Карта предоставления артефакт[..]

05/20/2024 13:39:22

FAQ Article Print

Category:	База знаний (FAQ)::Программное обеспечение::Pilot	**Last update:**	10/19/2022 11:35:49
State:	public (all)		

Problem (public)

Какие данные необходимо предоставить специалистам технической поддержки для решения возникшей проблемы Pilot?

Solution (public)

Что случилось Основные артефакты Расширенные артефакты (только по запросу ПТП)

Проблема с установкой Логи инсталлятора «Pilot*.log» из папки:
%temp%\

Проблема с автообновлением - Логи инсталлятора «Pilot*.log» из папки:
%temp%\
- Лог
%programdata%\ASCON\PilotUpdater\

Ошибка «Не принято сервером» в работе клиентского приложения Лог клиента
%AppData%\ASCON\Pilot-ICE Enterprise\Logs
Логи сервера
C:\ProgramData\ASCON\Pilot Server\Logs

Расширенное логирование Pilot-Server

Ошибка [исключение] в работе клиентского приложения Лог клиента
%AppData%\ASCON\Pilot-ICE Enterprise\Logs

Ошибка [исключение] в работе Pilot-Server Логи сервера
C:\ProgramData\ASCON\Pilot Server\Logs

Серверная база данных без файлового архива

Ошибка в работе сценариев автоматизации Включение логирования сценариев автоматизации
https://help.pilotems.com/ru/Content/avtomatizaciya-logirovanie.htm

Аварийное завершение процесса [1]Дамп для аварийно завершенного процесса

Утечка памяти [2]Дамп памяти в процессе работы, mscordacwks.dll

Зависание процесса [3]Дамп для зависшего процесса
[4]Трассировка dotTrace

Высокая загрузка CPU процессом [5]Трассировка dotTrace

Проблема с виртуальным диском Лог клиента
%AppData%\ASCON\Pilot-ICE Enterprise\Logs
Лог виртуального диска
(запуск клиента с ключом logVirtualDrive)

[1] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1098;Nav=
[2] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1411
[3] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1411
[4] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1418
[5] https://sd.ascon.ru/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1418