (логи клиентского приложения) для анализа возникшего сбоя:

- **В десктоп-версии приложения**

- a. После воспроизведения проблемы перейдите в настройки Супераппа VK WorkSpace, нажав

на значок  в левом нижнем углу.

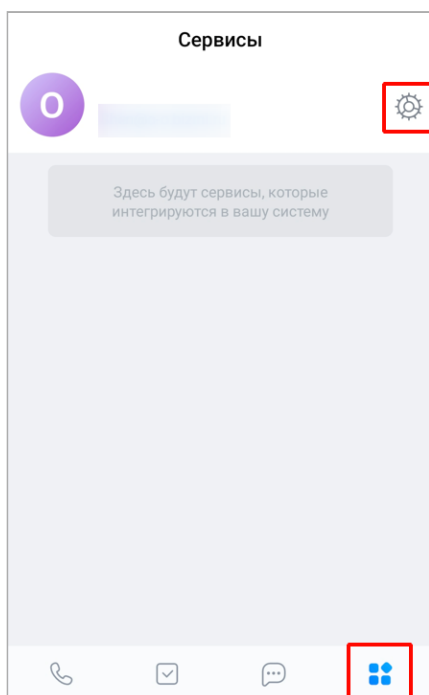
- b. Выберите раздел «Напишите нам», затем нажмите на «Получить архив логов».



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.

с. 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:

- a. Откройте папку приложения Супераппа VK Workspace `C:\Users\имя пользователя Windows)\AppData\Local\VK Teams` или `C:\Users\имя пользователя Windows)\AppData\Roaming\VK Teams`
- b. Перейдите в папку `reports` и скопируйте содержимое.
- c. Приложите содержимое папки `reports` к запросу в службу поддержки.

11. 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.

 18 февраля 2026 г.