修订记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **修订版本** | **修改描述** | **作者** |
| 2017-11-09 | V1.01 | 增加版本号的管理 | 杨文杰 |
| 2017-11-13 | V1.02 | 增加备份还原工具，还原数据出错解决方法 | 杨文杰 |
| 2017-11-13 | V 1.03 | 更新基础数据修改无效的解决办法 | 杨文杰 |
| 2017-11-16 | V 1.04 | 增加mongodb修复操作和更新黑匣子存储服务无法启动的解决办法 | 杨文杰 |
| 2017-12-20 | V 1.05 | 更新客户端设备不在线处理方法 | 杨文杰 |
| 2018-01-11 | V 1.06 | 更新v233版本自动加车失败处理方法 | 杨文杰 |
| 2018-02-02 | V 1.07 | 更新客户端设备不在线的一种情况  远程设备回放错误码的转换 | 杨文杰 |
| 2018-02-26 | V 1.08 | 校车客户端点击报表或基础数据打开的页面为空白 | 杨文杰 |
| 2018-03-26 | V 1.09 | 增加数据还原后，web只有基础数据菜单  更新备份还原工具使用说明  ADS 任务管理和任务报表页面无法打开和任务报表页面无法打开  更新登录不在线的一种情况 | 杨文杰 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注意对配置文件的修改，需要在英文输入法下进行编辑修改（切记）

页面内部的超链接，按住ctrl键，再点击链接

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 工具推荐

1. Mysql数据库：Navicat for MySQL mysq

下载地址：<http://skpan.com/fs/2see3bugc19876d6518/>

<http://pan.baidu.com/s/1pKH61q7>

1. Mongodb数据查看器：robomongo

下载地址：<http://skpan.com/fs/2s4e3e8bdu8gc169860/>

<http://pan.baidu.com/s/1mhEoLtQ>

1. HTTP 请求查看：Fiddler

下载地址：<http://pan.baidu.com/s/1qYTlH9a>

http://pan.baidu.com/s/1dEDNhXf

1. Tcp抓包：wireshark

下载地址：<http://skpan.com/fs/es9e1e5b0u8gf199860/>

http://pan.baidu.com/s/1cAfHCi

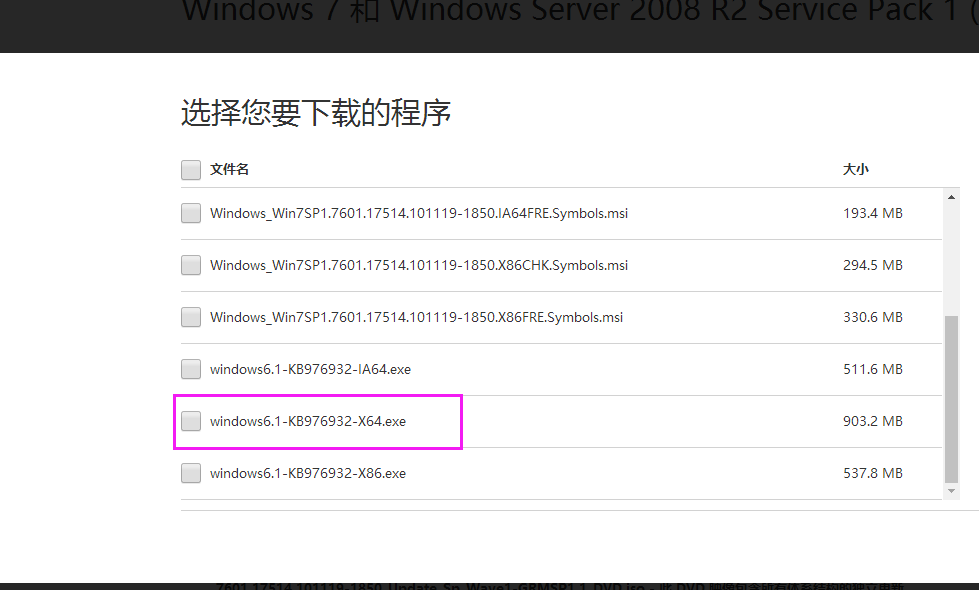
使用说明下载：http://skpan.com/fs/1sefeb4ugb19786e024/

1. Dbgview.exe

软件地址：C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\ Dbgview.exe

1. Windows 2008 R2 sp1下载地址

<https://www.microsoft.com/zh-cn/download/details.aspx?id=5842>



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### CB2服务无法启动问题排查方法

如果同时有多个服务无法启动，只有两种可能mysql 没有启动或初始化失败（查看第4条）、 .net3.5 SP1 没有安装（查看第1条）

1. 如果多个服务同时无法启动，请检查是否安装.net3.5（必须安装此版本） [下载地址详见](#net35下载地址)
2. 请检查服务器的cpu和内存是否被耗尽
3. 检查CMS\_MySql、mongodb、mongodb3.2、WCMS40\_Apache、是否启动
4. 检查CMS\_MySql数据库，如果没有 wcms4.0数据库

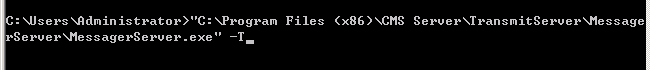
请执行下边两个文件中的SQL（双击C:\Program Files (x86)\CMS server\MySql\ login.bat ，然后把以下文件中的内容复制到窗口中执行）

C:\Program Files (x86)\CMS server\MySql\ wcms4.sql

或以系统管员身份执行 (V251及以后版本)

C:\Program Files (x86)\CMS Server\init\_mysql.bat

1. 在cmd命令窗口中 输入”服务EXE的全路径” –T （例如：” C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\MessagerServer\MessagerServer.exe” -T） 回车，查看是否有错误提示；[路径查看方法详见](#查看CB2各个服务所在的路径)



1. 检查服务使用的端口是否被其它服务给占用 [方法详见](#查询端口对应的服务名称) 。如果是被系统进程占用。需要重启服务器电脑来解决。
2. 在各服务的文件夹下检查是否有报错日志 [路径查看方法详见](#查看CB2各个服务所在的路径)，[日志开关详见](#打开日志开关)

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### CB2服务器安装的时候一直提示需要卸载

1. 在服务器电脑的注册表中，找{FE771A5C-A722-4604-93A3-22706BAFAADD} ，然后把找到的内容给删除掉
2. 241版本请查找{ 4E6660C3-7D53-48CA-8E92-0358867FDAB5}

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### CB2客户端安装的时候一直提示需要卸载

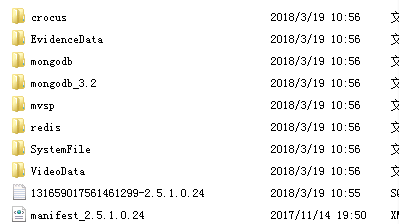
1、 在客户端电脑注册表中，查找{AD32B609-6611-4A91-9FD4-4A1821B2A9B1} ，然后把找到的内容给删除掉（注意，有个别定制版本，不是这个GUID）

#### CB2 备份还原工具使用说明

1. 备份还原工具进度说明



1. 通过 ”数据库备份还原” 工具备份完成后，请先检查数据的完整性。



Crocus 文件夹保存的是运维模块的数据

1. SystemFile文件夹，对应的安装目录位置C:\Program Files (x86)\CMS Server\tomcat7.0\webapps\crocus\SystemFile
2. Config.properties 对应的安装目录位置C:\Program Files (x86)\CMS Server\tomcat7.0\webapps\crocus\WEB-INF\classes\config.properties
3. Saffron.sql 运维模块的基础数据 [手动还原请参考](#mysql手动还原)

EvidenceData 文件夹保存的是证据数据，对应的安装目录C:\Program Files (x86)\CMS server\WCMS4.0\EvidenceData

Mongodb 文件夹保存的是mongodb2.6的数据（V222以前版本的实时gps、报警、操作日志），对应的安装目录C:\Program Files (x86)\CMS server\mongodb\data

Mongdb\_3.2文件夹保存的是mongodb3.2的数据（V222及以后版本的实时gps、报警、操作日志、流量统计），对应的安装目录C:\Program Files (x86)\CMS server\mongodb\_3.2\data

Mvsp文件夹保存的绿色驾驶模块的数据，

1. SystemFile文件夹，对应的安装目录位置C:\Program Files (x86)\CMS Server\tomcat7.0\webapps\ROOT\SystemFile
2. Config.properties 对应的安装目录位置C:\Program Files (x86)\CMS Server\tomcat7.0\webapps\ROOT\WEB-INF\classes\config.properties
3. Ivss.sql、mvsp2.sql、rbs.sql 绿色驾驶模块的基础数据 [手动还原请参考](#mysql手动还原)

Redis文件夹保存的是车辆最后一条GPS，对应的安装目录C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\redis\_service\data

SystemFile文件夹保存的是批量升级上传的升级文件、设备上传的图片等文件。对应的安装目录C:\Program Files (x86)\CMS Server\WCMS4.0\SystemFile

VideoData 文件夹保存的是ADS下载产生的索引文件（注意下载的264文件是没有进行备份），对应的安装目录C:\Program Files (x86)\CMS server\WCMS4.0\VideoData

131659017561461299-2.5.1.0.24.sql + manifest\_2.5.1.0.24.xml备份的是mysql数据库中wcms4库的数据。重点检查这两个文件的大小，如果大小为0表示备份失败。请使用手动备份；手动备份成功后，再把sql文件放到这个文件夹中

1. 在服务器上，通过命令手动备份mysql数据库

A、进入cmd命令窗口。

B、然后切换到C:\Program Files (x86)\CMS Server\MySql5.5 \bin目录

C、然后执行命令mysqldump -hlocalhost -P3306 -uroot -pc6l7r8ceacvi2010vs wcms4>"C:\Users\Administrator\Desktop\997\131472405538014376-2.3.1.0.01.sql" （备注：C:\Users\Administrator\Desktop\997\131472405538014376-2.3.1.0.01.sql 为保存的路径，请自行修改）

1. 通过Navicat for MySQL工具备份mysql数据库

A、在服务器电脑上安装Navicat for MySQ [下载链接](#mysql工具下载地址)

B、连接数据库，用户名：root 密码：c6l7r8ceacvi2010vs

C、双击wcms4――表，然后选中需要备份的表，右击――选择”转存储sql”(如果用户不需要流量统计和操作日志，可以不用备份gttraffic(老版本的流量明细)和loginfoxx-xx-xx（web操作日志），这些表占用的空间较大)

1. 通过备份工具还原失败后，在服务器上，通过命令手动还原mysql数据库
2. 双击C:\Program Files (x86)\CMS Server\MySql5.5\ login.bat
3. 执行以下sql

Use wcms4;

Source C:\Users\Administrator\Desktop\131659017461685592\131659017561461299-2.5.1.0.24.sql;

（备注：source后边是sql文件的路径）

1. 双击C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\CB2UpgradeTool\CB2VersionUpgrador.exe（可能需要执行很长时间请耐心等待执行完成）
2. 通过备份工具还原失败后，用Navicat for MySQL还原

A、在Navicat for MySQL软件中，选中wcms4，右击―――选择”运行sql文件”

B、双击C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\CB2UpgradeTool\CB2VersionUpgrador.exe（可能需要执行很长时间请耐心等待执行完成）

1. 可以使用以下sql语句查询wcms4数据库中每个表中的记录条数

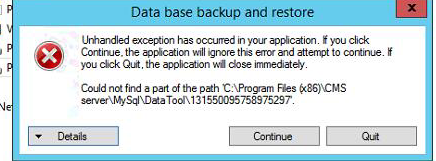
use information\_schema;

select table\_name,table\_rows from tables where TABLE\_SCHEMA = 'wcms4';

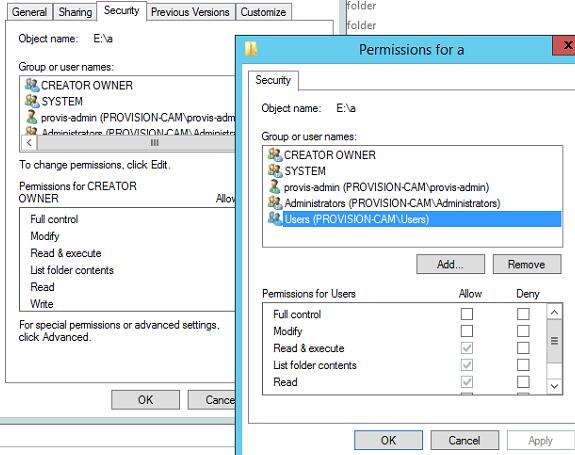
1. 数据还原到5%就抛错

Data base backup and restore

Unhandled exception has occurred in your application.

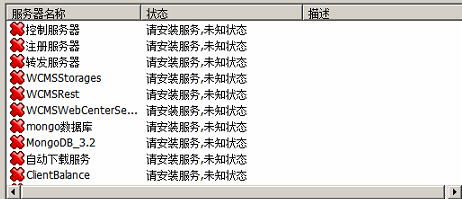


这个是因为C:\Program Files (x86)\CMS server\MySql和C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\CB2UpgradeTool 两个文件夹没有写和修改权限，请增加这两个目录的权限



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### CB2服务器控制程序打开后，提示”请安装服务，未知道状态”



1、请以管理员的身份运行 服务器控制程序

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### .net3.5下载地址

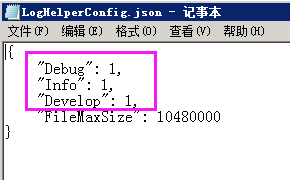
<http://download.microsoft.com/download/2/0/e/20e90413-712f-438c-988e-fdaa79a8ac3d/dotnetfx35.exe>

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 打开日志开关

1. 打开服务所在的目录 [服务路径查找方法](#查看CB2各个服务所在的路径)，修改以下三个文件中的配置（1为写日志，0为不写日志。修改后不需要重启服务）

MsgApiConfig.json、LogHelperConfig.json、MSG\_LogHelp.json



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 忘记admin的登录密码，重新设置登录密码为admin

1. 双击C:\Program Files (x86)\CMS Server\MySql\login.bat
2. 在窗口中依次输入

use wcms4;

update registerlogin set UserPassword='D033E22AE348AEB5660FC2140AEC35850C4DA997' where UserName='admin';

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 远程设备回放失败

1. 将设备上报的媒体ip、端口与注册服务器的IP、端口保持一致
2. 请telnet 客户端登录ip 5556端口是否是通，如果不通，请做端口映射

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 远程设备回放检索时，弹出对话框中有数字

1. 请先将提示框中的数字转换成16进制，再对照以下文档查找

0X00000000 成功SUCCESS

0X00000001 设备获取失败GET FAILED

0X00000002 身份识别失败IDENTIFICANTION FAILURE

0X00000003 认证超时AUTHENTICATION TIMEOUT

0X00000004 校验S0 失败VALIDATION FAILURE

0X00000005 用户名或者密码错误NAME OR PASSWORD FAILED

0X00000006 执行失败EXECUTION FAILED

0X00000007 协议解析失败ANALYZE PROTOCOL FAILED

0X00000008 连接媒体服务器失败CONNECT MEDIA SERVER

FAILED

0X00000009 媒体链路注册失败REGISTER MEDIA LINK FAILED

0X0000000A 媒体传输线程创建失败CREATE MEDIA TRANSFER

THREAD FAILED

0X0000000B 协议目前不支持该功能NOT SUPPORT FUNCTION

0X0000000C 内存分配失败ALLOCATE MEMORY FAILED

0X0000000D 没有查询到相符的结果NOT MATCH RESULTS

0X0000000E 网络不通UNSTABLE NET

0X0000000F 连接EMAIL 服务器失败CONNECT EMAIL SERVER

FAILED

0X00000010 校时失败TIME FAILED

0X00000011 强制下线失败FORCE OFFLINE FAILED

0X00000012 没有权限NO RIGHT

0X00000013 权限低被迫下线FORCED OFFLINE BY LOW RIGHT

0X00000014 添加用户名失败ADD NEW USER FAILED

0X00000015 用户名相同THE SAME USER NAME

0X00000016 编辑用户失败EDIT USER FAILED

0X00000017 删除用户失败DELETE USER FAILED

0X00000018 在线用户过多TOO MANY USERS ONLINE

0X00000019 任务存在TASK EXIST

0X0000001A 资源不足或任务满LACK OF RESOURCE OR TASK

FULL

0X0000001B 通道非法CHANNEL ILLEGAL

0X0000001C 未编码UNCODED

0X0000001D 不支持主码流NOT SUPPORT THE MAIN STREAM

0X0000001E 不支持子码流NOT SUPPORT THE SUB STREAM

0X0000001F 不支持手机码流NOT SUPPORT THE MOBLIE

STREAM

0X00000020 开始实时预览失败START REAL-TIME PREVIEW

FAILED

0X00000021 文件不存在FILE IS NOT EXIST

0X00000022 获取升级文件路径失败GET THE UPGRADE FILE PATH

FAILED

0X00000023 接收升级文件失败RECEIVE THE UPGRADE FILE

FAILED

0X00000024 升级文件校验失败CHECK UPGRADE FILE FAILED

0X00000025 打开升级文件失败OPEN UPGRADE FILE FAILED

0X00000026 抓拍图片失败CATCH PICTURE FAILED

0X00000027 发送数据失败SEND DATA FAILED

0X00000028 没有该任务NO TASK

0X00000029 未知错误UNKNOW

0X0000002A 参数错误PARAM ERROR

0X0000002B 时间错误TIME ERROR

0X0000002C 连接服务器超时LINK TIME OUT（主要是测试

网络服务的错误码EMAIL、

DDNS、WIFI、FTP 等）

0X0000002D 其他用户正在配置SOME ONE OPERTAING

0X0000002E 操作太频繁OPERATE SO MUCH

0X0000002F 测试中TESTING

0X00000030 发件人地址错误SENDER ADDR ERROR

0X00000031 收件人地址错误RECVER ADDR ERROR

0X00000032 服务器填写错误SERVER PARAM ERROR

0X00000033 从设备读取数据失败GET DATA FAILED

0X00000034 远程同步回放开始失败START PLAYBACK FAILED

0X00000035 远程同步回放结束失败STOP PLAKBACK FAILEB

0X00000036 拖拽失败SEEK FAILED

0X00000037 升级用户过多TOO MUCH USER UPGRADE

0X00000038 用户没用该权限NO ROGHT

0X00000039 升级文件版本号相同VISION IS SAME

0X0000003A 系统正在升级IS UPGRADING

0X0000003B 服务器端口填写错误PORT IS ERROR

0X0000003C wifi 模块不存在WIFI MODE IS NOT EXIST

0X0000003D wifi 开关关闭WIFI IS CLOSE

0X0000003E 链接中LINKING

0X0000003F 用户MAC 地址非法USER MAC ILLEGAL

0X00000040 没有权限PERMISSION DENIED

0X00000041 媒体链路存在MEDIA LINK EXIST

0X00000042 设备序列号不存在DEV IS NOT EXIST

0X00000043 起音频编码失败AUDIO ENCODE FAILED

0X00000044 音频解码失败AUDIO DECODE FAILED

0X00000045 开始对讲失败START TALK FAILED

0X00000046 下载日志失败DOWN LOG FAILED

0X00000047 正在验证TESTING

0X00000048 验证失败TEST FAILED

0X00000049 验证成功TEST SUCCESS

0X0000004A 正在获取有效ip GET VALID IP

0X0000004B 导出参数失败EXPORT PARAM FAILED

0X0000004C 导入参数失败IMPORT PARAM FAILED

0X0000004D 参数校验失败CHECK PARAM FAILED

0X0000004E 配置网络参数失败CONFIGUE NET FAILED

0X0000004F 重新上报服务器RESUBMITTED

0X00000050 连接信令服务器失败CONNECT CENTER SERVER

FAILED

0X00000051 正在处理指令ANALYSING CMD

0X00000052 没有远程设备NO EXIST REMOUTE DEV

0X00000053 登入ftp 服务器失败LOGIN FTP SERVER FAILED

0X00000054 下载升级包成功DOWN UPGRADE FILE SUCCESS

0X00000055 无存储空间或者存储介质NO ENOUGH HDD

0X00000056 磁盘受保护HDD PROTECT

0X00000057 文件备份中EXPORTING

0X00000058 任务完成结束TASK COMPLETE

0X00000059 任务被拒绝TASK REFUSED

0X0000005A U 盘升级中断STOP NET UPGRADE

0X0000005B 远程回放数据结束PLAY BACK DATA OVER

0X0000005C 占线中CALLING

0X0000005D 打电话失败CALL FAILED

0X0000005E 当前网络不支持NOT SUPPORT NETTYPE

0X0000005F 3G/4G 模块开始升级3G4G START UPGRADING

0X00000060 无删除数据NO DELETE DATA

0X00000061 删除准备完成DELETE IS READY

0X00000062 正在删除IS DELETING

0X00000063

0X00000064 用户过期SUER IS OVERDUE

0X00000065 时移任务已过期删除TIMESHIFT TASK DELETE

0X00000066 接收运维维护记录失败FAIL TO RECV

MAINTAINRECORD

0X00000067 文件已存在FILE EXISTED

0X00000068 创建文件失败FAIL TO CREATE FILE

0X00000069 未检测到U 盘USB FLASH DISK NOT EXIST

0X0000006A U 盘读写错误USB DISK WRITE OR READ

FAILED

0X0000006B U 盘中无对应文件NO NEEDED FILE IN USB DISK

0X0000006C 设备无硬件配置表HARDWARE CONFIG TABLE NOT

EXIST

0X0000006E 硬件配置表导入失败IMPORT HARDWARE CONFIG

TABLE FAILED

0X0000006F 需修改当前的初始密码MODIFY INITIAL PWD

0X00000070 保存新密码失败SAVE THE NEW PWD FAILED

0X00000071 新旧密码相同NEW PWD IS SAME TO OLD PWD

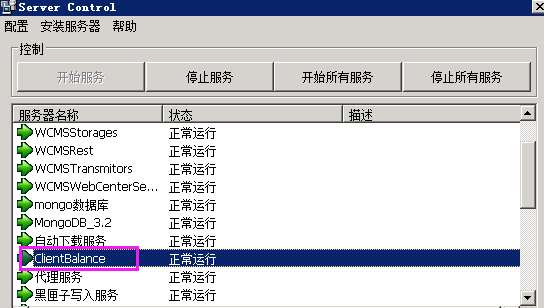
0X00000072 新密码和初始密码相同NEW PWD IS SAME TO INITIAL

PWD

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

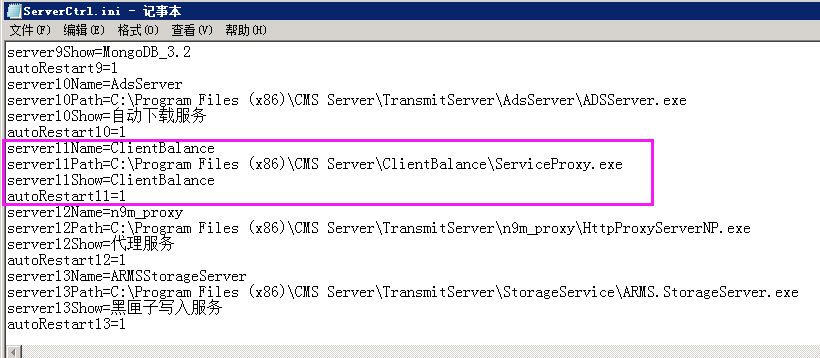
#### 查看CB2各个服务所在的路径

1. 在server control程序中，找到要查询的服务名称，以ClientBalance服务为例



1. C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\ ServerCtrl.ini

Server11Path 就是服务所在的路径



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 查询端口对应的服务名称

1. 在cmd命令窗口中输入netstat –ano | findstr “12091”

或　netstat –ano | findstr “12091” | findstr “LISTENING”

找到LISTENING 后边的数字（PID）



1. 在任务管理器中，查看PID为5480的进程（如果没有PID列，请在 “查看”――”选择列”菜单，弹出的页面中，勾选” PID(进程标识符）”）



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 服务器磁盘空间不足时，能够删除的文件

1. 各服务下的日志文件

将deletelog.bat文件，复制到服务器的C:\Program Files (x86)\CMS server\，双击运行就可以删除日志文件

1. ADS下载的文件

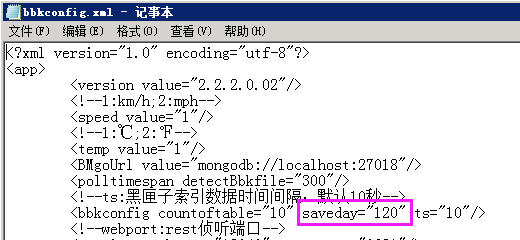
在各盘符的Video目录：例如C:\Video

1. GPS数据（谨慎删除）

V2.2.2以前的版本，只能删除所有的GPS、报警数据；删除方法：结束mongodb服务，备份到其它盘符后删除C:\Program Files (x86)\CMS server\mongodb\data\db 下的所有文件；再重启mongodb服务即可。

V2.2.2及以后的版本，黑匣子存储服务会读取配置文件中设置的时间。超过这个天数的数据会自动删除（默认为120天）。

C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\StorageService\bbkconfig.xml；修改后请重启 黑匣子写入服务。



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 数据库必须还原的表：

1、groupinfo roleinfo registerlogin userinfo grouppower modulepower commandpower vehicledevice vehiclefile devicefile ads\_device vehicledevice\_aks sim driver

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 直通无视频的排查

1. 检查服务器的17891、12091(mdvr)、12092（n9m）三个端口是否是通的
2. 登录IP:12055　，在基础功能――车辆设备页面，查看转发ip字段，这个字段必须填写公网IP(以下是批量修改转发ip的sql语句)

Use wcms4;

update vehicledevice set TransmitIP="xxx.xxx.xxx.xxx";

1. 检查设备的类型是否正确（在直通模块，选中车辆后在窗口的左下角可以看到设备类型）
2. 请检查17891、12091、12902三个端口是否映射到了其它服务器。测试方法：把服务器的转发服务给停止掉，如果此时三个端口还是通的，则是被映射到其它服务器。
3. C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\dvrplus\providerrmdvr\init.ini

C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\dvrplus\providerrmmpeg4\ init.ini

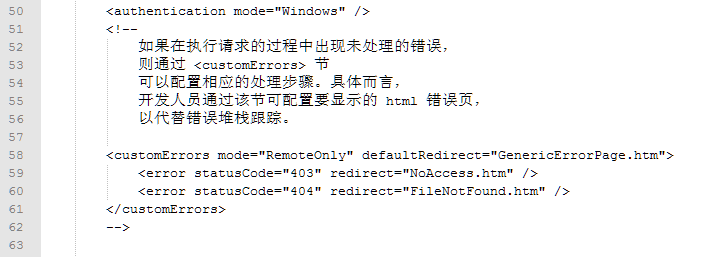
[LocalRouterAddr] 下边的IP字段填写正确（填写设备上报的服务器IP；如果有的设备填的公网，有的设备填的VPN地址，[请查阅](#VPN和公网同时查看视频的设置方法)）

4、

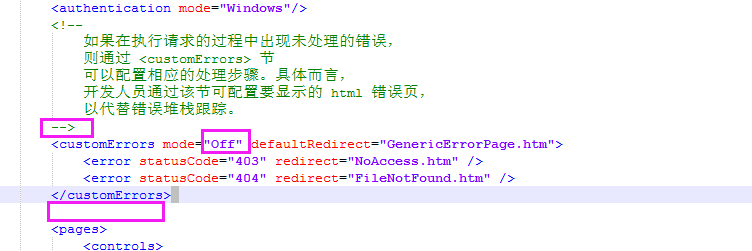
#### CB2客户端 基础数据页面一直在加载中

1. 检查服务器的12055端口是否是通的
2. 开启报错信息开关，然后查看报错信息（修改之前记得备份）。修改后，重启wcms4.0\_apache服务后，重新登录客户端再查看。

C:\Program Files (x86)\CMS server\WCMS4.0\Web.config

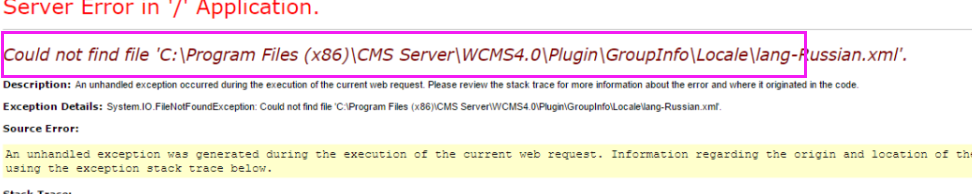


修改为

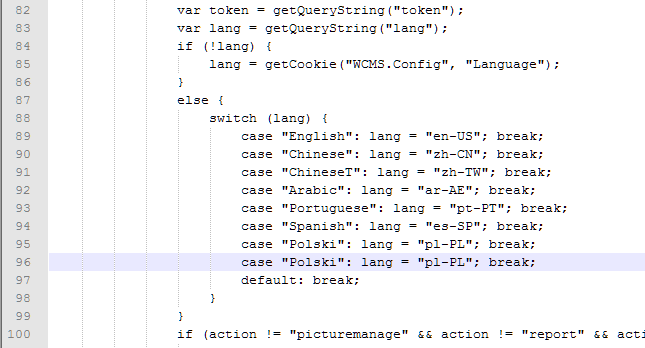


注意有三处需要修改，Off 第一个字符要大写

1. 如果开启开关后，还是一直在加载中，请到C:\Program Files (x86)\CMS Server\WCMS4.0\Plugin\RegisterLogin\log 查看日志
2. 如果开启开关后，有相关报错信息



如果是上图错误(这个是因为cb2客户端采用俄语和cb2服务器采用英语造成的，)，请更新C:\Program Files (x86)\CMS Server\WCMS4.0\ Default.aspx 文件中增加一行内容(其它语言类似修改)case "Russian": lang = " en-US; break;



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### ADS 任务管理和任务报表页面无法打开

1. 请检查车辆或设备是否有相同的值，找到后删除多余的车辆或设备

查询重复车牌超过一条的

Use wcms4;

select carlicence,count(id) from vehicledevice group by carlicence having count(carlicence)>1;

查询重复设备号超过一条的

Use wcms4;

select deviceid,count(id) from vehicledevice group by deviceid having count(deviceid)>1;

1. 2

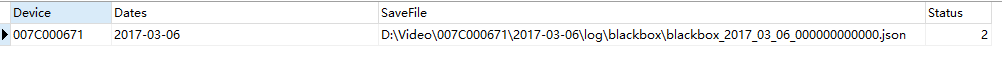
**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### ADS下载黑匣子，但在服务器回放中没有黑匣子信息

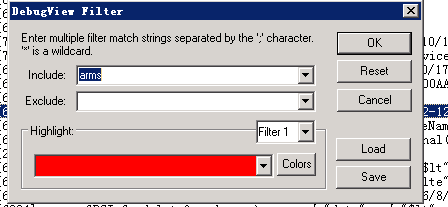
1. 在mysql数据库中，查看wcms4.ads\_blackbox

SaveFile字段：表示下载的黑匣子文件，在服务器保存的路径

Status字段：1表示未解析，2表示解析完成；－1表示解析失败



1. 如果Status字段一直为1，在服务器上运行，Dbgview.exe程序，在过滤器中输入”arms”,查看打印信息
2. 查看JSON文件在服务器电脑上是否存在（SaveFile字段）



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### WEB登录失败

1. C:\Program Files (x86)\CMS server\WCMS4.0\Plugin\RegisterLogin\log 下边查找日志



如果日志中有Duplicate entry ‘0’ fro key ‘PRIMARY’。表示数据表中ID属于没有设置为自增型（首先需要将表中id为0的记录修改为　当前表中最大id加1；再把ID属性修改为自增型）

一般需要检查vehiclefile、devicefile、useronlinecount

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### CB2客户端无法登录服务器――提示登录失败

1、检查7264端口是否是通的，如果不通，请重启服务器上的ClientBalance（负责均衡）服务

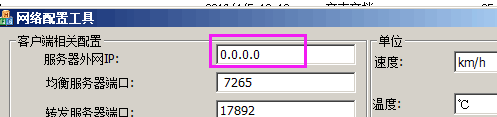
2、如果7264端口是通的。请检查服务器上的mysql服务是否正确启动

3、请检查服务器的12040端口是否通的

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 所有的CB2客户端登录后，设备不在线

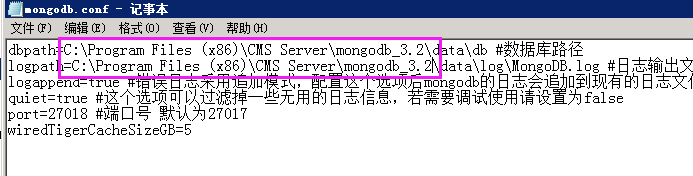
1. 检查<http://IP:12055/cms_service.asmx>，如果页面打不开，请重启appache服务(4.1.0.30以及之前版本)
2. 是否修改了7264端口，如果有修改，请在C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\ServiceOLStatistics\OlsLocalConfig.json 文件中请将7264端口修改为已修改的端口(4.1.0.30版本以及之前版本)
3. 重启服务器上的ClientAccessService（客户端接入服务）
4. 请检查12020端口是否被映射到其它的服务器上去了
5. 请检查网络配置工具中，服务器外网ＩＰ是否为0.0.0.0，如果不是，请修改为0.0.0.0



1. 请检查在线统计服务(OnlineService)是否启动。如果没有启动，请检查12035端口是否被其它服务给占用。
2. 请检查不在线设备车牌号中是否有空格或其它特殊字符
3. 用户名和密码只能为字母和数字，其它特殊字符最好不要输入

#### Mongodb或mongodb\_3.2无法启动

1. 检查服务器安装盘的磁盘空间是否已满
2. 检查mongodb（27017）和mongodb\_3.2（27018）端口否被其它的程序给占用 [方法详见](#查询端口对应的服务名称)
3. 检查C:\Program Files (x86)\CMS server\mongodb\_3.2\data　文件夹下是否有db和log两个子文件夹
4. windows2008 R2 请安装操作系统的SP1补丁 [下载地址](#sp1下载)
5. 尝试修复mongodb
6. 删除C:\Program Files (x86)\ CMS server\mongodb\_3.2\data\db\mongod.lock
7. 将C:\Program Files (x86)\CMS server\mongodb\_3.2\data\db\journal　文件夹重命令（随便修改一个名称都可以，但不要删除这个文件夹）
8. 打开C:\Program Files (x86)\CMS server\mongodb\_3.2\ mongodb.conf，按如下修改（注意不同的安装路径，请对应修改）



1. 在cmd命令窗口中切换到C:\Program Files (x86)\ CMS server\mongodb\_3.2\bin 目录
2. 在CMD命令窗口中执行以下命令(注意数据越多，需要的时间越多，耐心等待)

mongod --config "C:\Program Files (x86)\CMS Server\mongodb\_3.2\mongodb.conf" --repair

1. 重启Mongodb\_3.2服务
2. 在运行的时候，提示TryAcquireSRWLockEXCLUSIVE于动态链接库KERNEL32.DLL



这时请检查服务器的系统是不是widnows2008R2（安装包提供的mongodb3.2.10只支持2008R2 SP1 以上的版本）。 如果不是，请下载其它版本的mongodb安装包

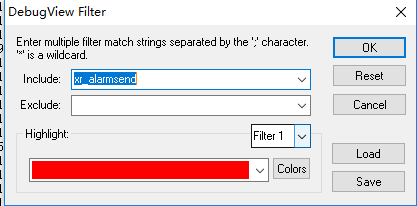
https://www.mongodb.org/dl/win32/x86\_64?\_ga=1.112983300.1039797427.1476777823

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 服务器没发送报警发邮件的排查方法

1. V2.2.1及以前的版本：

在服务器上运行，Dbgview.exe程序，在过滤器中输入” xr\_alarmsend”,查看打印信息



1. V2.2.2及以后的版本

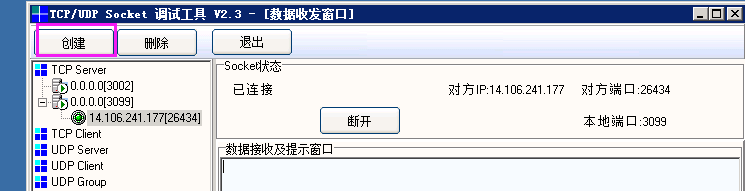
C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\AlarmServer\ LogHelperConfig.json和MsgApiConfig.json 两个文件中的Info 字段设置为1。触发

后，在C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\AlarmServer\Log\info目录下查看日志

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

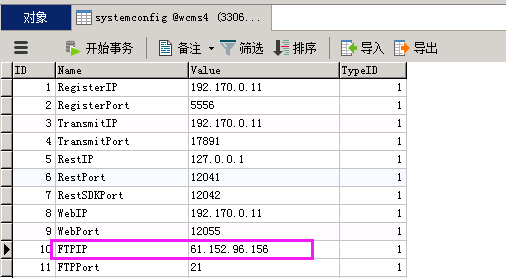
#### 远程设备升级提示登录FTP服务器失败

1. 检查21和3001－3100端口是否是通的。（检查3001至3100的端口，可以在服务器上放一个Socket调试器，开一个TCP的端口，然后通过公网telnet 这个端口，如果不通，则是端口没有做映射）



工具下载地址：http://pan.baidu.com/s/1pLHJEVT

1. 检查wcms4.systemconfig表中FTPIP是否填的公网地址



1. C:\Program Files (x86)\CMS server\WCMS4.0\Server\log\DeviceUpgrade\ 查看下发日志
2. 服务器上，存放升级文件的目录不要有中文或特殊字符（在远程批量升级页面，新建目录的时候，目录名称不要使用中文）

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 远程设备升级，文件上传失败

1. 检查上传的目录下，是否已经有相同的文件，如果有请把服务器上的文件删除掉

C\Program Files (x86)\CMS Server\WCMS4.0\SystemFile\Download\DeviceUpgrade\

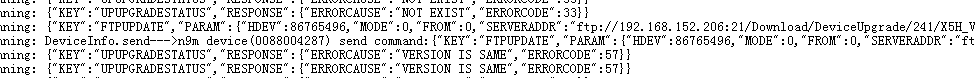
1. 使用浏览器打开，然后上传（注意修改用户名和密码）

http://IP:12055/default.aspx?action=deviceupgrade&username=admin&pwd=admin

1. 上传较小的文件试，如果可以则是服务器网络有问题

#### 远程设备升级，任务一直在等待中

1. 确认WCMSRunningService服务是否启动，并且确认10086端口没有被其它程序给占用。最好是重启一下这个服务
2. 再确认WCMSWebCenterService服务是否启动，这个服务是将升级任务传递给WCMSRunningService服务，由WCMSRunningService服务进行下发；可以在C:\Program Files (x86)\CMS server\WCMS4.0\Server\log\DeviceUpgrade\查看日志
3. 在服务器上，打开Dbgview.exe，使用running进行过滤，查看打印是否有指令下发给设备



1. 查看mysql 的wcms4. Deviceupgrade表，state字段为0的记录是否过多。平台是每5分钟下发5条记录（不检测设备在线状态）

#### 查询设备流量报表提示服务错误

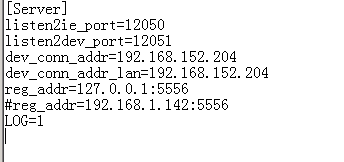
1. 请先检索mongodb3.2中，是否有deviceflowdetail\_xxxx库，如果没有，请检查C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\HttpSdkService\Log\System的日志
2. 注意是否修改了mysql的默认端口

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

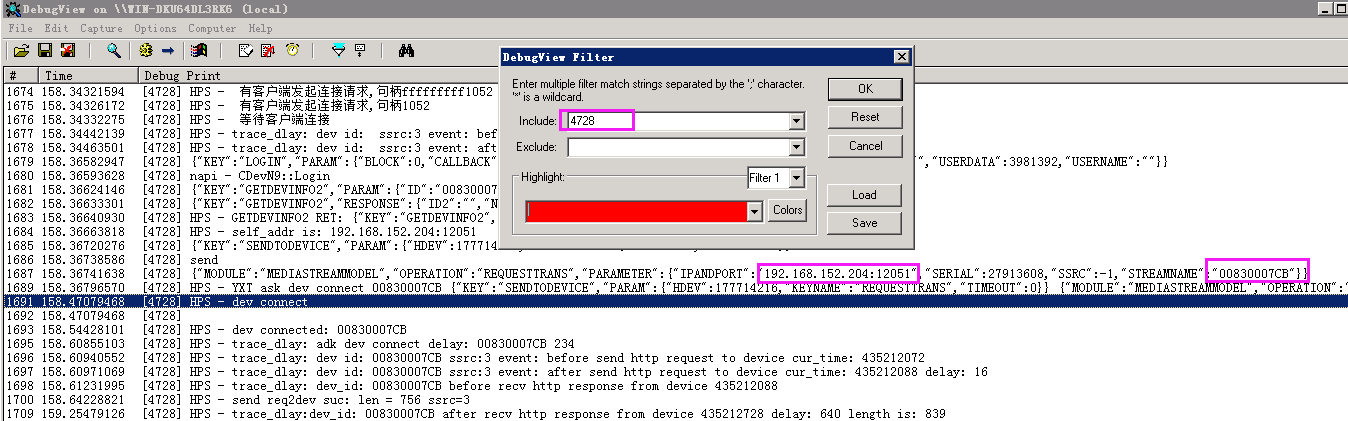
#### 设备远程参数设置一直在加载中

1. telnet 服务器公网的12050（对客户端）和12051（对设备）是否通的

C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\n9m\_proxy\ ProxyServer.ini （如果设备一部份是公网，一部份是VPN，则将dev\_conn\_addr\_lan 字段设置内网服务器的IP ，如果设备全是走的公网dev\_conn\_addr\_lan字段也请设置为公网IP，注意所有的输入要在英文输入法下进行操作）



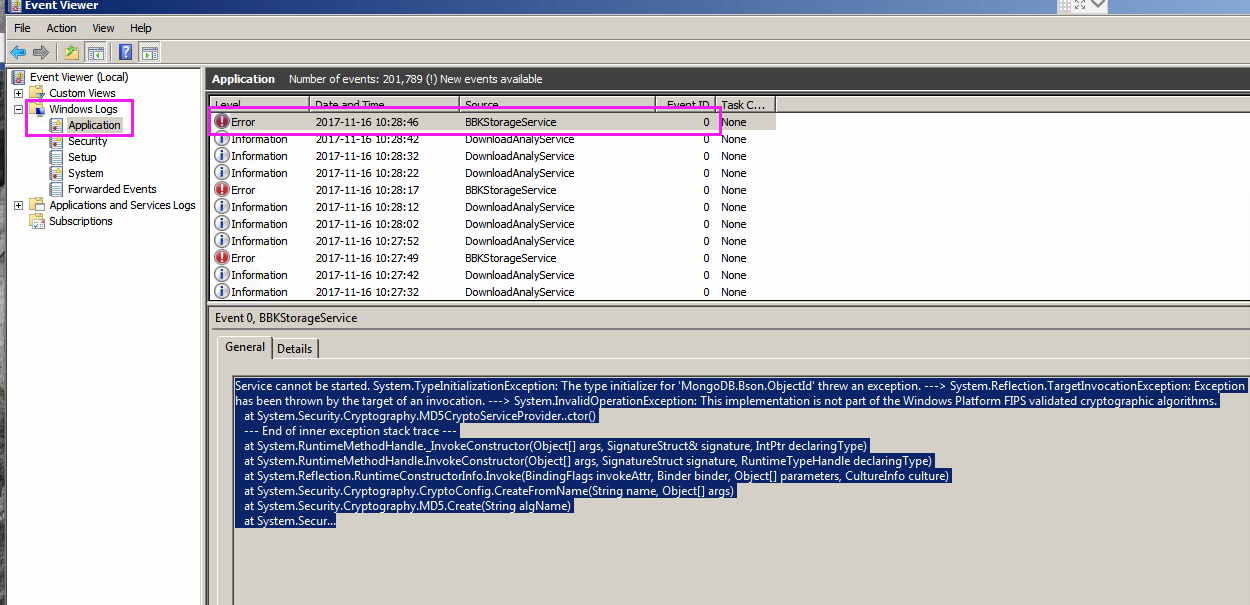
1. 以系统管理员身份运行Dbgview.exe，在过滤条件中，输入代理服务的PID( cmd命令窗口输入 netstat –ano |findstr “12050” )，如果服务器下发给设备的IP和ID是对的。就是设备没有返回数据



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 黑匣子存储和黑匣子读取服务一直无法启动

1. 检查mongodb、mongodb\_3.2两个服务是否已启动，如未启动，[解决方法详见](#Mongdb无法启动)
2. 在cmd命令窗口中 输入”服务EXE的全路径” –T 回车，查看是否有错误提示；[路径查看方法详见](#查看CB2各个服务所在的路径)
3. 如果是非中文或英文的操作系统，请将C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\StorageService\VersionTime.cfg 文件。再重启服务黑匣子读取服务
4. 请检查服务器的CPU资源是不是达到了100%
5. c:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\StorageService\bbkconfig.xml请检查文件中是否有wcmsreg字符，如果有请将全部的wcmsreg替换为wcms4；另外请将C:\Program Files (x86)\CMS Server\WCMS4.0\ Web.config 文件中全部的wcmsreg替换为wcms4（由于老版本服务器中的CB2配置工具有BUG，请不要再使用，此BUG在新版本已修复）
6. 请检查12040端口是否被其它程序给占用(cmd命令窗口中输入 netstat –ano |findstr “12040”)
7. 查看日志C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\StorageService\SysLog\ 日志
8. 黑匣子存储服务一直无法重启，如果在日志中找到“此实现不是Windows平台FIPS验证的加密算法的一部分”



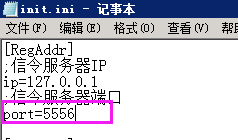
1. 请更新微软补丁Kb935434
2. HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\Lsa\FipsAlgorithmPolicy将Enable设置为0
3. 在注册表中，查找所有的FipsAlgorithmPolicy，找到后把值修改为0
4. 2

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### ADS任务添加后，状态一直为等待中

1. 首先确认注册服务器端口(5556)和WEB(12055)端口是否被修改过；如果修改过，请将以下文件中的端口保持一致.修改后重启ADS服务

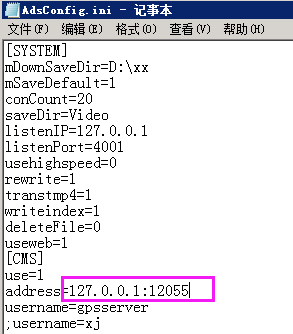
C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\AdsServer\dvrplus\providerrmdvr\init.ini



C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\AdsServer\dvrplus\providerrmmpeg4\init.ini



C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\AdsServer\config\AdsConfig.ini



1. 服务器上，以系统管理员身份运行Dbgview.exe，在过滤条件中，输入ADS服务的的PID（[如何查找PID](#查询端口对应的服务名称)），然后查看打印

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 自动加车处理策略及失败的处理方法

1. 设备第一次上报到注册服务器后，会写入一条数据Wcmsreg.terminalinfo
2. 自动加车服务，只把当天写的数据转存到车辆表中 wcms4.vehicledevice；注意删除车辆再上报到注册服务器上是不会再自动添加的(v2.2.2以后的策略是，如果当天删除的车辆，还是会自动添加的，但是删除以前添加的数据，是不会再自动添加的。)
3. 设备上线15分钟后，在客户端还是查询不到车辆处理方法
4. 在mysql数据库中，删除Wcmsreg.terminalinfo表的所有记录，然后重启注册服务器和WCMSWebCenterService服务
5. 在mysql数据库中，修改wcms4. Systemconfig表中RestIP记录的值为127.0.0.1。再重启WCMSWebCenterService服务

V231及以后的版本请看以下内容

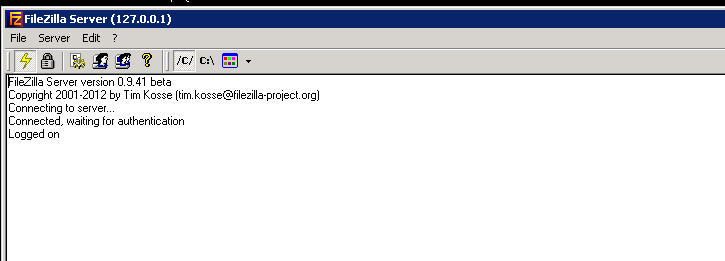
1. 请检查12047端口是否被其它程序给占用( 应该是HttpSdkService服务占用)。同时查看C:\Program Files (x86)\CMS Server\WCMS4.0\Server\log\Synchronous 的日志。
2. V233版本，如果修改了mysql的默认3306端口，请更新以下补丁 。

C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\HttpSdkService\

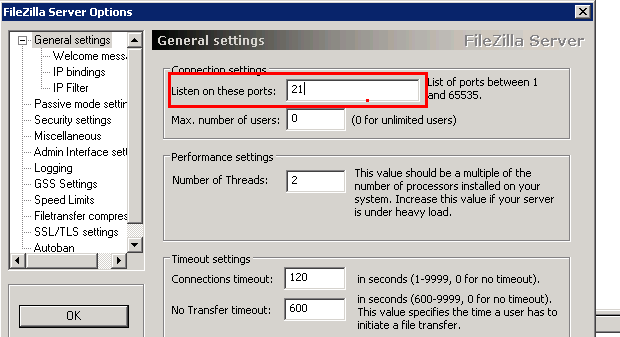


#### 修改FTP的21和3001－3100端口

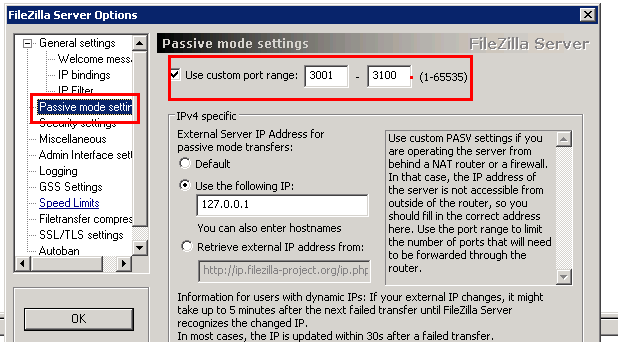
1. C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\FtpServer\FtpServer，双击FileZilla Server Interface.exe。



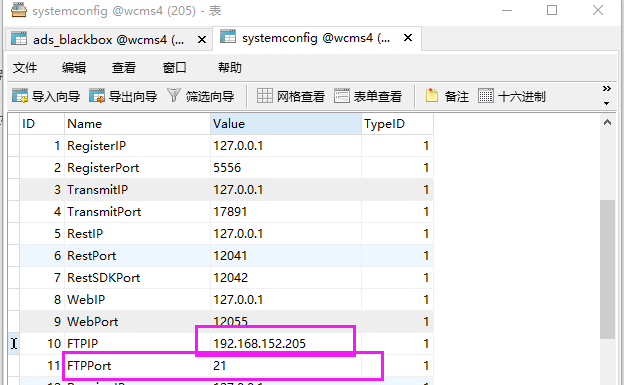
1. 点击”Edit”—“Settings”,打开FileZilla Server Options 对话框
2. 设置FTP监听端口。默认为21，可以修改。



1. 3001和3100之间的端口修改



1. 同步修改修改mysql数据库，wcms4.systemconfig表 FTPPort的值



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### VPN和公网同时查看视频的设置方法

1. N9M设备设置
2. 登录IP:12055　，在基础功能――车辆设备页面，查看转发ip字段，这个字段必须填写公网IP(以下是批量修改转发ip的sql语句)

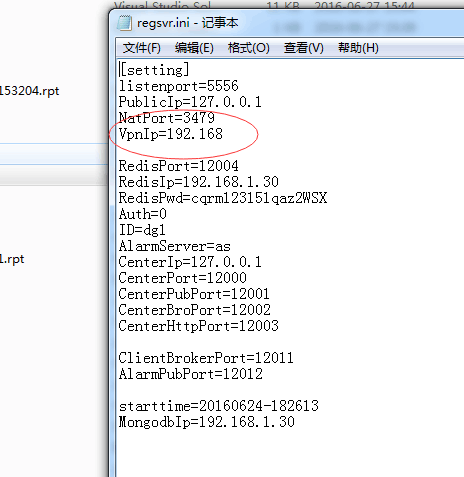
Use wcms4;

update vehicledevice set TransmitIP="xxx.xxx.xxx.xxx";

1. 修改注册服务器参数：

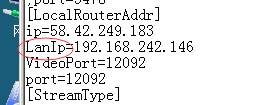
C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\MessagerServer\regsvr.ini；（增加VpnIp字段，IP地址请填写设备上报后在注册服务器上看到的IP区间）

例如：现在有4台使用VPN卡上报的设备，设备IP分别为1、192.168.30.110；2、192.168.20.115；3、192.168.40.50；4、192.168.60.36　。则VpnIp字段只能取这4个IP有相同的部份192.168



2、修改转发服务参数

C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\dvrplus\providerrmdvr\ init.ini(增加LanIP字段，填写VPN服务器地址)



1. 重启转发服务器
2. 如果还是无法查看视频，请更新补丁（最后一步，如果还是无法看视频，则无论哪一个版本，都需要打补丁）



1. MDVR设备设置
2. 确保设备端子码流是否开启，总带宽，帧率都不能设置过高，根据3G带宽决定

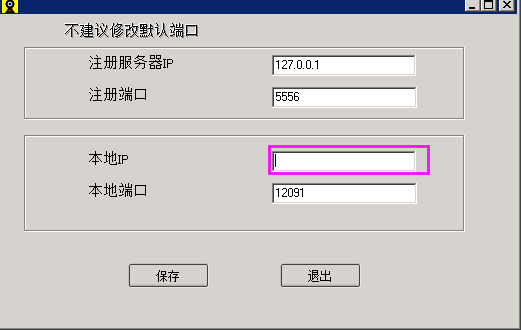


1. 设备远程设置，网络――服务器设置页面，将媒体IP地址与中心IP保持一致，端口修改为12091（这个只是默认端口）



1. 修改服务器参数，将本地IP设置为空。（设置后需要重启转发服务）

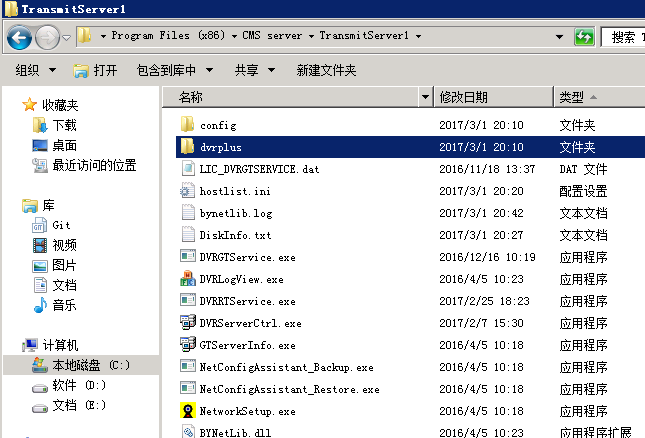
C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\ NetworkSetup.exe



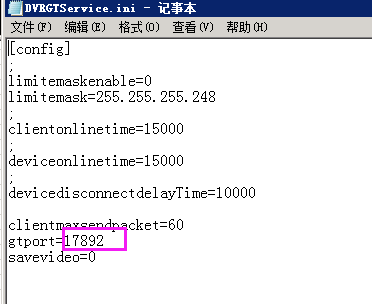
**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 部署多个转发服务器操作指南

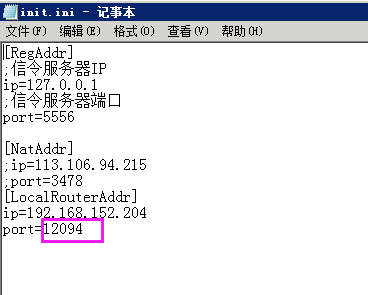
1. 把C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer 根目录下的 config、dvrplus文件夹和所有的exe、dll文件和LIC\_DVRGTSERVICE.dat复制到C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer1 文件夹（可以将这个服务安装到其它的服务器电脑上）



1. 修改C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer1\ config\ DVRGTService.ini ，修改gtport为17892（需要在公网映射这个端口）



1. 修改C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer1\dvrplus\providerrmdvr\init.ini，port为12094（需要在公网映射这个端口）（设置的为N9M设备）另外如果转发部署到其它服务器；则[RegAddr]下的ip字段不能填写为127.0.0.1，需要填写注册服务器的IP



1. C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer1\dvrplus\providerrmmpeg4\init.ini，将VideoPort修改为12093 （需要在公网映射这个端口）（MDVR设备）；另外如果转发部署到其它服务器；则[RegAddr]下的ip字段不能填写为127.0.0.1，需要填写注册服务器的IP



1. 安装转发服务器，此方法可以部署任何其它服务

修改C:\Program Files (x86)\CMS server\TransmitServer\ServerCtrl.ini

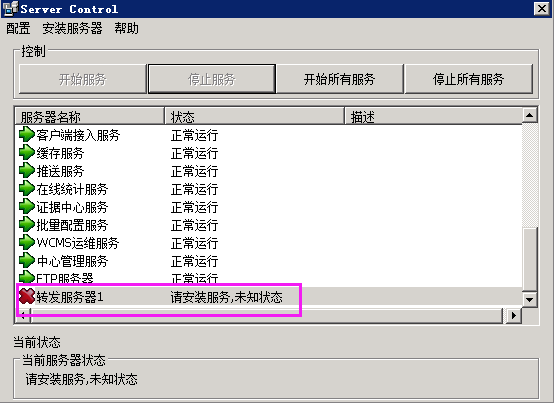
1. [config] Servercount 字段的值在原来的基础上加1
2. [config] 最后增加以下内容（注意图片中的26，要替换成Servercount最后的值）



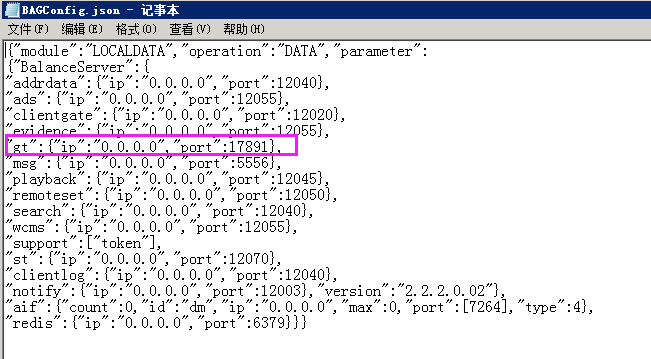
1. 退出并且重启控制程序

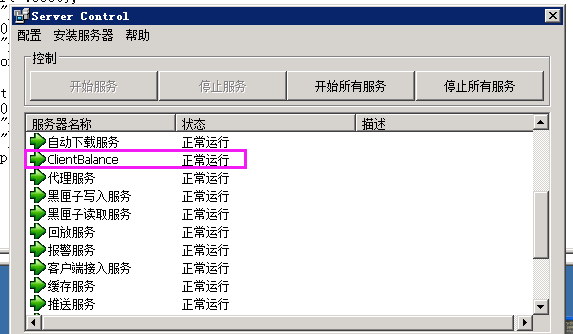


1. 安装转发服务（选中转发服务器1，点击 安装服务器――安装当前服务 菜单，然后启动这个服务）



1. C:\Program Files (x86)\CMS server\ClientBalance\ BAGConfig.json ，将"gt":{"ip":"0.0.0.0","port":17891} 这一行给删除掉；然后再重启ClientBalance服务





1. 登录web，在基础功能――车辆设备页面，修改转发服务器的IP，和转发端口（输入2步填写的的转发口17892）



1. 重新登录CB2客户端，双击已修改的设备，就可以查看直通视频

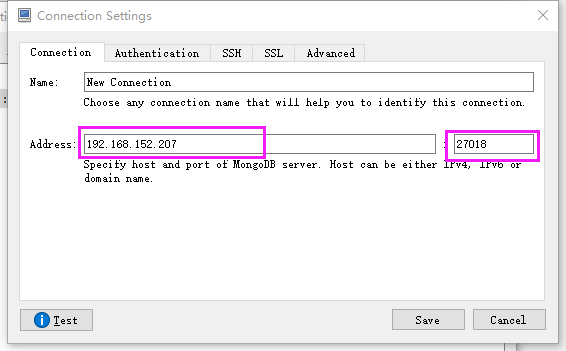
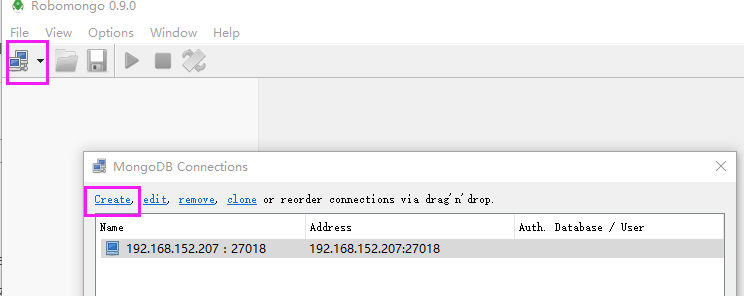
**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 进入时移提示未找到视频

1. 请检查设备的时区和服务器时区是否相同

#### MongoDB数据库查询方法

1. 下载mongodb可视化工具<http://pan.baidu.com/s/1mhEoLtQ，运行Robomongo.exe>
2. 创建链接（Mongodb3.2端口默认使用的27018，mongodb端口默认使用的是27017）



**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 使用不同客户端版本配置报警邮件策略，收到报警邮件不一致

原因：222版本服务器邮件策略做调整，不在读取数据库；之前版本会读取数据库配置，用221客户端版本配置后会用旧逻辑。222客户端版本采用新逻辑。

解决：先停止WCMSWebCenterService服务，然后把文件替换到 wcms4.0/server 目录下



#### 车辆信息、设备信息修改通道数后不生效

原因：修改的时候关联的设备ID不是想修改的设备ID，此为V2.2.2遗留的BUG，需要更新补丁

解决：

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 校车客户端点击报表或基础数据打开的页面为空白

1. 执行以下SQL

use wcms4;

update registerlogin set id=id+100000;  
update registerlogin s set C:\Users\snyyg\AppData\Roaming\Tencent\QQ\Temp\%W@GJ$ACOF(TYDYECOKVDYB.pngs.id = (select C:\Users\snyyg\AppData\Roaming\Tencent\QQ\Temp\%W@GJ$ACOF(TYDYECOKVDYB.pnguserinfo.id from userinfo where userinfo.RegisterLoginID+100000 = C:\Users\snyyg\AppData\Roaming\Tencent\QQ\Temp\%W@GJ$ACOF(TYDYECOKVDYB.pngs.id);  
update userinfo set RegisterLoginID=ID;

原因分析：token认证失败。还原了3.0的数据，3.0中的用户ID和最新校车不一致造成的

**------------------------------------------------------------------------------**

#### 还原数据后，web只有基础数据菜单

1. V233及以后的版本，系统管理员身份依次执行下边的两个文件（两个文件都是执行完成后，窗口会自动关闭）

C:\Program Files (x86)\CMS Server\TransmitServer\CB2UpgradeTool\ CB2VersionUpgrador.exe

C:\Program Files (x86)\CMS Server\MySql5.5\ ChangePower.bat

1. 执行以下SQL(V251版本)

use wcms4;

insert into moduleinfo(code) select 'I' from DUAL where not exists(select code from moduleinfo where code = 'I');

insert into modulepower(roleid,mcode) select 1,'I' from DUAL where not exists(select mcode from modulepower where mcode = 'I' and roleid=1);

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

#### 数据库相关修改

1、自动下载监控页面不显示任何当前任务信息

use wcms4;

ALTER TABLE `ads\_detailtask` ADD COLUMN `FinishTime` datetime NULL AFTER `Status`;

2、客户端登录后，左侧列表只显示车组，不显示车辆 【或者】 设备信息管理页面无数据

use wcms4;

ALTER TABLE `devicefile`

ADD COLUMN `Enable` bigint(11) NULL DEFAULT -1 AFTER `DevicePassword`,

ADD COLUMN `ChannelName` text NULL AFTER `Enable`;

ALTER TABLE `ads\_task`

ADD COLUMN `UserName` varchar(200) NULL AFTER `Remark`;

3、所有的报表查询不出数据 【或者】 设备上报上来之后，没有自动加车

查看wcms4数据库下systemconfig表中，是否有以下几项：

SVAlarmIP，SVAlarmPort，RunningIP，RunningPort

执行下面脚本：【端口都是默认的端口，如果有修改，需要进行相应改动脚本】

use wcms4;

INSERT INTO SystemConfig (Name,Value,TypeID) VALUES ('SVAlarmIP', '127.0.0.1',1);

INSERT INTO SystemConfig (Name,Value,TypeID) VALUES ('SVAlarmPort', '12040',1);

INSERT INTO SystemConfig (Name,Value,TypeID) VALUES ('RunningIP', '127.0.0.1',1);

INSERT INTO SystemConfig (Name,Value,TypeID) VALUES ('RunningPort', '10086',1);

也有可能缺少日志类型

insert into LogTypeInfo(LogTypeID,LogTypeName) values

('200-0', 'Playback'),

('200-2', 'Montage'),

('200-3', 'Search for'),

('200-4', 'Local hard disk playback'),

('200-6', 'Local hard Clips'),

('200-7', 'Local hard drive search'),

('200-8', 'Remote hard disk playback'),

('200-10', 'Remote hard disk clips'),

('200-11', 'Remote hard disk search'),

('200-12', 'Server Playback'),

('200-14', 'Server Clips'),

('200-15', 'Server search'),

('200-16', 'Evidence Playback'),

('201-0', 'Video'),

('201-1', 'PTZ'),

('201-2', 'Straight Video'),

('201-3', 'Device Format'),

('201-4', 'Device remote parameter settings'),

('201-5', 'Equipment upgrades'),

('201-6', 'DvrTalk'),

('201-7', 'DvrListen'),

('201-8', 'DvrGpsConfig'),

('201-9', 'DvrVideoLevel'),

('201-10', 'DvrFence'),

('201-11', 'DvrVersion'),

('201-12', 'DvrSendMessage'),

('201-13', 'WebETC'),

('201-14', 'DvrRestart'),

('201-15', 'Broadcast'),

('201-16', 'IO Setting'),

('202-1', 'Delete Video'),

('209-1', 'Handle');

如果从wcms3.0升级过来，可能数据会有些不对，执行下面脚本：

use wcms4;

update systemconfig set value='12040' where name='SVAlarmPort';

update systemconfig set value='12041' where name='RestPort';

update systemconfig set value='12042' where name='RestSDKPort';

update systemconfig set value='12055' where name='WebPort';

update systemconfig set value='10086' where name='RunningPort';

4、从3.0升级到4.0之后，ADS任务管理页面无法添加任何任务

use wcms4;

insert ignore into ADS\_Device (Device,HighSpeed,Status,UpdateTime,ConfigTime) select deviceid,0,-2,now(),now() from vehicledevice;

ALTER TABLE `ads\_task` ADD COLUMN `Effective` int NULL DEFAULT 7 AFTER `UserName`;

5、设备在CB2上看不到，不能自动添加，手动添加时提示已存在或者服务器错误

use wcms4;

delete from vehicledevice where groupid not in (select id from groupinfo);

delete from ads\_device where device not in ( select deviceid from vehicledevice);

**----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**