

Обращение в службу поддержки Почты VK WorkSpace

Какую информацию необходимо передать

Оглавление

Обращение по Почте VK WorkSpace

3

Обращение по Почте VK WorkSpace

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.