如何为 PIA 应用程序创建调试日志(CS)

Michael B - 2021-08-16 - Guides and Articles (Other Language - 中国人))

有时在故障排除时，支持代表可能会要求您提供我们应用的调试信息。此信息包含有关您的网络设置和 PIA 应用程序所遇问题的基本信息，可以方便我们帮助您解决遇到的问题。

要收集调试日志，您通常需要执行给您造成问题的那一个操作（例如，尝试连接 VPN□□然后完成以下步骤将调试信息发送给我们：

桌面版应用程序

1. 点击菜单栏或系统托盘中的图标□Windows 中右键单击），然后选择 **Disconnect**（断开连接）（若适用）
2. 再次点击这个图标□Windows 中右键单击），然后选择 **Settings**（设置）
3. 打开 **Help（帮助）**部分，再**启用调试日志**
4. 请尝试重现问题。您可以将调试日志记录功能保持开启足够长时间，以便重现您的问题。
5. 在重现问题后，请点击 **Help（帮助）**部分中的 **Submit Debug Logs**（提交调试日志）选项。
6. 点击 **Next**（下一步）。
7. 选中 **I Agree**（我同意），然后点击 **Send**（发送）以提交您的日志。
8. 复制应用生成的**参考号**，并将这个 ID 附在您的回复中。

移动版应用程序

注意：在 iOS 上，请确保您通过 OpenVPN 或 WireGuard 协议进行连接，而不是 IPsec 或 IKEv2 协议。（打开应用设置［屏幕左上角的三条横线］，点击 **Settings**（设置），再点击 **Protocol**（协议）。在这里选择 OpenVPN 或 WireGuard□□

1. 确保您已**断开** VPN 连接。
2. 在连接主屏幕中，点击左上角的三横线图标，再选择 **Settings**（设置）。
3. 向下滚动设置区域，再选择：
    1. **Android** – 选择 **Send debug information to support**（发送调试信息给支持）
    2. **iOS** – 选择 **Send debug to support**（发送调试给支持）
4. 您会看到弹出窗口中显示一个**由五个字符组成的参考号。**
5. 请记下这个五字符**参考号**，然后点击 **Ok**（确定）。

完成了上述适用于桌面版或移动版应用的步骤后，请回复填充了参考号的支持工单。我们收到这个 ID 后，就能查阅您的日志并进一步协助您解决问题。