

Logs — dijagnostičke informacije

Sekcija **Logs** u Product Photo Manager PRO služi za pregled tehničkih informacija koje mogu pomoći pri dijagnostici problema sa obradom fotografija, licencom, komunikacijom sa serverom i drugim funkcijama plugina.

Logs nisu namenjeni samo greškama.

U njima se mogu pojaviti i normalne informativne poruke koje beleže izvršavanje određenih operacija.

Zbog toga prisustvo zapisa u Logs sekciji samo po sebi ne znači da postoji problem.

Kada koristiti Logs

Logs proverite kada:

- obrada fotografije ne uspe;
- grupna obrada prijavi grešku ili neočekivano ponašanje;
- aktivacija ili validacija licence ne uspe;
- update sistem prijavi problem;
- određena funkcija ne daje očekivani tehnički rezultat;
- tehnička podrška zatraži dodatne informacije;
- želite da utvrdite šta se dogodilo neposredno pre greške.

Za običnu vizuelnu procenu rezultata fotografije Logs uglavnom nisu potrebni.

Ako je obrada tehnički završena, ali vam se ne dopada položaj proizvoda, pozadina ili senka, prvo proverite podešavanja i rezultat obrade.

Logs nisu isto što i Provera sistema

Provera sistema i **Logs** imaju različitu namenu.

Provera sistema

Provera sistema prikazuje stanje važnih komponenti okruženja.

Koristite je za proveru stvari kao što su:

- dostupnost potrebnih serverskih mogućnosti;
- image processing okruženje;
- kompatibilnost određenih funkcija;
- druge osnovne tehničke provere plugina.

Logs

Logs prikazuju zapise nastale tokom konkretnog rada plugina.

Oni mogu pomoći da se utvrdi:

- koja je operacija pokrenuta;
- šta se dogodilo tokom izvršavanja;
- da li je zabeleženo upozorenje;
- da li je došlo do greške;
- u kom delu procesa je problem nastao.

Za ozbiljniju dijagnostiku često je korisno proveriti oba izvora.

Logs nisu isto što i PHP error log

Product Photo Manager PRO Logs beleže informacije koje je sam plugin predvideo za dijagnostiku.

PHP ili serverski error log može sadržati šire informacije o:

- PHP fatal greškama;
- warning porukama;
- problemima drugih plugina;
- temi;
- serveru.

Ako Product Photo Manager PRO ne može da završi izvršavanje dovoljno daleko da sam zabeleži problem, odgovarajući PHP ili hosting error log može sadržati dodatne informacije.

Nemojte automatski očekivati da svaki serverski problem bude vidljiv samo u Product Photo Manager PRO Logs sekciji.

Kako čitati log zapis

Kada analizirate problem, obratite pažnju na nekoliko elemenata.

Vreme događaja

Pronađite zapise koji odgovaraju trenutku kada ste izvršili problematičnu operaciju.

Stari zapis od pre nekoliko dana možda nema veze sa trenutnim problemom.

Vrsta operacije

Pokušajte da povežete zapis sa konkretnom radnjom, na primer:

- pojedinačna obrada;
- grupna obrada;
- Smart Scan;
- vraćanje originala;
- aktivacija licence;
- provera licence;

- update.

Rezultat operacije

Potražite informaciju koja pokazuje da li je operacija:

- završena normalno;
- prijavila upozorenje;
- prekinuta;
- završena greškom.

Kontekst greške

Jedna kratka error poruka bez prethodnog konteksta često nije dovoljna.

Pogledajte i nekoliko relevantnih zapisa neposredno pre problema.

Oni mogu pokazati šta je plugin pokušavao da uradi pre greške.

Informativna poruka nije automatski greška

Logs mogu sadržati informacije o normalnom toku rada.

Na primer, plugin može zabeležiti da je:

- operacija započeta;
- određena faza završena;
- zahtev poslat;
- rezultat primljen;
- proces nastavljen.

Takav zapis ne treba prijavljivati kao problem samo zato što se nalazi u Logs sekciji.

Najvažnije je razumeti da li zapis opisuje normalan događaj, upozorenje ili stvarnu grešku.

Warning nije isto što i fatalna greška

U tehničkoj dijagnostici treba razlikovati nivo problema.

Informacija — opis normalnog događaja.

Upozorenje — ukazuje na situaciju koju treba proveriti, ali operacija možda i dalje može da se završi.

Greška — operacija ili njen deo nije uspeo.

Tačna terminologija može zavisiti od konkretne poruke, ali korisnik ne treba da tretira svaku poruku kao kvar celog plugina.

Kako analizirati problem sa obradom fotografije

Ako obrada ne uspe:

1. zabeležite tačno vreme pokušaja;
2. zabeležite proizvod i fotografiju;
3. ponovite problem samo ako je bezbedno;
4. odmah nakon toga otvorite Logs;
5. pronađite zapise iz tog vremenskog perioda;
6. pročitajte nekoliko zapisa pre same greške;
7. zabeležite tačnu error poruku;
8. proverite Proveru sistema.

Ako se problem odnosi samo na jednu konkretnu fotografiju, testirajte i drugu reprezentativnu fotografiju.

Time možete utvrditi da li je problem vezan za fajl ili za samu funkciju.

Kako analizirati problem sa grupnom obradom

Kod batch problema zabeležite:

- koji profil je bio aktivan;
- način izbora fotografija;
- približan broj izabranih fotografija;
- da li je obrada birana ručno ili po WooCommerce kategoriji;
- da li je proces bio pauziran, nastavljen ili zaustavljen;
- na kojoj približnoj tački je problem primećen.

Zatim proverite log zapise koji odgovaraju tom periodu.

Ako je deo fotografija uspešno obrađen, a jedna fotografija nije, zabeležite i konkretnu problematičnu stavku.

Kako analizirati problem sa licencom

Ako aktivacija ili validacija licence ne radi:

1. zabeležite poruku prikazanu u interfejsu;
2. proverite trenutno prikazani status licence;
3. proverite Logs neposredno nakon neuspešne provere;
4. proverite Proveru sistema;
5. proverite da server može da uspostavi izlaznu HTTPS komunikaciju.

Nemojte objavljivati kompletan licencni ključ u screenshot-u ili javnoj poruci podršci.

Kako analizirati problem sa ažuriranjem

Ako WordPress ne nudi ili ne može da preuzme Product Photo Manager PRO ažuriranje:

1. proverite licencni status;
2. ponovite standardnu WordPress proveru ažuriranja;
3. proverite Logs;
4. zabeležite poruku koju WordPress prikazuje;
5. proverite mrežnu komunikaciju servera.

Ako postoji problem sa instalacijom već preuzetog paketa, relevantan može biti i WordPress ili hosting error log.

Kako analizirati problem sa Smart Scan funkcijom

Ako Smart Scan prijavi problem:

1. zabeležite kada je skeniranje pokrenuto;
2. proverite da li je proces zaista stao ili samo još traje;
3. proverite da li se broj obrađenih ili skeniranih stavki menja;
4. otvorite Logs;
5. pronađite zapise iz tog perioda.

Ne zaključujte da je skeniranje prekinuto samo zato što ste napustili karticu plugina ili browser tab.

Smart Scan je potvrđeno sposoban da nastavi rad kroz promene prikaza i ponovno otvaranje administracije.

Šta poslati tehničkoj podršci

Kada Logs koristite za prijavu problema, najkorisnije je poslati kontekst zajedno sa relevantnim zapisima.

Pripremite:

- kratak opis problema;
- tačan redosled koraka;
- približno vreme kada se problem dogodio;
- Product Photo Manager PRO verziju;
- WordPress verziju;
- WooCommerce verziju kada je relevantna;
- PHP verziju;
- rezultat Provere sistema kada je relevantan;
- relevantne log zapise;
- tačnu error poruku;
- informacije o tome da li se problem ponavlja.

Nemojte slati ogromnu količinu nepovezanih logova ako nekoliko relevantnih zapisa jasno opisuje problem.

Ne šalјite poverljive podatke bez potrebe

Pre slanja logova proverite da ne uključujete nepotrebne poverljive informacije.

Posebno nemojte javno slati:

- kompletan licencni ključ;
- WordPress administratorsku lozinku;
- hosting lozinku;
- FTP/SFTP lozinku;
- privatne API ključeve;
- druge tajne pristupne podatke.

Ako podrška za konkretan problem zahteva poverljiv podatak, koristite odgovarajući privatni kanal.

Screenshot ili tekst loga

Ako poruka može lako da se kopira kao tekst, tekst je često korisniji jer omogućava precizno čitanje error koda i poruke.

Screenshot je koristan kada treba pokazati:

- kompletan UI kontekst;
- status koji je prikazan uz grešku;
- odnos više poruka;
- stanje interfejsa.

Kada šalјete screenshot, proverite da na njemu nema poverljivih podataka.

Ne menjajte log poruku

Kada prijavljuјete grešku, pošaljite tačan tekst relevantne poruke.

Nemojte prepričavati tehnički kod svojim rečima ako možete da dostavite originalnu poruku.

Jedna promenjena reč, kod ili identifikator može biti važan za dijagnostiku.

Ne fokusirajte se samo na poslednji zapis

Poslednja poruka često opisuje samo konačan rezultat problema.

Uz nju mogu biti važni i zapisi koji su se pojavili neposredno pre greške.

Zato prilikom analize pogledajte mali vremenski blok oko događaja, a ne samo jednu poslednju liniju.

Reprodukovanje problema

Najkorisniji tehnički problem je onaj koji može kontrolisano da se ponovi.

Ako je bezbedno:

1. zabeležite trenutno stanje;
2. očistite sopstvenu nedoumicu o tačnom redosledu koraka;
3. ponovite samo jednu problematičnu operaciju;
4. zabeležite tačno vreme;
5. odmah proverite Logs;
6. zapišite šta se dogodilo.

Nemojte, međutim, više puta ponavljati operaciju koja može da napravi neželjene izmene velikog broja fotografija.

Jedna fotografija ili sve fotografije

Kod problema sa obradom proverite da li problem postoji:

- samo na jednoj fotografiji;
- na nekoliko sličnih fotografija;
- na svim testiranim fotografijama.

Ova informacija može značajno suziti dijagnostiku.

Ako jedna fotografija ne uspeva, uzrok može biti specifičan za fajl ili njegov sadržaj.

Ako ista funkcija ne uspeva na svim fotografijama, verovatnije je da treba proveriti širi tehnički kontekst.

Vizuelni problem ne mora ostaviti error zapis

Ako je fotografija tehnički uspešno obrađena, ali rezultat nije vizuelno idealan, Logs možda neće sadržati grešku.

Primeri:

- proizvod je vizuelno prevelik;
- boja pozadine vam ne odgovara;
- ručna selekcija je bila pogrešno postavljena;
- senka nije odgovarajuća;
- isti profil nije dobar za određeni tip proizvoda.

Takve probleme rešavajte kroz podešavanja, profile, editor i kontrolu rezultata.

Kada proveriti hosting/PHP log

Pored Product Photo Manager PRO Logs, proverite PHP ili hosting error log kada:

- WordPress prijavi fatalnu PHP grešku;
- Product Photo Manager PRO stranica ne može da se učitati;
- zahtev se prekine pre nego što plugin prikaže svoju poruku;
- postoji HTTP 500 ili slična serverska greška;
- tehnička podrška to izričito zatraži.

Hosting log može sadržati informacije koje Product Photo Manager PRO nije mogao sam da zabeleži.

Logs i privatnost

Log zapisi služe tehničkoj dijagnostici.

Pre nego što ih prosledite trećoj strani, pregledajte njihov sadržaj i prosledite samo informacije potrebne za rešavanje problema.

Nemojte javno objavljivati kompletan dijagnostički materijal bez prethodne provere sadržaja.

Preporučeni dijagnostički workflow

Kada Product Photo Manager PRO prijavi tehnički problem:

1. zabeležite tačnu poruku u interfejsu;
2. zabeležite vreme;
3. zabeležite operaciju koju ste izvršavali;
4. proverite Logs;
5. pronađite zapise iz odgovarajućeg perioda;
6. proverite nekoliko poruka pre same greške;
7. pokrenite Proveru sistema ako je relevantna;
8. utvrdite da li problem pogađa jednu ili više fotografija;
9. pokušajte kontrolisan test samo ako je bezbedan;
10. pripremite sažete relevantne informacije za podršku.

Najvažnija pravila

- Logs nisu lista samo grešaka.
- Informativni zapis ne znači da postoji kvar.
- Povežite zapis sa tačnim vremenom i operacijom.
- Posmatrajte i kontekst neposredno pre error poruke.
- Za serverske fatalne greške proverite i PHP/hosting log.
- Za licence i update probleme proverite i mrežnu komunikaciju.
- Ne šalžite kompletan licencni ključ ili druge poverljive pristupne podatke.
- Za podršku je važniji mali broj relevantnih zapisa sa jasnim koracima nego velika količina nepovezanog log sadržaja.

Povezani članci

- **Provera sistema**
- **Obrada fotografije nije uspela**
- **Problemi sa aktivacijom ili proverom licence**
- **Ažuriranje Product Photo Manager PRO**
- **Pametno skeniranje proizvoda i fotografija**
- **Pregled rezultata obrade**
- **Šta poslati tehničkoj podršci**