

Smartbi服务器无响应诊断步骤

Smartbi 系统在运行过程中，有时候会遇到服务器无响应的情况，整个页面不动无法操作，浏览器死掉了。遇到这种情况，请参照以下步骤进行诊断。

- 1、首先确认Smartbi是否是集群部署，如果没有集群，直接跳过该步骤，前往步骤2。如果有集群，则单独访问集群中每一个节点（通过对应的ip和端口访问Smartbi），对于还能正常访问的节点不用管它，找到无法访问的那些节点。
- 2、对于不能访问的节点，通过Charles工具录制访问过程。首先打开Charles；打开浏览器，访问Smartbi；将Charles中录制的会话信息保存下来。具体操作过程，请参考 [Charles](#) 文档。
- 3、打印此时的线程堆栈信息，千万注意：此时一定不能重启Smartbi服务器。参考“[如何在系统无响应时打印线程信息](#)”文档，打印Smartbi线程堆栈信息。应该是间隔10秒时间，多打印几个线程堆栈文件。

- 4、收集Smartbi日志。此时可以重启Smartbi服务器了，重启后登录Smartbi，打开[定制管理>系统运维](#)界面，点击“[导出系统日志](#)”。



- 5、将前三步骤收集到的所有文件（三项都必须有），一起发给思迈特技术支持，以便分析问题原因