

Handy Backup

Как собрать логи?

Версия: 8

Опубликовано: Октябрь 2024

handybackup.ru

Содержание

Введение	3
1 Формирование Debug Logs	4
1.1 Создание дебаг-логов для версии для 1ПК (пробная или лицензия)	4
1.2 Создание дебаг-логов для версии Server Network (пробная или лицензия).....	4
2 Обычное логирование (только логи Handy Backup).....	7
3 Сбор логов через Prostop	8
Сбор и отправка 3 типов логов в техподдержку.....	10

Введение

Собрать логи программы Handy Backup можно следующими способами (подробнее о каждом способе описано ниже):

- 1 Формирование Debug Logs
- 2 Обычное логирование (показывает только логи программы Handy Backup)
- 3 Сбор логов через Procton

1 Формирование Debug Logs

ВАЖНО: необходимо снять логи для каждого вида запуска — как успешного, так и с ошибкой. Например, у вас будет 3 файла дебаг-логов для успешного запуска и 3 файла для запуска с ошибкой.

1.1 Создание дебаг-логов для версии для ПК (пробная или лицензия)

- 1 **Установите Handy Backup, но не запускайте программу!**
- 2 **Скопируйте путь** до файла .exe программы Handy Backup на вашем ПК.
- 3 Создайте на любом диске папку **LogsDebug** и **скопируйте путь** до этой папки.
- 4 Сформируйте следующую команду (всё вводится в одной строке):

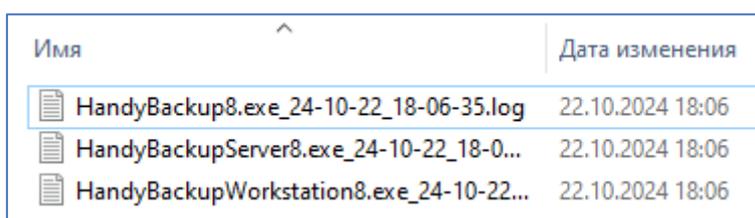
```
"C:\Program Files\Handy Backup 8\HandyBackup8.exe" --DebugLogDirectory  
"C:\ProgramData\Novosoft\Handy Backup 8\Users\[username]\LogsDebug"
```

- **Первый путь** — это путь до файла .exe Handy Backup.
- **Второй путь** — это путь до папки логов (создайте её вручную и скопируйте путь к ней).

Здесь [username] - это имя пользователя системы

Примечание: Кавычки ставятся, если в пути есть пробелы. Если пробелов нет, кавычки не нужны.

- 5 **Включите отображение скрытых файлов** и папок (Пуск -> Панель управления -> Параметры папок), так как папка ProgramData обычно скрыта.
- 6 **В командной строке (cmd)** введите получившуюся команду и нажмите Enter.
- 7 При успешном запуске программы Handy Backup в папке **LogsDebug** появятся 3 файла логов.



Имя	Дата изменения
HandyBackup8.exe_24-10-22_18-06-35.log	22.10.2024 18:06
HandyBackupServer8.exe_24-10-22_18-0...	22.10.2024 18:06
HandyBackupWorkstation8.exe_24-10-22...	22.10.2024 18:06

Рисунок 1 – Логи в папке LogsDebug

- 8 Эти файлы нужно будет отправить в службу поддержки на почту support@handybackup.ru.

1.2 Создание дебаг-логов для версии Server Network (пробная или лицензия)

- 1 **Установите Handy Backup, но не запускайте программу!**
- 2 Создайте на любом диске папку **LogsDebug** и **скопируйте путь** до этой папки.
- 3 Сформируйте следующую команду (всё вводится в одной строке):

```
"C:\Program Files\Handy Backup 8\HandyBackup8.exe" --DebugLogDirectory  
"C:\ProgramData\Novosoft\Handy Backup 8\Users\[username]\LogsDebug"
```

- **Первый путь** — это путь до файла .exe Handy Backup.
- **Второй путь** — это путь до папки LogsDebug (созданный на шаге 2).

4 Далее сформируйте команду для службы Handy Backup Network Server 8:

```
"C:\Program Files\Handy Backup 8\HandyBackupServer8.exe" --DebugLogDirectory  
"C:\ProgramData\Novosoft\Handy Backup 8\Users\[username]\LogsDebug"
```

- **Первый путь** — это путь до файла HandyBackupServer8.exe.
- **Второй путь** — это путь до папки LogsDebug (созданный на шаге 2).

5 И сформируйте команду для службы Handy Backup Network Workstation 8:

```
"C:\Program Files\Handy Backup 8\ws64\HandyBackupWorkstation8.exe" --DebugLogDirectory  
"C:\ProgramData\Novosoft\Handy Backup 8\Users\[username]\LogsDebug"
```

- **Первый путь** — это путь до файла HandyBackupWorkstation8.exe.
- **Второй путь** — это путь до папки LogsDebug (созданный на шаге 2).

Пути к этим исполняемым файлам можно найти в Службах:

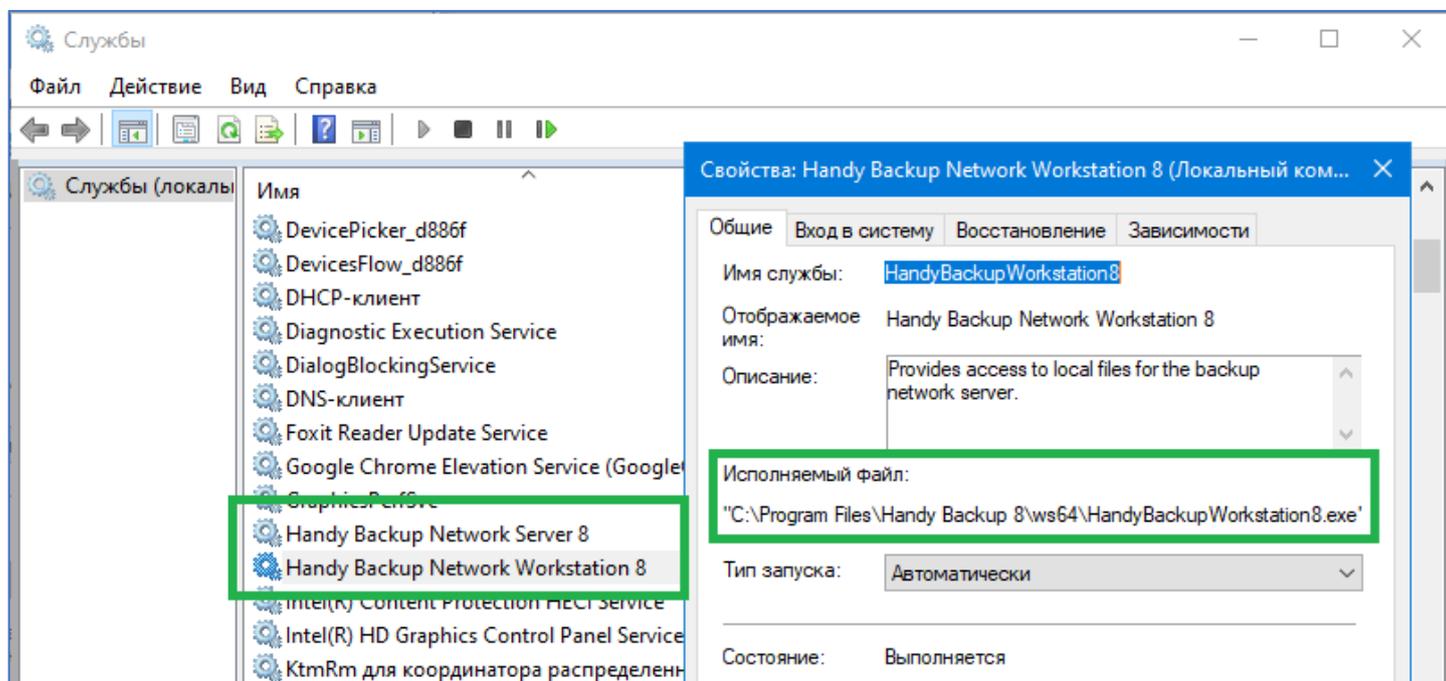
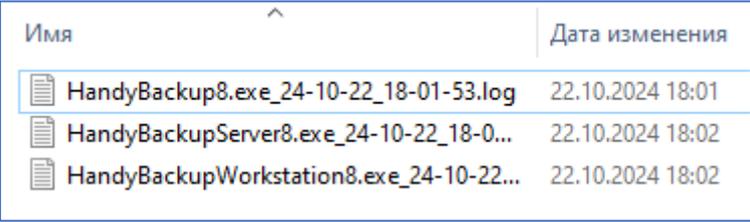


Рисунок 2 - Пути до файлов HandyBackupServer8.exe и HandyBackupWorkstation8.exe в Службах

Здесь [username] - это имя пользователя системы

Примечание: Кавычки ставятся, если в пути есть пробелы. Если пробелов нет, кавычки не нужны.

- 6 **Включите отображение скрытых файлов** и папок (Пуск -> Панель управления -> Параметры папок), так как папка ProgramData обычно скрыта.
- 7 **В командной строке (cmd)** введите получившиеся команды по очереди через Enter. То есть введите первую команду, потом нажмите Enter. Далее введите вторую команду и нажмите Enter. И введите последнюю команду и нажмите Enter.
- 8 При успешном запуске программы Handy Backup в папке **LogsDebug** появятся 3 файла логов.



Имя	Дата изменения
HandyBackup8.exe_24-10-22_18-01-53.log	22.10.2024 18:01
HandyBackupServer8.exe_24-10-22_18-0...	22.10.2024 18:02
HandyBackupWorkstation8.exe_24-10-22...	22.10.2024 18:02

Рисунок 3 – Логи в папке LogsDebug для серверной версии

- 9 Эти файлы нужно будет отправить в службу поддержки на почту support@handybackup.ru.

2 Обычное логирование (только логи Handy Backup)

- 1 **Установите Handy Backup** (версия для 1 ПК, не важно пробная или лицензия).

Запустите программу. Если программа уже была установлена ранее, этот шаг можно пропустить.

- 2 Перейдите по пути:

```
C:\ProgramData\Novosoft\Handy Backup 8\Users\[username]\Logs
```

Здесь [username] - это имя пользователя системы, который работает с программой Handy Backup

- 3 В этой папке вы найдёте **4 файла логов**:

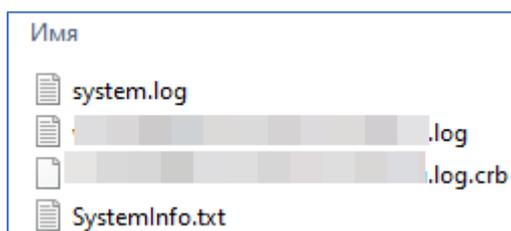


Рисунок 4 – Логи программы Handy Backup

- 4 Отправьте все файлы, **кроме *.crb**, в службу поддержки на почту support@handybackup.ru.

3 Сбор логов через Procmon

- 1 Скачайте Procmon по ссылке:

<https://docs.microsoft.com/en-us/sysinternals/downloads/procmon>

Если при установке возникла ошибка:

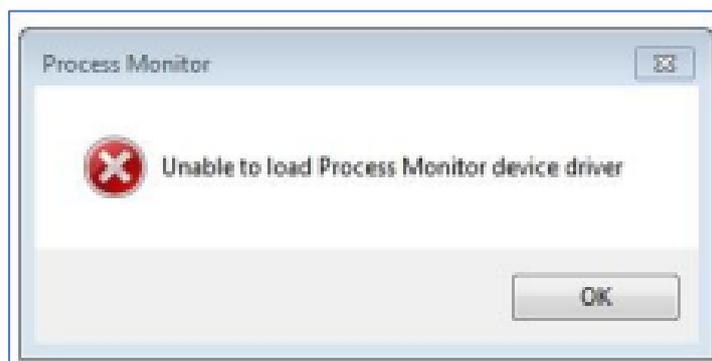


Рисунок 5 – Ошибка при установке программы Procmon

скачайте другую версию по ссылке:

<https://diakov.net/13372-process-monitor-352.html>

- 2 Запустите Procmon и в верхнем меню выберите вкладку **Фильтр** -> **Фильтр**.

Настройте фильтрацию по примеру, который указан на картинке:

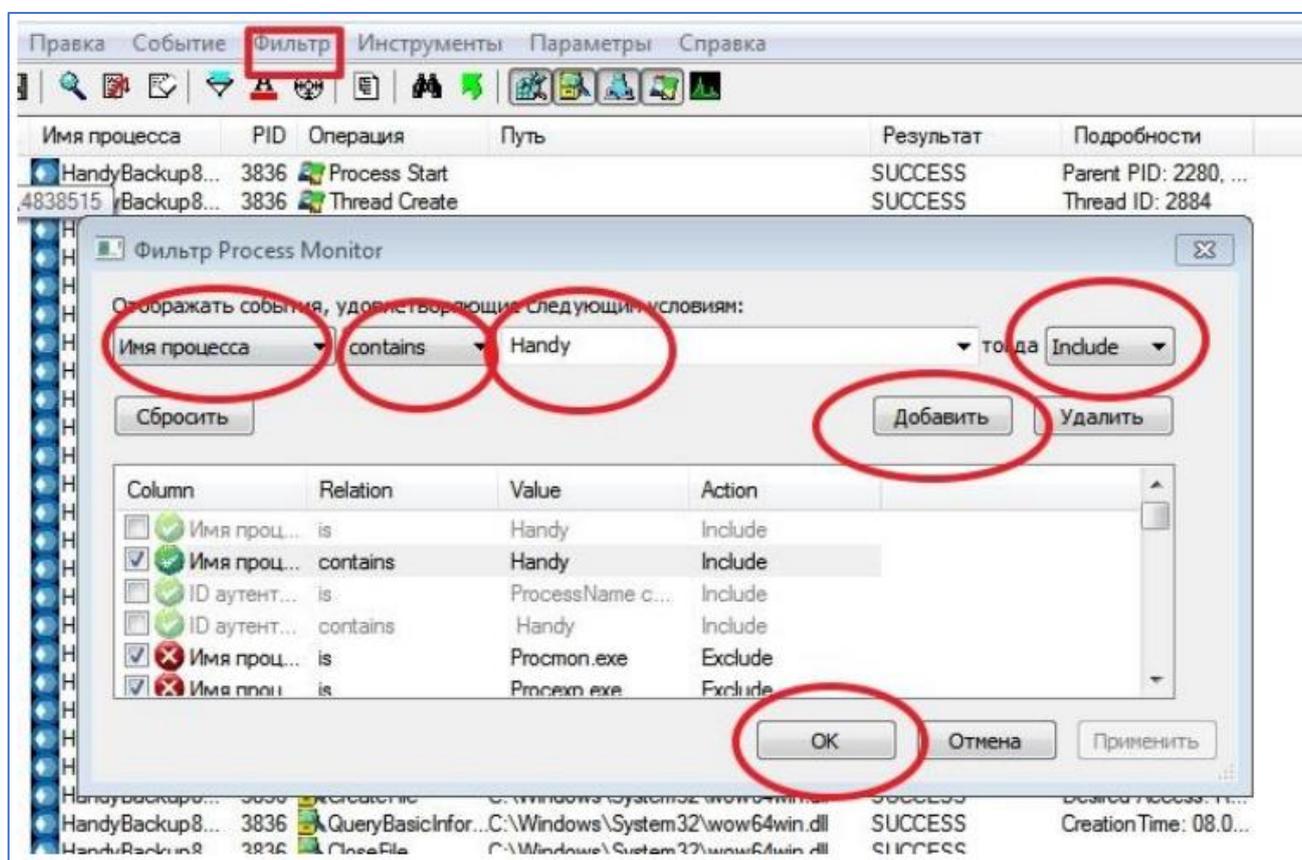


Рисунок 6 – Настройка фильтрации в Procmon

- 3 Нажмите **Добавить**, затем **ОК**.
- 4 Убедитесь, что **логи собираются**: в левом нижнем углу программы должно увеличиваться количество записей. Для включения/выключения сбора логов используйте комбинацию **Ctrl+E**.
- 5 **Запустите Handy Backup**. После успешного запуска программы закройте её.
- 6 В Простом выберите **Файл -> Сохранить** и установите настройки, как на картинке (выберите свой путь для сохранения), затем нажмите **ОК**.

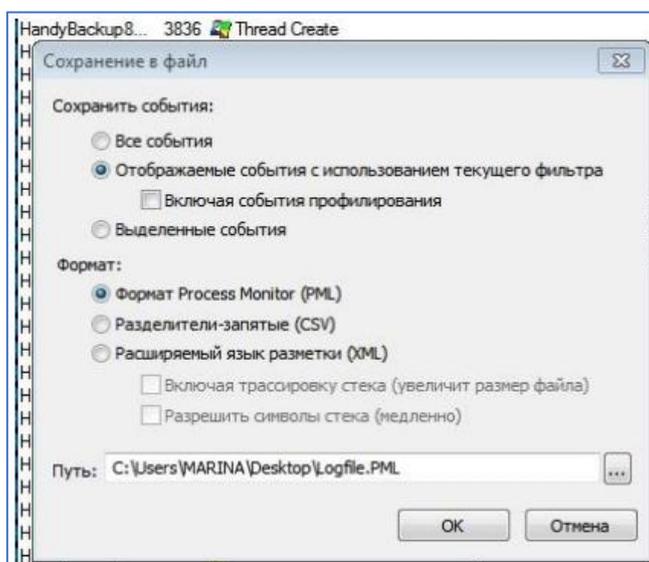


Рисунок 7 – Настройка сохранения логов

Лог успешной загрузки сохранён.

- 7 **Очистите логи** (нажмите **Ctrl+X**).
- 8 Запустите Handy Backup, **воспроизведите ошибку** и дождитесь, пока программа вылетит.
- 9 Сохраните лог ошибки таким же способом. Лог с ошибкой сохранён.

Сбор и отправка 3 типов логов в техподдержку

Для удобства, снимите все 3 типа логов (дебаг, обычные и Prostop). Поместите каждый тип логов в отдельную папку (например, debuglogs, prostop и логи хб), заархивируйте папки с логами в один архив и отправьте в службу поддержки на почту support@handybackup.ru.

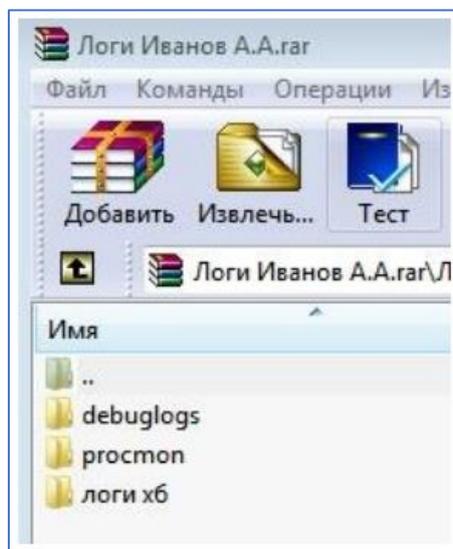


Рисунок 8 – Архив с логами (дебаг, обычные и Prostop)