# **远程协助常见问题排查**

* ****常见问题****

一.TV端未接收到push消息，具体表现为没有出现授权框

* 可能原因一-----网络原因  
  排查步骤：  
  1.登录225天津服务器，连接数据库  
  2.use tvdoctor; select \* from apiRecent;  
  3.通常情况下会获取4次pushid【记录前两次为system启动方式，后两次为自启方式】。  
  4.如果某一次的push返回为 receive a push message successful 则表明，push后台已经推送消息到电视
* 备注：如排查原因一为正常，则可将问题反馈至刘鹏、谢纯定处，多次出现因后台push版本发布而无法顺利推送的情况
* 可能原因二-----时间戳问题【1分钟之内】  
  排查步骤：  
  1.登录服务器输入date 查看时间   
  2.如果时间差值在一分钟以上，执行 ntpdate time.nuri.net 同步时间
* 可能原因三-----找不到远程TV问题  
  排查步骤：  
  1.登录 [http://scup.push.skysrt.com/login#](http://scup.push.skysrt.com/login)   
  2.根据激活id，查询设备信息，得到mac地址   
  3.根据mac地址反查设备信息，是否得到多个激活id  
  4.找刘鹏组处理
* 可能原因四-----TVID为空问题  
  排查步骤：  
  1.复制服务器代码getTVId.php至在线php服务器  
  2.尝试访问接口，看是否能够正确获取到当前电视的tvid

二.TV接收到push消息，具体表现为出现授权框，但连接不上pc

* 可能原因一-----本地存储的tvid（pushid）与访问服务器所得到的不一致  
  排查步骤：  
  1.串口命令 am start -n com.tianci.push/.MainActivity 查看本地存储的tvid以及相对应的system pushid   
  2.pc连接时，打开控制台看日志，对比两者的tvid  
  3.pushid的对比需要参照可能原因一的步骤进行  
  4.发现不一致的问题，需要协调 谢纯定/田纪胜 进行处理
* 可能原因二-----代理服务器挂机  
  排查步骤：  
  1.登录服务器 tail -f /var/log/tvdoctor.log   
  2.是否存在tvdoctor.log文件，若不存在，重启代理服务器 cd tvdoctor/ ./TVDoctor.bin & 或者 sh -x shell/detect.sh  
  3.如若还存在问题，重启整个服务器 reboot
* 可能原因三-----websocket问题  
  排查步骤：  
  1.连接时pc端提示websocket错误   
  2.检查pc是否为内网，更换网络